Rocío Juliá-Sanchis
Silvia Escribano-Cubas
Manuel Fernández-Alcántara
María José Cabañero-Martínez

# Programa de Comunicación Eficaz en Ciencias de la Salud (CECS)

## Entrenamiento y evaluación de las habilidades de comunicación en entornos emocionalmente complejos



Horizontes Universidad

Octaedro

# Programa de Comunicación Eficaz en Ciencias de la Salud (CECS)

## Entrenamiento y evaluación de las habilidades de comunicación en entornos emocionalmente complejos

Rocío Juliá-Sanchis
Silvia Escribano-Cubas
Manuel Fernández-Alcántara
María José Cabañero-Martínez

# Programa de Comunicación Eficaz en Ciencias de la Salud (CECS)

## Entrenamiento y evaluación de las habilidades de comunicación en entornos emocionalmente complejos

Octaedro

Colección Horizontes - Universidad
Título: *Programa de Comunicación Eficaz en Ciencias de la Salud (CECS). Entrenamiento y evaluación de las habilidades de comunicación en entornos emocionalmente complejos*

Primera edición: febrero de 2025

© Rocío Juliá-Sanchis, Silvia Escribano-Cubas, Manuel Fernández-Alcántara, María José Cabañero-Martínez

© De esta edición:
Ediciones OCTAEDRO, S.L.
C/ Bailén, 5 – 08010 Barcelona
Tel.: 93 246 40 02
octaedro@octaedro.com
www.octaedro.com

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra.

ISBN: 978-84-1079-037-7
Depósito legal: B 3404-2025

Maquetación: Fotocomposición gama, sl
Diseño y producción: Octaedro Editorial

Impresión: Ulzama

Impreso en España - *Printed in Spain*

**Agradecimientos**
Nos gustaría agradecer al alumnado que, durante su formación de grado en Enfermería, colaboró en el diseño y medición de la eficacia del programa CECS, así como en la validación de las herramientas de evaluación.

Asimismo, a la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Alicante, ya que no dudó en financiar y disponer nuevos espacios docentes para la realización óptima del mismo.

# Sumario

Prólogo . . . . . 11
M.ª Paz García Caro

PRIMERA PARTE. FUNDAMENTACIÓN DEL PROGRAMA CECS

1. La comunicación eficaz en los estudios de grado de Ciencias de la Salud . . . . . 15

2. Fundamentos del programa de CECS . . . . . 21

3. Orientaciones para la aplicación de CECS . . . . . 39

SEGUNDA PARTE. PROTOCOLO DEL PROGRAMA CECS

Sesión 1. Comunicación clínica y el programa CECS . . . . . 51

Sesión 2. Conociendo mejor las situaciones emocionalmente complejas . . . . . 61

Sesión 3. Entrenamiento de situaciones . . . . . 67

Sesión 4-8. Entrenamiento de situaciones . . . . . 71

ANEXOS

Anexo 1. Rúbrica de corrección del estudio de caso clínico. (Actividad 2A. «Presentación y distribución de los casos clínicos para estudio») . . . . . 79

Anexo 2. Rúbrica sobre desempeño de las habilidades de comunicación . . . . . 81

Anexo 3. Ejemplo de dosier para intérpretes . . . . . 89

Anexo 4. Cuestionarios. (Actividad 1B. «Evaluar el estado basal del grupo mediante instrumentos de evaluación») . . . . . 93

Anexo 5. Información a los participantes y consentimiento informado. (Actividad 1D. «Presentación del programa») . . . . . 99

Anexo 6. Competencias de escucha, de acción y de entrevistador. (Actividad 1E. «Estrategias para una comunicación eficaz») . . . . . 103

Anexo 7. Distribución por subgrupos. (Actividad 1F. «Dinámicas de presentación y distribución del alumnado en subgrupos de trabajo») . . . . . 119

Anexo 8. Ficha de descripción de los casos clínicos para estudio. (Actividad 2A. «Presentación de los casos clínicos para estudio») . . . . . 121

Anexo 9. Plantilla para la realización del caso clínico. (Actividad 2A. «Presentación de los casos clínicos para estudio») . . . . . 129

Anexo 10. Cuestionario de fidelidad de la implementación del programa CECS . . . . . 131

# Prólogo

M.ª Paz García Caro
Universidad de Granada

Hay que dar la bienvenida a un manual que presenta y desarrolla exhaustivamente un programa de entrenamiento de habilidades de comunicación en Ciencias de la Salud.

La comunicación es la base de la relación del profesional con el paciente y su familia, y requiere actitud y habilidad para que sea efectiva. No bastan la buena voluntad ni las mejores intenciones del profesional, porque no se trata de la naturaleza humana o de la actividad cotidiana de comunicar, de comunicarse, sino del espacio terapéutico de la comunicación, del efecto terapéutico; esto es, del bienestar emocional, de la seguridad y la satisfacción de pacientes y familiares mientras transitan la enfermedad o el problema de salud que les ha conectado al profesional.

La comunicación entre profesionales, pacientes/usuarios y familia se produce en todas las situaciones clínicas, ya sea en su vertiente informativa, ya sea como soporte de la relación de ayuda o del cuidado; sin embargo, no todas las situaciones resultan problemáticas ni plantean dificultades para los profesionales de manera general. Así llegamos al segundo título de este manual, el que muestra claramente su intención: entrenar y evaluar las habilidades de comunicación en entornos emocionalmente complejos.

La complejidad emocional para un profesional se produce por la implicación personal, por lo que requiere para él sus valores, creencias, identificación, empatía, compasión, respecto de la situación clínica, vital, de sus pacientes, que ha de afrontar y re-

solver. Esta implicación puede resultar muy exigente y causar un sufrimiento si no se tienen estrategias adecuadas, herramientas o recursos para su manejo. Por ello demanda y necesita un entrenamiento, adquirir unas habilidades relacionales y comunicativas que sean efectivas; es decir, que cumplan con su objetivo de resolver los problemas que plantean, o que se les plantean, a pacientes y familias.

El manual es muy exigente con esta premisa y no escatima ningún esfuerzo en presentar, mediante doce casos concretos, contenidos y herramientas para la adquisición y evaluación de competencias específicas. Quien quiera o necesite desarrollar estas habilidades dispone de todo lo necesario para hacerlo en este manual. El equipo de profesionales, docentes e investigadores que lo ha creado y que lo presenta es de una solvencia más que demostrada. Son docentes experimentados que han sintetizado y transformado su conocimiento y experiencia con el aprendizaje mediante simulación en un programa contrastado que puede implementarse y adaptarse a diversas circunstancias y lugares.

Mis felicitaciones a este maravilloso equipo y mi más profundo agradecimiento por acercarnos a este programa que sin duda nos hará mejores profesionales para nuestros pacientes.

# PRIMERA PARTE. FUNDAMENTACIÓN DEL PROGRAMA CECS

La comunicación es un aspecto central en el campo de las ciencias de la salud. A pesar de la importancia que tienen las habilidades técnicas y el conocimiento de estas, no podemos olvidar que se desarrollan en una relación de ayuda donde el modo en que nos vinculamos con las personas usuarias de los servicios asistenciales es fundamental. Habilidades como la escucha activa, la empatía, el uso de reflejos o de clarificaciones pueden entrenarse y mejorarse, siendo herramientas básicas en la formación de cualquier profesional de la salud. Sin embargo, no existen muchos programas de intervención que se basen en el uso de actividades participativas, dinámicas, en casos reales y que hayan mostrado una eficacia a medio y largo plazo. Uno de ellos, es el Programa de Comunicación Eficaz en Ciencias de la Salud (programa CECS) que abordamos en detalle en el presente manual.

En la primera parte, realizamos una introducción y una justificación de la utilidad de este tipo de programas, así como de la importancia de realizar una adecuada evaluación de los procesos susceptibles de verse modificados durante su realización. Hasta ahora, los resultados del programa CECS, compuesto por un total de ocho sesiones, son prometedores y apuntan hacia la utilidad de este en el contexto de las Ciencias de la Salud. Posteriormente, se aborda tanto la población a la que va dirigido inicialmente (alumnos de grado) como las características para tener en cuenta de cara a llevarlo a cabo por parte de los facilitadores. En la segunda parte del manual se detalla el protocolo de aplicación

del programa CECS, incluyendo los contenidos de cada una de las sesiones y las actividades propuestas. Por último, incluimos una serie de anexos dónde se detallan las herramientas de evaluación que han sido adaptadas para el programa.

Esperamos que este programa sea útil tanto para estudiantes como para profesionales y que pueda ir enriqueciéndose a medida que se aplica a otros contextos y a otras situaciones emocionalmente complejas.

# 1

# La comunicación eficaz en los estudios de grado de Ciencias de la Salud

Desde la segunda mitad del siglo XX, la atención sanitaria ha experimentado profundos cambios ideológicos, en consonancia con los producidos en la sociedad, que han facilitado la incorporación paulatina del paradigma asistencial centrado en la persona en la práctica clínica. Dicho paradigma promueve una atención humanizada, ética y respetuosa, que apoya la participación de los usuarios y las usuarias de los servicios de salud en aspectos relacionados con su propia asistencia (WHO, 2015).

La comunicación eficaz entre profesionales de la salud y usuarios/as es el elemento central del paradigma asistencial centrado en la persona (Iversen *et al.*, 2021). Dicha comunicación se caracteriza por la habilidad de los profesionales de la salud para transmitir información de manera clara, concisa y comprensible a las personas a las que se asiste, ya sean pacientes o sus familiares, de manera destacada durante la transmisión de información, la participación en la toma de decisiones y el apoyo emocional (WHO, 2015). La comunicación eficaz también implica escuchar con atención las preocupaciones y necesidades de los pacientes, y responder empática y apropiadamente a sus preguntas y problemas. Esto puede implicar el uso de un lenguaje claro y sencillo, la utilización de ejemplos y analogías para explicar conceptos clínicos complejos, y la capacidad de escuchar y responder a las preguntas y preocupaciones de los usuarios de manera clara y comprensible (WHO, 2015).

Más concretamente, la literatura muestra que la relación terapéutica positiva que se genera a través de la comunicación eficaz aporta beneficios para todas las partes. Desde la perspectiva del usuario, mejora la adherencia al tratamiento (Iversen *et al*., 2021), el autocontrol sobre su enfermedad (Gutiérrez-Puertas *et al*., 2020), la satisfacción general, la seguridad en la atención recibida (Lynch, 2020) y la percepción de una asistencia de mayor calidad (Riedl y Schussler, 2017). Desde el punto de vista del profesional, mejora su bienestar emocional (Iversen *et al*., 2021), y desde el punto de vista de la gestión de recursos, reduce la estancia hospitalaria y sus costes asociados (Agarwal *et al*., 2010; Mata *et al*., 2019). Por el contrario, una comunicación inadecuada se relaciona con bajos niveles de satisfacción en el usuario y un aumento en el número de eventos adversos secundarios a errores clínicos (Guetterman *et al*., 2019). Los beneficios y perjuicios descritos plantean, en términos de relevancia y transversalidad, que un buen manejo de la comunicación en el entorno terapéutico es equiparable al buen manejo de las habilidades técnicas o de los conocimientos clínicos (Iversen *et al*., 2021).

A pesar de que la comunicación es una actividad cotidiana en todos los contextos de la vida, comunicarse eficazmente en el entorno asistencial no es sencillo. De hecho, según el European Patients Forum (2017), sigue siendo una de las mayores deficiencias de este contexto y, contrariamente a lo que cabría esperar, no mejora de manera natural, ni con la edad, ni con la experiencia laboral (Moore *et al*., 2018). Para tener éxito en la comunicación es necesario entrenarla intencional y específicamente mediante metodologías innovadoras y creativas (Escribano *et al*., 2021).

Es cierto que la comunicación terapéutica es un concepto situacional que depende de muchos factores. Así, no presenta la misma dificultad informar sobre un tratamiento liviano que sobre un tratamiento con repercusiones vitales para el usuario/a. De igual manera, no es igual comunicarse con un menor o un adulto. Tampoco es lo mismo dar malas noticias sobre un diagnóstico con posibilidad de cura que sobre un diagnóstico con repercusiones fatales.

El presente programa de intervención se ha generado pensando en una pluralidad de situaciones que comparten el ser complejas emocionalmente. Además, también consideramos que puede ser útil para un público diverso que incluya tanto a quie-

nes dan una importancia central a la comunicación y la relación con el usuario/a, como a quienes opinan que da lo mismo lo que digan o cómo lo expresen, ya que ello no es relevante o no influye en la respuesta del usuario o sus familiares o allegados (Ruiz-Moral *et al.*, 2020).

Como puede apreciarse, la incorporación de las habilidades de comunicación en la formación de Ciencias de la Salud supone un gran desafío (Gutiérrez-Puertas *et al.*, 2020; Pires *et al.*, 2017). Dado que la comunicación es un elemento común en todas las intervenciones sanitarias, estaría justificado considerarlas como competencias básicas de grado y posgrado (Gilligan *et al.*, 2021). Sin embargo, una reciente revisión sobre la formación de pregrado española (Ferrández-Antón *et al.*, 2020; Sanson-Fisher *et al.*, 2018) concluye que existe una escasez y una elevada heterogeneidad en el número de créditos que abordan contenidos específicos relacionados con la comunicación. Específicamente, los planes de estudios de enfermería dedican una media 4 créditos totales (de 240 créditos que posee la titulación) a la formación de las habilidades de comunicación. Esta dedicación podría explicar la percepción y creencias del alumnado, el cual refiere no sentirse suficientemente preparado en estas habilidades (Lewis *et al.*,2017) y no considera importante o útil las habilidades de comunicación en su práctica profesional (Coleman y McLaughlin, 2019). Asimismo, el alumnado encuentra dificultades para reacondicionar estilos de comunicación arraigados en el sistema asistencial, y a la hora de atender las necesidades clínicas y psicosociales de las personas de manera simultánea e integrada con las habilidades técnicas (Gilligan *et al.*, 2021).

Las discretas incursiones de intervenciones educativas para abordar la comunicación eficaz en los planes de estudio de grado y posgrado en Ciencias de la Salud han encontrado barreras tales como la hegemonía del paradigma biomédico en el contexto educativo y asistencial o la del descrédito de la comunicación como habilidad relevante (Ruiz-Moral *et al.*, 2020). La creencia de que la comunicación es innata, carente de credibilidad académica, subjetiva y poco científica se ha identificado tanto en los responsables académicos y profesores de otras materias como en muchos estudiantes (Ruiz-Moral *et al.*, 2020), extendiéndose entre el personal clínico (Olde Bekkink *et al.*, 2018).

No obstante, la escasa formación en comunicación en las titulaciones de grado de Ciencias de la Salud (Pires *et al.*, 2017) –a pesar de los llamamientos de la Organización Mundial de la Salud (WHO, 2015) para mejorar la comunicación entre los diferentes profesionales sanitarios– plantea muchos retos a los responsables de las titulaciones y en los centros de trabajo. Es necesario un mayor volumen de investigación no solo sobre la eficacia de intervenciones educativas sino también sobre la transferencia de este tipo de intervenciones en la práctica clínica a medio o largo plazo.

Formarse en habilidades de comunicación eficaz no solo requiere compromiso, sino una actitud activa a través de la cual el profesional pueda ir ensayando y desarrollando habilidades concretas que aplique en su intervención diaria. Por ello, el programa CECS se basa tanto en el conocimiento de las habilidades comunicativas como en poder practicarlas y experimentarlas vivencialmente, y así poder integrarlas en la actividad cotidiana del profesional de la salud.

## Referencias


Agarwal, R., Sands, D. Z. y Schneider, J. D. (2010). Quantifying the economic impact of communication inefficiencies in U.S. hospitals. *Journal of Health Management*, 55 (4), 265-281

Coleman, D. y McLaughlin, D. (2019). Using simulated patients as a learningstrategy to support undergraduate nurses to develop patient-teachingskills. *British Journal of Nursing*, 28 (20), 1300-1306. https://doi.org/10.12968/bjon.2019.28.20.1300

Escribano, S., Cabañero-Martínez, M. J., Fernández-Alcántara, M., García-Sanjuán, S., Montoya-Juárez, R. y Juliá-Sanchis, R. (2021). Efficacy of a Standardised Patient Simulation Programme for chronicity and end-of-life care training in undergraduate nursing students. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18 (21), 11673. https://doi.org/10.3390/ijerph182111673

European Commission (2005). Directive 2005/36/EC of the European Parliament and of the Council on the recognition of professional qualifications. *Official Journal of the European Union*, 48, 22-142.

Ferrández-Antón, T., Ferreira-Padilla, G., Del-Pino-Casado, R., Ferrández-Antón, P., Baleriola-Júlvez, J. y Martínez-Riera, J. R. (2020). Com-

munication skills training in undergraduate nursing programs in Spain. *Nurse Education in Practice*, 42, 102653. https://doi.org/10.1016/j.nepr.2019.102653

Gilligan, C., Powell, M., Lynagh, M. C., Ward, B. M., Lonsdale, C., Harvey, P., James, E. L., Rich, D., Dewi, S. P., Nepal, S., Croft, H. A. y Silverman, J. (2021). Interventions for improving medical students' interpersonal communication in medical consultations. *The Cochrane Database of Systematic Reviews*, 2 (2), CD012418. https://doi.org/10.1002/14651858.CD012418.pub2

Guetterman, T. C., Sakakibara, R., Baireddy, S., Kron, F. W., Scerbo, M. W., Cleary, J. F. y Fetters, M. D. (2019). Medical students' experiences and outcomes using a virtual human simulation to improve communication skills: mixed methods study. *Journal of medical Internet Research*, 21 (11), e15459. https://doi.org/10.2196/15459

Gutiérrez-Puertas, L., Márquez-Hernández, V. V., Gutiérrez-Puertas, V., Granados-Gámez, G. y Aguilera-Manrique, G. (2020). Educational interventions for nursing students to develop communication skills with patients: a systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17 (7), 2241. https://doi.org/10.3390/ijerph17072241.

Iversen, E. D., Wolderslund, M., Kofoed, P. E., Gulbrandsen, P., Poulsen, H., Cold, S. y Ammentorp, J. (2021). Communication skills training: a means to promote time-efficient patient-centered communication in clinical practice. *Journal of Patient-Centered Research and Reviews*, 8 (4), 307-314. https://doi.org/10.17294/2330-0698.1782

Lewis, P., Gaffney, R. J. y Wilson, N. J. (2017). A narrative review of acute care nurses' experiences nursing patients with intellectual disability: underprepared, communication barriers and ambiguity about the role of caregivers. *Journal of Clinical Nursing*, 26 (11-12), 1473-1484. https://doi.org/10.1111/jocn.13512

Lynch A. (2020). Simulation-based acquisition of non-technical skills to improve patient safety. *Seminars in Pediatric Surgery*, 29 (2), 150906. https://doi.org/10.1016/j.sempedsurg.2020.150906.

Mata, Á., Azevedo, K., Braga, L. P., Medeiros, G., Oliveira Segundo, V. H., Bezerra, I., Pimenta, I., Nicolás, I. M. y Piuvezam, G. (2019). Training programs in communication skills to improve self-efficacy for health personnel: protocol for a systematic review and meta-analysis. *Medicine*, 98 (33), e16697. https://doi.org/10.1097/MD.0000000000016697

Moore, P. M., Rivera, S., Bravo-Soto, G. A., Olivares, C. y Lawrie, T. A. (2018). Communication skills training for healthcare professionals working with people who have cancer. *The Cochrane Database of Systematic Reviews*, 7 (7), CD003751. https://doi.org/10.1002/14651858.CD003751.pub4

Olde Bekkink, M., Farrell, S. E. y Takayesu, J. K. (2018). Interprofessional communication in the emergency department: residents' perceptions and implications for medical education. *International Journal of Medical Education*, 9, 262-270. https://doi.org/10.5116/ijme.5bb5.c111

Pires, S., Monteiro, S., Pereira, A., Chaló, D., Melo, E. y Rodrigues, A. (2017). Non-techinical skills assessment for prelicensure nursing students: an integrative review. *Nurse Education Today*, 58, 19-24. https://doi.org/10.1016/j.medt.2017.97.015

Riedl, D. y Schüßler, G. (2017). The influence of doctor-patient communication on health outcomes: a systematic review. *Zeitschrift für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie*, 63 (2), 131-150. https://doi.org/10.13109/zptm.2017.63.2.131

Ruiz Moral, R., García de Leonardo, C., Cerro Pérez, A., Caballero Martínez, F. y Monge Martín, D. (2020). Barriers to teaching communication skills in Spanish medical schools: a qualitative study with academic leaders. *BMC Medical Education*, 20 (1), 41. https://doi.org/10.1186/s12909-020-1944-9

Sanson-Fisher, R., Hobden, B., Waller, A., Dodd, N. y Boyd, L. (2018). Methodological quality of teaching communication skills to undergraduate medical students: a mapping review. *BMC Medical Education*, 18 (1), 151. https://doi.org/10.1186/s12909-018-1265-4

World Health Organization (WHO) (2015). *WHO global strategy on people-centred and integrated health services interim report on people-centred and interim report.* https://interprofessional.global/wp-content/uploads/2019/11/WHO-2015-Global-strategy-on-integrated-people-centred-health-services-2016-2026.pdf

# Índice

Prólogo . . . . . 11

PRIMERA PARTE. FUNDAMENTACIÓN DEL PROGRAMA CECS

1. La comunicación eficaz en los estudios de grado de Ciencias de la Salud . . . . . 15
   Referencias . . . . . 18

2. Fundamentos del programa de CECS . . . . . 21
   2.1. El estudio de casos . . . . . 22
   2.2. La educación basada en la simulación . . . . . 23
   2.3. El *debriefing* . . . . . 26
   2.4. La evaluación de las habilidades de comunicación . . . . . 28
   2.5. Lo que sabemos sobre la eficacia del CECS . . . . . 32
   Referencias . . . . . 34

3. Orientaciones para la aplicación de CECS . . . . . 39
   3.1. A quién se dirige . . . . . 39
   3.2. El equipo de facilitadores . . . . . 40
      Perfil del equipo de facilitadores . . . . . 40
      Indicaciones para el equipo de facilitadores . . . . . 42
   3.3. Paciente estandarizado . . . . . 43
      Perfil del paciente estandarizado . . . . . 43
      Indicaciones para el paciente estandarizado . . . . . 43

3.4. Estructura general del programa CECS y resumen de las sesiones . . . 44
3.5. Material necesario . . . 47
3.6. Actividades incluidas . . . 47
Referencias . . . 48

SEGUNDA PARTE. PROTOCOLO DEL PROGRAMA CECS

Sesión 1. Comunicación clínica y el programa CECS . . . 51
1A. Bienvenida y presentación . . . 52
1B. Evaluar estado basal del grupo mediante instrumentos de evaluación . . . 54
1C. Presentación del programa CECS . . . 54
1D. Habilidades de comunicación en el entorno asistencial . . . 57
1E. Estrategias para una comunicación eficaz . . . 57
1F. Dinámicas de presentación y distribución del alumnado en subgrupos de trabajo . . . 58
Bibliografía . . . 59

Sesión 2. Conociendo mejor las situaciones emocionalmente complejas . . . 61
2A. Presentación y distribución de los casos clínicos . . . 62
2B. Dinámica grupal sobre toma de decisiones conjunta . . . 64
Bibliografía . . . 65

Sesión 3. Entrenamiento de situaciones . . . 67
3A. Presentación del caso 1 . . . 68
3B. Entrenamiento según el caso 1 . . . 68
3C. Presentación del caso 2 . . . 69
3D. Entrenamiento según el caso 2 . . . 70

Sesión 4-8. Entrenamiento de situaciones . . . 71
4A-8A. Presentación del caso 3-12 . . . 72
4B-8B. Entrenamiento según el caso 3-12 . . . 72
4C-8C. Presentación del caso 3-12 . . . 73
4D-8D. Entrenamiento según el caso 2 . . . 73
8E. Evaluación del programa . . . 74

ANEXOS

Anexo 1. Rúbrica de corrección del estudio de caso clínico. (Actividad 2A. «Presentación y distribución de los casos clínicos para estudio») . . . . . 79

Anexo 2. Rúbrica sobre desempeño de las habilidades de comunicación . . . . . 81
Bibliografía . . . . . 87

Anexo 3. Ejemplo de dosier para intérpretes . . . . . 89
Anexo 3.1. Modelo de consentimiento informado . . . . . 89
Anexo 3.2. Guion del intérprete (ejemplo de dos casos) . . . . . 90

Anexo 4. Cuestionarios. (Actividad 1B. «Evaluar el estado basal del grupo mediante instrumentos de evaluación») 93
Actitudes hacia la comunicación . . . . . 93
Autoeficacia en las habilidades de comunicación . . . . . 94
Escala sobre habilidades de comunicación de profesionales de la salud . . . . . 96

Anexo 5. Información a los participantes y consentimiento informado. (Actividad 1D. «Presentación del programa») . . . . . 99

Anexo 6. Competencias de escucha, de acción y de entrevistador. (Actividad 1E. «Estrategias para una comunicación eficaz») . . . . . 103
Competencias de escucha . . . . . 103
Clarificación . . . . . 103
Paráfrasis y repetición . . . . . 104
Reflejo . . . . . 105
Síntesis . . . . . 106
Competencias de acción . . . . . 107
Preguntas . . . . . 107
Confrontación . . . . . 109
Interpretación . . . . . 112
Información . . . . . 114
Competencias de entrevista . . . . . 116
Referencias . . . . . 117

Anexo 7. Distribución por subgrupos. (Actividad 1F. «Dinámicas de presentación y distribución del alumnado en subgrupos de trabajo») . . . . . 119

Anexo 8. Ficha de descripción de los casos clínicos para estudio. (Actividad 2A. «Presentación de los casos clínicos para estudio») . . . . . 121

Anexo 9. Plantilla para la realización del caso clínico. (Actividad 2A. «Presentación de los casos clínicos para estudio») . . . . . 129

Anexo 10. Cuestionario de fidelidad de la implementación del programa CECS . . . . . 131

**Si desea más información o adquirir el libro diríjase a:**

**www.octaedro.com**

## Programa de Comunicación Eficaz en Ciencias de la Salud (CECS)

Entrenamiento y evaluación de las habilidades de comunicación en entornos emocionalmente complejos

La comunicación efectiva es el pilar que sostiene una atención de calidad en las Ciencias de la Salud. Este libro, presenta un enfoque innovador y práctico para el desarrollo de competencias esenciales en profesionales y estudiantes del ámbito sanitario. Dividido en dos secciones, el manual ofrece primero una fundamentación teórica que justifica la necesidad de programas como el CECS, destacando su efectividad comprobada a medio y largo plazo. A continuación, se aborda el diseño y aplicación del programa, mediante ocho sesiones dinámicas y participativas que integran casos reales y herramientas de evaluación adaptadas.

Esta obra está dirigida a formadores en ciencias de la salud y ofrece una orientación práctica y adaptable, no solo diseñada para potenciar las habilidades de comunicación de los participantes en la formación, sino también para fortalecer las relaciones terapéuticas en contextos asistenciales complejos..

Una guía indispensable para quienes aspiran a humanizar aún más la atención en salud.

**Rocío Juliá-Sanchis**. Profesora titular en el Departamento de Enfermería. Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Alicante. Centra su investigación en la salud mental, bienestar psicosocial e innovación docente, y es miembro de grupos de investigación en la atención centrada en la persona e innovación en resultados de salud, con destacadas publicaciones.

**Silvia Escribano-Cubas**. Profesora titular en el Departamento de Enfermería, combina formación en enfermería y psicología. Sus líneas de investigación incluyen habilidades de comunicación mediante simulación de alta fidelidad y evaluación de resultados de salud, con destacadas publicaciones y participación en foros científicos internacionales.

**Manuel Fernández-Alcántara**. Profesor titular en el Departamento de Psicología de la Salud. Vicedecano de posgrado en Internacionalización y presidente de la Red de Investigación sobre el Final de la Vida. Centra su investigación en el duelo prolongado y en programas de intervención relacionados con el final de la vida y los duelos desautorizados.

**María José Cabañero-Martínez**. Catedrática en el Departamento de Enfermería, cuenta con una sólida trayectoria en cuidados al final de la vida y metodología de investigación. Ha liderado y colaborado en numerosos proyectos científicos y es miembro de grupos de investigación enfocados en calidad de vida y salud.

ISBN 978-84-1079-037-7

Octaedro

Horizontes Universidad