



# Curso Online Aplicación práctica de la Comunicación Terapéutica y Relación Profesional sanitarios-pacientes

*Herramientas y estrategias de comunicación para mejorar el desempeño de los sanitarios y su relación con los pacientes, identificando los elementos necesarios de la comunicación terapéutica.*

**ARGENTINA**  
(54) 1159839543

**BOLÍVIA**  
(591) 22427186

**COLOMBIA**  
(57) 15085369

**CHILE**  
(56) 225708571

**COSTA RICA**  
(34) 932721366

**EL SALVADOR**  
(503) 21366505

**MÉXICO**  
(52) 5546319899

  
Iniciativas Empresariales  
*| estrategias de formación*

  
MANAGER  
BUSINESS  
SCHOOL

atcliente@iniciativasempresariales.edu.es  
america.iniciativasempresariales.com  
Sede Central: BARCELONA - MADRID



Llamada Whatsapp  
(34) 601615098

**PERÚ**  
(51) 17007907

**PANAMÁ**  
(507) 8338513

**PUERTO RICO**  
(1) 7879457491

**REP. DOMINICANA**  
(1) 8299566921

**URUGUAY**  
(34) 932721366

**VENEZUELA**  
(34) 932721366

**ESPAÑA**  
(34) 932721366

# Aplicación práctica de la Comunicación Terapéutica y Relación Profesional sanitarios-pacientes

## Presentación

En los diversos entornos en los que desempeñan los profesionales todas sus áreas y especialidades, resulta cada vez más importante el desarrollo de habilidades interpersonales para lograr alcanzar el éxito. Para los profesionales de la salud, la comunicación es una herramienta terapéutica, ya no solo ejercerá influencia en el desarrollo profesional, sino que en sí, cada profesional de las diversas áreas de los centros hospitalarios están obligados a comunicarse a través del pensamiento terapéutico.

El objetivo fundamental es generar bienestar y ayudar y acompañar a las personas y familias que requieran ser atendidos en un centro hospitalario. Esto es posible si se practica una comunicación pensando que el centro del proceso es el paciente y que solo relacionándose desde la empatía podrá facilitar el camino que debe recorrer para ser curado. Es importante que los profesionales sanitarios trabajen en el desarrollo y mejora de sus habilidades interpersonales y de comunicación para aprender cómo aplicarlas a la hora de relacionarse con los pacientes y sus familias.

A su vez, cada persona que conforme el equipo de trabajo en los centros hospitalarios debe también considerar que su relación laboral con otros compañeros debe fluir de la mejor manera para no afectar a su desempeño.

En el contexto sanitario, saber comunicarse y trabajar en equipo de manera activa es tanto o más importante que en cualquier otro medio.

En este curso haremos también referencia a cómo el trabajo en equipo es fundamental para afrontar crisis sanitarias como puede ser una pandemia. Cómo cada profesional debe desarrollar estrategias para mejorar su salud mental y física y fortalecer así sus habilidades de comunicación, estrategias que no solo mejorarán el desempeño de los profesionales y su relación con los pacientes, sino con todos los involucrados en la atención médico-sanitaria.

## La Formación E-learning

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:

- 1 La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado para su formación.
- 2 *Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.
- 3 *Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en el curso.
- 4 *Trabajar* con los recursos que ofrece el entorno on-line.

# Aplicación práctica de la Comunicación Terapéutica y Relación Profesional sanitarios-pacientes

## Objetivos del curso:

---

- Qué entendemos por comunicación terapéutica.Cuál es su objetivo fundamental.
- Cómo establecer una eficaz relación profesional sanitario-paciente-familia.
- Cómo aplicar herramientas de comunicación y habilidades interpersonales para mejorar la relación entre todas las partes implicadas.
- Cuáles son los principales elementos de la comunicación terapéutica.
- Qué aspectos fundamentales deben estar presentes en la comunicación médico-paciente.
- Qué habilidades interpersonales debe poseer todo profesional sanitario que quiera desempeñarse con excelencia.
- Cuáles son los beneficios de la comunicación en el desempeño de los equipos de trabajo en el entorno sanitario y la calidad de la atención médica.
- En qué consiste la calidad de vida y su relación con las terapias y tratamientos aplicados a los pacientes.
- Ejemplos de estilos de comunicación y modelos de consulta para mejorar la atención al paciente y a sus familiares.
- Cómo la familia puede ser un excelente aliado para el beneficio no solo del paciente, sino también de todo el personal sanitario y la institución, minimizando errores y evitando un ejercicio profesional inapropiado.
- Cómo el manejo adecuado de las estrategias de comunicación y las habilidades interpersonales permiten mejorar el desempeño y la salud mental de los profesionales de los centros hospitalarios en situaciones de crisis.
- Cómo establecer estrategias que se adapten a los diferentes escenarios del ámbito sanitario y que mejoren la comunicación como eje fundamental para un correcto funcionamiento de la institución.

“ Disponga de las habilidades de comunicación necesarias para establecer una eficaz relación profesional sanitario-paciente-familia”

## Dirigido a:

---

Médicos, Jefes de Servicio, Enfermeras/os, Supervisores de Enfermería, Responsables de RRHH de centros sanitarios y, en general, a todas aquellas personas del sector sanitario interesadas en mejorar el funcionamiento de la comunicación entre los profesionales sanitarios, sus pacientes y familias.

# Aplicación práctica de la Comunicación Terapéutica y Relación Profesional sanitarios-pacientes

## Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 30 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

### Manual de Estudio

5 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

### Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

### Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

**Bibliografía y enlaces** de lectura recomendados para completar la formación.

## Metodología 100% E-learning



### Aula Virtual \*

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.



### Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.



\* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

# Aplicación práctica de la Comunicación Terapéutica y Relación Profesional sanitarios-pacientes

## Contenido del Curso

### MÓDULO 1. El profesional sanitario sabe expresarse y maneja la emoción

6 horas

De forma general podemos definir la comunicación como el proceso de intercambio de información entre un emisor y un receptor, en el cual, de acuerdo a un contexto determinado, se envía un mensaje a través de un canal para obtener una respuesta.

- 1.1. Definición de comunicación.
- 1.2. Modelo básico de comunicación:
  - 1.2.1. Elementos de la comunicación.
  - 1.2.2. Tipos de comunicación o contexto: presentes en todo el ámbito sanitario.
- 1.3. Habilidades de comunicación:
  - 1.3.1. Comunicación oral:
    - 1.3.1.1. Características de la comunicación oral.
    - 1.3.1.2. Principios básicos de la comunicación oral.
    - 1.3.1.3. Ejemplos de comunicación oral.
  - 1.3.2. Comunicación no verbal.
- 1.4. Estilos de comunicación.
- 1.5. Comunicación asertiva.
- 1.6. Características de una persona asertiva.
- 1.7. Comunicación y emociones.
- 1.8. Importancia de la comunicación en el ámbito sanitario.
  - 1.8.1. El gran reto de la comunicación en el entorno sanitario: humanización.
  - 1.8.2. ¿Cómo la comunicación puede fortalecer el trabajo del personal sanitario?
- 1.9. Evaluación.

# Aplicación práctica de la Comunicación Terapéutica y Relación Profesional sanitarios-pacientes

## MÓDULO 2. Comunicación terapéutica y calidad asistencial

6 horas

Se suele definir a la comunicación terapéutica como el “*intercambio de información que se produce durante la entrevista clínica entre médico y paciente, dirigido a la elaboración de un diagnóstico, a la comprensión intelectual y emocional del paciente y a la captación de sus peculiaridades individuales y sus necesidades según su estilo de vida*”.

Su objetivo, mejorar la calidad de vida del paciente y aumentar la eficacia y satisfacción del personal.

- 2.1. Definición.
- 2.2. Diferencias entre comunicación social y terapéutica.
- 2.3. Objetivos de la comunicación terapéutica:
  - 2.3.1. Calidad de vida y comunicación terapéutica.
- 2.4. Elementos de la comunicación terapéutica.
- 2.5. Factores que intervienen en la relación pacientes-personal sanitario.

## MÓDULO 3. Habilidades interpersonales y la relación con los pacientes

6 horas

El éxito en la atención sanitaria y el logro de los objetivos en el cuidado de las personas no solo radica en las aptitudes cognitivas y técnicas, sino por las habilidades interpersonales que poseen todos los que conforman el equipo de médicos, enfermeras, especialistas, técnicos y auxiliares.

- 3.1. Las habilidades interpersonales en la comunicación terapéutica:
  - 3.1.1. Habilidades duras o *hard skills*.
  - 3.1.2. Habilidades blandas o *soft skills*.
- 3.2. Comunicación en la relación personal sanitario-paciente.
- 3.3. Estrategias de comunicación terapéutica:
  - 3.3.1. Ejemplos de estilos de consultas.

# Aplicación práctica de la Comunicación Terapéutica y Relación Profesional sanitarios-pacientes

## MÓDULO 4. Relación con las familias y la comunicación en el equipo de trabajo

6 horas

Dentro del proceso de comunicación terapéutica toda persona que acompañe al paciente será considerada como beneficio para el mismo. Por tanto, el personal profesional deberá relacionarse adecuadamente con la familia, los amigos o aquellas personas que estén cerca del paciente para facilitar la comunicación y desarrollo de los tratamientos y terapias.

### 4.1. Definición de familia.

### 4.2. Importancia de la familia:

4.2.1. Ejemplo de relación personal sanitario-paciente y familia.

4.2.2. Recomendaciones para la comunicación con las familias.

### 4.3. Comunicación entre los equipos de trabajo:

4.3.1. Características de un equipo de trabajo efectivo.

4.3.2. Estrategias para trabajar en equipo.

4.3.3. Ejemplo de comunicación entre los miembros de un equipo de trabajo.

### 4.4. Ejemplo: importancia de la comunicación en el ámbito hospitalario.

### 4.5. Recomendaciones.

## MÓDULO 5. Manejo de las crisis sanitarias desde la comunicación entre los equipos de trabajo

6 horas

Los profesionales del ámbito sanitario se enfrentan constantemente a situaciones que demandan un gran esfuerzo físico y emocional para lograr desempeñarse y reaccionar correctamente y sin errores en cada caso. A estas situaciones “normales” de cualquier país o sistema sanitario puede sumarse una emergencia mundial como es una pandemia.

En este contexto, todas las variables que pudieran haber sido analizadas o tomadas en cuenta y que influyen en los resultados de la gestión de salud de cualquier país, se alteran y entran en conflicto muchas veces con la salida más adecuada.

### 5.1. Pandemia: colapso institucional y profesional.

### 5.2. Comunicación y manejo de la crisis.

### 5.3. Estrategias para mejorar el desempeño profesional:

5.3.1. Enfoque individual:

5.3.1.1. Resiliencia.

5.3.1.2. Diálogo interno.

## Aplicación práctica de la Comunicación Terapéutica y Relación Profesional sanitarios-pacientes

5.3.2. Enfoque institucional.

5.4. Consideraciones finales.

# Aplicación práctica de la Comunicación Terapéutica y Relación Profesional sanitarios-pacientes

## Autor



### Lucrecia Baldassarre

Licenciada en Educación. Docente Universitaria en las Áreas de Comunicación Oral y Comunicación Escénica. Especialista en el diseño de Cursos y Talleres para el Desarrollo de Habilidades de Comunicación.

Máster Practitioner en PNL.

## Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.

