



CURSO DE COMUNICACIÓN EN SALUD



**ECONOMÍA Y SALUD
FUNDACIÓN**

ÍNDICE

PRESENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN	03
OBJETIVOS	05
DESTINATARIOS	06
EQUIPO DOCENTE	06
CONTENIDO	07



PRESENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN

La buena comunicación genera salud de forma eficiente. Nuestros Sistemas de Salud exigen reformas que nos permitan mejorar los resultados en salud, ganando en eficiencia y logrando la sostenibilidad, puesta en duda ante el envejecimiento de la ciudadanía y la falta de una continuidad asistencial.

Comunicar mejor entre profesionales y pacientes, empatizar con su situación, temores y dudas es transmitirles seguridad y confianza, lo que les permite afrontar mejor la situación que estén atravesando. Este incremento en su calidad de vida les ayudará a mejorar emocional y biológicamente el afrontamiento de su enfermedad.

En todos los ámbitos de atención, así como entre los distintos servicios de un hospital o centro de salud, **la comunicación es vital para asegurar la eficiencia del servicio,** buscando la mejor transmisión de datos e información para mejorar los diagnósticos y la asignación de recursos en función de las situaciones que atraviesen los pacientes.

Aumentar la información entre lo sanitario y lo social es igualmente importante a la hora de asignar recursos y ajustarlos a las necesidades, contribuyendo sin duda a una mayor eficiencia y a que el paciente reciba en cada momento el recurso que realmente necesita.

En definitiva, **desarrollar la comunicación es una medida altamente eficiente,** que no precisa de grandes recursos adicionales, para mejorar nuestro Sistema Nacional de Salud.



LOS CURSOS DE COMUNICACIÓN EN SALUD DE FES SON IMPRESCINDIBLES PARA:

- Profesionales de la salud y la información que quieran conocer a fondo las técnicas de comunicación más eficaces.
- Empresas, instituciones y centros vinculados al sector salud que contemplen la necesidad de una comunicación interna, y transversal como herramienta de gestión.

TE PERMITIRÁ:

- Desarrollar habilidades, competencias y destrezas en comunicación interpersonal médico paciente y con el resto de profesionales de los equipos de trabajo. Lenguaje verbal y gestual.
- Entrar en contacto con los profesionales del sector y compartir experiencias de alto valor para la gestión de la comunicación.

ESTÁ:

- Desarrollado de forma práctica para completar una visión global de la comunicación en salud.
- Impartido por profesionales en ejercicio de gran prestigio y con amplia experiencia en el ámbito académico.



OBJETIVOS

En el entorno de los profesionales de la salud y comunicadores especializados del sector:

- Potenciar las habilidades y herramientas de comunicación y de expresión para el más eficaz desarrollo de la actividad profesional en el ámbito de la sanidad.
- Contribuir a gestionar eficazmente la comunicación del profesional sanitario con las personas/pacientes, y la comunicación interna en las organizaciones, instituciones, hospitales y empresas.
- Formar en materia de comunicación mediante la actualización de conocimientos teóricos y prácticos a través de prácticums, talleres y métodos del caso logrando así una especialización en la materia.

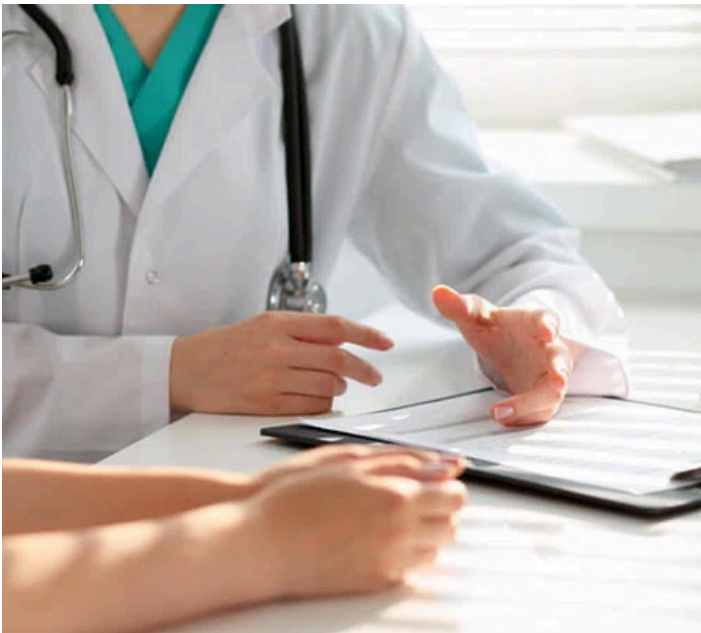
En el ámbito de las empresas, instituciones y centros vinculados al sector salud:

- Contribuir a cumplir con sus objetivos corporativos mediante la estrategia de una comunicación más eficiente, formada y especializada de los profesionales que integran sus empresas, instituciones y centros.



DESTINATARIOS

Profesionales de la salud en general, hospitales, médicos, enfermeras y demás especialidades de la sanidad.



DURACIÓN

8 horas por curso / día

FORMATO

Presencial

EQUIPO DOCENTE

- Miembros del Comité Científico de la Fundación Economía y Salud.
- Responsables de comunicación de centros sanitarios y sociales.
- Docentes de Facultades de Medicina públicas y privadas.
- Docentes de Facultades de Comunicación y Medicina públicas y privadas.
- Invitados docentes de instituciones y otras entidades (casos de éxito).
- Profesionales miembros de sociedades científicas y colegios profesionales.
- Periodistas y comunicadores de medios de comunicación, especializados en el sector Salud.



CURSO I: COMUNICACIÓN PROFESIONAL SANITARIO/PERSONA

PROPÓSITO	Mejorar la comunicación entre los profesionales de la sanidad y los pacientes para conseguir los mejores resultados en consultas y tratamientos basándonos en el poder terapéutico de una comunicación empática y eficaz a través de la expresión y los mensajes del profesional sanitario-paciente-familia.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollar habilidades específicas de la expresión de los profesionales de la salud para la comunicación con el paciente en cada fase del proceso de salud/enfermedad.• Dotar de pautas y claves para una comunicación interpersonal fluida y eficiente con el objetivo de mejorar la relación médico/paciente, profesional sanitario/paciente, con la estrategia adecuada a cada persona y enfermedad.• Hacer extensivas estas pautas y claves desde el profesional al propio paciente y sus familias para que entre unos y otros construyan el mejor escenario para conseguir la excelencia en salud.• Proporcionar técnicas para un mejor manejo de la voz, la palabra, la imagen que se proyecta y el lenguaje gestual para comunicar con facilidad.• Formar sobre una utilización adecuada de canales de comunicación: consulta presencial, telemedicina, canales online de vídeo y audio, chats de médico/paciente y consulta telefónica.• Proporcionar herramientas para mejorar la comunicación de las buenas y malas noticias a través de la elección del mejor momento, situación y creación del clima adecuado de conversación.• Dotar de técnicas para un mejor manejo de los silencios y el énfasis de la voz desde la empatía y la visión del paciente. El factor emocional clave en la comunicación en salud.
DURACIÓN	8 horas
PROFESORADO	Profesionales en ejercicio de centros hospitalarios y de atención primaria, profesores expertos en comunicación sanitaria de la Facultad de Ciencias de la Información y otras facultades de comunicación, profesores de las facultades de medicina especializados en habilidades de comunicación, expresión y mensajes.

TEMARIO CURSO I

TEMA	DURACIÓN	CONTENIDO
<p>1. ELEMENTOS CLAVE DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL: VOZ, IMAGEN Y LENGUAJE GESTUAL</p>	<p>2 HORAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de las características de la voz: tipología. Voces agudas, graves y medias. Tratamiento de la voz. <ul style="list-style-type: none"> ◦ TALLER PRÁCTICO 1: Técnicas de foniatría. Controlar tono y ritmo de la voz. • La imagen que proyectamos en los demás. Estrategias para modelar la imagen en función del objetivo de relación con el paciente y las familias. La imagen como apoyo y complemento a la voz. • El lenguaje no verbal/gestual como complemento a los mensajes orales y la imagen que proyectamos. <ul style="list-style-type: none"> ◦ TALLER PRÁCTICO 2: Simulaciones de relación con el paciente a través de la palabra, la imagen el manejo de las manos, posición de cabeza y cuerpo. • La respiración diafragmática para el control de la voz y la expresión. Foniatría para el tratamiento de disfunciones de la voz.
<p>2. LOS MENSAJES EN FUNCIÓN DEL RECEPTOR/TIPO DE PACIENTE Y ENFERMEDAD QUE PADECE</p>	<p>2 HORAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar buenas y malas noticias en el mejor entorno de comunicación. • ¿Qué quiere saber el paciente, cómo quiero que se lo cuenten? • Adaptación del mensaje al paciente y su enfermedad con los mejores puntos fuertes y débiles de las habilidades de comunicación del paciente. • Cómo transmitir al paciente que comunique con precisión, de manera sistemática y sintetizando los mensajes a modo de titulares. Cómo debe enseñar el profesional de la sanidad al paciente a comunicarse con eficacia. <ul style="list-style-type: none"> ◦ TALLER PRÁCTICO 3: Simulación de conversación entre profesional y paciente para comunicar buenas y malas noticia. Puntos fuertes y débiles.

TEMA	DURACIÓN	CONTENIDO
<p>3. HUMANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN: CLAVES DE LA COMUNICACIÓN PROFESIONAL / PACIENTE</p>	<p>2 HORAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La persona como sujeto de la comunicación, la enfermedad en el plano general. • Empatía y emociones del paciente para humanizar la relación interpersonal. • La familia y el paciente en el ámbito de la salud. Comunicar con el entorno familiar y social a través de la persona. • El factor psicológico a través del manejo de las emociones y el control de las situaciones adversas.
<p>4. COMUNICAR EN SITUACIONES ESPECIALES, CRISIS, PANDEMIAS</p>	<p>2 HORAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cómo manejar situaciones especiales a través de la comunicación con el paciente: plan y estrategia de actuación. • Protocolos de Crisis ante emergencias o alarmas sanitarias. • Cómo comunicar en situaciones de pandemia: activar pautas de actuación. • Canales y herramientas de comunicación en situaciones especiales: canales online y vídeo reunión con el paciente y familiares. <ul style="list-style-type: none"> ◦ PRÁCTICUM 1: Creación personalizada y tutorizada de un Plan de Crisis que será presentado por cada alumno al finalizar el diploma

CURSO II: COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE PROFESIONALES

PROPÓSITO	Gestionar eficazmente la comunicación entre los profesionales de centros sanitarios, hospitales, centros de atención primaria y empresas del ámbito de la salud mediante el desarrollo de acciones internas para potenciar todos los canales de información interna y la dotación de herramientas y planes de comunicación para conseguir la máxima eficiencia en los equipos humanos.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollar la comunicación interdepartamental en los centros.• Detectar necesidades a través de una auditoría de comunicación interna y poner en marcha un plan de comunicación interna eficaz.• Crear de planes de comunicación. ¿Cómo hacer un plan de Comunicación Interna "C.I."?• Identificar puntos fuertes y débiles de la C.I. en el entorno profesional• Cómo realizar una auditoría de C.I. y cómo implantar herramientas y canales para la difusión interna.• Dotar de herramientas y habilidades para la comunicación entre profesionales en la entrevista de trabajo• Desarrollar la comunicación entre distintos niveles asistenciales, hospitales, atención primaria, centros sociosanitarios.
DURACIÓN	8 horas
PROFESORADO	Profesores de comunicación interna de la Facultad de Ciencias de la Información, otras facultades de comunicación y profesores de facultades de medicina especializados en esta área, profesionales en ejercicios de centros hospitalarios y de atención primaria, expertos de comunicación interna institucional.

TEMARIO CURSO II

TEMA	DURACIÓN	CONTENIDO
1. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA SALUD	2 HORAS	<ul style="list-style-type: none"> • Auditorías de Comunicación Interna. Realización de informes. • Chequeo y análisis de situación de la empresa. Necesidades • Cuestionarios, entrevistas y encuestas • Presentación a staff directivo <p>PRÁCTICUM 2: Creación personalizada y tutorizada de un Plan de Comunicación Interna. Presentación individual del alumno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejemplo práctico de una auditoría ficticia
2. CREACIÓN DE PLANES DE COMUNICACIÓN INTERNA	2 HORAS	<ul style="list-style-type: none"> • Tipología: planes parciales mensuales, semestrales. Planes generales anuales. • Planes globales y específicos • Cronogramas/ herramientas para el desarrollo de la C.I. • Taller práctico: crear un plan de comunicación interna. <p>MÉTODO DEL CASO. Exposición de un caso de éxito en una empresa del sector salud.</p>
3. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA	1 HORA	<p>Medios y canales online y offline para la puesta en marcha y desarrollo de herramientas para una comunicación interna eficaz. Newsletter, canales internos de tv, revistas online. Reuniones de trabajo por objetivos: planificar reuniones de manera eficaz.</p>

TEMA	DURACIÓN	CONTENIDO
<p>4. RECURSOS HUMANOS PARA EL DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA</p>	<p>2 HORAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas y habilidades del comunicador en el ámbito interno. • Diagnóstico de Comunicación y PMP (Plan de Mejora Personalizado) de los alumnos: ¿Qué debo mejorar? ¿Cómo? ¿En qué fases y periodos? • Comunicar y lidera equipos en la empresa: cualidades del líder y potenciación de sus habilidades. • Gestionar la comunicación interna como herramienta de gestión en las instituciones para consecución de objetivos en el plan anual de gestión.
<p>5. CÓMO SUPERAR CON ÉXITO PRUEBAS DE SELECCIÓN LABORAL</p>	<p>1 HORA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias para desarrollar presentaciones ante tribunales de promoción interna. • Cómo abordar diferentes procesos de selección: superar con éxito entrevistas de trabajo, cómo saber venderse bien en las pruebas de selección y cómo realizar un cv eficaz.



**ECONOMÍA Y SALUD
FUNDACIÓN**

CONTACTO

cursos-proyectos@fundacioneconomyasalud.org

(+34) 699 966 518

Fundación Economía y Salud
c/ Alcalá 93, 4ºH
28009 Madrid



www.fundacioneconomyasalud.org