GUÍA DIDÁCTICA

VIRTUAL

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN PARA LA HUMANIZACIÓN DE LA ASISTENCIA SANITARIA

GRANADA, 7 DE NOVIEMBRE A 12 DE DICIEMBRE DE 2022

Junta de Andalucía
Consejería de Salud y Familias
Escuela Andaluza de Salud Pública

Docencia y Tutoría

Consuelo Artero Lòpez	Directora del Plan de Humanización del SSPA. Consejería de Salud y Familias
Amelia I. Martín Barato	Profesora EASP. Línea de trabajo: Humanización en el ámbito Sociosanitario.
Mª Eugenia Gómez Martínez	Profesora EASP. Línea de trabajo: Humanización en el ámbito Sociosanitario.
Ana Laura Ortega Granados	Subdirectora médica del Hospital Universitario de Jaén. Presidenta de la Comisión de Humanización. Miembro de la Comisión Operativa del Plan de Humanización del SSPA.
José María Cabral García	Psicólogo de Equipo de Atención Psicosocial a pacientes en el final de la vida. Sevilla.

Coordinación Docente

Amelia Martín/Mª Eugenia Gómez	Escuela Andaluza de Salud Pública.

Secretaría. Apoyo Operativo

Arancha Despujol Mejías	Secretaría de docencia de la EASP. Granada.

Dirigido a:

- Profesionales sanitarios del SSPA.

Fechas de realización: 7 de noviembre a 12 de diciembre de 2022

Número de participantes: 200

Duración: 15 horas virtuales

Introducción

El objetivo de este curso consiste en dar a conocer el Plan de Humanización del SSPA a los/las profesionales de los servicios sanitarios públicos andaluces, centrándose en concreto en su Ámbito Relacional. Trata de consolidar habilidades de comunicación como competencia humanística esencial en la relación con las personas.

Profundiza en conocimientos básicos teóricos y prácticos sobre habilidades de comunicación afectiva y efectiva en la atención sanitaria directa a la ciudadanía y en situaciones de características especiales o difíciles.

Objetivos Específicos:

Al finalizar el módulo los /as participantes serán capaces de:

- Conocer el enfoque del Plan de Humanización del SSPA.
- Mejorar y consolidar las competencias relacionales para la humanización de la atención sanitaria.
- Identificar claves de una comunicación afectiva y efectiva.
- Valorar y reconocer conductas empáticas, asertivas y claves de escucha activa.
- Analizar situaciones difíciles en la asistencia sanitaria con una perspectiva humanizada.

Organización de los contenidos

Unidad didáctica 1: Área Relacional del Plan de Humanización del SSPA.

Objetivos:

- Conocer los principales aspectos del Plan de Humanización del SSPA, con especial énfasis en su Área Relacional.

Contenidos:

- Concepto de Humanización en el ámbito de la salud. Relaciones interpersonales en el entorno sanitario.
- Ideas clave del Plan de Humanización del SSPA: Área Relacional.

Modalidad: Virtual

Dedicación estimada: 3 h

Fechas: 7 de noviembre al 13 de noviembre del 2022

Tutoría: *Mª Eugenia Gómez/ Amelia Martin*

Unidad didáctica 2: Habilidades de comunicación afectiva y efectiva para la humanización de la asistencia sanitaria.

Objetivos:

- Afianzar el ámbito relacional de la Humanización: la comunicación como elemento clave
- Identificar elementos básicos para una comunicación humanizada: asertividad, empatía, escucha activa y aspectos de comunicación no verbal.

Contenidos:

- Ideas básicas en comunicación afectiva y efectiva: elementos básicos de escucha activa y comunicación no verbal
- Técnicas de comunicación: Asertividad y Empatía

Modalidad: Virtual

Dedicación estimada: 6h

Fechas: 14 de noviembre al 27 de noviembre del 2022

Tutoría: *Mª Eugenia Gómez/ Amelia Martin*

***Masterclass*: ¿Cómo comunicarnos en nuestro día a día con nuestros/as pacientes y sus familias? Recomendaciones desde la práctica.** Ana Laura Ortega Granados. Subdirectora médica del Hospital Universitario de Jaén. Miembro de la Comisión Operativa del Plan de Humanización del SSPA.

Unidad Didáctica 3: Claves de comunicación para ofrecer la mejor respuesta ante situaciones difíciles.

Objetivos:

- Reconocer elementos de comunicación que generan situaciones difíciles o especiales en los servicios sanitarios.
- Desarrollar y compartir habilidades relacionales y de comunicación para una atención más humanizada en estas situaciones.

Contenidos:

- Caracterización de posibles situaciones difíciles en la comunicación y la atención sanitaria a las personas.
- Habilidades y herramientas para el afrontamiento de situaciones difíciles: dar malas noticias, comunicación al final de la vida, en situaciones sanitarias de duelo, tensión, ansiedad, etc.

Modalidad: Virtual

Dedicación estimada: 6h

Fechas: 28 de noviembre al 12 de diciembre del 2022

Tutoría: *Amelia Martin/ Mª Eugenia Gómez*

***Masterclass*: ¿Cómo comunicarnos con las personas y sus familias en situaciones difíciles: atención al final de vida o en situaciones de duelo?** José María Cabral García. Psicólogo de Equipo de Atención Psicosocial a pacientes en el final de la vida. Sevilla.

Metodología

Enfoque Pedagógico

El desarrollo de este **curso virtual de autoaprendizaje** requiere del papel activo de los y las participantes. Desde esta perspectiva el aprendizaje se construye progresivamente a través del análisis reflexivo, procurando siempre la vinculación con la práctica. Este modelo de formación busca promover **la autonomía en el aprendizaje**, tanto en la realización de las actividades, como en el análisis de los documentos, presentaciones, material audiovisual, etc. y en la búsqueda de información y en las propuestas de acción.

El aprendizaje prevé la **vinculación con la práctica**: en parte de las actividades, se visionarán situaciones de comunicación donde las personas participantes podrán reflexionar sobre la atención humanizada, lo que les permitirá poner en práctica este rol y reflexionar críticamente sobre su actuación.

El curso requiere una **dedicación promedio de cinco horas semanales de actividad**. Ello incluye trabajo individual a través del entorno virtual: visionado de presentaciones y videos, lecturas individuales, visionado de masterclass, entrega de actividades y ejercicios a través del entorno virtual, y realización de un pretest de conocimientos previos y un post-test.

Las tareas pueden realizarse en horario flexible, distribuidas según las posibilidades de quienes participan en el curso. Para ello, las unidades se irán abriendo semanalmente de manera secuencial, y quedarán abiertas dentro del período de realización establecido entre el 7 nov y el 12 dic para facilitar su realización

Las actividades específicas para el desarrollo de los contenidos del curso se explican en la guía de cada unidad, disponible en el espacio correspondiente del aula virtual. A groso modo son las siguientes:

- *Actividades individuales*, diseñadas de acuerdo a los objetivos de aprendizaje y los contenidos a trabajar. Son de distinto tipo:
    - Visionado de presentaciones y masterclass asíncronas.
    - Lectura reflexiva de documentos y otros materiales didácticos.
    - Visionado de vídeos.
    - Análisis de casos.

Recursos Didácticos

Recursos educativos con el propósito de orientar y apoyar a los y las participantes en el desarrollo de las actividades:

Guías didácticas, del curso y de cada unidad:

Documentos orientativos con el detalle de los objetivos, los temas y las actividades a desarrollar. Es necesario su seguimiento y consulta.

Materiales de revisión y consulta:

Lecturas básicas: incluyen textos de autores considerados indispensables para alcanzar los objetivos del curso.

Lecturas complementarias: incluyen artículos sugeridos para el análisis o profundización en los temas

Videos y presentaciones: algunos temas utilizan como soporte un video o una presentación con audio.

Masterclass: sesiones asíncronas con expertos/as

Enlaces de interés

Cuestionarios en línea

Antes del comienzo del curso y al finalizar el mismo se solicita completar un cuestionario de conocimientos con el objetivo de evaluar el progreso en esta dimensión del aprendizaje.

Al finalizar el curso se solicita rellenar un cuestionario de evaluación del mismo, desde la perspectiva de quienes lo han realizado, que recoge sus opiniones sobre: el aprendizaje, desarrollo competencial, utilidad y satisfacción con el curso, intercambio grupal, diferentes dimensiones de la docencia y tutoría, así como los principales logros, dificultades y sugerencias de mejora.

Espacios de Comunicación

A lo largo del curso se utilizarán:

Foro de aspectos técnicos y administrativos:

Este espacio se destinará a la consulta de dudas o comunicación de problemas relacionados con la navegación por el campus, acceso a los diferentes recursos, envío de ejercicios, visualización o descarga de materiales, acceso a calificaciones, etc. (Conviene que, antes de consultar, revises los "tutoriales" de recursos del aula virtual, en los que se explica de manera gráfica el funcionamiento de cada uno de ellos)

A través de este foro se responderán, además, consultas de tipo administrativo: dudas con las inscripciones, aspectos logísticos del curso, envío de certificados, etc.

Foro de Noticias:

A través de este espacio se difundirá información sobre la marcha y eventos del curso.

Mensajería privada

A través de esta herramienta de comunicación interna del curso se podrán compartir aquellas cuestiones individuales que sean pertinentes entre equipo docente y alumnado.

Evaluación

A continuación, se describe el sistema de evaluación, estructurado en sus diferentes dimensiones, así como los requisitos necesarios para obtener el diploma acreditativo de haber superado con éxito el curso.

- **Evaluación del aprendizaje:** Se plantea un test inicial de conocimientos previos y un test final para conocer los conocimientos adquiridos durante la actividad formativa. En cada UD hay diseñada una tarea orientada a afianzar los conocimientos expuestos en la misma, se evaluará si son entregadas o no de manera individual por el alumnado.
- **Evaluación de la docencia**. Se valoran: el logro de las expectativas de las personas que han realizado el curso, la satisfacción con la actividad formativa, la utilidad percibida y diferentes dimensiones del diseño, ejecución y coordinación del programa, a través de un cuestionario estandarizado y validado que se administra on-line al finalizar el curso.

PARA OBTENER EL CERTIFICADO DEL CURSO ES NECESARIO:

Obtener una calificación mínima de "apto" en el 90% de las actividades del curso (85% certificado sin aprovechamiento), haber superado el test de conocimiento con un 7.

Diagrama General del Curso

En este apartado se incluirá una tabla resumen de los contenidos y programación del curso que facilite obtener una visión general del mismo:

Unidad/ Módulo	Horas	Fecha inicio	Fecha fin	Actividades/ tareas
				Test de Conocimientos Previos
U1: Área Relacional en el Plan de Humanización del SSPA	3	07/11	13/11	1. Concepto de Humanización en el ámbito de la salud. Relaciones interpersonales en el entorno sanitario. 2. Ideas clave del Plan de Humanización del SSPA: Área Relacional. *Actividad: Propuesta de dos acciones concretas que desarrollen el área relacional en el lugar de trabajo.*
U2: Habilidades de comunicación afectiva y efectiva para la humanización de la asistencia sanitaria.	6	14/11	27/11	1. Ideas básicas en comunicación afectiva y efectiva: elementos básicos de escucha activa y comunicación no verbal 2. Técnicas de comunicación: Asertividad y Empatía. Masterclass: **¿Cómo comunicarnos en nuestro día a día con nuestros/as pacientes y sus familias? Recomendaciones desde la práctica.** *Actividad: Análisis de perfil de comunicación y propuestas de mejora.*
U3: Claves comunicativas para ofrecer la mejor respuesta ante situaciones especiales/ difíciles	6	28/11	12/12	1. Caracterización de posibles situaciones difíciles en la comunicación y la atención sanitaria a las personas. 2. Habilidades y herramientas para el afrontamiento de situaciones difíciles: como dar malas noticias, comunicación al final de la vida, en situaciones sanitarias de duelo, tensión, ansiedad, etc. Masterclass: **¿Cómo comunicarnos con las personas y sus familias en situaciones difíciles: atención al final de vida o en situaciones de duelo?** *Actividad: Análisis de casos.*
				Post test final

Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Familias

Escuela Andaluza de Salud Pública