

Health Professions Core Communication Curriculum (HPCCC)
Programa básico de Comunicación de las Profesiones Relacionadas con
la Salud: Objetivos para la educación de grado en las profesiones
relacionadas con la salud.

<i>A. Comunicación con los pacientes</i>	
Objetivos de comunicación básicos:	
	<i>El estudiante...</i>
1	Adapta su lenguaje y nivel de comprensión a las necesidades del paciente, evitando la jerga.
2	Utiliza técnicas para crear y mantener un vínculo y una relación empática y se asegura de que el paciente sienta que le están atendiendo y escuchando .
3	Se relaciona con el paciente de manera respetuosa , incluso asegurándole confidencialidad, privacidad y autonomía, y reconoce al paciente como cómplice en la construcción de la relación .
4	Obtiene y explora el contenido de la historia bio-psico-social (p. ej., reúne la información relevante, se asegura de su comprensión, da información comprensible, verbaliza el contenido emocional).
5	Anima al paciente a que exprese sus propias ideas, preocupaciones, expectativas y sentimientos , y acepta la legitimidad de los sentimientos y puntos de vista del paciente .
6	Da información al paciente (verbal, escrita, electrónica y telefónica) de forma comprensiva, oportuna y dotada de significado.
7	Utiliza técnicas de escucha activa (p. ej., reflejar, resaltar las pistas del paciente, parafrasear, resumir, técnicas verbales y no verbales).
8	Reconoce situaciones difíciles y retos comunicativos (p. ej., llanto, sentimientos emocionales fuertes, interrupciones, agresiones, rabia, ansiedad, asuntos embarazosos y difíciles, alteraciones cognitivas, malas noticias) y los maneja de forma sensible y constructiva .
9	Muestra atención a la comunicación no verbal , tanto del paciente como del profesional de la salud (p. ej., contacto visual, gestos, expresiones faciales, postura) y responde adecuadamente.
10	Regula una conversación desde el inicio hasta el final con una estructura definida (p. ej., introducción, comienzo de la conversación, obtención y devolución de información, planificación, cierre de la entrevista, establecimiento de cita siguiente; manejo del tiempo).
11	Utiliza diferentes tipos de preguntas (p. ej., abiertas, cerradas y dirigidas como menú de sugerencias).
Más objetivos específicos detallados, según el contexto y la situación:	
Construcción de la relación: <i>El estudiante involucra al paciente en la interacción para establecer una relación terapéutica utilizando la relación centrada en el paciente.</i>	
12	Identifica las expectativas del paciente con respecto al papel/rol del profesional de la salud.
13	Utiliza estrategias adecuadas para resolver conflictos (p. ej., feedback sobre la percepción, impacto, deseos).
Perspectiva del paciente y creencias sobre la salud: <i>El estudiante orienta su propia comunicación en línea con las necesidades reales y preocupaciones del paciente.</i>	
14	Obtiene las necesidades y capacidades del paciente (p. ej., información, autonomía, realidad y responsabilidad) y adapta el plan/intervención a los recursos y fortalezas del paciente.
15	Considera los elementos somáticos, mentales, sociales, de género, culturales, éticos y espirituales en el cuidado y valoración del paciente, y percibe divergencias entre las propias normas y valores y los del paciente.
16	Responde a las creencias sobre salud y teorías sobre la enfermedad del paciente y las contrasta e integra con sus propias teorías sobre la enfermedad como profesional de la salud
Información: <i>El estudiante recoge y comunica de forma eficaz la información relevante para la toma de decisiones y razonamiento</i>	
17	Averigua cuánta información necesita el paciente y le proporciona la cantidad la información adecuada .
18	Proporciona la información centrada en el paciente y la comparte con el consentimiento del paciente (p. ej., colegas, familia y otros).
19	Obtiene y sintetiza la información necesaria para los cuidados del paciente.
20	Inquiere sobre el nivel de conocimientos del paciente sobre su enfermedad.

21	Tiene en consideración los diferentes aspectos de la historia del paciente (historia de la enfermedad, historia de la relación paciente-profesional de la salud, historia del paciente).
22	Conoce la importancia de la suplementación de la información verbal con diagramas, dibujos, información escrita e instrucciones y aplica la información adecuadamente.
23	Busca y sintetiza la información relevante de otras fuentes (p. ej., familiares del paciente, sanitarios y otros profesionales), si es necesario y está disponible.
Razonamiento y toma de decisiones: <i>El estudiante considera hasta dónde puede participar el individuo y ser responsable del razonamiento y la toma de decisiones</i>	
24	Comprueba el grado de participación y responsabilidad que el paciente quiere y puede tener en la toma de decisiones.
25	Dialoga con el paciente sobre las posibles ventajas, desventajas y el pronóstico esperado.
26	Promueve la participación activa del paciente en la toma de decisiones y explica las opciones o derechos al paciente con el modelo centrado en el paciente.
27	Clarifica su propio rol /papel en el proceso de la toma de decisiones.
28	Dialoga con el paciente el espectro de las posibles consecuencias de una decisión y explica al paciente las probables consecuencias de no elegir medidas diagnósticas y terapéuticas.
29	Pregunta sobre los recursos sociales y psicológicos relevantes de los que el paciente dispone para tomar decisiones.
30	Ofrece al paciente la opción de incluir a otras personas en el proceso de toma de decisiones y clarifica con el paciente cuándo y cómo se debe de tomar la decisión.
31	Discute las decisiones con colegas, pacientes y sus familiares adecuadamente, y de manera regular vuelve a valorar sus propias decisiones y las revisa, si es necesario.
32	Identifica cuál es su propia opinión claramente cuando el paciente se la pregunta.
Incertidumbre: <i>El estudiante respeta la incertidumbre como parte integral de la toma de decisiones y razonamiento</i>	
33	Habla abiertamente al paciente sobre la incertidumbre y formula maneras de manejarla.
34	Explica al paciente cual es la información necesaria para minimizar la incertidumbre en el proceso de la toma de decisiones.
B. Comunicación intra e interpersonal (Profesionalismo y Reflexión)	
Comunicación y reflexión con uno mismo y con los demás: <i>El estudiante desarrolla y mejora constantemente el conocimiento de sí mismo, autorreflexión, autocuidados, y reflexiona con otros su propia comunicación y conducta.</i>	
1	Reconoce sus propias emociones (p.ej., inseguridad, simpatía/antipatía, atracción) en relación con otros (p. ej., paciente, colegas) y es capaz de trabajar eficientemente a pesar de sus propias reacciones emocionales cuando la situación así lo requiere (p. ej., grado de sufrimiento del paciente, paciente demandante).
2	Reconoce que la comunicación efectiva con los pacientes puede brindar satisfacción al paciente y mejorar el pronóstico clínico.
3	Describe y valora críticamente la propia comunicación y la conducta considerando alternativas en ambas.
4	Identifica, reflexiona y comunica sus propias fortalezas, debilidades, limitaciones y valora sus propios deseos, miedos, objetivos, normas y valores.
5	Evalúa sus propios estereotipos y prejuicios sociales y es consciente de que las propias acciones están influidas por la experiencia personal, la situación actual, los conocimientos e intereses.
6	Reflexiona sobre su propia actitud en el trabajo (p. ej., cinismo, satisfacción).
7	Reflexiona y discute sobre retos éticos, interculturales y otros , en sus propias acciones como profesional sanitario (p. ej., un paciente incapaz de dar consentimiento, conceptos sobre enfermedad/salud en las diferentes culturas, traductores) y discute el manejo encaminado a su resolución.
8	Utiliza la autoridad e influencia de forma responsable.
9	Analiza y discute sobre situaciones conversacionales con otros (metacomunicación en, p. ej., la reflexión entre colegas, sesiones de equipo, grupos Balint).
10	Conoce los modelos en la relación profesional de la salud-paciente (p. ej., transferencia/contratransferencia, reciprocidad, intersubjetividad, expectativas/experiencia, posible desequilibrio de la jerarquía).

Manejo de los errores y la incertidumbre: <i>El estudiante maneja los errores y respeta la incertidumbre como parte integral del razonamiento y la toma de decisiones</i>	
11	Aborda los errores propios y los de otros adecuadamente (p. ej., se abstiene de buscar culpables) para buscar soluciones y asistencia y conoce los principios básicos que inciden en el desarrollo de errores (p. ej., negación de la información o de las necesidades del paciente, comunicación inadecuada).
12	Aborda y maneja la propia incertidumbre de manera adecuada a su nivel de formación.
C. Comunicación en equipos sanitarios (Comunicación con profesionales)	
Comunicación en el equipo y con profesionales: <i>El estudiante muestra habilidades para comunicarse eficazmente en equipos multiprofesionales</i>	
1	Percibe y respeta la individualidad, la percepción subjetiva, los diferentes puntos de vista de los miembros del equipo y la experiencia de los diferentes profesionales de la salud.
2	Contribuye a crear una atmósfera de trabajo positiva (p. ej., apoya e integra a miembros del equipo, menciona el lado positivo de aspectos desagradables, valora el éxito del equipo).
3	Utiliza las reglas del feedback (p. ej., afirmaciones en primera persona) y da el feedback a los miembros del equipo adecuadamente.
4	Es capaz de resolver conflictos y hace posible la negociación constructiva en un equipo sanitario.
5	Asume, aclara y reflexiona sobre su propio rol y responsabilidades en el equipo (p. ej., equipo frente a participante, líder) e identifica el papel de su profesión en un equipo interdisciplinar.
6	Especifica y aprecia su propio potencial en relación al equipo, se muestra deseoso y capaz de trabajar con otros.
7	Entiende los principios de la dinámica de equipos , y cómo en la práctica ciertos factores a la vez facilitan e inhiben el trabajo de equipo.
8	Identifica sus propios intereses y los distingue de los objetivos propios del equipo.
9	Reflexiona sobre el impacto de su propia opinión en los otros y lo tiene en cuenta.
Liderazgo : <i>El estudiante muestra competencias básicas en habilidades de liderazgo</i>	
10	Da instrucciones claras .
11	Se asegura de que toda la información pertinente está disponible .
12	Facilita la formación de opiniones en el grupo animando o estimulando a los miembros del equipo a manifestar opiniones diversas .
Comunicación y gestión profesional: <i>El estudiante utiliza estrategias de gestión y comunicación eficientes y eficaces</i>	
13	Mantiene registros claros y adecuados (escritos o informatizados) de las consultas y de los planes de actuación.
14	Presenta el conocimiento experto de una manera eficiente (p. ej., presenta el caso de un paciente y datos clínicos a los demás, habla en público, presenta datos científicos).
15	Identifica y es conocedor de como consultar o derivar a personas / Instituciones/ agencias que puedan ayudar a resolver problemas adecuados a la situación.

Autors/translators: Dr. Rosario Dago Elorza, Madrid. Proofread by Dr. Ana Carvajal de la Torre
Centro de Salud Casa del Mar Coruña

Copyright by tEACH - the teaching committee of the European Association of Communication in Healthcare