



PROGRAMA DE CURSO
ELECTIVO PROFESIONAL: COMUNICACIÓN EFECTIVA

Esta versión del curso se considera excepcional, debido a la emergencia sanitaria por COVID-19. Las metodologías, calendarios y evaluaciones pueden sufrir modificaciones en el transcurso del semestre, con la finalidad de dar cumplimientos satisfactorios a los resultados de aprendizaje declarados y el propósito formativo comprometido. Los eventuales cambios se llevarán a cabo según la contingencia, serán validados por la Dirección de Escuela y se informarán de manera oportuna a sus participantes, a través de los canales formales institucionales.

Validación Programa		
Enviado por: Claudia Andrea Arancibia Salvo	Participación: Profesor Encargado	Fecha envío: 10-08-2022 17:40:22
Validado por: Katherine García Durán	Cargo: Asesora de Gestión	Fecha validación: 11-08-2022 11:53:14

Antecedentes generales	
Unidad(es) Académica(s): - Centro de Habilidades Clínicas	
Código del Curso: ME08060	
Tipo de curso: Electivo	Línea Formativa: Especializada
Créditos: 3	Periodo: Segundo Semestre año 2022
Horas Presenciales: 54	Horas No Presenciales: 27
Requisitos: ME01011308005,(ME01021106008/CB10012),(ME01020706012/SP10001),ME07044	

Equipo Docente a cargo	
Nombre	Función (Sección)
Claudia Andrea Arancibia Salvo	Profesor Encargado (1)
Iván John Silva Sanhueza	Profesor Coordinador (1)



Propósito Formativo

Considerando los escenarios de salud en la que se verán enfrentados los profesionales de la medicina, como: el empoderamiento de los derechos de las personas y su participación activa en la toma de decisiones, la adherencia a las terapias, la realidad migratoria y la inclusión, son situaciones que dependen de una comunicación efectiva como eje fundamental. A través del curso se espera que el/la estudiante explore sobre sus propias habilidades comunicacionales, verbales y no verbales, a la vez que desarrolle competencias técnicas para una efectiva relación médico-paciente usando herramientas que facilitan la comprensión y reflexión de la toma de las decisiones de salud, el trabajo colaborativo con el equipo de salud y empatía en su quehacer profesional.

Competencia

Dominio:Científico

Competencias del egresado de Medicina relacionadas con la resolución de los problemas de salud, basándose en el conocimiento y razonamiento reflexivo de las ciencias, sustentado en la revisión sistemática y crítica de literatura biomédica, actualizada y pertinente, contrastando la información con la propia experiencia, en el contexto de la realidad nacional y del caso particular. Considera además, la capacidad de contribuir a generar conocimiento en ciencias atinentes al área de la salud.

Competencia:Competencia 2

Utiliza en forma pertinente y con sentido crítico la información disponible en diversas fuentes confiables con el fin de fundamentar su quehacer profesional.

SubCompetencia: Subcompetencia 2.3

Selecciona e interpreta adecuadamente la información obtenida desde la perspectiva de la situación particular.

Dominio:Ético-social

Conjunto de habilidades del egresado de medicina para razonar y actuar en forma ética, con compromiso social, respeto y efectividad, en todos los ámbitos de desempeño profesional, bajo el marco legal y reglamentario vigente, fomentando su permanente desarrollo profesional y personal.

Competencia:Competencia 9

Autoevalúa permanentemente su quehacer profesional y se perfecciona constantemente

SubCompetencia: Subcompetencia 9.3

Participa de actividades que fomentan el desarrollo del autoaprendizaje y la capacidad de aprender y desaprender.

SubCompetencia: Subcompetencia 9.4

Selecciona fuentes de actualización y de formación permanente.

SubCompetencia: Subcompetencia 9.5

Participa en actividades complementarias a la formación como profesional, orientadas a la formación integral.

Dominio:Genérico - Transversal

Esta área formativa promueve competencias interpersonales y sociales en el estudiante, que le permitan desarrollar una visión amplia respecto a la salud de las personas, familias y comunidades; destacándose por su compromiso ético, social y de responsabilidad ciudadana en los diversos



Competencia

escenarios vinculados con la profesión. El desempeño del rol en las diversas áreas se fundamenta en un pensamiento crítico reflexivo mediante el análisis de su quehacer en el marco de la conducta humana fundamentado en las bases teóricas de la ética y en un contexto legal; que le permite respetar, promover y cautelar los valores y principios del desempeño médico y a su vez respalda la toma de decisiones frente a los problemas éticos que se le presentan en un marco deliberativo y en el contexto de una sociedad pluralista.

Competencia:Competencia 2

Proponer juicios reflexivos mediante el análisis de conceptos, procesos y resultados de las propias acciones y las de otros, basado en criterios teóricos, metodológicos e ideológicos y establecer acciones de ser necesario, en sus distintas áreas formativas.

SubCompetencia: Subcompetencia 2.1

Evalúa de manera crítica y reflexiva su quehacer y el de otros en diferentes áreas de desempeño, en base a criterios teóricos, metodológicos e ideológicos.



Resultados de aprendizaje

RA1. Establecer una comunicación efectiva con el/la usuario/a, atendiendo a su contexto social, laboral, económico y cultural, para una adecuada relación clínica.

RA2. Establecer relaciones de colaboración con el equipo de salud, utilizando una comunicación efectiva, manteniendo un clima de cordialidad y respeto, en beneficio de la prestación de salud y decisiones terapéuticas.

RA3. Realizar una reflexión crítica de los elementos de comunicación que interactúan en el proceso clínico.

Unidades

Unidad 1:1 Estrategias y técnicas comunicativas para favorecer la atención de pacientes y la relación interprofesional.

Encargado: Iván John Silva Sanhueza

Indicadores de logros	Metodologías y acciones asociadas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica sus habilidades comunicativas y reconoce cómo potenciarlas. 2. Se comunica de manera efectiva, utilizando la escucha activa y empatía en la interacción con pacientes simulados. 3. Utiliza herramientas de comunicación para la consulta presencial y telemática, haciendo un reflexión crítica de las buenas prácticas. 4. Logra establecer una comunicación efectiva en situaciones difíciles, frente a pacientes simulados. 5. Realiza una entrevista clínica completa aplicando herramientas de comunicación efectiva a pacientes simulados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Clases dialogadas (presenciales) y Video Clases asincrónicas (aula invertida) • Lecturas dirigidas • Identificación de fortalezas y debilidades en torno a las habilidades comunicativas. • Trabajo entre pares orientado a desarrollo de habilidades clínicas. • Consulta con pacientes simulados para desarrollo de habilidades comunicativas y de enfrentamiento en situaciones clínicas diversas. • Foro
<p>Demuestra una adecuada expresión verbal y no verbal en situaciones comunicativas del ámbito clínico.</p>	



Estrategias de evaluación			
Tipo_Evaluación	Nombre_Evaluación	Porcentaje	Observaciones
Trabajo escrito	Ensayo de habilidades comunicativas	25.00 %	
Evaluación de desempeño clínico	Teleconsulta a pacientes simulados	25.00 %	
Evaluación de desempeño clínico	Atención presencial de pacientes simulados	50.00 %	
Suma (para nota presentación examen)		100.00%	



Bibliografías

Bibliografía Obligatoria

- Cibanal L., Arce M , 2014 , Técnicas de comunicación y relación de ayuda en ciencias de la salud , 3ª , Elsevier , Español , <https://www-clinicalkeyes.uchile.idm.oclc.org/#!/browse/book/3-s2.0-C20130139633>

- Soledad Armijo-Rivera Claudia Behrens María Giaconi Amelia Hurtado María Fernandez Paula Parra MaríaV. Morales Gregory Makoul , 2021 , Validación de la versión en español de un instrumento de evaluación de la comunicación centrada en el paciente en OSCE , Educación Médica , 22 , Español , 6 , <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1575181321000085?token=05B7D1859526EF62E1C4CFD98347DC796D659CFE7D0B6731B6394A6008FEEDB283BCFCD1DBACFD9A6F7B56BC2648894F&originRegion=us-east-1&originCreation>

Bibliografía Complementaria

- Lloyd M, Bor R. , 2019 , Communication skills for medicine , 4ª , Churchill Livingstone, Elsevier , Inglés , <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uchile-ebooks/detail.action?docID=5493085>

- CENS , 2020 , Guía de Buenas Prácticas y Recomendaciones en Telemedicina , Español , CENS.cl , , <https://cens.cl/guia-de-buenas-practicas-y-recomendaciones-en-telemedicina/>

- Bascuñán M., Arriagada A. , 2016 , Comunicación de errores médicos a pacientes y familiares: interrogantes y herramientas. , Rev Med Chile , 144 , Español , 6

- Beach et al. , 2006 , Relationship-centered Care , J GEN INTERN MED , 21 , Inglés , 5

- X. Clèries , 2010 , La esencia de la comunicación en educación médica , Educacion Medica , 13 , 1 , Español , 6

- Bascuñán M. , 2013 , Comunicación de “Malas Noticias” en Salud. , Rev. Med. Clin. Condes , 24 , 4 , Español , 8

- E.B. Martin et al. , 2015 , Clinicians’ recognition and management of emotions during difficult healthcare conversations , Patient Education and Counseling , 98 , Español , 6

- Moore P. et al , 2010 , La comunicación médico-paciente: ¿Cuáles son las habilidades efectivas? , Rev Med Chile , 138 , Español , 7



Plan de Mejoras

Este curso ha sido bien evaluado en versiones anteriores. Se han tomado en cuenta las opiniones de los estudiantes para la mejora continua del curso. En esta versión, que vuelve a ser presencial, se enfatizará en aula invertida de modo que la clase sea una oportunidad de discusión en torno a lo revisado en forma asincrónica. En cuanto a las evaluaciones, se incluye un análisis crítico acerca del progreso en las habilidades comunicativas, además, se incrementan los escenarios formativos tanto para teleconsulta como para atención presencial de pacientes simulados.



Requisitos de aprobación y asistencia adicionales a lo indicado en decreto Exento N°23842 del 04 de julio de 2013.

Porcentaje y número máximo permisible de inasistencias que sean factibles de recuperar:

Las actividades obligatorias requieren de un 100% de asistencia. Son consideradas actividades obligatorias, las evaluaciones y las actividades prácticas que se realizan en un laboratorio o en un campo clínico, además de actividades de seminarios y talleres.

Las modalidades de recuperación de actividades obligatorias y de evaluación:

El/la estudiante deberá avisar por la vía más expedita posible (Plataforma dpi/justificación de inasistencias) dentro de las 24 horas siguientes. Si no se realiza esta justificación en los plazos estipulados, el estudiante debe ser calificado con la nota mínima (1.0) en esa actividad de evaluación. Resolución N° 14 66 "Norma operativa sobre inasistencia a actividades curriculares obligatorias para los estudiantes de pregrado de las Carreras de la Facultad de Medicina.

Se realizará recuperación de actividades en acuerdo con el estudiante y equipo docente, cuando exista justificación acorde a plazos estipulados. La modalidad de recuperación será acorde al tipo de actividad perdida y según los recursos disponibles.

Condiciones adicionales para eximirse:

Curso no posee exención de examen.

El examen final podría no ser reprobatorio pero dependerá de la nómina oficial de cursos administrada por cada Escuela en concordancia con lo estipulado por la Dirección de Pregrado.



ANEXOS

Requisitos de aprobación.

Artículo 24: El rendimiento académico de los(las) estudiantes será calificado en la escala de notas de 1,0 a 7. La nota mínima de aprobación de cada una de las actividades curriculares para todos los efectos será 4,0, con aproximación. Las calificaciones parciales, las de presentación a actividad final y la nota de actividad final se colocarán con centésima. La nota final de la actividad curricular se colocará con un decimal para las notas aprobatorias, en cuyo caso el 0,05 o mayor se aproximará al dígito superior y el menor a 0,05 al dígito inferior.

Artículo 25: El alumno(a) que falte sin la debida justificación a cualquier actividad evaluada, será calificado automáticamente con la nota mínima de la escala (1,0).

Artículo 26: La calificación de la actividad curricular se hará sobre la base de los logros que evidencie el(la) estudiante en las competencias establecidas en ellos. La calificación final de los diversos cursos y actividades curriculares se obtendrá a partir de la ponderación de las calificaciones de cada unidad de aprendizaje y de la actividad final del curso si la hubiera. La nota de aprobación mínima es de 4,0 y cada programa de curso deberá explicitar los requisitos y condiciones de aprobación previa aceptación del Consejo de Escuela.

Artículo 27: Los profesores o profesoras responsables de evaluar actividades parciales dentro de un curso deberán entregar los resultados a los(as) estudiantes y al(la) Profesor(a) Encargado(a) en un plazo que no exceda los 15 días hábiles después de la evaluación y antes de la siguiente evaluación. En aquellos cursos que contemplan Examen Final, la nota de presentación a éste deberá estar publicada como mínimo 3 días hábiles antes del examen y efectuarlo será responsabilidad del(la) Profesor(a) Encargado(a) del Curso.

Artículo 28: Al finalizar el curso, o unidad de aprendizaje podrán existir hasta dos instancias para evaluar los logros de aprendizaje esperados en el(la) estudiante, debiendo completarse el proceso de calificación en un plazo no superior a 15 días continuos desde la fecha de rendición del examen de primera oportunidad.

Artículo 29: Aquellos cursos que contemplan una actividad de evaluación final, el programa deberá establecer claramente las condiciones de presentación a esta.

1. Será de carácter obligatoria.
2. Si la nota es igual o mayor a 4.0 el estudiante tendrá derecho a dos oportunidades de evaluación final.
3. Si la nota de presentación a evaluación final está entre 3.50 y 3.94 (ambas incluidas), el estudiante sólo tendrá una oportunidad de evaluación final.
4. Si la nota de presentación es igual o inferior a 3.49, el estudiante pierde el derecho a evaluación final, reprobando el curso. En este caso la calificación final del curso será igual a la nota de presentación.
5. Para eximirse de la evaluación final, la nota de presentación no debe ser inferior a 5,0 y debe estar especificado en el programa cuando exista la eximición del curso.

Reglamento general de los planes de formación conducentes a las Licenciaturas y títulos profesionales otorgados por la Facultad de Medicina, Decreto Exento N° 23842 del 04 de julio de 2013.



Norma operativa de inasistencia a actividades obligatorias y evaluaciones, en contexto de pandemia.

ACTIVIDADES OBLIGATORIAS:

Todos los cursos deben explicitar en su programa, y en la sesión inaugural, las actividades que son obligatorias y que requieren un porcentaje de asistencia sin ser evaluaciones; si estas son recuperables o no y los respectivos mecanismos de recuperación.

Según el contexto actual, la cantidad de actividades obligatorias que no son evaluaciones debe representar un mínimo del programa y debe estar debidamente justificadas en su pertinencia para la formación. Asimismo, el porcentaje máximo de inasistencias, claramente definido en el programa, debe responder a criterios de flexibilidad y posibilidades de recuperación.

Frente a inasistencias a estas actividades, se deberán seguir los siguientes pasos:

NORMAS PARA ACTIVIDADES OBLIGATORIAS QUE NO SON EVALUACIONES

1. La justificación de inasistencias a evaluaciones puede presentarse mediante una justificación fundada, reconociendo también en este aspecto la salud mental y las situaciones derivadas de infección por COVID-19 del o la estudiante o del cuidado de personas con quienes conviven. Así mismo, se entregarán facilidades de justificación ante eventualidades como: falta de conexión a internet, corte de luz, duelo por familiar, enfermedad de estudiante o familiar; los cuáles podrán ser presentados con su debida justificación.
2. Si un estudiante se aproxima o sobrepasa el número máximo de inasistencias, el Profesor Encargado de Curso debe presentar el caso al Coordinador de Nivel, quien verifica si las inasistencias se producen en otros cursos del nivel respectivo. A su vez lo presenta al Consejo de Escuela respectiva, instancia que, basada en los antecedentes, califica y resuelve la situación.
3. Las inasistencias debidamente justificadas a estas actividades, deberán recuperarse de acuerdo a lo indicado en el programa de curso.
4. El estudiante que sobrepase el máximo de inasistencias permitido, figurará como "Pendiente" en el Acta de Calificación Final de la asignatura, siempre que a juicio del PEC, o el Consejo de Nivel o el Consejo de Escuela, las inasistencias con el debido fundamento, tengan causa justificada (Ej, certificado médico comprobable, informe de SEMDA, causas de tipo social o familiar acreditadas por el Servicio de Bienestar Estudiantil).
5. El estudiante que sobrepase el máximo de inasistencias permitido, y no aportó elementos de juicio razonables y suficientes que justificaran el volumen de inasistencias, figuraba como "Reprobado" en el Acta de Calificación Final de la Asignatura con nota final 3.4.
6. Dado el contexto sanitario, en caso de que un estudiante, por los motivos antes señalados, no pudiese asistir a la fecha de recuperación, contará con una oportunidad adicional de fijar una nueva fecha, cumpliendo con todos los pasos anteriores, En caso de una nueva inasistencia, se procederá según el punto 4 y 5.
7. La inasistencia a una actividad deberá ser comunicada vía solicitud al sistema en línea de justificación de inasistencias provisto para los y las estudiantes en el [Portal de Estudiantes](#) e informada directamente a la coordinación de nivel por la vía disponible para cada estudiante.



Norma operativa de inasistencia a actividades obligatorias y evaluaciones, en contexto de pandemia.

NORMAS PARA ACTIVIDADES OBLIGATORIAS DE EVALUACIÓN

1. La justificación de inasistencias a evaluaciones puede presentarse mediante una justificación fundada, reconociendo también en este aspecto la salud mental y las situaciones derivadas de infección por COVID-19 del o la estudiante o del cuidado de personas con quienes conviven. Así mismo, se entregarán facilidades de justificación ante eventualidades como: falta de conexión a internet, corte de luz, duelo por muerte de cercano, enfermedad de estudiante o familiar; los cuáles podrán ser presentados sin justificativo médico o psicosocial.
2. La inasistencia a una evaluación deberá ser comunicada vía solicitud al sistema en línea de justificación de inasistencias provisto para los y las estudiantes en el [Portal de Estudiantes](#), en un plazo máximo de 5 días, e informada directamente a la coordinación de nivel por la vía disponible para cada estudiante.
3. Las inasistencias debidamente justificadas a estas actividades, deberán recuperarse de acuerdo a lo indicado en el programa de curso.
4. Si la justificación se realiza en los plazos estipulados y el PEC acoge la justificación, la actividad deberá ser recuperada según la forma y plazos informados en el programa.
5. Dado el contexto sanitario, en caso de que un estudiante, por los motivos antes señalados, no pudiese asistir a la fecha de recuperación, contará con una oportunidad adicional de fijar una nueva fecha de evaluación, cumpliendo con todos los pasos anteriores. En caso de presentarse una nueva inasistencia a la evaluación recuperativa, se procederá según el punto 6.
6. Si no se realiza esta justificación en los plazos estipulados, el estudiante debe ser calificado con la nota mínima (1,0) en esa actividad de evaluación.

Si un estudiante con fundamento y causa justificada, no puede dar término a las actividades finales de un curso inscrito, analizados los antecedentes, por el Consejo de Nivel y/o Consejo de Escuela, el PEC puede dejar pendiente el envío de Acta de Calificación Final, por un periodo máximo de 20 días hábiles a contar de la fecha de cierre de semestre establecida en el calendario académico de la Facultad. Transcurrido este periodo, es responsabilidad del PEC enviar el Acta de Calificación Final (Art. 20 D.E. N°23842/2013).

La Dirección de Escuela debe estar en conocimiento e informar oportunamente a Secretaría de Estudios.



Norma operativa de inasistencia a actividades obligatorias y evaluaciones, en contexto de pandemia.

DISPOSICIONES FINALES:

1. Cualquier situación no contemplada en esta normativa, debe ser evaluada en Consejos de Escuelas respectivos. Lo anterior, teniendo en consideración las disposiciones de reglamentación universitaria vigente.
2. Es responsabilidad de las Direcciones de Escuela, poner en conocimiento de los Coordinadores de Nivel, Profesores Encargados de Curso (PEC), académicos y estudiantes la presente normativa.
3. Las fechas destinadas a actividades de recuperación, deben ser previas al examen final del curso. El estudiante tendrá derecho a presentarse al examen final sólo con sus inasistencias recuperadas.
4. En el caso de cursos que no contemplen examen final, las actividades recuperativas deben ser realizadas antes de la fecha definida semestralmente para el cierre de actas.
5. En caso de inasistencia a cualquier actividad obligatoria, se sugiere que, adicionalmente, el estudiante comunique su inasistencia por la vía más expedita (correo, teléfono, delegada de curso, coordinación de nivel, etc.) a su PEC. Esto puede complementar el ingreso de justificación a la plataforma, favorece la comunicación directa según exista la necesidad de aportar mayores antecedentes para resolver el caso o planificar acciones de acompañamiento futuro.



Política de corresponsabilidad social en la conciliación de las responsabilidades familiares y las actividades universitarias.

Con el fin de cumplir con los objetivos de propender a la superación de las barreras culturales e institucionales que impiden un pleno despliegue, en igualdad de condiciones, de las mujeres y hombres en la Universidad y el país; Garantizar igualdad de oportunidades para la participación equitativa de hombres y mujeres en distintos ámbitos del quehacer universitario; Desarrollar medidas y acciones que favorezcan la corresponsabilidad social en el cuidado de niñas y niños y permitan conciliar la vida laboral, estudiantil y familiar; y, Desarrollar un marco normativo pertinente a través del estudio y análisis de la normativa universitaria vigente y su eventual modificación, así como de la creación de una nueva reglamentación y de normas generales relativas a las políticas y planes de desarrollo de la Universidad; se contempla cinco líneas de acción complementarias:

Línea de Acción N°1: proveer servicios de cuidado y educación inicial a hijos(as) de estudiantes, académicas(os) y personal de colaboración, facilitando de este modo el ejercicio de sus roles y funciones laborales o de estudio, mediante la instalación de salas cunas y jardines infantiles públicos en los diversos campus universitarios.

Línea de Acción N°2: favorecer la conciliación entre el desempeño de responsabilidades estudiantiles y familiares, mediante el establecimiento en la normativa universitaria de criterios que permitan a los y las estudiantes obtener la necesaria asistencia de las unidades académicas en el marco de la corresponsabilidad social en el cuidado de niñas y niños.

Línea de Acción N°3: garantizar equidad de género en los procesos de evaluación y calificación académica, a través de la adecuación de la normativa universitaria respectiva, con el fin de permitir la igualdad de oportunidades entre académicas y académicos en las distintas instancias, considerando los efectos de la maternidad y las responsabilidades familiares en el desempeño y la productividad tanto profesional como académico, según corresponda.

Para más detalles remitirse al Reglamento de corresponsabilidad social en cuidado de hijas e hijos de estudiantes. Aprobado por Decreto Universitario Exento N°003408 de 15 de enero 2018.