

**EDESAAE**Escuela para el Desarrollo de la Sanidad
y la Empresa

COMUNICACIÓN EFICAZ CON PACIENTES Y FAMILIARES. PREVENCIÓN Y MANEJO DE QUEJAS Y CONFLICTOS

REF: ED1144-20

HORAS: 20 horas de estudio recomendadas
Formación on-line / Teleformación

SEGUIMIENTO, ASESORAMIENTO PERSONALIZADO y APOYO TÉCNICO

Este curso cuenta en todo momento con el apoyo de un equipo de atención al alumno cuyo objetivo es asesorar sobre cualquier duda o incidencia técnica que el alumno pueda tener durante su realización. Su misión es facilitar la realización satisfactoria del curso de forma cómoda y flexible a las necesidades de cada alumno.

DOCENTES y TUTORES:

Este curso está tutorizado por **profesionales expertos en la materia a trabajar**, con amplia **experiencia laboral**, además de **experiencia docente** en universidades, escuelas profesionales y escuelas de negocios.

Su misión es adaptar el contenido on-line a los alumnos y sus necesidades concretas, con el objetivo de garantizar el aprendizaje práctico de los contenidos. Nuestros tutores están a disposición de los alumnos para solventar cualquier duda o problema que encuentren.

SISTEMA DE APRENDIZAJE Y METODOLOGÍA

Nuestro sistema de aprendizaje se basa **en convertir el curso en una experiencia enriquecedora, eficaz, flexible y personalizada**. Para ello todo nuestro equipo, docentes, tutores y asesores, mantienen en todo momento una interacción directa con cada alumno, personalizando el plan de estudio que mejor resultado le garantice.

La realización del curso se lleva a cabo mediante **Metodología Online**, para lo cual **EDESAAE** pone a disposición de los alumnos su Plataforma de Formación (LMS) configurada para una ágil y fácil navegación y que además **incorpora herramientas innovadoras que permiten al alumno el aprendizaje de forma enriquecedora, amena y dinámica**:

- Foros de interacción y debate con el grupo de trabajo.
- Mensajería individual y directa con los docentes y tutores para efectuar las consultas necesarias.
- Material didáctico multimedia.
- Videos explicativos de la materia teórica.
- Manual digital descargable.
- Enlaces y adjuntos para ampliar la información y contenidos principales.
- Ejercicios interactivos para la aplicación práctica de los conocimientos aprendidos.
- Evaluaciones y tests para comprobar el aprendizaje del alumno.



COMUNICACIÓN EFICAZ CON PACIENTES Y FAMILIARES. PREVENCIÓN Y MANEJO DE QUEJAS Y CONFLICTOS

REF: ED1144-20

HORAS: 20 horas de estudio recomendadas
Formación on-line / Teleformación

OBJETIVOS:

- Identificar los principios básicos de la comunicación.
- Diferenciar distintas situaciones que dificulten la comunicación.
- Aprender las principales habilidades de comunicación y habilidades sociales que facilitan establecer una comunicación interpersonal eficaz.
- Entender cómo se aplican las habilidades de comunicación eficaz en la relación con el paciente.
- Prevenir la aparición de conflictos con el paciente o acompañantes mediante el uso adecuado de nuestra comunicación.
- Descubrir las pautas para abordar y manejar adecuadamente situaciones conflictivas en el trato y comunicación con pacientes y acompañantes.

CONTENIDOS:

BLOQUE 1: Principios básicos de la comunicación eficaz.

Introducción. El papel de la comunicación en la atención sanitaria.

1.1. Elementos que intervienen en la comunicación.

- 1.1.1. Emisor.
- 1.1.2. Receptor.
- 1.1.3. Mensaje.

1.2. Canales comunicativos: auditivo, visual, táctil, olfativo.

1.3. Tipos de comunicación.

- 1.3.1. Lenguaje verbal.
- 1.3.2. Lenguaje no verbal.

1.4. Dificultades de la comunicación.

- 1.4.1 Mensajes que dificultan la comunicación.

1.5. Cómo elaborar un mensaje eficaz.

- 1.5.1. Método del inventario.
- 1.5.2. Fórmula K.I.S.S.
- 1.5.3. 10 Principios simples para hablar eficazmente.



COMUNICACIÓN EFICAZ CON PACIENTES Y FAMILIARES. PREVENCIÓN Y MANEJO DE QUEJAS Y CONFLICTOS

REF: ED1144-20

HORAS: 20 horas de estudio recomendadas
Formación online / Teleformación

BLOQUE 2: Habilidades básicas que mejoran la comunicación interpersonal. La Empatía.

- 2.1. Definición de empatía.
- 2.2. Historia y concepto contemporáneo de Empatía.
- 2.3. Las diferentes facetas de la Empatía.
- 2.4. Nuestro cerebro y la Empatía.
- 2.5. El síndrome de desgaste por Empatía o Fatiga por Compasión (FC) y su manejo. La Empatía.
- 2.6. Utilidad y características de las personas empáticas. Cómo desarrollar y transmitir Empatía.

BLOQUE 3: Habilidades básicas que mejoran la comunicación interpersonal. La Escucha Activa.

- 3.1. Diferencias entre Oír y Escuchar.
- 3.2. Tipos de escucha.
- 3.3. Fases de la Escucha Activa y pasos a seguir para su puesta en práctica.
- 3.4. Decálogo de recomendaciones para escuchar activamente.

BLOQUE 4: Habilidades sociales. Asertividad

- 4.1. Acerca de la Asertividad: significado, características y principios.
- 4.2. Los 3 estilos de conducta: Pasivo, Agresivo y/o Manipulador, Asertivo.
- 4.3. Por qué, cómo y para qué sirve ser asertivo.
- 4.4. Aplicación de la Asertividad.
- 4.5. Principales técnicas asertivas.

BLOQUE 5: La comunicación en el entorno sanitario. Trato y comunicación con el paciente.

- 5.1. El actual rol del paciente y del profesional sanitario.
- 5.2. La relación entre el profesional sanitario y el paciente. La relación de ayuda.
- 5.3. Recomendaciones para una comunicación efectiva con el paciente.

**EDESAE**Escuela para el Desarrollo de la Sanidad
y la Empresa

COMUNICACIÓN EFICAZ CON PACIENTES Y FAMILIARES. PREVENCIÓN Y MANEJO DE QUEJAS Y CONFLICTOS

REF: ED1144-20

HORAS: 20 horas de estudio recomendadas
Formación online / Teleformación

BLOQUE 6: Manejo de situaciones conflictivas en el trato al paciente.

- 6.1. Definición y principales causas para la aparición de Conflictos Interpersonales en el ámbito sanitario.
- 6.2. Tipos de Conflictos.
- 6.3. ¿Cómo afrontar el Conflicto? Estilos de afrontamiento ¿Cómo y cuándo?
- 6.4. Conductas Asertivas para afrontar el Conflicto.
- 6.5. La queja y su gestión eficaz. Cómo enfriar al paciente. Gestionando la hostilidad del paciente.
- 6.6. Cómo tratar con distintos tipos de pacientes conflictivos.
- 6.7. Guía rápida: 12 pasos para gestionar eficazmente una queja.