

FICHA DE ASIGNATURA

Título: *Comunicación, tecnologías de la comunicación y aspectos éticos y legales en entornos sanitarios*

Descripción: *La comunicación en el ámbito sanitario es uno de los pilares fundamentales para un adecuado funcionamiento de los procesos, de las organizaciones y de las instituciones sanitarias, organizaciones complejas cuyo activo principal es el conocimiento. Manejan datos de alta sensibilidad y especialmente protegidos y se realizan miles de procesos y procedimientos al día donde intervienen diversos profesionales con un alto nivel de autonomía de decisión y conocimientos altamente especializados en los que se produce una triple relación entre los pacientes, la población y los gestores del sistema. En todas y cada una de estas interacciones la comunicación es un hecho imprescindible que debe ser gestionado adecuadamente. Las organizaciones sanitarias tienen distintos tipos de comunicación para sustentar los procesos y procedimientos diarios de los sistemas sanitarios. La información que se transmite a partir de los datos epidemiológicos debe ser adecuada y útil, sobre todo en una situación de crisis.*

Carácter: *Obligatoria*

Créditos ECTS: 6

Contextualización: *La asignatura se enmarca dentro de la materia 1 (Salud Pública) y pretende que el alumno aprenda a comunicar de manera adecuada y adaptada a cada una de las situaciones que se presentan en Salud Pública y Epidemiología. La respuesta ha de ser rápida, pues los datos tienen una validez temporal generalmente corta, concretas y extremadamente operativas, pues son necesarias para la toma de decisiones.*

Modalidad: *Online*

Temario:

- **Tema 1. Aspectos teóricos y conceptuales de la comunicación en salud.**
 - 1.1. *Qué es la comunicación en salud, comunicación científica, comunicación entre profesionales, comunicación médico-paciente (población).*
 - 1.2. *Comunicación puntual y comunicación de base, los cimientos de la confianza.*
 - 1.2.1. *Comunicación efectiva, informar, convencer, motivar. Marketing social.*
 - 1.2.2. *Marca personal, marca institucional: Prestigio y confiabilidad.*
 - 1.3. *Oratoria y comunicación verbal. Presentaciones eficaces.*
 - 1.4. *Comunicación escrita: Comunicación en el proceso asistencial, información clínica, comunicación y divulgación científica.*
 - 1.5. *Comunicación no verbal, qué decimos con nuestro aspecto y con nuestros gestos.*
- **Tema 2. Aspectos Éticos, Normativa y Legislación de la comunicación.**
 - 2.1. *Aspectos bioéticos de la comunicación.*
 - 2.2. *Importancia de la comunicación en los resultados en salud y responsabilidad de los profesionales.*
 - 2.3. *Aspectos legales y normativos de la comunicación en el entorno sanitario.*
 - 2.3.1. *Ley de Protección de Datos.*
 - 2.3.2. *Ley General de Sanidad y Ley Autonómica del Paciente.*
 - 2.3.3. *Ley General de Salud Pública.*
 - 2.3.4. *Ley de Investigación Biomédica.*

- 2.4. *El procedimiento del consentimiento informado: un ejemplo central en el entorno sanitario.*
- 2.5. *La investigación epidemiológica, estudio de contactos, peligro para la Salud Pública (ejercicio de la autoridad sanitaria).*

- **Tema 3. Planes y estrategias de comunicación.**

- 3.1. *Comunicación con los medios.*
 - 3.1.1. *Presentación de datos científicos y resultados de informes técnicos a los medios de información, a los ciudadanos y a las autoridades políticas.*
 - 3.1.2. *Comunicación de malas noticias, errores y fallos de seguridad.*
- 3.2. *Comunicación con pacientes, familiares y cuidadores.*
 - 3.2.1. *Comunicación durante el proceso asistencial: Consentimiento informado, anamnesis y exploración, estudios de contactos y estudios de brotes.*
 - 3.2.2. *Comunicación de malas noticias y de errores, fallos de seguridad del paciente.*
- 3.3. *Comunicación entre profesionales y niveles asistenciales.*
- 3.4. *Comunicación con las autoridades políticas.*
- 3.5. *Comunicación con la población.*
 - 3.5.1. *Comunicar por una población más sana: Promoción de la salud y educación para la salud.*
 - 3.5.2. *Presentación de datos científicos y resultados de informes técnicos a los medios de información, a los ciudadanos y a las autoridades políticas.*
 - 3.5.3. *Comunicación de malas noticias y de errores, fallos de seguridad del paciente.*
- 3.6. *Comunicar en tiempos de crisis de Salud Pública.*
 - 3.6.1. *Comunicar para convencer.*
 - 3.6.2. *Comunicar para la acción: alertar.*
 - 3.6.3. *Presentación de datos científicos y resultados de informes técnicos a los medios de comunicación, a los ciudadanos y a las autoridades políticas.*

- **Tema 4. Redes sociales, comunicación grupal e intercambio de información.**

- 4.1. *Introducción a las redes sociales. ¿Qué hace un Community Manager?*
- 4.2. *Las redes sociales y herramientas de la red.*
 - 4.2.1. *Página web.*
 - 4.2.2. *Blog.*
 - 4.2.3. *Twitter.*
 - 4.2.4. *Facebook.*
 - 4.2.5. *LinkedIn.*
 - 4.2.6. *Herramientas de broadcast y de intercambio de fotografías: Canal de Youtube, Flickr, Slideshare, Instagram, Pinterest.*
- 4.3. *Claves para comunicar en las redes sociales: Coherencia y continuidad, las métricas de vanidad.*
- 4.4. *Networking o redes profesionales.*

- **Tema 5. Tecnologías de la información: Historia clínica electrónica, interoperabilidad e integración de bases de datos.**

- 5.1. *La historia clínica electrónica (HCE) e historia clínica digitalizada (HCD).*
- 5.2. *Bases de datos e interoperatividad.*
- 5.3. *Herramientas de comunicación entre equipos de alta cualificación.*

5.3.1. *Herramientas de comunicación dentro de los equipos y entre equipos: sesiones de actualización, sesiones organizativas, briefing y debriefing, audit e interconsultas.*

5.3.2. *Nuevos sistemas de gestión del trabajo: filosofía lean y kanban.*

5.3.3. *Herramientas para agilizar la gestión del flujo de trabajo: Scrum y design thinking.*

- **Tema 6. La comunicación interna y externa de organizaciones sanitarias; Comunicación y negociación en el entorno sanitario.**

6.1. *Comunicación interna y externa de las organizaciones sanitarias. Comunicación formal y comunicación informal.*

6.2. *Comunicación y negociación en el entorno sanitario.*

Competencias básicas:

CB.6. *Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.*

CB.7. *Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.*

CB.8. *Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.*

CB.9. *Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.*

CB.10. *Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo, que habrá de ser en gran medida, autodirigido o autónomo.*

Competencias específicas:

CE.9. *Interpretar los planes y programas de salud aplicando las tecnologías de la información y la comunicación.*

CE.10. *Identificar estudios de investigación en Salud Pública con problemas y dilemas éticos en cualquiera de sus fases.*

Actividades Formativas Materia I:

ACTIVIDAD	HORAS	PRESENCIALIDAD
Clases expositivas	120	100%
Clases prácticas		
- Estudio de casos	30	100%
- Resolución de problemas	30	
- Diseño de proyectos	48	
Tutorías	60	60%
Trabajo autónomo	600	0%
Prueba objetiva final	12	100%
TOTAL	900	

Metodologías docentes:

METODOLOGÍAS DOCENTES	
MD01 y MD02	Lección magistral (participativa o no participativa)
MD03	Método del caso
MD03	Aprendizaje basado en problemas (ABP)
MD05	Simulación
MD06	Aprendizaje cooperativo
MD07	Aprendizaje basado en proyectos

Sistema de Evaluación:

SISTEMA	PONDERACIÓN MÍNIMA	PONDERACIÓN MÁXIMA
Evaluación del Portafolio		
- Estudio de casos	10	15
- Resolución de problemas	10	15
- Diseño de proyectos	20	30
Evaluación de la prueba	40	60

Bibliografía:

- Cassany, R., Cortiñas, S., & Elduque, A. (2018). Comunicar la ciencia: El perfil del periodista científico en España. *Comunicar*, 26(55), 9-18. doi:<http://dx.doi.org.universidadviu.idm.oclc.org/10.3916/C55-2018-01>
- Coiera, E. (2006). Communication Systems in Healthcare. *The Clinical Biochemist Reviews*, 27, 89-98. Recuperado de https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1579411/pdf/cbr27_2p089.pdf
- European Centers for Diseases Control, E. (2014). Health communication and its role in the prevention and control of communicable diseases in Europe. ECDC. Recuperado de <https://ecdc.europa.eu/sites/portal/files/media/en/publications/Publications/healthcommunication-communicable-disease-europe.pdf>
- Lee, B., Rutherford, P., & Peck, C. (2008). Transforming care at the bedside How-to guide: Optimizing Communication and Teamwork. Insitute for Healthcare Improvement. Recuperado de http://www.ihl.org/education/ihlopenschool/Courses/Documents/courseradocuments/11_tcabcommunicationandteamworkhowtoguideoct09.pdf
- Monroy, J. (2013). El poder de las palabras: técnicas de actuación para presentaciones eficaces. Recuperado de: <http://www.monroycomunicacion.com/img/placeholders/El-poder-de-las-palabras.pdf>
- Monroy, J. (2013). Las comparecencias ante los medios de comunicación. Recuperado de <http://www.monroycomunicacion.com/img/placeholders/Comparecencias-antes-losmedios-de-comunicacion.pdf>
- Serrano González, M. I. (2017). La educación para la salud del siglo XXI: Comunicación y salud. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.