

# Relación Médico-Paciente y Habilidades Comunicativas

## Descripción de la asignatura

**Curso:** 2º

**Trimestre:** 3º

**Materia:** Medicina Social

**Carácter:** Obligatoria

**Número de créditos ECTS:** 5

**Horas de trabajo del estudiante:** 5 créditos ECTS anuales: 5 x 25 h = 125 h:

- Clases teóricas: 20 h

- Seminarios: 20 h

- Trabajo individual: 85 h

**Actividad presencial:** 32% = 40 h

**Actividad no presencial:** 68% = 85 h

**Profesores responsables:** Josep-E. Baños (UPF), Antoni Bulbena (UAB), Marta Torrens (UAB) y Mireia Valero (UPF)

## Objetivos

1. Proporcionar las bases que permitan una comunicación eficaz y humana con los pacientes.
2. Aprender a enfrentarse con las situaciones difíciles de comunicación en la consulta.
3. Reconocer las necesidades de los pacientes en el proceso diagnóstico y terapéutico.
4. Adquirir el conocimiento que permita aplicar los principales principios bioéticos en la relación profesional con los pacientes.
5. Adquirir los aprendizajes suficientes para establecer una comunicación eficaz en entornos profesionales.

## **Competencias que deben alcanzarse**

1. Conocer los fundamentos legales del ejercicio de la profesión médica.
2. Conocer las características del consentimiento informado.
3. Aprender a mantener el principio de la confidencialidad.
4. Aplicar los valores personales profesionales de excelencia, altruismo, sentido del deber, responsabilidad, integridad y honestidad en el ejercicio de la profesión.
5. Reconocer la necesidad de mantener la competencia profesional.
6. Saber abordar la práctica profesional respetando la autonomía del paciente, sus creencias y su cultura.
7. Conocer los aspectos de la comunicación con pacientes, familiares y su entorno social.
8. Conocer los modelos de relación clínica (entrevista, comunicación verbal, comunicación no verbal e interferencias).
9. Aprender a dar malas noticias, pronósticos y consejo terapéutico.
10. Conocer los aspectos de la comunicación en público, oral y escrita, de trabajos científicos y/o informes profesionales.

## **Contenido del curso**

El programa se desarrolla a lo largo de 10 semanas durante el tercer trimestre, con 20 clases teóricas y 10 seminarios.

### **CLASES TEÓRICAS**

**Tema 1. Introducción a la asignatura.** M. Torrens (UAB) y M. Valero (UPF)

**Tema 2. Introducción a la teoría de la comunicación.** S. Serrano (UB)

La importancia de la competencia comunicativa.

**Tema 3. La relación médico-paciente en su perspectiva histórica.** Josep-E. Baños (UPF)

La concepción de la enfermedad en el mundo antiguo: la etiología mágica y religiosa. El concepto científico en la medicina griega. El modelo asistencial en la Edad Media y el cambio asociado al nacimiento de la medicina científica en el siglo XIX. Las implicaciones éticas de la relación médico-paciente. El modelo paternalista de relación médico-paciente. El reconocimiento del derecho a la información y de la autonomía del paciente. La influencia del modelo sanitario en la relación médico-paciente. La mayoría de edad de los pacientes y el derecho a elegir.

**Tema 4. Los elementos básicos de comunicación en el ámbito asistencial: perspectiva del médico (I).** Josep-E. Baños (UPF)

Tipos de comunicación según el ámbito de atención. Diferencias entre la asistencia ambulatoria y la hospitalaria. El concepto de escudo en la relación médico-paciente. La relación médico-paciente como elemento preventivo de la denuncia judicial.

**Tema 5. Los elementos básicos de comunicación en el ámbito asistencial: perspectiva del médico (II).** A. Bulbena (UAB)

Concepto de comunicación. Tipos de comunicación: comunicación verbal, no verbal y terapéutica. Los factores emocionales: empatía y antipatía. Conflictos más frecuentes en la comunicación. Las dificultades de la comunicación como elementos de fractura del acto médico. Importancia de la personalidad del médico y efecto placebo.

**Tema 6. La entrevista clínica.** M. Valero (UPF)

Conceptos generales, características básicas y etapas de la entrevista. Factores que condicionan la relación asistencial: el médico, el paciente y el entorno. La atención centrada en el paciente. Modelos de entrevista clínica. La empatía en el acto médico.

**Tema 7. Etapas de la entrevista (I): acogida, anamnesis y exploración.** M. Valero (UPF)

Fases de acogida y anamnesis: elementos necesarios para una buena relación. Preguntar con eficiencia. La escucha activa y las preguntas abiertas. La exploración física y exploraciones complementarias. Consideraciones para la exploración física. El consentimiento informado.

**Tema 8. Etapas de la entrevista (II): diagnóstico, plan terapéutico, seguimiento.** M. Valero (UPF)

Como informar al paciente. El proceso diagnóstico y sus incertidumbres. Exploración de los miedos del paciente. Diseño del plan terapéutico con el paciente. Medidas para reforzar el cumplimiento terapéutico. El seguimiento del paciente y la accesibilidad del médico.

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

Concepto. Componentes. Relación entre comunicación verbal y no verbal. Interpretación de la comunicación no verbal.

**Tema 10. La comunicación no verbal en la relación médico-paciente.** B. Molinuevo (UAB)

La comunicación no verbal en la práctica clínica. Alteraciones en el comportamiento no verbal del paciente. El comportamiento no verbal del médico.

**Tema 11. Gestión de malas noticias.** M. Valero (UPF)

Las malas noticias y la creación del ambiente para darlas. Protocolo de información de las malas noticias. Reacciones del profesional ante las malas noticias. Manejo de "la conspiración de silencio" de la familia.

**Tema 12. La entrevista clínica en situaciones especiales.** J. L. Martín (UAB)

La comunicación médico-paciente no presencial, el contacto telefónico y la vía electrónica. Las entrevistas clínicas en situaciones poco habituales y de emergencia.

**Tema 13. La relación médico-paciente en los pacientes pediátricos.** A. Muro (UAB)

Desarrollo neurocognitivo pediátrico en la relación médico-paciente. Cómo mejorar la relación con los niños. Adaptación de la información y respeto de la autonomía.

**Tema 14. La relación médico-paciente en los pacientes geriátricos.** R. Miralles (UAB)

Los déficits neurocognitivos y sensoriales en los pacientes geriátricos. Cómo asegurar la comprensión de la información y el cumplimiento terapéutico. Estrategias comunicativas en el paciente geriátrico. La importancia de la familia y los cuidadores.

**Tema 15. La relación médico-paciente en pacientes difíciles: gestión del conflicto.** M. Torrens (UAB)

La gestión de la relación médico-paciente en casos de especial dificultad: "dependiente y demandante", "rígido y controlado", "dramatizador o manipulador", "masoquista", "receloso, paranoide", "superior".

**Tema 16. La relación médico-paciente y la investigación.** M. Torrens (UAB)

La medicina es una ciencia intrínsecamente experimental. Se revisará la importancia de la investigación médica en la práctica clínica y la diferencia entre investigación y práctica asistencial, sobre todo en la relación que se establece con el paciente.

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

Concepto. Marco ético y jurídico. La confidencialidad en los documentos médicos: historia clínica, informe médico y recetas. Sistemas para asegurar la confidencialidad y la responsabilidad del médico. ¿Qué se puede decir y a quién? La relación con los medios de comunicación, la policía y el ámbito jurídico.

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

Definición de "*health Literacy*": el alfabetismo práctico en salud. ¿Cómo puede afectar la participación de los pacientes? Importancia de identificar y reducir las barreras de comprensión (escrita y oral) en la relación médico-paciente.

**Temas 19 y 20. La práctica médica centrada en el paciente.** F. Borrell (UB)

**SEMINARIOS**

**Seminario 1.** Introducción a la Relación Asistencial. M. Valero (UPF)

**Seminario 2.** Importancia de los Aspectos Psicológicos en la Asistencia Médica. J. M. Blanqué (HdM)

**Seminario 3.** La Entrevista Clínica (I). M. Valero (UPF)

**Seminario 4.** La Entrevista Clínica (II). M. Valero (UPF)

**Seminario 5.** La Comunicación no Verbal en la Relación Asistencial. B. Molinuevo (UAB) y M. Valero (UPF)

**Seminario 6.** La Entrevista Motivacional (I). M. Astals (HdM)

**Seminario 7.** La Entrevista Motivacional (II). M. Astals (HdM)

**Seminario 8.** La Competencia Cultural en la Relación Asistencial. J. M. Garcés (HdM)

**Seminario 9.** El Maltrato de Género y la Comunicación Médico-Paciente. M. Torrens (UAB)

**Seminario 10.** La Relación Médico-Paciente Vista desde el Enfermo. M. Torrens (UAB) y M. Valero (UPF)

## Metodología docente

El programa de la asignatura incluye:

- a) Clases magistrales, en las que se dispensará el contenido teórico del programa a la vez que se fomentará la reflexión y la participación del estudiante. Se entregará el material de las presentaciones.
- b) Seminarios, en grupos de 30 estudiantes. Se emplearán diversas metodologías activas como la presentación y el debate de casos, el juego de rol (*rol playing*) y otros. La asistencia a los seminarios es obligatoria.

## Evaluación

Al final de cada seminario se hará una evaluación con algunas preguntas muy cortas. La contingencia de la evaluación de todos los seminarios será del 30% sobre la nota final.

Al finalizar la asignatura se hará una evaluación que tendrá una contingencia del 70% sobre la nota final. Esta constará de preguntas de elección múltiple (PEM) (contingencia 30%), de preguntas cortas (contingencia 40%) y evaluación práctica, mediante videograbación (30%).

*Criterios sobre el proceso de recuperación:*

Los estudiantes que tras el proceso de evaluación no hayan superado la asignatura tendrán la opción de realizar en julio una prueba de recuperación de la evaluación realizada al final del proceso docente.

## Bibliografía general

### Bibliografía básica

- 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.

## Bibliografía complementaria

- BORRELL, F. *Manual de entrevista clínica*. Barcelona: Ediciones Doyma, 1989.
- CASSELL, E. J. *The nature of suffering and the goals of medicine*. Nueva York: Oxford Univ. Press, 1991.
- CLARIES, X. *El pacient té la paraula: la comunicació amb els professionals de la salut*. Ediciones Viguera, 2009.
- COULEHAN, J. L.; BLOCK, M. R. *The medical interview mastering skills for clinical practice*. 5ª ed. Filadelfia: 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*. Nueva York: Houghton Mifflin, 2000.
- MORLANS, M. *Fer costat al malalt*. Barcelona: Columna, 1994.
- OTHMER, E.; OTHMER, S. *La entrevista clínica*. Tomo I. *Fundamentos. DSM-IV-TR*. Barcelona: Masson, 2003.
- SILVERMAN, J.; 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.