



Segundo semestre

Comunicación efectiva en salud



Información
general de la
asignatura



División de Ciencias de la Salud, Biológicas y Ambientales

Índice

Datos de identificación	3
Presentación	4
Propósito	6
Competencias	7
Temario	8
Metodología de trabajo	10
Actividades de la asignatura	12
Evaluación.....	14
Fuentes de consulta	15

Datos de identificación

Nombre de la carrera	Tronco común
Nombre de la asignatura	Comunicación efectiva en salud
Clave de la asignatura	Gestión de servicios de salud LIC 31151106 / TSU 32151106 Nutrición Aplicada LIC 33151212 / TSU 34151212 Educación para la salud LIC 35151106 / TSU 36151106
Seriación	Gestión de servicios de salud LIC 31151209 / TSU 32151209 Educación para la salud LIC 35151209 / TSU 36151209
Semestre	Segundo
Horas	90
Créditos	7

Presentación



La comunicación es un aspecto que debe manejarse satisfactoriamente dada la importancia que tienen las relaciones humanas en los distintos ámbitos de su desenvolvimiento social, académico y laboral, donde de manera continua tendrá que interactuar con sus pares o usuarios de algún servicio que requieran una adecuada transmisión de información de manera efectiva, asertiva y empática.

En el campo de la salud, la comunicación es esencial para establecer la relación médico-paciente eficiente y confiable, lo que permite mejorar la calidad en la atención, por este motivo, es de suma importancia que el estudiante alcance las bases de la comunicación efectiva que en esta asignatura se abordará desde la perspectiva del profesional de la salud y los usuarios de servicios de salud. Muchos de los problemas en la vida profesional en el área de la salud surgen por falta de comunicación, por lo que establecer una comunicación clara y efectiva es fundamental para prestar una atención de alta calidad y además para garantizar la seguridad para el paciente.

La comunicación efectiva es una de las necesidades más recurrentes que se debe saber solventar en todos los campos laborales, fundamentalmente en el área de salud, tanto con los colegas del equipo de profesionales como con los usuarios de los servicios de salud, mediante la palabra hablada y escrita, cara a cara o a distancia, así como de modo no verbal.

La falla o falta de una comunicación efectiva en los servicios de salud se ve acentuada sobre todo por las grandes cargas de trabajo que hay, por la cantidad de personas que deben atenderse y el poco tiempo disponible para atender a cada una

de ellas en consulta. Lo que demerita el acercamiento, empatía y retroalimentación propios de lo que debería ser una comunicación efectiva en salud.

La asignatura está dividida en tres unidades, a lo largo de las cuales podrás revisar los fundamentos y la asociación de ideas por las cuales se construye el proceso comunicativo efectivo, sobre todo en el área de la salud, para que al concluir elabores tu concepto de manera significativa de modo que puedas ejercitarla en tu vida personal, familiar, escolar y laboral.

En la primera unidad, se revisarán los conceptos generales de la comunicación, así como teorías de la comunicación y de la comunicación efectiva.

En la segunda unidad, se revisarán las barreras de la comunicación y las habilidades que facilitan una comunicación efectiva.

Por último, en la tercera unidad, se revisará la de la relación comunicación efectiva en la relación del profesional de la salud con el usuario.

Propósito



Comunicación efectiva en salud propone la revisión teórica de los fundamentos de la comunicación, las barreras de la comunicación, así como las habilidades y herramientas que permitan vencerlas para lograr una comunicación efectiva y se concluirá con la revisión de la relación profesional de la salud-usuario del servicio de salud (relación médico-paciente) y la comunicación efectiva entre estos actores.

Competencias



Competencia general

Adquirir las bases para el desarrollo de habilidades en comunicación efectiva dirigidas a la interacción profesional/usuario de los servicios de salud, conociendo el proceso de comunicación y manejo de conflictos, mediante el uso de herramientas como la empatía, asertividad y responsabilidad.

Competencias específicas

- | | |
|-----------------|--|
| Unidad 1 | Analiza el proceso de comunicación a través de los fundamentos teóricos para su correcta aplicación en el campo de la salud. |
| Unidad 2 | Reconoce las barreras asociadas al proceso de comunicación efectiva, para su solución, a través de la aplicación de habilidades y herramientas utilizadas en el manejo de conflictos. |
| Unidad 3 | Analiza las características de la relación profesional/usuario de los servicios de salud, para establecer una comunicación efectiva, mediante el uso de la empatía, asertividad y responsabilidad. |

Temario



1. Fundamentos de comunicación efectiva en salud
 - 1.1 Conceptos generales de Comunicación
 - 1.1.1 Concepto
 - 1.1.2 Elementos de la comunicación
 - 1.1.3 Tipos de lenguaje
 - 1.1.3.1 Funciones del lenguaje
 - 1.1.3.2 Tipos de comunicación

Comunicación verbal

Comunicación no verbal
 - 1.2 Teorías de la comunicación
 - 1.2.1 Teoría del funcionalismo y comunicación
 - 1.2.2 Teoría del estructuralismo y comunicación
 - 1.2.3 Teoría del marxismo y comunicación
 - 1.2.4 Teorías alrededor de la comunicación en salud
 - 1.3 Comunicación efectiva
 - 1.3.1 Concepto
 - 1.3.2 Características
 - 1.3.3 Modelos y teorías de la comunicación efectiva
2. Barreras y habilidades de la comunicación en salud
 - 2.1 Introducción
 - 2.2 Barreras en la comunicación efectiva
 - 2.2.1 Barreras internas
 - 2.2.2 Barreras externas

- 2.2.3 Barreras organizacionales
- 2.2.4 Barreras individuales
- 2.3 Cómo lograr una comunicación efectiva
 - 2.3.1 Habilidades para la comunicación efectiva
 - 2.3.2 Herramientas para el manejo de conflictos
- 3. La relación profesional de la salud-usuario
 - 3.1 Generalidades de la relación del profesional de la salud y el usuario
 - 3.1.1 Concepto
 - 3.1.2 Factores que repercuten
 - 3.1.3 Modelos de comunicación entre el profesional de la salud y el usuario
 - 3.1.3.1 Modelo de Laín Entralgo
 - 3.1.3.2 Modelo Interaccional
 - 3.1.3.3 Modelo de Leary
 - 3.1.3.4 Modelo de Hollender
 - 3.1.3.5 Modelos de la bioética
 - 3.1.3.6 Otros modelos
 - 3.2 Características de la relación del profesional de la salud y el usuario
 - 3.2.1 Participantes
 - 3.2.1.1 Equipo en salud
 - 3.2.1.2 Participantes del equipo multidisciplinario
 - 3.2.2 Empatía y asertividad
 - 3.2.2.1 Empatía
 - 3.2.2.2 Asertividad
 - 3.2.2.3 Concordancia entre empatía y asertividad
 - 3.2.3 Fenómeno de transferencia y contratransferencia
 - 3.2.4 Guía práctica para una buena comunicación entre profesional de la salud y el usuario
 - 3.2.5 Metas de la comunicación efectiva

Metodología de trabajo



La estructura de las asignaturas de la UNADM tiene una orientación que se inclina por el enfoque de educación basada en competencias. Este enfoque tiene por objetivo ligar actitudes, conocimientos y destrezas dirigidas a la adquisición de habilidades en relación con el contexto en que se aplicarán.

Para obtener suficientes evidencias del desempeño de los estudiantes se implementará una forma de evaluación que tiene fundamentos en la vida real, el aprendizaje basado en casos, que tiene que ver con situaciones específicas del propio entorno del estudiante y que de esta forma generan un aprendizaje más significativo.

La Educación Abierta y a Distancia por su propia génesis y naturaleza debe ofrecer a sus estudiantes principios básicos de:

- Métodos de aprendizaje participativo y colaborativo.
- Diversas opciones y momentos para estudiar y aprender.
- La posibilidad de organizar, concientizar y estimular su propio proceso formativo.

Los estudiantes tienen la oportunidad de construir su conocimiento en conjunto, pueden apoyarse unos a otros y enriquecer su acervo cultural, ya que son parte de un sector adulto de la población, cuentan con una formación personal y profesional que enriquecen este espacio virtual de aprendizaje.

La competencia que busca la asignatura de *Comunicación efectiva en salud* tiene que ver con los principios de comunicación efectiva enfocados en el área de la

salud, por lo que se fomentará la construcción de ideas mediante lecturas de textos sugeridos. También, se fomentarán las competencias transversales que tienen que ver con el estudio independiente, actividades de investigación, gestión de información y el uso de herramientas tecnológicas. Así como la habilidad para trabajar en forma individual y colaborativa en equipos multidisciplinarios; y transmitir ideas de manera clara y precisa.

En la interacción con tus colegas aprenderás a establecer relaciones basadas en el compañerismo y la colaboración, reforzando en todo momento este tipo de competencias colaborativas a través de foros de discusión, esforzándote siempre por establecer una buena comunicación para que sea mayormente enriquecedora para todos. Este aprendizaje colaborativo permite compartir ideas, expresar opiniones, negociar soluciones y asumir compromisos a favor del grupo, habilidades todas necesarias en la vida cotidiana y laboral.

De este modo, éstas acciones educativas contribuyen a tu aprendizaje continuo, de tal modo que la asignatura está diseñada para realizar las siguientes actividades.

Actividades de la asignatura

Las actividades están clasificadas de acuerdo a las siguientes categorías:

	Actividades colaborativas	Foros
<p>Esta categoría engloba todas las actividades que realizarás en conjunto con tus compañeros(as), utilizando principalmente la herramienta de foros. Los foros son un espacio es oportuno para la explicación y exposición de conceptos, o de algún tema que permite la aportación de ideas, debate y consenso.</p> <p>Es importante que revises la planeación didáctica del docente en línea para conocer las instrucciones, a fin de comprender la dinámica de trabajo en cada unidad.</p>		
	Actividades individuales	Tareas /Cuestionario/Autorreflexiones
<p>Esta categoría incluye las siguientes actividades:</p> <p>Son actividades individuales en donde desarrollarás habilidades como síntesis o análisis de información con temas que requieran que requieran ser profundizados. Revisa atentamente las indicaciones de la planeación docente en línea para realizar tus tareas. Así mismo, espera la retroalimentación de tu docente acerca de trabajo enviado.</p>		
Tareas	Cuestionario	Autorreflexiones
<p>Son las actividades que se realizan de manera individual y designadas por el docente en la entrega de documentos como proyectos, ensayos, escritos, videos, etc. Las tareas serán retroalimentadas por tu docente en línea, con el propósito de que obtengas los aprendizajes esperados.</p>	<p>Esta es una actividad que evalúa la comprensión lectora del contenido temático. Además de invitar a la reflexión sobre nivel de aprendizaje obtenido a raíz de lectura de cada reactivo y opciones de respuestas.</p> <p>Se aplicará un cuestionario en la unidad 1 y la obtención del puntaje será automatizada y registrada en plataforma.</p>	<p>Esta actividad permite que el estudiante reflexiones su actuar o la aplicación de lo aprendido en un contexto laboral o cercano. Así mismo, esta actividad te permite revisar tu propio proceso de aprendizaje y cómo los distintos saberes han contribuido a tu formación profesional.</p> <p>La actividad que es propuesta y retroalimentada por el docente en línea.</p>



E-Portafolio

Evidencia de aprendizaje

En esta categoría se integran las evidencias de aprendizaje, que son los productos que dan cuenta del alcance de las competencias que se plantean para cada unidad y que, en su conjunto, reflejan el logro de la competencia general de la asignatura.

Es una actividad individual e “integradora” diseñada para retomar la mayor parte del contenido en estudios de casos, solución de problemas, ensayos apegados al contexto real, que permitan hacer “pensar” y actuar al profesional.

Revisa atentamente las indicaciones de la planeación docente en línea para realizar tus tareas. Así mismo, espera la retroalimentación de tu docente acerca de trabajo enviado.



Asignación a cargo del (de la) docente

Ésta es la última categoría de evaluación, y en ella se consideran todas las actividades que tu docente asigna y evalúa de manera independiente a las que se han definido en el programa de la asignatura. Estas actividades son importantes dado que los (las) docentes las diseñan y las evalúan con base en lo que han observado durante el acompañamiento de tu aprendizaje, tus áreas de oportunidad, identificando las habilidades o actitudes que requieren mayor ejercitación y reflexión de tu parte.

Esta actividad se contempla 1 por toda la asignatura.



Es importante saber, que para la realización de las actividades debes consultar de forma continua la herramienta de **Planeación del docente en línea y avisos** para conocer las instrucciones, rubricas de evaluación y material de apoyo, así como avisos que el docente que considere adecuado guiar tu aprendizaje.

Espera la intervención de tu docente para la obtención de la retroalimentación en torno a tus trabajos enviados.

Evaluación



En el marco de la Universidad Abierta y a Distancia de México (UnADM), la evaluación se conceptualiza como un proceso participativo, sistemático y ordenado que inicia desde el momento en que ingresas al aula virtual, por lo que es algo continuo; es un durante y no algo al final.

Por lo anterior, para aprobar la asignatura, se espera tu participación responsable y activa, así como una comunicación estrecha con tu docente en línea para que pueda evaluar objetivamente tu desempeño. Para lo cual es necesaria la recolección de evidencias que permitan apreciar el proceso de aprendizaje de contenidos: declarativos, procedimentales y actitudinales.

La evaluación es parte del proceso de aprendizaje, por lo que la retroalimentación permanente es fundamental para promover el aprendizaje significativo y reconocer el esfuerzo. Es requisito indispensable la entrega oportuna de cada una de las tareas, actividades y evidencias, conforme a las indicaciones dadas por el docente en línea, así como la participación en foros y demás actividades programadas en cada una de las unidades, según se indique en la planeación del docente en línea.

Todo lo anterior, se traduce en un esquema de evaluación que recupera las siguientes actividades individuales y colaborativas.

Esquema de evaluación		
Actividades colaborativas	Foros	10 %
Actividades individuales	Tareas	25 %
	Cuestionario	10%
	Autorreflexiones	10%
E-portafolio	Evidencias de aprendizaje	35 %
Asignación a cargo del docente en línea	Actividades propuestas por el docente en línea	10 %
Calificación final		100%

Fuentes de consulta

Asociación Española de Comunicación Sanitaria, sitio web de la *Revista Española de Comunicación en Salud*, <http://www.aecs.es/revista.html>

Cuesta, U., Menéndez, T. y Ugarte, A. (coords.) (2011). *Comunicación y salud: nuevos escenarios y tendencias* UCM.

<https://webs.ucm.es/BUCM/ecsa//9788499380889.pdf>

González, R. (2005). *Relación equipo de salud – paciente – familia. Aspectos éticos y tácticos.* Ciencias Médicas.

http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/prevemi/libro_relacion_equipo_salud_paciente_familia.pdf

González, S. (2015). *El abc de la comunicación efectiva hablada, escrita y escuchada.* Nelson.

Hidalgo Toledo, J. y Gómez Morales, D. (2011). *Signo Vital. Comunicación estratégica para la promoción de la salud.* México: Porrúa / Universidad Anáhuac. [Reseña del libro por J. Repoll (2012). *Revista de Comunicación y Salud.* 2(2): 103-106

<https://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/132>

Lois, I., Enz, E. y Mignoli, L. (coords.) (2010). *Comunicación y Salud desde una perspectiva de derechos. Guía de comunicación para equipos de salud.*

Ministerio de Salud. <https://bancos.salud.gob.ar/sites/default/files/2018-10/0000000217cnt-guia-comunicacion-y-salud.pdf>

Norma Oficial Mexicana NOM-019-SSA3-2013, *Para la práctica de enfermería en el Sistema Nacional de Salud*, [D.O.F.] 02 septiembre de 2013, (México)

http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5312523&fecha=02/09/2013

Organización Mundial de la Salud. (1988). *Aprender juntos a trabajar juntos por la salud. Informe de un Grupo de Estudios de la OMS sobre Educación Multiprofesional del Personal de Salud: el Criterio de Equipo.*

http://whqlibdoc.who.int/trs/WHO_TRS_769_spa.pdf

Organización Panamericana de la Salud. (2008). *Sistemas de salud basados en la Atención Primaria de Salud: Estrategias para el desarrollo de los equipos de APS*. DC.

http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2010/APS-Estrategias_Desarrollo_Equipos_APS.pdf

Otero, H. (2008). Hacia una comunicación efectiva y humanista en ámbitos de salud. *Revista habanera de Ciencias Médicas*. 7(1): 1-11,

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180418956002>

Ríos, I. (2011). Comunicación en salud: conceptos y modelos teóricos. *Perspectivas de la comunicación*. 4(1): 123-140,

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3750541.pdf>

Rodríguez-Arce, M.A. (2008). *La relación médico-paciente*. Ciencias Médicas.

Ruiz, R. (2015). *Comunicación clínica: Principios y habilidades para la práctica*. Médica Panamericana.

Tena, C. y Hernández, F. (2007) *La comunicación humana en la relación médico-paciente* (2ª ed.). Prado.

Villameriel, J. y Prado, M. (2009). *Recursos y técnicas para una comunicación efectiva*. MAD.