

# EL RETO DE LA COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO MÉDICO

15 y 22 de febrero de 2024



**Valores fundamentales que el médico ha de manifestar durante la atención al paciente, sea el que sea el canal por el cual se comunican:**

- Competencia, confianza, respeto, empatía, compasión y compromiso
- Cómo transmitir estos valores a través de la relación
- Cada paciente requiere de un patrón comunicacional en función de su perfil y situación

**La práctica de la Medicina:**

- “Yo soy mi Hospital / Centro de Salud” durante la relación terapéutica
- Una profesión de servicio y ayuda

**“El resultado de la comunicación no es lo que dice el emisor si no lo que entiende el receptor”:**

- Cómo nos comunicamos en general y con el paciente en particular
- Los elementos de la comunicación
- El individuo como ser emocional: fondo y formas
- La voz: elementos paraverbales
- El lenguaje no verbal, cuando el cuerpo habla más que las palabras: la expresión facial, la mirada, gestos, posturas, imagen externa...
- Equilibrio entre mente y corazón
- La proxémica: la delicadeza y el respeto durante la exploración
- Oír o escuchar
- La creación del mensaje: fácil, corto, sencillo e inteligible para el paciente
- Los obstáculos en la comunicación médico-paciente



## MODALIDAD

Remoto sincrónico vía *Zoom*.



## PRESENTACIÓN

En el actual período post pandemia, numerosos hospitales y centros de salud experimentan un incremento de la exigencia y la crispación en la demanda de servicios de salud por parte de la ciudadanía. La comunicación deficiente o el trato inadecuado por parte de su médico percibida por muchos pacientes, ha contribuido a incrementar el número de quejas y reclamaciones. La alta presión asistencial, la limitación de recursos y la insuficiente formación en comunicación con el paciente que se imparte en las Facultades de Medicina, conlleva a que numerosos médicos residentes focalicen su actividad asistencial en la aplicación de los protocolos establecidos para cada patología y desconozcan las pautas comunicativas y los valores humanistas que conlleva su profesión. Los recursos comunicativos y los valores fundamentales inherentes al ejercicio de la Medicina que se ofrecen en el programa aportarán a los asistentes la autoconfianza necesaria para establecer la relación adecuada con sus pacientes y facilitar la consecución del objetivo en función de cada paciente y situación.



## PROGRAMA

**Jueves 15 de febrero**

De 16:00 a 20:00 h

**La comunicación como competencia vehicular en la relación terapéutica médico - paciente.**

**La relación médico-paciente:**

- Afectiva-Relacional
- Técnica-Asistencial

**Jueves 22 de febrero**

De 16:00 a 20:00 h

**La relación terapéutica: - preparación de la visita:**

- Disposición y estado emocional: “el paciente merece mi mejor versión”
- Historia clínica
- Recursos tecnológicos
- Tiempo asignado
- Otros...

**Estructura de la visita, tres partes:**

- Inicio: “sólo tendrás una oportunidad de causar una buena primera impresión”. Acogida, generación de confianza y cortesía
- Nudo: anamnesis. Preguntar, escuchar, observar, explorar, negociar...
- Cierre: conclusiones y pautas a seguir
- “Sólo tendrás una oportunidad para causar una última buena impresión” Despedida

**Elementos comunicativos a considerar durante la relación terapéutica:**

- Transmitir emociones: factor de éxito del buen comunicador
- La disposición y la actitud
- Lenguaje no verbal propio y del paciente
- Qué decir y qué hacer, pero sobre todo... cómo decirlo y cómo hacerlo: fondo y forma

# EL RETO DE LA COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO MÉDICO

- Contacto visual, tono de voz, ritmo, dicción clara, pausas, comunicación emocional
- Tipos de preguntas para obtener información del paciente
- Preguntar sin “interrogar”
- Escucha plena como signo de respeto, cortesía y ayuda
- Mensaje claro, corto y con argumentaciones de comprensión fácil para el paciente
- La proxémica
- La relación con los acompañantes del paciente
- La gestión del tiempo: como reconducir cuando el paciente entra en bucle

## El autocuidado del médico en relación con la gestión del estrés, antes y durante la visita con el paciente. Ejercicio práctico.

### La comunicación fallida, factores que la propician:

- Emocionales
- Comunicativos

### Expresiones y respuestas a evitar.



## OBJETIVOS

- **Analizar** la relevancia que tiene la comunicación en la relación terapéutica médico-paciente con todos sus elementos.
- **Considerar** los valores esenciales y las actitudes necesarias que requiere el médico para crear y mantener una relación de confianza con sus pacientes.
- **Trasladar** recursos comunicativos, actitudinales y de autogestión emocional, que deben considerarse durante la relación con el paciente.
- **Aportar** la estructura de la visita con el paciente, considerando los elementos comunicativos y afectivos a tener en cuenta.
- **Analizar** los factores que pueden producir una relación fallida.
- **Considerar** tipos de respuestas y expresiones a evitar.



## DIRIGIDO A

Médicos jóvenes y MIR que desean adquirir recursos comunicativos para su relación con el paciente, desarrollar los valores de confianza, respeto, empatía, compasión y compromiso como pilares de la relación e incrementar su autoconfianza para establecer y mantener un vínculo positivo adecuado.



## DURACIÓN

8 horas.



## PLAZAS

Máximo 25 personas.



## DOCENTE

**Núria Vilamitjana.** Fundadora y directora de *Feedback Comunicació*. Consultora y formadora en competencias y habilidades de comunicación experta en el sector de la salud. Máster en Gestión de la Comunicación en las organizaciones. *Trainer* en PNL. Certificada en *Coaching* por Valores-Método Simon Dolan. Facilitadora de PSYCH-Método Robert M. Williams. Formadora en hospitales y centros de salud públicos y privados. Profesora colaboradora del Instituto de Formación Médica y Liderazgo del Colegio Oficial de Médicos de Barcelona.



## CUOTA DE INSCRIPCIÓN

Médicos colegiados: **60 €**

MIR: **30 €**

Médicos colegiados en situación de desempleo: **gratuita**

Tendrán prioridad de inscripción los médicos que no superen los cinco años de postgrado y los MIR.



## INSCRIPCIÓN

Cumplimentar inscripción en: [www.comib.com/formacion/patronat/](http://www.comib.com/formacion/patronat/) o en las sedes colegiales.



## SECRETARÍA TÉCNICA

Fundació Patronat Científic del Colegio Oficial de Médicos de Illes Balears

Paseo Mallorca, 42. Palma

Telf.: 673 422 375

patronatcientific@comib.com



## ACREDITACIÓN

Actividad acreditada con 8 créditos ECMECs de SEAFORMEC/UEMS.



## ORGANIZA

Fundació Patronat Científic del Colegio Oficial de Médicos de Illes Balears.

### ORGANIZA:

### COLABORA: