

PROGRAMA DE CURSO
ELECTIVO PROFESIONAL: COMUNICACIÓN EFECTIVA

Validación Programa		
Enviado por: Claudia Andrea Arancibia Salvo	Participación: Profesor Encargado	Fecha envío: 02-07-2025 17:24:56
Validado por: Paola Alejandra Ramírez Salas	Cargo: Analista de Unidad	Fecha validación: 29-07-2025 12:20:34

Antecedentes generales	
Unidad(es) Académica(s): - Departamento de Educación en Ciencias de la Salud	
Código del Curso: ME08060	
Tipo de curso: Electivo	Línea Formativa: Especializada
Créditos: 3	Periodo: Segundo Semestre año 2025
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: Estrategias y técnicas comunicativas para favorecer la atención de pacientes y la relación interprofesional.

Encargado:

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 una 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. 6. Demuestra una adecuada expresión verbal y no verbal en situaciones comunicativas del ámbito clínico. 	<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



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 de ponderaciones para notal final:		100.00%	



Bibliografías
Bibliografía Obligatoria
- Lloyd M, Bor R. , 2019 , Communication skills for medicine , 4ª , Churchill Livingstone, Elsevier , Español , https://ebookcentral.proquest.com/lib/uchile-ebooks/detail.action?docID=5493085
- 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
Bibliografía Complementaria
- Conor Gilligan et al , 2021 , Intervenciones para mejorar la comunicación interpersonal de los estudiantes de medicina en la consulta , Español , Base de Datos Cochrane de Revisiones Sistemáticas , https://www.cochranelibrary.com/es/cdsr/doi/10.1002/14651858.CD012418.pub2/pdf/abstract/es
- CENS , 2020 , Guía de Buenas Prácticas y Recomendaciones en Telemedicina , Español , CENS.cl , , https://cens.cl/guia-de-buenas-practicas-y-recomendaciones-en-telemedicina/
- 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
- Bascuñán M., Arriagada A. , 2016 , Comunicación de errores médicos a pacientes y familiares: interrogantes y herramientas. , Rev Med Chile , 144 , Español , 6
- Rodrigo P. , 2017 , Consentimiento Informado en Medicina Práctica clínica e investigación biomédica , Revista Chilena de Cardiología , 36 , 1 , Español , 57-66 , https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-85602017000100008&script=sci_arttext
- Chen, X., Liu, C., Yan, P. et al. , 2025 , The impact of doctor-patient communication on patient satisfaction in outpatient settings: implications for medical training and practice. , BMC Med Educ , 25 , 830 , Español , 1-10 , https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12135588/
- Bascuñán M. , 2013 , Comunicación de “Malas Noticias” en Salud. , Rev. Med. Clin. Condes , 24 , 4 , Español , 8
- FERNANDO ESTÉVEZ ABAD, ANDREA ESTÉVEZ VÉLEZ , 2021 , Comunicación efectiva en salud: evaluación de una experiencia docente en estudiantes de medicina de Cuenca, Ecuador , Revista de Bioética y Derecho , 52 , 1 , Español , 85-104 , https://scielo.isciii.es/pdf/bioetica/n52/1886-5887-bioetica-52-00085.pdf
- Torregrosa Almonacid, L., Gómez Barrera, N., & Martínez Barrios, I. , 2020 , Conversaciones difíciles en medicina: Una reflexión desde la ética del cuidado , Universitas Medica , 61 , 2 , Español , 1-10 , https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/UMED/61-1%20(2020)/231061132009/
- Moore P. et al , 2010 , La comunicación médico-paciente: ¿Cuáles son las habilidades efectivas? , Rev Med Chile , 138 , Español , 7
- Martinez, I. M., Isabel-Gómez, R., Molina-Linde, J. M., & Molina-Lopez, T. , 2015 , Estrategias de comunicación con niños y adolescentes en el ámbito hospitalario o de atención primaria , Agencia de Evaluación de Tecnologías Sanitarias , AETSA , Español , 44

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, se enfatizará la promoción del 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.
<p>Porcentaje y número máximo permisible de inasistencias que sean factibles de recuperar:</p> <p>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.</p> <p>Las modalidades de recuperación de actividades obligatorias y de evaluación:</p> <p>En el caso de inasistencias a actividades obligatorias, el/la estudiante debe avisar su inasistencia al PEC, dentro de las 24 horas siguientes por correo electrónico institucional. Además, debe presentar a la Escuela respectiva, la justificación de inasistencia por escrito con sus respectivos respaldos, en un plazo máximo de cinco días hábiles a contar de la fecha de la inasistencia.</p> <p>La Escuela o quién esta designe deberá resolver la solicitud, informando a el o la PEC a la brevedad posible a fin de reprogramar la actividad si correspondiese.</p> <p>Si el estudiante usa documentación adulterada o falsa para justificar sus inasistencias, deberá ser sometido a los procesos y sanciones establecidos en el Reglamento de Jurisdicción Disciplinaria, de acuerdo a Resolución exenta N° 111 "Norma de asistencia a actividades curriculares de las carreras de pregrado que imparte la facultad de medicina"</p> <p>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. Las actividades obligatorias (con equipo CHC) dadas su condición y características no son recuperables.</p> <p>Todas las actividades definidas como obligatorias, deben ser recuperadas por el estudiante inasistente, de acuerdo a la disponibilidad de tiempo, docentes y campo clínico. Si por su naturaleza o cuantía no puedan ser recuperadas, deberá cursar la asignatura en su totalidad en el próximo período académico, quedando en su registro académico con el curso en calidad de Eliminado "E" o Reprobado según corresponda, y conforme lo señalado en el artículo octavo (Resolución exenta N° 111).</p>
Otros requisitos de aprobación:
Condiciones adicionales para eximirse:
Curso no posee examen.

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 (2 decimales). 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 y reprobatoria.
2. Si la nota es igual o mayor a 4.0** el(la) 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(la) estudiante sólo tendrá una oportunidad de evaluación final.
4. Si la nota de presentación es igual o inferior a 3.44, el(la) 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.

Requisitos de aprobación.

* la vía oficial para el ingreso de notas es u-cursos, deben ser ingresadas con dos decimales. sólo la nota del acta de curso es con aproximación y con decimal, siendo realizado esto automáticamente por el sistema

** Los casos en que la nota de presentación esté en el rango de 3.95 a 3.99 tendrán dos oportunidades para rendir examen.

*** Los casos en que la nota de presentación esté en el rango de 3.45 a 3.49 tendrán una única oportunidad para rendir examen.

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.

Normas de asistencia a actividad curriculares.

Para el caso de actividades curriculares cuya asistencia sea considerada como obligatoria por la Escuela respectiva, el o la estudiante deberá justificar su inasistencia de acuerdo al procedimiento establecido.

Cada programa de curso -y según su naturaleza y condiciones de ejecución- podrá considerar un porcentaje y número máximo permisible de inasistencias a actividades obligatorias, excluyendo actividades calificadas. Este porcentaje no debe superar el 20% del total de actividades obligatorias programadas.

Las actividades de recuperación, deberán ser fijadas y llevadas a cabo en forma previa al examen del curso. Cada estudiante tendrá derecho a presentarse al examen sólo si ha recuperado las inasistencias. En el caso de cursos que no contemplen examen, las actividades recuperativas deben ser realizadas antes de la fecha definida semestralmente para el cierre de actas.

PROCEDIMIENTO DE JUSTIFICACIÓN:

1. En el caso de inasistencias a actividades obligatorias, incluidas las de evaluación definidas en cada programa de curso, el o la estudiante debe avisar su inasistencia al PEC, dentro de las 24 horas siguientes por correo electrónico institucional.
2. Además, vía solicitud al sistema en línea de justificación de inasistencias provisto en el [Portal de Estudiantes](#), el o la estudiante debe presentar la justificación de inasistencia por escrito con sus respectivos respaldos, a modo de ejemplo: certificado médico comprobable, informe de SEMDA., causas de tipo social o familiar acreditadas por el Servicio de Bienestar Estudiantil; en un plazo máximo de cinco días hábiles a contar de la fecha de la inasistencia.
3. La Escuela o quién esta designe deberá resolver la solicitud, informando a el o la PEC a la brevedad posible a fin de reprogramar la actividad si correspondiese.

Si el estudiante usa documentación adulterada o falsa para justificar sus inasistencias, deberá ser sometido a los procesos y sanciones establecidos en el Reglamento de Jurisdicción Disciplinaria.

Para el caso de que la inasistencia se produjera por fallecimiento de un familiar directo: padres, hermanos, hijos, cónyuge o conviviente civil, entre otros; los estudiantes tendrán derecho a 5 días hábiles de inasistencia justificada, y podrá acceder a instancias de recuperación de actividades que corresponda.

Normas de asistencia a actividad curriculares.

RECUPERACIÓN DE ACTIVIDADES:

Si el o la estudiante realiza la justificación de la inasistencia de acuerdo a los mecanismos y plazos estipulados, la actividad de evaluación debe ser recuperada de acuerdo a lo establecido en el programa, resguardando las condiciones equivalentes a las definidas para la evaluación originalmente programadas.

Si una inasistencia justificada es posteriormente recuperada íntegramente de acuerdo a los criterios del artículo tercero anterior, dicha inasistencia desaparece para efectos del cómputo del porcentaje de inasistencia. Cualquier inasistencia a actividades obligatorias que superen el porcentaje establecido en programa que no sea justificada implica reprobación del curso.

SOBREPASO DE MÁXIMO DE INASISTENCIAS PERMITIDAS:

Si un o una estudiante sobrepasa el máximo de inasistencias permitido y, analizados los antecedentes por su PEC, y/o el Consejo de Escuela, se considera que las inasistencias están debidamente fundadas, el o la estudiante no reprobará el curso, quedando en el registro académico en estado de Eliminado(a) del curso ("E") y reflejado en el Acta de Calificación Final del curso. Esto implicará que él o la estudiante deberá cursar la asignatura o actividad académica en un semestre próximo, en su totalidad, en la primera oportunidad que la Escuela le indique.

Si el o la estudiante sobrepasa el máximo de inasistencias permitido, y no aporta fundamentos y causa que justifiquen el volumen de inasistencias, el o la estudiante reprobará el curso.

Si el o la estudiante, habiendo justificado sus inasistencias adecuadamente, no puede dar término a las actividades finales de un curso inscrito, y analizados los antecedentes el Consejo de Escuela, el PEC podrá 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.

Cualquier situación no contemplada en esta Norma de Regulación de la Asistencia, debe ser evaluada en los Consejos de Escuela considerando las disposiciones de reglamentación universitaria vigente.

Estas normativas están establecidas en resolución que fija las Normas de Asistencia a Actividades Curriculares de las Carreras de Pregrado que Imparte la Facultad de Medicina (Exenta N°111 del 26 de enero de 2024) y vigente actualmente.

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.