



E.Co.S. Entrenamiento en Comunicación para la Salud

La comunicación interpersonal es el recurso más poderoso con el que contamos los seres humanos, dado que generan procesos esenciales para la vida: la vinculación emocional, la educación y la socialización y *la ayuda que se establece entre generadores de servicios de salud y usuarios de los mismos*. La comunicación en el ámbito de la salud es fundamental para transmitir información referente a situaciones de salud a los pacientes o familiares, facilitar el registro de la realidad y la adherencia a indicaciones, motivar al cambio de hábitos, mejorar la relación con pacientes y disminuir la posibilidad de conflictos/juicios. Estas habilidades facilitan el trabajo cotidiano y fortalecen las relaciones con el equipo de salud, alimentando sustancialmente la buena imagen de la institución.

La Comunicación con los pacientes y su entorno es una parte fundamental del proceso terapéutico.

El abordaje de situaciones críticas y de malas noticias requiere un entrenamiento especial. Generan en ocasiones situaciones de malestar e incluso de violencia verbal o física. La formación médica no incluye esta dimensión comunicacional. La mayoría de los trabajadores han aprendido a comunicarse a partir de la práctica cotidiana y la imitación. Se han realizado diagnósticos que evidenciaron la necesidad generalizada de reforzar este aspecto para lograr mejores resultados. En el actual contexto de pandemia, los afectados son pacientes, familias y también, de manera específica el personal de salud. Contar con estas herramientas hace el trabajo cotidiano más sencillo y disminuye la tensión característica de los escenarios críticos.

Contar con técnicas de motivación de cambios de hábitos y reforzar un protocolo de comunicación de malas noticias aporta a la prevención de reacciones adversas y a fomentar un contexto de contención emocional de parte de profesionales y técnicos de la salud.

La comunicación interna también es una variable interviniente importante para los trabajadores de salud. Un buen ambiente en el trabajo disminuye gran parte del estrés laboral y genera bienestar emocional. Mejorar el clima donde se trabaja y optimizar el trato con las personas produce un marco de confianza y respeto donde los conflictos se minimizan, aumenta la motivación para el trabajo y el desarrollo personal.

Mejorar la comunicación interna y el trabajo en equipo hace más efectivo y saludable el trabajo en salud.

Esta propuesta consiste en generar un espacio donde se recuperen estas herramientas de comunicación implementando mejoras y nuevas estrategias para facilitar la relación con los pacientes y de los equipos entre sí, compartiendo entrenamientos en comunicación terapéutica a partir de protocolos y herramientas específicas para comunicar en salud.



Lugar:

Casa de la Educación Médica. Paraguay 550

Dirigido a

Colegiados Colegio Médico 2da Circunscripción.

Cupo: 40 personas por cohorte.

Entrenamiento práctico: 20 personas.

Modalidad: Entrenamiento híbrido: virtual y presencial.

Módulos: 4

Duración: un cuatrimestre: un módulo por mes.

Teórico práctico: híbrido: presencial con posibilidad de participar virtualmente. Un encuentro mensual

Práctica: presencial. Un encuentro mensual. Se puede elegir 2 horarios

Evaluación: caso clínico/ taller en su lugar de trabajo.

Certificación: Colegio de Médicos.

Fechas y Cronograma:

Fecha	Hora	Actividad
05. 07	18 a 21 hs	Teórico Modulo 1
18. 07	15 a 18 hs	Entrenamiento Módulo1.
02. 08	18 a 21 hs	Teórico Modulo 2
16. 08	15 a 18 hs	Entrenamiento Módulo 2
06. 09	18 a 21 hs	Teórico Modulo 3
19. 09	15 a 18 hs	Entrenamiento Módulo 3
04. 10	18 a 21 hs	Teórico Modulo 4
17. 10	15 a 18 hs	Entrenamiento Módulo 4

BIBLIOGRAFIA Y MATERIALES

La bibliografía, manuales y videos se enviarán por wasap y mail.

Equipo Docente:

Comisión de Entrenamientos Comunicacionales.

CeSiR.

Coordinación del curso

Ps. Alejandra Rigalli.



MÓDULOS

Módulo 1

05/07

18 hs a 21 hs

Comunicación para la Salud

Aspectos generales de la Comunicación en Salud

Comunicación crítica y comunicación terapéutica.

Conversaciones cruciales

Factor Confianza

Estilos de Comunicación.

Herramientas básicas de comunicación para la salud

Rapport - Empatía - Escucha activa

Preguntas - Escalera de inferencias

Relación de ayuda -

Parfraseo - Reflejo de emoción

Resumen

Conversión de la queja

1er Encuentro Presencial

Herramientas de Comunicación en Salud.

Test Estilos

Ejercicio Confianza

Ejercicio 123: Simulación de comunicación crucial con aplicación de herramientas

Módulo 2

02/08

18 a 21 hs

Comunicación Crítica.

Comunicación crítica. Comunicación de Malas Noticias

Ansiedad por interrupción.

¿Qué les pasa a los trabajadores de salud?

Comunicación No Violenta. Protocolo de reformulación. Feed Back

Modelos y protocolos

Modelo general de comunicaciones difíciles.

. PAP: Primeros auxilios emocionales.

. Protocolo de Buckman. Comunicación de malas noticias.



2do Encuentro

Conversaciones cruciales y protocolos

CeSir: Simulación comunicación de malas noticias
Protocolo de Buckman y PAP

Módulo 3

06/09

18 a 21 hs

Comunicación Terapéutica

El bucle del hábito

Motivación y cambio de hábitos

Cambio de hábitos en Enfermedades crónicas no transmisibles.

Etapas de cambio.

La palabra hecha magia: PNL

Patrocinio positivo.

Modelo de intervención breve.

3er Encuentro

Comunicar para motivar

CeSir: Simulación comunicación de intervención breve
Motivación

Módulo 4

04/10

18 a 21 hs

Factor Humano

Quien cuida a los que cuidan?

Estrés laboral en personal de salud

Equipos de trabajo. Trabajo en equipo

Roles

Motivación de equipos. Sinergia.

Protocolo de defusing. Desmovilización emocional luego de situaciones críticas.

Prevención y cuidado de la salud mental de los trabajadores de salud.

4to Encuentro

¿Quién cuida a los que cuidan?

CeSir: Simulación comunicación en equipo. Defusing