

La comunicación en el currículo: *de habilidad blanda a fortaleza de la identidad*

Natalia Mejía MD, Ph.D.

Decana y profesora asociada

Facultad de Medicina Universidad de los Andes

Colombia

- ▶ **Perfil del** egresado lo que necesita el país versus lo que queremos como pacientes
- ▶ **Modelo MBE y** modelo centrado en el paciente - ¿que es una preocupación?
- ▶ **Contextualización** de habilidades ---- evolución de la enseñanza de las habilidades
- ▶ **Como se enseña** las habilidades en nuestra facultad
- ▶ Como se enseñó en pandemia
- ▶ **Retroalimentación** estudiantes y profesores
- ▶ El desarrollo de la empatía
- ▶ Como se aprende la empatía

Curso Habilidades de comunicación: la reflexión del egresado

Juan Sebastián Arias
Egresado 2016

*“Las habilidades de comunicación han sido fundamentales en mi ejercicio profesional. Esa **pericia para atender el paciente que se sale de lo común, el paciente difícil.** Gracias a ese entrenamiento, sé como tranquilizar y atender en un proceso mas amable”.*



Profesores posgrados pediatría y psiquiatría Campaña “buen trato en mi corazón”

¿Qué tipo de médico se necesita y queremos formar?

VS.

¿Cómo nos imaginamos ese médico que un día ha de atender a nuestras familias y a nosotros ?

¿Qué tipo de médico se necesita y queremos formar?

Soy: Aspirante Estudiante Egresado Profesor Administrativo Correo MiBanner

Universidad de los Andes Colombia | Facultad de Medicina

Facultad Estudiantes Programas Profesores Investigación Eventos

Home / Soy / Egresado / Perfil del egresado

PERFIL DEL EGRESADO



1. Alguien que identifica las necesidades de los pacientes
2. Alguien que comunica efectivamente
3. Alguien empático

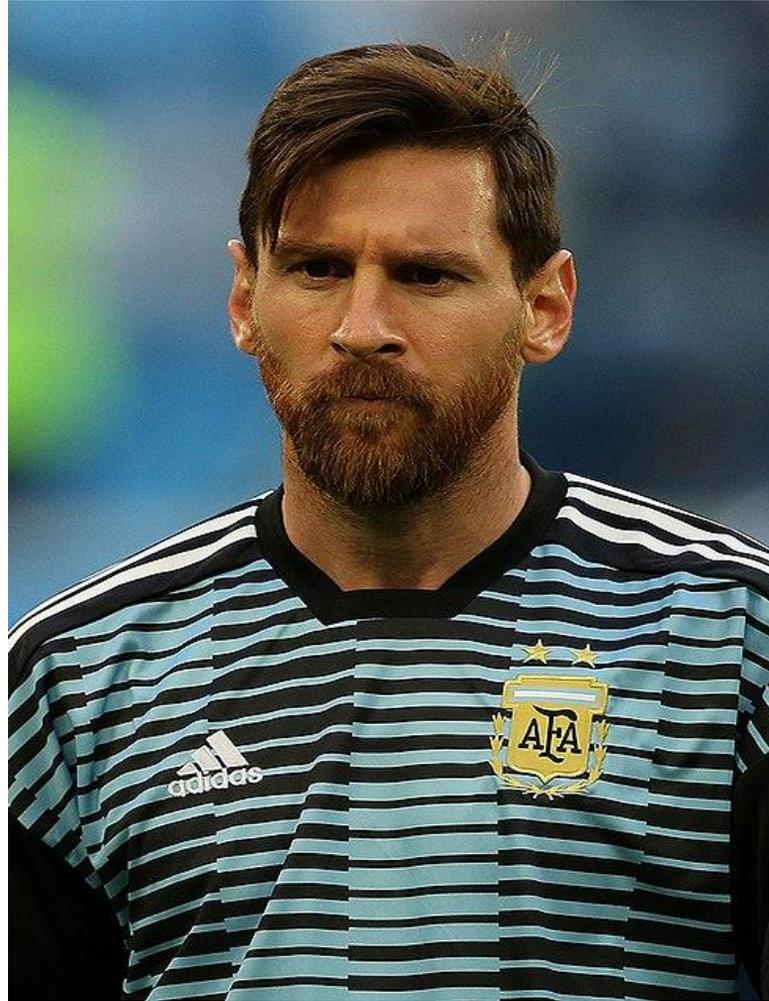
¿Cómo nos formamos los médicos del s.XX?



¿Cómo nos formamos los médicos del s.XX?



Angela Merkel



Leonel Messi

- ▶ Alta capacidad de **resolución**
- ▶ Entrenamiento óptimo en **habilidades técnicas**
- ▶ Criterio para **tomar decisiones** bajo presión
- ▶ Gran **acervo de conocimiento** científico

Pero.....

- ▶ Mediocres para entender las **preocupaciones** del paciente
- ▶ Regulares para **comunicar**

¿Qué es una “preocupación”?



European Journal of Oncology
Nursing

Volume 12, Issue 1, February 2008, Pages 4-13



Communication skills of health-care professionals working in oncology—Can they be improved?

Nicola G. Schofield ^a, Claire Green ^{a, 1}, Francis Creed ^{b, 2}

[Show more](#) ▾

- Información significativa percibida por el investigador
- Una preocupación declarada por el paciente
- Un paciente que muestra una emoción fuerte con contenido

Un paciente oncológico de reciente diagnóstico con **4 o mas preocupaciones** tiene mayor probabilidad de desarrollar ansiedad o depresión en el año siguiente.

¿Cómo nos formamos los médicos del s.XX?

60% de las preocupaciones **no fueron detectadas** por el personal de salud de cuidados paliativos

80% de las preocupaciones de los pacientes **no se reconocieron** en un entorno hospitalario

Un 50 % de las preguntas o dudas del paciente **fueron evitadas o ignoradas.**

- ▶ Un alto porcentaje de las preocupaciones de los pacientes no se revelan o, si se revelan, **no se reconocen.**

¿En cuál empaque vienen esas preocupaciones?

Señales verbales:

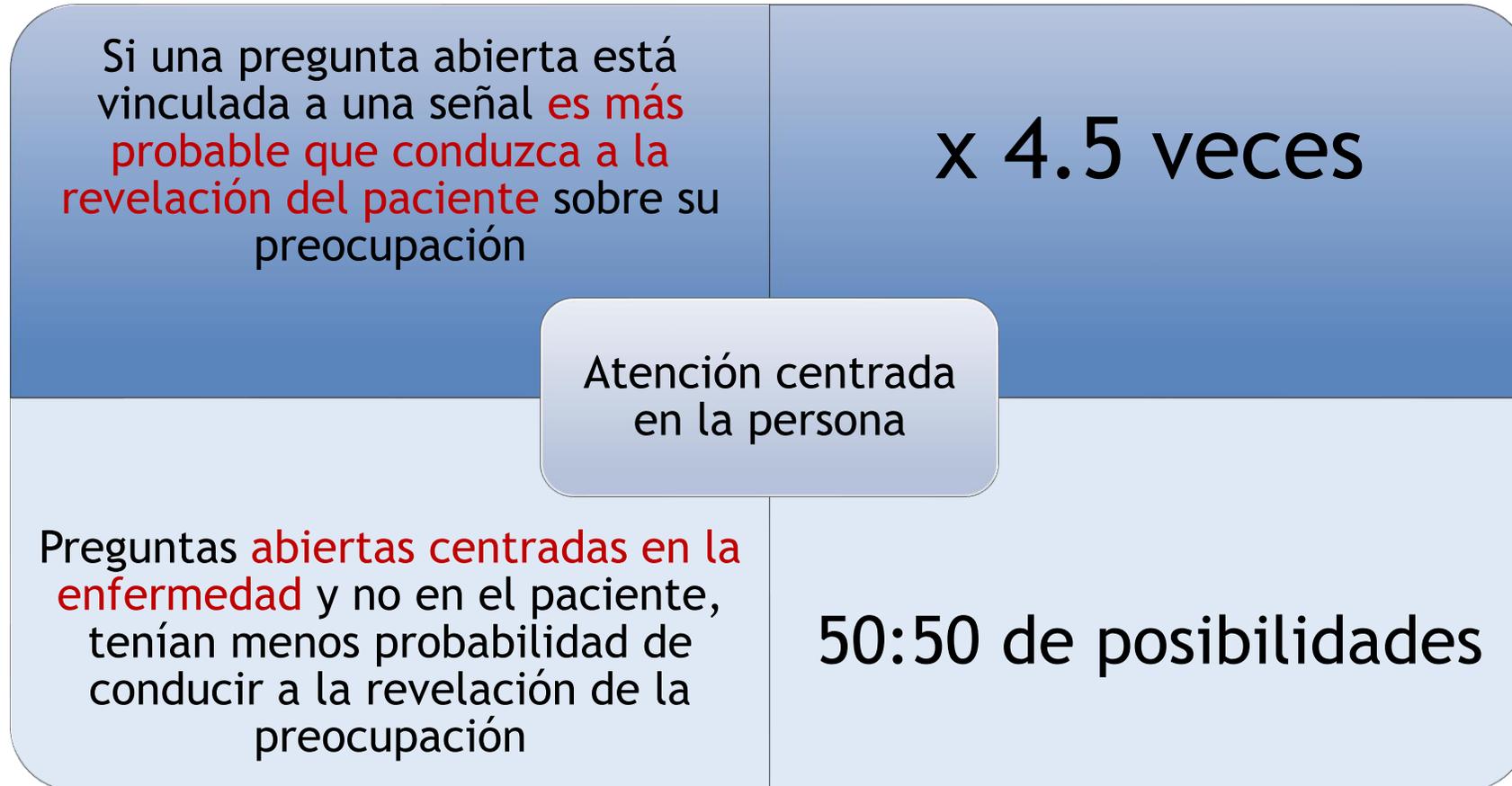
- ▶ **Palabras que sugieren emociones** vagas e indefinidas.
- ▶ **Insinuaciones verbales** sobre preocupaciones ocultas.
- ▶ Palabras que describen **estados emocionales desagradables**.
- ▶ **Énfasis cargado de** afecto o mención repetida de temas de importancia potencial.
- ▶ Comunicación de eventos que amenazan la vida.



Señales no verbales:

- Expresión no verbal de emoción (por ejemplo, **llanto**).
- Indicios no verbales de emoción (por ejemplo, **suspiros**, ceño fruncido, etc.)

¿Y si el empaque tiene el destinatario equivocado?



La comunicación efectiva en pacientes con patologías complejas

- ▶ Mejora el comprensión de la información
- ▶ Lleva a entender el pronóstico
- ▶ Establece metas de cuidado reales y aterriza las falsas expectativas
- ▶ Facilita la toma de decisiones en conjunto

¿Cómo queremos formar los médicos del s.XXI?

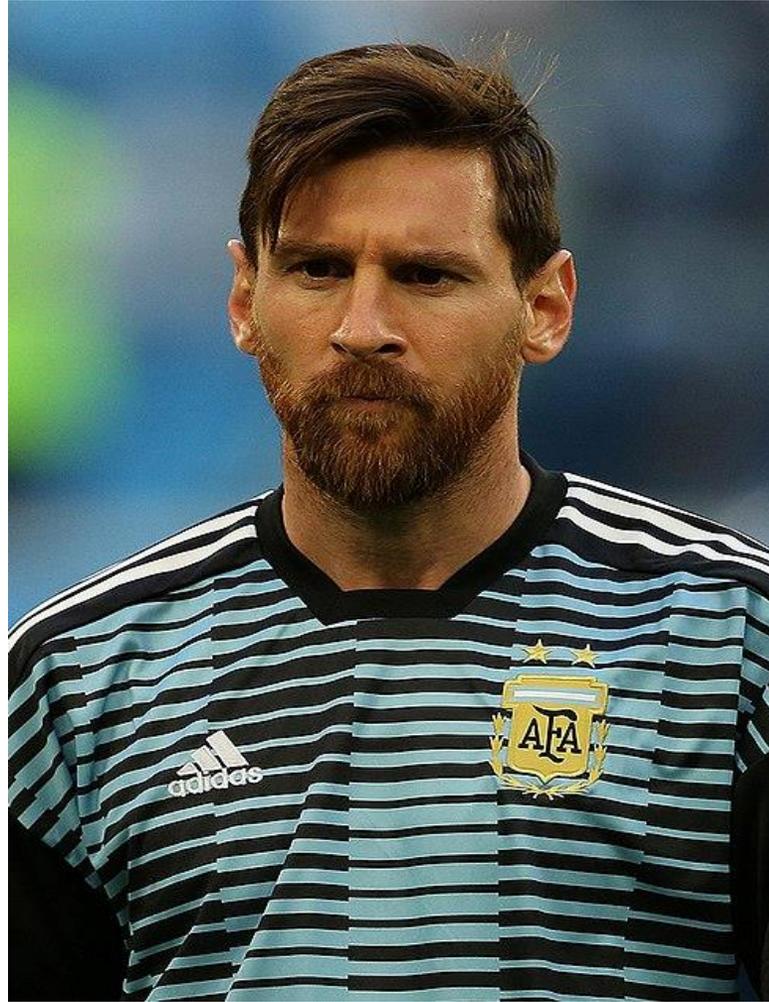


Ceremonia del saco blanco FacMed Uniandes 2020-2

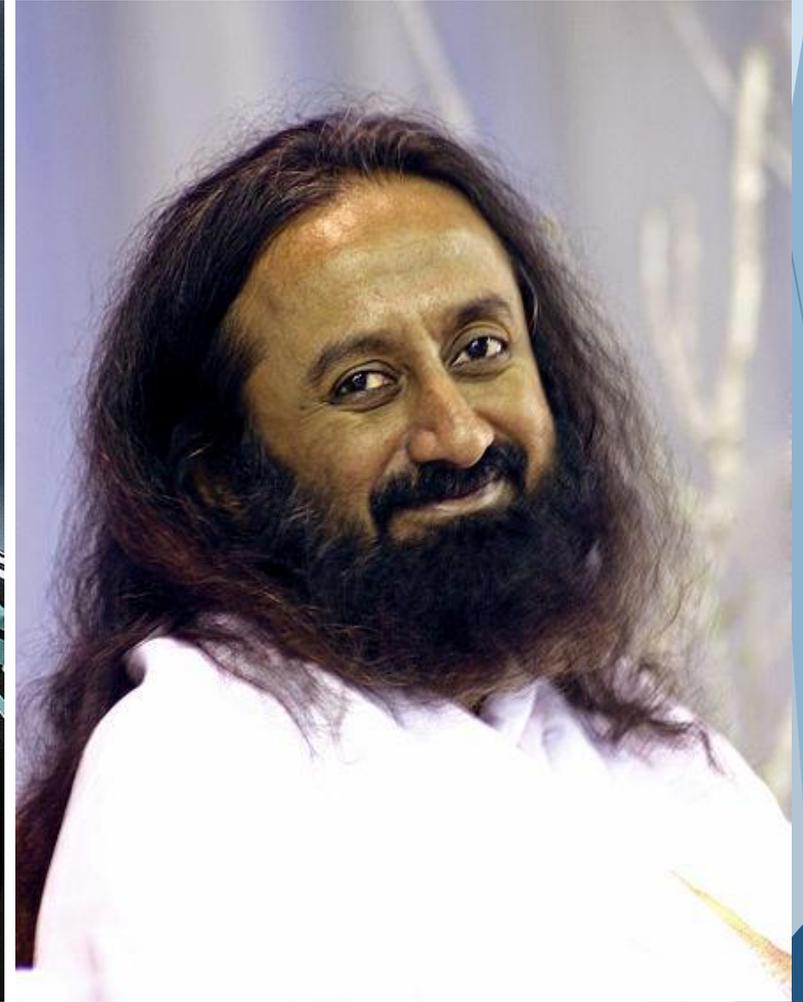
¿Cómo queremos formar los médicos del s.XXI?



Angela Merkel



Leonel Messi



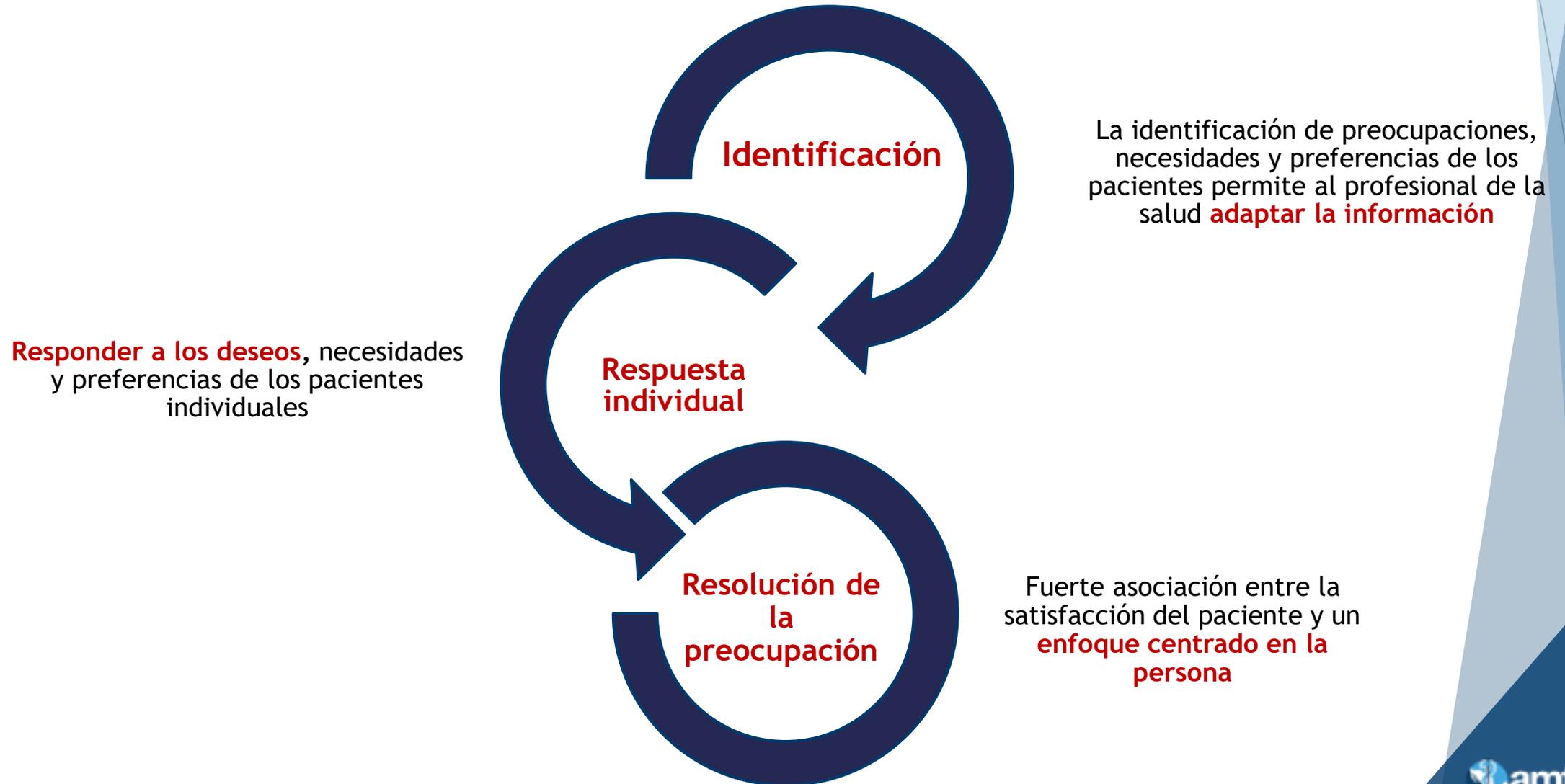
Ravi Shankar Ratnam

Preocupado por las preocupaciones

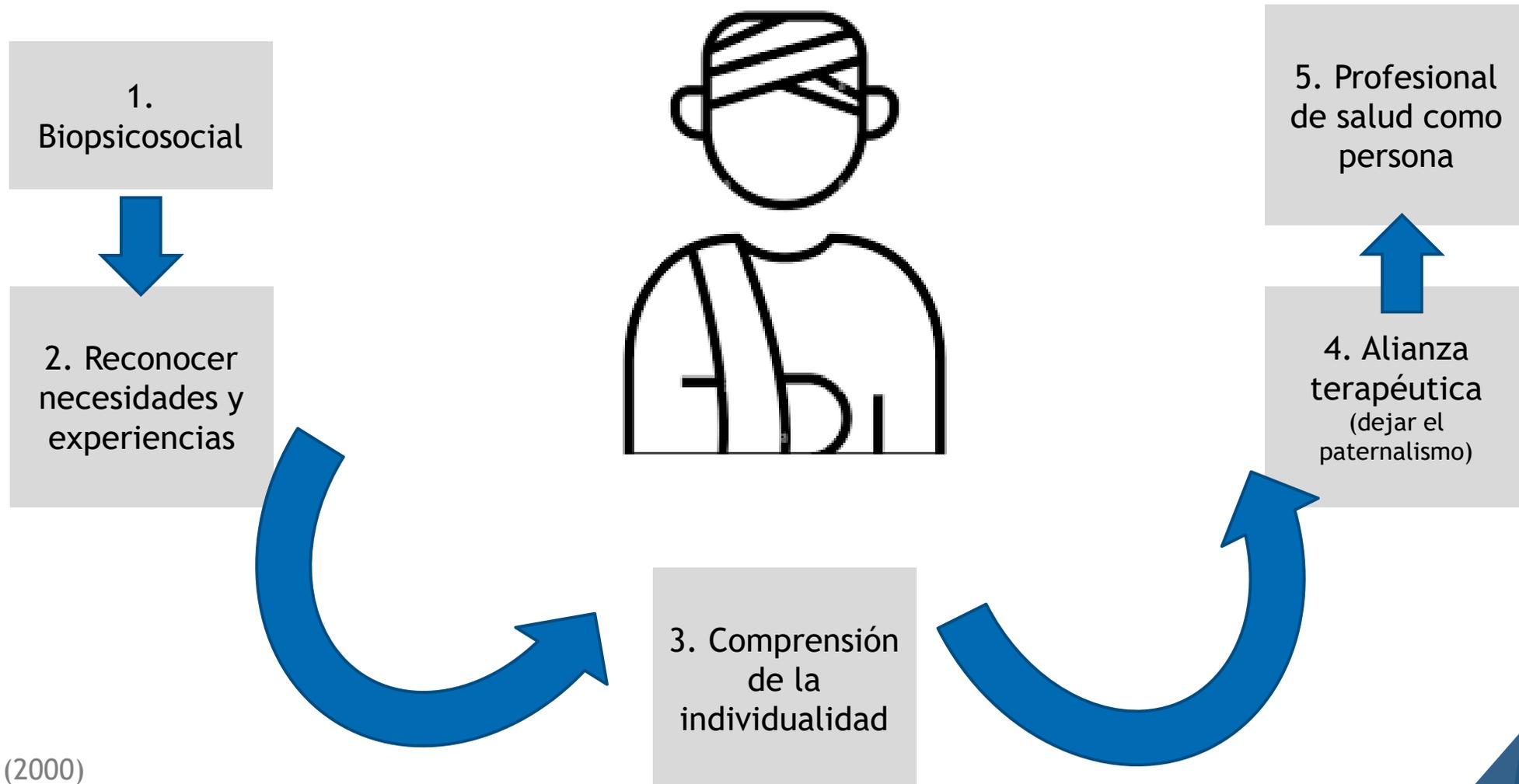


- ▶ Enfoque **dirigido a la persona** y no a la enfermedad.

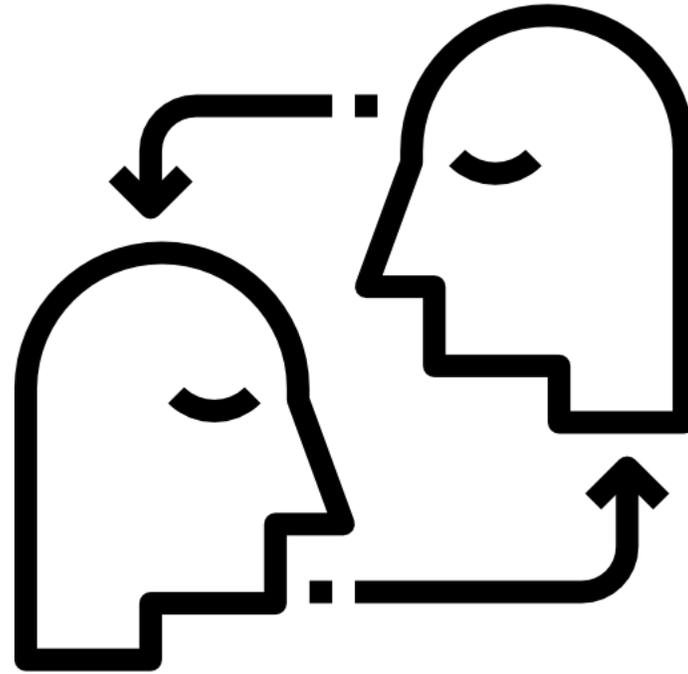
Las preocupaciones del paciente: hacia un medicina individualizada



¿Qué hace diferente el enfoque centrado en la persona?



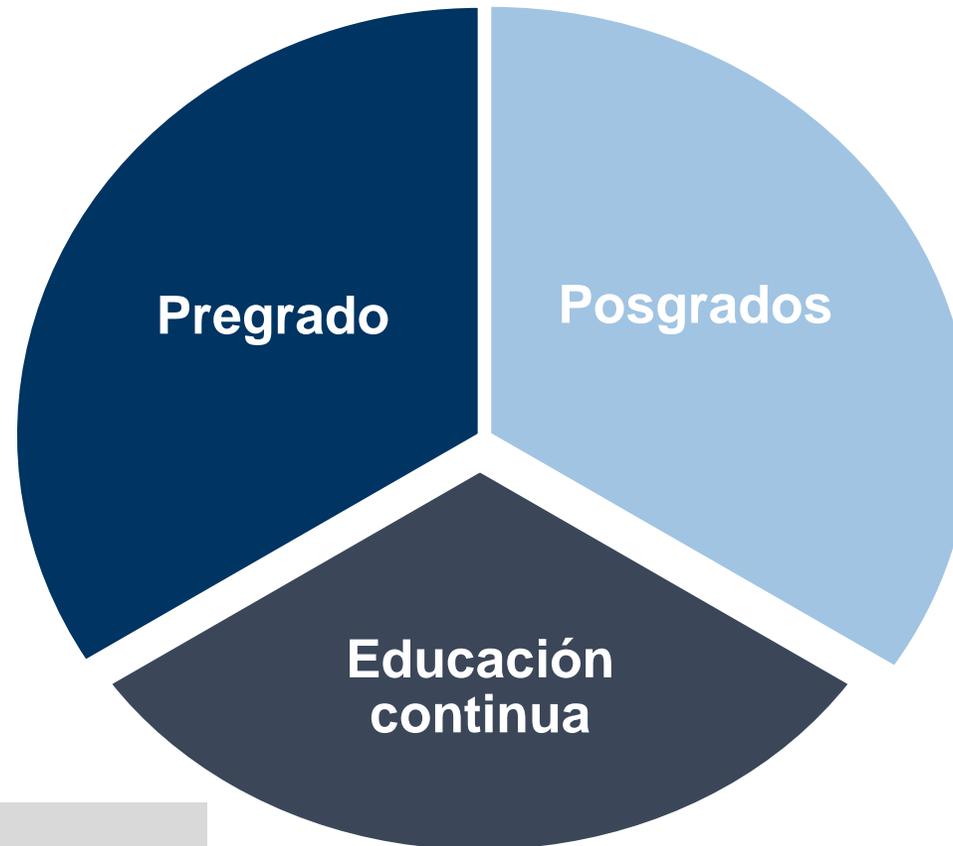
¿Cómo podemos lograr mejor un enfoque centrado en el paciente?



Habilidades de comunicación

Enseñando habilidades de comunicación - Experiencia FacMed Uniandes

- Año 1: Habilidades de comunicación 1 (HC1)
- Año 5 : Habilidades de comunicación 2 (HC2)

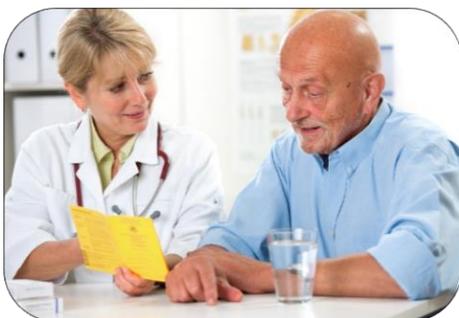


- Año 1: Residencia MQ (HC1)
- Año 2 : Residencia MQ (HC2)

- Para profesores y profesionales de la salud

Caso clínico: Aprendizaje vivencial

Curso – Habilidades de comunicación 2 pregrado



1. Modelo de Atención Centrado en la Persona y Habilidades de Comunicación

EP: Taller y Casos Clínicos + Cuadro de evaluación y retroalimentación
(2 profesores)



2. Estrategias para situaciones difíciles y dar malas noticias

EP: Talleres, análisis de videos y películas, juegos de rol y pacientes estandarizados
(2-4 profesores)



3. Aplicación de la entrevista motivacional

EP: Talleres, análisis de videos y películas y juegos de rol + Rúbrica de evaluación y retroalimentación
(3 profesores)



4. Módulo Integrador

EP: Solicitud de pacientes estandarizados + Gráfico de evaluación y retroalimentación
(5 profesores)

*Combinando estrategias de aprendizaje en grupos pequeños, talleres, juegos de rol y pacientes estandarizados
*Apoyado por un equipo de docentes de diversas disciplinas capacitados en habilidades comunicativas

Curso Habilidades de comunicación: la voz del estudiante

Miguel Villareal
5º año medicina

*“A nosotros nos enseñan a pensar sobre cómo está recibiendo la información el paciente. Nos enseñan a que debemos asegurar que los pacientes **entiendan lo que les decimos** sobre su diagnóstico y sobre otras indicaciones”.*



Estudiantes 9 semestre Campaña “buen trato en mi corazón”

Curso Habilidades de comunicación: la percepción del profesor

Andrés Sarmiento
Profesor y ex-decano

*“Lo mas importante en la relación con un paciente es **tener la capacidad de ponerse en sus zapatos** y comprender como el motivo de consulta está englobado en el contexto del paciente. Cuando usted desarrolla esa habilidad, avanza más que cualquier médico”.*



Profesores salud Pública Campaña “buen trato en mi corazón”

Enseñando habilidades de comunicación en pandemia - Experiencia FacMed Uniandes

Marzo 2020 - COVID

**Todas la estrategias pedagógicas
eran cara a cara**

¿Qué podemos hacer?

¿Cómo enseñar en línea?

*¿Cómo rediseñar estrategias pedagógicas
y procesos de evaluación?*

*¿Cómo capacitar a estudiantes, profesores
y actores para actuar remotamente*

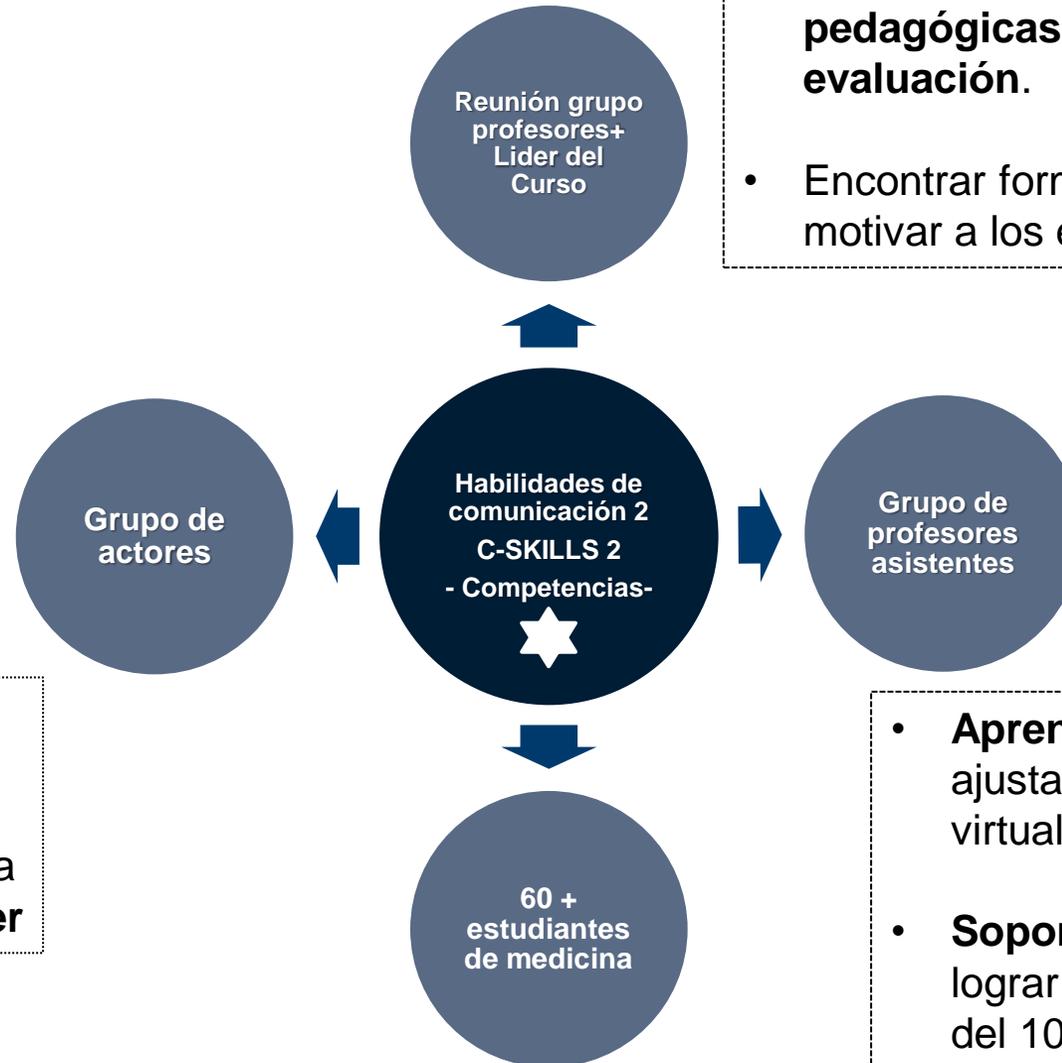


¿Cómo enseñar en línea?

Aprendizaje, adaptación, transformación e innovación

Paso 1

- **Nuevas herramientas** para hacer sesiones de trabajo remoto
- **Rediseño de casos** para ajustarlo al paciente estandarizado remoto



- Rediseño de **estrategias pedagógicas** y **procesos de evaluación**.
- Encontrar formas novedosas de motivar a los estudiantes

- **Aprender, adaptarse y creer** en una nueva forma de aprendizaje
- Learn to **work collaboratively** in a better way, **supporting each other**

- **Aprender metodologías** ajustadas el aprendizaje virtual
- **Soporte técnico** para lograr una conectividad del 100%

- ▶ <https://web.microsoftstream.com/video/199ff9aa-b9de-401d-a86e-5e702335c946>

¿Cómo enseñar en línea?

Aprendizaje, adaptación, transformación e innovación

Paso 2



1. Modelo de cuidado centrado en la persona (CCP) model & Habilidades de comunicación

Diseño original: Talleres y casos clínicos en vivo

Innovaciones:

- Sesión **remota** de paciente estandarizado, **co-evaluación y retroalimentación**.
- Grabación de las sesiones remotas de entrevista, **autoevaluación, co-evaluación y evaluación del docente** usando una rúbrica especial ajustada a telemedicina.
(5 profesores + 2 instructores asistentes)

2. Estrategias para situaciones difíciles y dar malas noticias

Diseño original: Talleres y casos clínicos en vivo, video y retroalimentación con paciente estandarizado.

Innovaciones:

Innovations:

- **Retroalimentación estructurada y co-evaluación** de las sesiones de paciente estandarizado usando una rúbrica especial ajustada a telemedicina.
(4 profesores + 2 instructores asistentes)



¿Cómo enseñar en línea?

Aprendizaje, adaptación, transformación e innovación



3. Aprendiendo el modelo de entrevista motivacional (EM)

Diseño original: Talleres y casos clínicos en vivo

Innovaciones:

- Sesión de paciente estandarizado, **coevaluación y retroalimentación**
- Entrevistas aplicando el modelo de EM, con **autoevaluación, coevaluación y evaluación del profesor** usando rúbrica ajustada a telemedicina.

(5 profesores + 2 instructores asistentes)

4. Módulo integrado

Diseño original: Paciente estandarizado, retroalimentación y co-evaluación

Innovaciones:

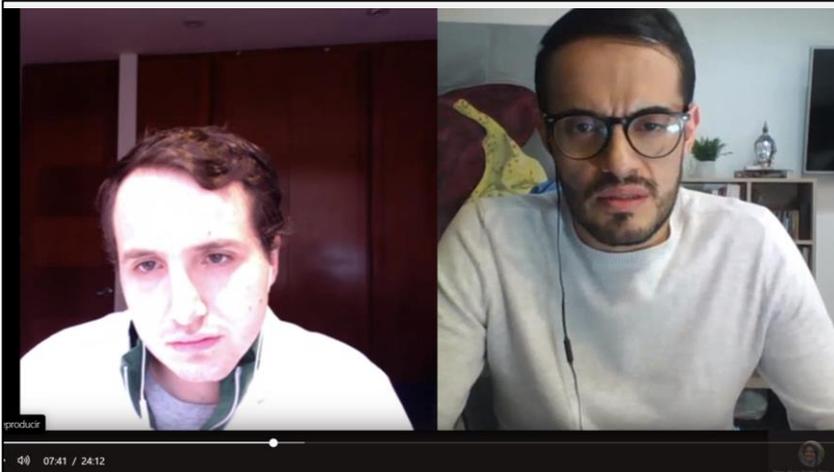
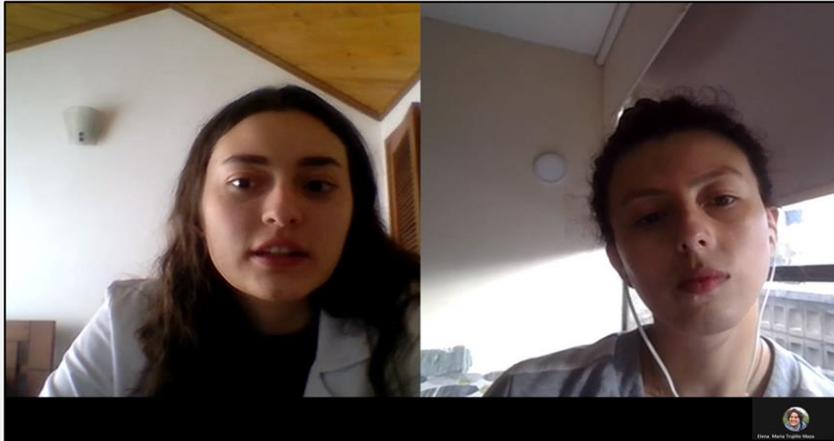
- **Profesor y estudiantes** usando rúbrica ajustada a telemedicina.

(5 profesores + 2 instructores asistentes)



Evaluación del curso HC2

(Julio a noviembre de 2020)



Criterios

Score

Coherencia

157 (150-164)

Habilidades de presentación

161 (153-169)

Materiales y recursos

151 (141-161)

Percepción de aprendizaje

154 (144-164)

Retroalimentación, monitoreo y criterios de calificación

163 (157-169)

Trato a estudiantes

160 (152-168)

Total: 158 (155-161)

Curso Habilidades de comunicación: La posición del actor

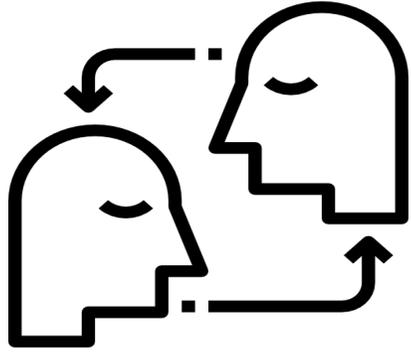
Julián Páez

Actor Hospital Simulado

“Es fundamental que el médico sea esa persona capaz de desnudarte el cuerpo y el alma en 15 minutos. Tiene que ser McGyver para aconsejar, explicar y motivar sobre esa diabetes o esa hipertensión en tan corto tiempo. Yo siento que educando como paciente apporto para que el sistema de atención en salud sea diferente”.



Entrevista motivacional con paciente estandarizado
FacMed 2020-1



Habilidades de comunicación



Identidad profesional



Empatía



Mayor satisfacción personal



Mejor atención en salud

Construcción de la identidad

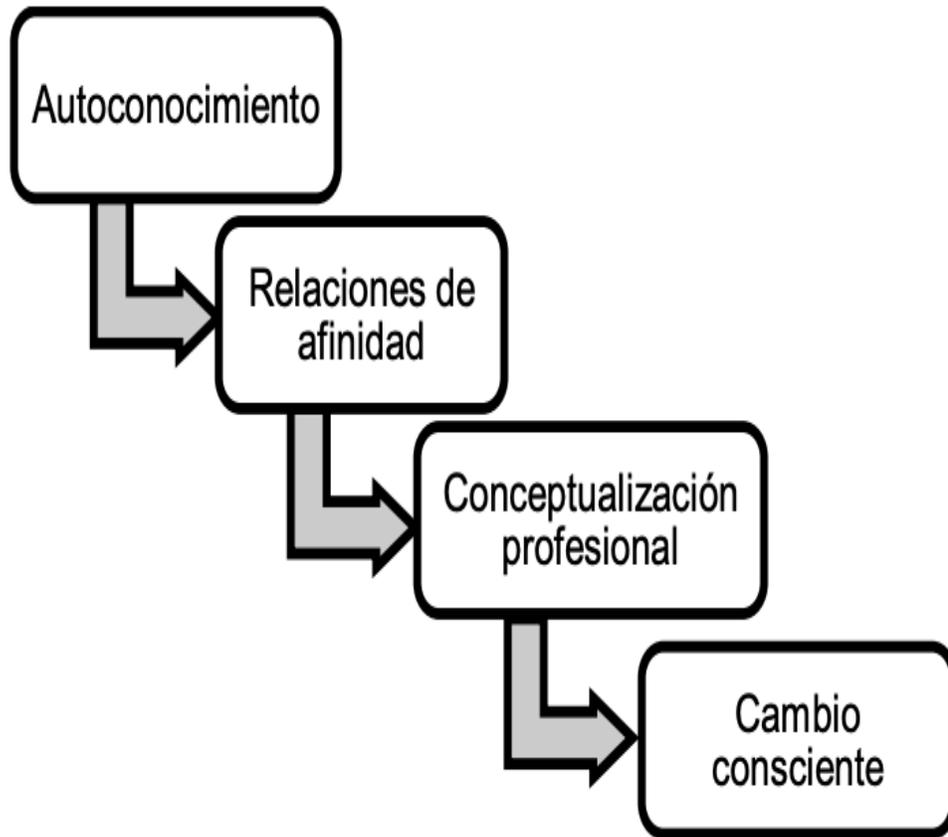


Fig.2: Modelo dinámico de identidad profesional

Tabla 2: Reactivos para cada una de las etapas

Etapa de identidad	Reactivos
Autoconocimiento	Tengo claras mis metas de aprendizaje para esta Semana i. Espero que la actividad seleccionada me rete intelectualmente. Espero solucionar problemas relevantes para mi desarrollo profesional durante la Semana i. Dedico tiempo a buscar información para aprender temas nuevos. Comprendo las consecuencias de cada una de mis acciones. Manejo la frustración ante las dificultades.
Relaciones de afinidad	Me comprometo a colaborar activamente con mis compañeros. <u>El diálogo entre los miembros de los equipos donde participo es cordial.</u> <u>Motivo a otros a miembros de equipo, incluso en los momentos más críticos.</u> Los equipos en donde participo utilizan métodos efectivos para la toma de decisiones.
Conceptualización profesional	Me entusiasma aprender sobre la realidad de alguna organización. Generalmente los miembros del equipo donde participo tienen claros sus roles y tareas. Las organizaciones con las que he participado se han beneficiado de mis acciones. Contribuyo a la sociedad con actividades altruistas al servicio de los demás. Espero poder contribuir a alguna comunidad con mis acciones.
Cambio consciente	Dedico tiempo a reflexionar sobre mi aprendizaje y mis logros. Me gustaría entender las problemáticas más relevantes de la sociedad. Analizo una situación desde diferentes perspectivas antes de tomar una decisión. Soy firme en mis valores, principios morales y convicciones. Participo en actividades donde soy líder de equipos de trabajo. <u>Me interesa conocer la realidad de otros entornos y las oportunidades para aportar valor.</u> Espero adquirir aprendizaje de otras disciplinas para aplicarlo en mi carrera.

Empatía

¿Viene de casa o es posible enseñarla?

- ▶ La empatía en el entorno médico es la **apreciación de las emociones del paciente y la expresión de esa conciencia al paciente.**
- ▶ Es un **objetivo de aprendizaje esencial** por la Asociación Estadounidense de Facultades de Medicina.
- ▶ Se cree que la empatía influye significativamente en la **satisfacción del paciente, el cumplimiento de las recomendaciones médicas, los resultados clínicos y la satisfacción profesional.**



Lecciones aprendidas

- Las habilidades de comunicación **se pueden aprender y se deben enseñar.**
- En pandemia y con mayor necesidad, **se demostró la importancia de las habilidades de comunicación aún en emergencias académicas.**

Agradecimiento especial



**María Teresa Gómez
Lozano**
Fonoaudióloga
Msc en educación
Profesora UniAndes y líder
en educación



**Daniel Suárez
Acevedo, MD**
Psiquiatra, epidemiólogo
y bioeticista
Profesor
planta asociado
UniAndes



Elena Trujillo, MD
Médica familiarista
Msc en educación
Profesor planta
asociado UniAndes

Gracias



Estudiantes de 4° año, campaña #llevoelbuentratoenmicorazón

“

”

“

”

