
Relació Metge-Pacient i Habilitats Comunicatives

Descripció de l'assignatura

Curs (trimestre): Segon (tercer)

Matèria: Medicina Social

Caràcter: Obligatòria

Nombre de crèdits ECTS: 5

Hores de treball de l'estudiant: 5 crèdits ECTS anuals: 5 x 25 h= 125 h:

- Classes teòriques: 20 h
- Seminaris: 20 h
- Treball individual: 85 h

Activitat presencial: 32% = 40 h

Activitat no presencial: 68% = 85 h

Professors responsables: Josep-E. Baños (UPF), Antoni Bulbena (UAB), Marta Torrens (UAB) i Mireia Valero (UPF)

Objectius

1. Proporcionar les bases que permetin una comunicació eficaç i humana amb els pacients.
2. Aprendre a enfrontar-se amb les situacions difícils de comunicació en la consulta.
3. Reconèixer les necessitats dels pacients en el procés diagnòstic i terapèutic.
4. Adquirir el coneixement que permeti aplicar els principals principis bioètics a la relació professional amb els pacients.
5. Adquirir els aprenentatges suficients per tal d'establir una comunicació eficaç en entorns professionals.

Competències que s'han d'assolir

1. Conèixer els fonaments legals de l'exercici de la professió mèdica.
2. Conèixer les característiques del consentiment informat.
3. Aprendre a mantenir el principi de la confidencialitat.
4. Aplicar els valors personals professionals d'excel·lència, altruisme, sentit del deure, responsabilitat, integritat i honestat en l'exercici de la professió.
5. Reconèixer la necessitat de mantenir la competència professional.
6. Saber abordar la pràctica professional respectant l'autonomia del pacient, les seves creences i la seva cultura.
7. Conèixer els aspectes de la comunicació amb pacients, familiars i el seu entorn social.
8. Conèixer els models de relació clínica (entrevista, comunicació verbal, comunicació no verbal i interferències).
9. Aprendre a donar males notícies, pronòstics i consell terapèutic.
10. Conèixer els aspectes de la comunicació en públic, oral i escrita, de treballs científics i/o informes professionals.

Contingut del curs

El programa es desenvolupa al llarg de 10 setmanes durant el tercer trimestre, amb 20 classes teòriques i 10 seminaris.

CLASSES TEÒRIQUES

Tema 1. Introducció a l'assignatura. *M. Torrens (UAB) i M. Valero (UPF)*

Tema 2. Introducció a la teoria de la comunicació. *S. Serrano (UB)*

La importància de la competència comunicativa.

Tema 3. La relació metge-pacient en la seva perspectiva històrica. *J. E. Baños (UPF)*

La concepció de la malaltia en el món antic: l'etiologia màgica i religiosa. El concepte científic en la medicina grega. El model assistencial a l'edat mitjana i el canvi associat al naixement de la medicina científica en el segle XIX. Les implicacions ètiques de la relació metge-pacient. El model paternalista de relació metge-pacient. El reconeixement del dret a la informació i de l'autonomia del pacient. La influència del model sanitari en la relació metge-pacient. La majoria d'edat dels pacients i el dret a escollir.

Tema 4. Els elements bàsics de comunicació en l'àmbit assistencial: perspectiva del metge (I). *Josep-E. Baños (UPF)*

Tipus de comunicació segons l'àmbit d'atenció. Diferències entre l'assistència ambulatoria i l'hospitalària. El concepte d'escut en la relació metge-pacient. La relació metge-pacient com a element preventiu de la denúncia judicial.

Tema 5. Els elements bàsics de comunicació en l'àmbit assistencial: perspectiva del metge (II). *A. Bulbena (UAB)*

Concepte de comunicació. Tipus de comunicació: comunicació verbal, no verbal i terapèutica. Els factors emocionals: empatia i antipatia. Conflictes més freqüents en la comunicació. Les dificultats de la comunicació com a elements de fractura de l'acte mèdic. Importància de la personalitat del metge i efecte placebo.

Tema 6. L'entrevista clínica. *M. Valero (UPF)*

Conceptes generals, característiques bàsiques i etapes de l'entrevista. Factors que condicionen la relació assistencial: el metge, el pacient i

l'entorn. L'atenció centrada en el pacient. Models d'entrevista clínica. L'empatia en l'acte mèdic.

Tema 7. Etapes de l'entrevista (I): acollida, anamnesi i exploració. *M. Valero (UPF)*

Fases d'acolliment i anamnesi: elements necessaris per a una bona relació. Preguntar amb eficiència. L'escolta activa i les preguntes obertes. L'exploració física i les exploracions complementàries. Consideracions per a l'exploració física. El consentiment informat.

Tema 8. Etapes de l'entrevista (II): diagnòstic, pla terapèutic, seguiment. *M. Valero (UPF)*

Com informar el pacient. El procés diagnòstic i les seves incerteses. Exploració de les pors del pacient. Disseny del pla terapèutic amb el pacient. Mesures per reforçar el compliment terapèutic. El seguiment del pacient i l'accessibilitat del metge.

Tema 9. La comunicació no verbal. *B. Molinuevo (UAB)*

Concepte. Components. Relació entre comunicació verbal i no verbal. Interpretació de la comunicació no verbal.

Tema 10. La comunicació no verbal en la relació metge-pacient. *B. Molinuevo (UAB)*

La comunicació no verbal en la pràctica clínica. Alteracions en el comportament no verbal del pacient. El comportament no verbal del metge.

Tema 11. Gestió de males notícies. *M. Valero (UPF)*

Les males notícies i la creació de l'ambient per donar-les. Protocol d'informació de les males notícies. Reaccions del professional davant les males notícies. Maneig de "la conspiració de silenci" de la família.

Tema 12. L'entrevista clínica en situacions especials. *J. L. Martín (UAB)*

La comunicació metge-pacient no presencial, el contacte telefònic i la via electrònica. Les entrevistes clíniques en situacions poc habituals i d'emergència.

Tema 13. La relació metge-pacient en els pacients pediàtrics. *A. Mur (UAB)*

Desenvolupament neurocognitiu pediàtric en la relació metge-pacient. Com millorar la relació amb els nens. Adaptació de la informació i respecte de l'autonomia.

Tema 14. La relació metge-pacient en els pacients geriàtrics. *R. Miralles (UAB)*

Els dèficits neurocognitius i sensorials en els pacients geriàtrics. Com assegurar la comprensió de la informació i el compliment terapèutic. Estratègies comunicatives en el pacient geriàtric. La importància de la família i els cuidadors.

Tema 15. La relació metge-pacient en pacients difícils: gestió del conflicte. *M. Torrens (UAB)*

La gestió de la relació metge-pacient en casos d'especial dificultat: "dependent i demandant", "rígid i controlat", "dramatitzador o manipulador", "masoquista", "recelós, paranoide", "superior".

Tema 16. La relació metge-pacient i la recerca. *M. Torrens (UAB)*

La medicina és una ciència intrínsecament experimental. Es revisarà la importància de la investigació mèdica en la pràctica clínica i la diferència entre recerca i pràctica assistencial, sobretot en la relació que s'estableix amb el pacient.

Tema 17. La confidencialitat. *A. Bulbena (UAB)*

Concepte. Marc ètic i jurídic. La confidencialitat en els documents mèdics: història clínica, informe mèdic i receptes. Sistemes per assegurar la confidencialitat i la responsabilitat del metge. Què es pot dir i a qui. La relació amb els mitjans de comunicació, la policia i l'àmbit jurídic.

Tema 18. Health Literacy. *C. Iniesta (directora de l'ASPB)*

Definició de "health literacy": l'alfabetisme pràctic en salut. Com pot afectar la participació dels pacients? Importància d'identificar i reduir les barreres de comprensió (escrita i oral) en la relació metge-pacient.

Temes 19 i 20. La pràctica mèdica centrada en el pacient. *F. Borrell (UB)*

SEMINARIS

Seminari 1. Introducció a la relació assistencial. *M. Valero (UPF)*

Seminari 2. Importància dels aspectes psicològics en l'assistència mèdica.
J. M. Blanqué (HdM)

Seminari 3. L'entrevista clínica (I). *M. Valero (UPF)*

Seminari 4. L'entrevista clínica (II). *M. Valero (UPF)*

Seminari 5. La comunicació no verbal en la relació assistencial. *Beatriz Molinuevo (UAB) i M. Valero (UPF)*

Seminari 6. L'entrevista motivacional (I). *M. Astals (HdM)*

Seminari 7. L'entrevista motivacional (II). *M. Astals (HdM)*

Seminari 8. La competència cultural en la relació assistencial. *J. M. Garcés (HdM)*

Seminari 9. El maltractament de gènere i la comunicació metge-pacient. *M. Torrens (UAB)*

Seminari 10. La relació metge-pacient vista des del malalt. *M. Torrens (UAB) i M. Valero (UPF)*

Metodologia docent

El programa de l'assignatura inclou:

- a) Classes magistrals, en les quals es dispensarà el contingut teòric del programa alhora que es fomentarà la reflexió i la participació de l'estudiant. Es lliurarà el material de les presentacions.
- b) Seminaris, en grups de 30 estudiants. S'empraran diverses metodologies

actives com la presentació i el debat de casos, el joc de rol (*rol playing*) i d'altres. L'assistència als seminaris és obligatòria.

Avaluació

- Al final de cada seminari es farà una avaluació amb algunes preguntes molt curtes. La contingència de l'avaluació de tots els seminaris serà del 30% sobre la nota final.
- En finalitzar l'assignatura es farà una avaluació que tindrà una contingència del 70% sobre la nota final. Aquesta constarà de preguntes d'elecció múltiple (PEM) (contingència 30%), de preguntes curtes (contingència 40%) i avaluació pràctica, mitjançant videogravació (30%).
- Criteris sobre el procés de recuperació:
Els estudiants que després del procés d'avaluació no hagin superat l'assignatura tindran l'opció de fer al juliol una prova de recuperació de l'avaluació feta al final del procés docent.

Bibliografia general

Bibliografia bàsica

- BORRELL, F. *Entrevista clínica: manual de estrategias prácticas*. Barcelona: Ediciones Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria, 2004.
- BORRELL, F. *Práctica clínica centrada en el paciente*. Madrid: Tricastela, 2010.
- LAÍN ENTRALGO, P. *El médico y el enfermo*. Madrid: Tricastela, 2003.
- MOLINUEVO, B. *La comunicación no verbal en la relación médico-paciente*. Barcelona: Editorial Aresta, 2011.
- SERRANO, S. *El regal de la comunicació*. 15a. ed. Barcelona: Ara Llibres, 2007.
- VILARDELL. *Ser metge. L'art i l'ofici de curar*. Barcelona: Plataforma Editorial, 2009.

Bibliografia complementària

- BORRELL, F. *Manual de entrevista clínica*. Barcelona: Ediciones Doyma, 1989.
- CASSELL, E. J. *The nature of suffering and the goals of medicine*. Nova York: Oxford Univ Press, 1991.
- CLARIES, X. *El pacient té la paraula: la comunicació amb els professionals de la salut*. Edicions Viguera, 2009.
- COULEHAN, J. L.; BLOCK, M. R. *The medical interview mastering skills for clinical practice*. 5a. ed. Filadèlfia: FA Davis Company, 2006.
- GROOPMAN, J. *¿Me está escuchando, doctor? Un viaje por la mente de los médicos*. Barcelona: RBA Libros SA, 2008.
- JOVELL, A. *La confianza*. Barcelona: Plataforma editorial, 2008.
- KÜBLER-ROSS, E. *La rueda de la vida*. Barcelona: Ediciones B, 2000.
- LOWN, B. *The lost art of healing*. Nova York: Houghton Mifflin, 2000.
- MORLANS, M. *Fer costat al malalt*. Barcelona: Columna, 1994.
- OTHMER, E.; OTHMER, S. *La entrevista clínica*. Tom I. Fundamentos. DSM-IV-TR. Barcelona: Masson, 2003.
- SILVERMAN, J. and KURTZ, S. *Skill for Communicating with Patients*. Oxford: Radcliffe Publishing, 2005.
- SOMMERS-FLANAGAN, J.; SOMMERS-FLANAGAN, R. *Clinical Interviewing*. 4a. ed. Hoboken: John Wiley & Sons, 2009.
- SRABANEK, P. *La muerte de la medicina con rostro humano*. Madrid: Díaz de Santos, 1999.
- VAN DE MEERSCH, M. *Cuerpos y almas*. Barcelona: Plaza y Janés, 1998.
- WINKLER, M. *La enfermedad de Sachs*. Madrid: Akal, 1999.