

GUÍA DOCENTE 2015-2016

PLAN DE ESTUDIOS	860 MÁSTER UNIVERSITARIO EN INNOVACIÓN E INVESTIGACIÓN EN CUIDADOS DE SALUD
MÓDULO	8600 MÓDULO COMUN
ASIGNATURA	860004 PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN EL MARCO DE LOS CUIDADOS DE SALUD
COORDINADOR/A	FACULTAD DE ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA

Objetivos

1. Proceder bajo un marco teórico en el análisis, reflexión y evaluación de las interacciones que permita una actuación basada en la evidencia científica.
2. Reconocer la importancia de los aspectos que intervienen en las relaciones interpersonales como determinantes de salud. Comprender el logro de la competencia comunicativa como un proceso de aprendizaje y comprometerse en su aplicación en los distintos ámbitos profesionales en que participa.
3. Seleccionar y usar adecuadamente en situaciones concretas, las diversas habilidades comunicativas que permiten una relación profesional eficaz con colegas, compañeros y consultantes, tanto en interacciones diádicas como dentro de grupos y organizaciones.
4. Juzgar críticamente, y prestar atención a los distintos factores socioculturales y psicológicos que afectan los procesos de comunicación en los cuidados de salud.
5. Manejar los elementos claves de la comunicación verbal y no verbal con intencionalidad terapéutica y de colaboración en contextos reales y simulados.
6. Llevar a cabo fundamentada y adecuadamente el proceso persuasivo y desarrollar estrategias para conseguir un cambio de actitud y conducta en el receptor en diferentes situaciones y contextos.
7. Establecer relaciones positivas y de colaboración y respeto con independencia de la dificultad de las situaciones y la singularidad de los contextos.
8. Comprender el multiculturalismo e intervenir desde la sensibilidad cultural
9. Optimizar las habilidades sociales como vehículo para mejorar el autoconcepto/autoestima personal y viceversa.
10. Comprender la importancia de los diferentes roles profesionales dentro de una organización sanitaria.
11. Analizar la dinámica de los grupos, su jerarquía y estructura.
12. Identificar las características que determinan que un equipo sanitario sea efectivo; las principales dificultades que se presentan en los grupos de trabajo, como motivar al grupo y reconocer las características y habilidades de la figura del responsable del equipo: el líder.
13. Analizar las posibles situaciones de conflicto en las profesiones sanitarias y desarrollar estrategias para neutralizarlas. Desarrollar las habilidades necesarias para una negociación eficaz.
14. Analizar las situaciones estresantes ligadas a la práctica profesional y sus consecuencias. Analizar la respuesta de estrés considerando la evaluación cognitiva, la reacción fisiológica y la respuesta a nivel motor. Reconocer la influencia de la comunicación en el estrés laboral.
15. Describir y desplegar las habilidades necesarias en la dirección y supervisión de personas y grupos de trabajo a nuestro cargo.
16. Desarrollar habilidades sociales para la prevención e intervención en el acoso laboral.
17. Desarrollar una relación de ayuda terapéutica con los enfermos y sus familiares.
18. Aprender a gestionar las emociones y escoger comportamientos ante situaciones complejas.
19. Manejar las peculiaridades de la entrevista y la relación de ayuda en Salud Mental.
20. Adecuar la información, al comunicar una mala noticia, a las estrategias de afrontamiento del paciente y manejar las reacciones emocionales del paciente y su familia.
21. Describir las reacciones más comunes en una situación de crisis y/o pérdida y aplicar los mecanismos necesarios para manejarlas.
22. Conocer las peculiaridades expresivas de los distintos medios de comunicación. Adaptar los mensajes al medio de comunicación.
23. Conocer la influencia de la publicidad en los hábitos de consumo relacionados con la salud.
24. Analizar la influencia de género en los medios publicitarios.

Resultados de aprendizaje

1. Identifica los elementos que integran el proceso comunicativo en ciencias de la salud analizando sus relaciones.
2. Reconoce la importancia de los aspectos que intervienen en las relaciones interpersonales como determinantes de salud.

Objetivos

3. Descubre los factores socioculturales y psicológicos que distorsionan la comunicación efectiva y diseña estrategias dirigidas a garantizar la competencia comunicativa.
4. Construye relaciones interpersonales eficaces.
5. Detecta problemas asociados con la comunicación entre profesionales y/o con consultantes (pacientes, familias, estudiantes) y propone soluciones apropiadas.
6. Maneja los elementos claves de la comunicación verbal y no verbal con intencionalidad terapéutica e identifica las señales complejas de las situaciones sociales en el ámbito sanitario.
7. Establece relaciones terapéuticas y de colaboración con independencia de la dificultad de la situación.
8. Maneja las principales causas de insatisfacción y solventa las barreras comunicativas en la relación profesional - consultante de los servicios sanitarios.
9. Analiza y maneja las habilidades básicas dirigidas a la comprensión del mensaje de salud, a facilitar su recuerdo y su cumplimiento.
10. Describe los factores que intervienen en el proceso persuasivo, transmite un mensaje persuasivo y desarrolla estrategias para conseguir un cambio de actitud y conducta en el receptor.
11. Optimiza sus habilidades sociales como vehículo para mejorar el autoconcepto/autoestima personal y profesional y viceversa.
12. Adecua sus habilidades sociales a la singularidad de su/s interlocutor/es desarrollando un comportamiento empático.
13. Comprende la importancia de los diferentes roles profesionales dentro de una organización sanitaria.
14. Analiza la dinámica de los grupos, su jerarquía y estructura.
15. Identifica las características que determinan que un equipo sanitario sea efectivo; las principales dificultades que se presentan en los grupos de trabajo, como motivar al grupo y reconocer las características y habilidades de la figura del responsable del equipo: el líder.
16. Analiza las posibles situaciones de conflicto en las profesiones sanitarias y desarrolla estrategias para neutralizarlas. Maneja las habilidades necesarias para una negociación eficaz.
17. Analiza las situaciones estresantes ligadas a la práctica profesional y sus consecuencias. Analiza la respuesta de estrés considerando la evaluación cognitiva, la reacción fisiológica y la respuesta a nivel motor. Reconoce la influencia de la comunicación en el estrés laboral.
18. Describe y despliega las habilidades necesarias en la dirección y supervisión de personas y grupos de trabajo a nuestro cargo.
19. Desarrolla habilidades sociales para la prevención e intervención en el acoso laboral.
20. Desarrolla una relación de ayuda terapéutica con los enfermos y sus familiares. Establece un rapport adecuado en cortos espacios de tiempo y bajo condiciones de dificultad variable.
21. Distingue cuando es necesario utilizar el tacto y la diplomacia y los usa apropiadamente.
22. Aprende a gestionar las emociones y escoger comportamientos ante situaciones complejas.
23. Maneja las peculiaridades de la entrevista y relación de ayuda en Salud Mental.
24. Adecua la información, al comunicar una mala noticia, a las estrategias de afrontamiento del paciente, manejando las reacciones emocionales del paciente y su familia.
25. Describe las reacciones más comunes en una situación de crisis y/o pérdida y aplica los mecanismos necesarios para manejarlas.
26. Conoce las peculiaridades expresivas de los distintos medios de comunicación. Adapta los mensajes al medio de comunicación.
27. Conoce la influencia de la publicidad en los hábitos de consumo relacionados con la salud.
28. Analiza la influencia de género en los medios publicitarios.
29. Aplica las TIC's en los cuidados de salud y relación de ayuda.

Contenidos

1. Habilidades interpersonales en ciencias de la salud: generalidades. El valor de la comunicación en el campo de la salud, los factores socioculturales y psicológicos con ella relacionados. La comunicación persuasiva. Modificación de actitudes y conductas insalubres. Regulación emocional, autoconcepto, y habilidades sociales. Comunicación intercultural.
2. La comunicación en las Instituciones sociosanitarias. Organización sanitaria y el trabajo en equipo en Ciencias de la Salud. Coaching: liderazgo y motivación de equipos. Negociación, conflicto y mediación en ámbitos sanitarios. La regulación emocional y la comunicación interpersonal como herramientas para prevenir y controlar el estrés laboral. Tareas de dirección. El acoso laboral o moobing.
3. Atención y habilidades de comunicación específicas. Actividades de Counseling/Relación de ayuda. La entrevista motivacional. La entrevista y la relación de ayuda en salud mental. Manejo profesional avanzado en la comunicación de malas noticias.
4. Medios de comunicación y salud. Comunicación y estereotipos: los medios de comunicación en la promoción y educación para la salud. La publicidad y los hábitos de consumo relacionados con la salud. La influencia de

Objetivos

género en los medios de comunicación. Aplicaciones telemáticas en los cuidados, la relación de ayuda con las nuevas tecnologías de la información, educación sanitaria en la red, videojuegos y educación sanitaria.

Cronograma provisional

Fecha	Horario	Actividad, aula 31/41	Tema / Contenido
Lunes 11/01/20 16	16:00 a 17:00	Clase Teórico-Práctica	El valor de la comunicación en el campo de la salud, los factores socioculturales y psicológicos con ella relacionados
Lunes 11/01/20 16	17:00 a 18:00	Clase Teórico-Práctica	
Lunes 11/01/20 16	18:30 a 19:30	Clase Teórico-Práctica	La comunicación persuasiva. Modificación de actitudes y conductas insalubres
Lunes 11/01/20 16	19:30 a 20:30	Clase Teórico-Práctica	
Martes 12/01/20 16	16:00 a 17:00	Clase Teórico-Práctica	. Regulación emocional, autoconcepto y habilidades sociales
Martes 12/01/20 16	17:00 a 18:00	Clase Teórico-Práctica	
Martes 12/01/20 16	18:30 a 19:30	Clase Teórico-Práctica	
Martes 12/01/20 16	19:30 a 20:30	Clase Teórico-Práctica	
Miércoles 13/01/20 16	16:00 a 17:00	Clase Teórico-Práctica	Regulación emocional
Miércoles 13/01/20 16	17:00 a 18:00	Clase Teórico-Práctica	
Miércoles 13/01/20 16	18:30 a 19:30	Clase Teórico-Práctica	Comunicación Intercultural
Miércoles 13/01/20 16	19:30 a 20:30	Clase Teórico-Práctica	
Jueves 14/01/20 16	16:00 a 17:00	Clase Teórico-Práctica	Organización sanitaria y trabajo en equipo en Ciencias de la Salud. Coaching: liderazgo y motivación de equipos
Jueves 14/01/20 16	17:00 a 18:00	Clase Teórico-Práctica	
Jueves 14/01/20 16	18:30 a 19:30	Clase Teórico-Práctica	Negociación, conflicto y mediación en ámbitos sanitarios
Jueves 14/01/20 16	19:30 a 20:30	Clase Teórico-Práctica	
Lunes 18/01/20 16	16:00 a 17:00	Clase Teórico-Práctica	La regulación emocional y la comunicación interpersonal como herramientas para prevenir y controlar el estrés laboral
Lunes 18/01/20 16	17:00 a 18:00	Clase Teórico-Práctica	
Lunes 18/01/20 16	18:30 a 19:30	Clase Teórico-Práctica	Tareas de dirección. El acoso laboral o mobbing
Lunes 18/01/20 16	19:30 a 20:30	Clase Teórico-Práctica	
Martes 19/01/20 16	16:00 a 17:00	Clase Teórico-Práctica	Actividades de Counselling/ Relación de ayuda
Martes 19/11/20 15	17:00 a 18:00	Clase Teórico-Práctica	

Objetivos

Martes 19/01/20 16	18:30 a 19:30	Clase Teórico-Práctica	
Martes 19/01/20 16	19:30 a 20:30	Clase Teórico-Práctica	
Miércoles 20/01/20 16	16:00 a 17:00	Clase Teórico-Práctica	
Miércoles 20/01/20 16	17:00 a 18:00	Clase Teórico-Práctica	La entrevista y la relación de ayuda en salud mental
Miércoles 20/01/20 16	18:30 a 19:30	Clase Teórico-Práctica	
Miércoles 20/01/20 16	19:30 a 20:30	Clase Teórico-Práctica	
Jueves 21/01/20 16	16:00 a 17:00	Clase Teórico-Práctica	La entrevista motivacional
Jueves 21/01/20 16	17:00 a 18:00	Clase Teórico-Práctica	
Jueves 21/01/20 16	18:30 a 19:30	Clase Teórico-Práctica	Manejo profesional avanzado en la comunicación de malas noticias
Jueves 21/01/20 16	19:30 a 20:30	Clase Teórico-Práctica	
Lunes 25/01/20 16	16:00 a 17:00	Clase Teórico-Práctica	Comunicación y estereotipos: los medios de comunicación en la promoción y educación para la salud. La publicidad y los hábitos de consumo relacionados con la salud. La influencia de género en los medios de comunicación
Lunes 25/01/20 16	17:00 a 18:00	Clase Teórico-Práctica	
Lunes 25/01/20 16	18:30 a 19:30	Clase Teórico-Práctica	Nuevas formas de comunicación: aplicaciones telemáticas en los cuidados, la relación de ayuda con las nuevas tecnologías de la información, educación sanitaria en la red, videojuegos y educación sanitaria
Lunes 25/01/20 16	19:30 a 20:30	Clase Teórico-Práctica	

Criterios y métodos de Evaluación

1. Asistencia y participación en las sesiones presenciales
2. Acceso a la página web de la asignatura
3. Realización de las actividades de autoevaluación/autoaprendizaje
4. Actividades de aprendizaje colaborativo
5. Evaluación continua: trabajo individual y de grupo
6. Participación reglada en los foros de discusión
7. Actividades de autoevaluación diseñadas con el Software Hot Potatoes (Half Baked Software, LTD)

Bibliografía

1. Blanch Andreu J, Cáceres Taladriz C, Meritxell Nomdedeu, Rousaud Pares A, Gómez Aguilera E, García F. Telemedicina y VIH. Monográfico "Intervención en salud en la red". UOC Papers nº 4, 2007. Accesible en Internet: <http://www.uoc.edu/uocpapers/4/dt/esp/blanch.pdf>. (Accedido el 27 de mayo de 2010).
2. Castells, M. La Sociedad Red: una visión global. Alianza Editorial. 2006
3. Evaluating Health Web Sites. Red Nacional de Bibliotecas de Medicina. Accesible en Internet: nlnm.gov/outreach/consumer/evalsite.html. (Accedido el 27 de mayo de 2010).
4. Evaluating Internet Health Information: A Tutorial from the National Library of Medicine. Biblioteca Nacional de Medicina e Institutos nacionales de la Salud. Accesible en Internet: www.nlm.nih.gov/medlineplus/webeval/webeval.html. (Accedido el 27 de mayo de 2010).

5. Ferrer Roca O. Telemedicina. Editorial Médica Panamericana. 2001
6. Guía de MedlinePlus para una búsqueda saludable en Internet. Biblioteca Nacional de Medicina e Institutos Nacionales de la Salud. Accesible en Internet: www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/healthywebsurfing.html. (Accedido el 27 de mayo de 2010).
7. Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
8. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
9. Lupiáñez-Villanueva F. Salud y Sociedad Red: Usos de Internet relacionados con la salud. Editorial Planeta S.A. 2010.
10. Ministerio de Sanidad y Consumo. Sistemas de Información sanitaria. Informe anual del Sistema Nacional de Salud; 2007. Accesible en Internet: <http://www.msc.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pdf/equidad/informeAnual2007/sistemas.pdf>. (Accedido el 27 de mayo de 2010).
11. Ministerio de Sanidad y Consumo. Utilización de las tecnologías de la información para mejorar la atención a los ciudadanos. Plan de Calidad para el Sistema Nacional de Salud; 2006. Accesible en Internet en: http://www.msps.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pdf/tic/sanidad_en_linea_WEB_final.pdf. (Accedido el 27 de mayo de 2010).
12. Nadal J. Las TIC y la sanidad del futuro. Bit 2007; 163: 36-40. Accesible en Internet: <http://www.coit.es/publicaciones/bit/bit163/36-40.pdf>. (Accedido el 27 de mayo de 2010).
13. ORDEN de 8 de julio de 2009, por la que se dictan instrucciones a los Centros del Sistema Sanitario Público de Andalucía, en relación al procedimiento de Consentimiento Informado.
14. Ramos González V. Las TIC en el sector de la salud. Bit 2007; 163: 41-45. Accesible en Internet: <http://www.coit.es/publicaciones/bit/bit163/41-45.pdf>. (Accedido el 27 de mayo de 2010).
15. Regidor E. Sistema de Información Sanitaria en la Planificación. Rev San Hig Púb 1991; 65 (1): 9-16. Accesible en Internet: http://www.msc.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL65/65_1_009.pdf. (Accedido el 27 de mayo de 2010).
16. U.S. Department of Health and Human Services. Como evaluar recursos de salud publicados en Internet. Accesible en Internet: <http://nccam.nih.gov/health/espanol/internet/D317.pdf>. (Accedido el 27 de mayo de 2010).
17. Vergeles Blanca JM. Telemedicina: algo más que medicina a distancia. Aten Primaria 2001; 27: 1-2.