

ENTREVISTA TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA

MANEJO DE LA COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE: VENTAJAS E INCONVENIENTES

14, 21 y 28 de octubre de 2021



PRESENTACIÓN

Debido al nuevo escenario propiciado por la pandemia, en el que se han reducido las visitas presenciales sustituyéndolas por las telefónicas y telemáticas, se ha consolidado un nuevo modelo asistencial y de comunicación con el paciente.

Debido a ello y con el fin de poder mantener la relación con sus pacientes lo más parecida a la visita presencial, el médico necesita desarrollar nuevas competencias comunicativas para estos canales y saber manejar las situaciones difíciles de manera apropiada.



OBJETIVOS

- **Afianzar** los canales telefónico y telemático como vía de atención al paciente en el nuevo escenario asistencial.
- **Reafirmar** el compromiso de “servicio y ayuda”, también en la atención telefónica y telemática.
- **Considerar** las competencias y recursos personales necesarios para poder ofrecer una calidad asistencial lo más parecida posible a la presencial.
- **Analizar** los elementos comunicativos a tener en cuenta durante la entrevista con el paciente, por las vías telefónica y telemática.
- **Revisar** los valores necesarios a transmitir durante la entrevista, empatía y compasión entre otros y su impacto en la relación con el paciente.
- **Recordar** las ventajas de los canales telefónico y telemático en general, así como sus inconvenientes, especialmente en las situaciones difíciles.
- **Desarrollar** competencias para realizar la entrevista con el paciente, respetando su estructura de tres partes: inicio, desarrollo y cierre.
- **Adquirir** recursos para conducir correctamente cada tipo de entrevista en función de la situación, especialmente las difíciles.
- **Recordar** tipos de respuestas que no se deberían facilitar nunca.
- **Repasar** los aspectos principales de la comunicación escrita por correo electrónico.



MODALIDAD

Presencial virtual



PROGRAMA

- La misión, la visión y los valores de cada hospital-centro de salud y la de sus profesionales.
- Yo soy “Hospital-Centro de Salud...” durante la entrevista telefónica y telemática, también.
- El servicio y la ayuda, una decisión con un alto nivel de compromiso, especialmente en períodos de crisis:
 - Diferencia entre responsabilidad y compromiso.
- Dos valores fundamentales que el médico debe manifestar durante la atención al paciente, sea cual sea el canal:
 - Empatía y compasión: ¿cuál es la diferencia?
- Cómo nos comunicamos en general y con el paciente en particular:
 - Bases de la comunicación.
 - El individuo como ser emocional.
 - Equilibrio entre mente y corazón.
 - La comunicación asertiva y persuasiva.
- Ventajas e inconvenientes de los canales telefónico y telemático:
 - Limitaciones de la comunicación.
 - Inconvenientes agravados en las situaciones difíciles.
 - Habilidades a desarrollar.
- La entrevista no presencial-preparación:
 - Disposición y estado emocional.
 - Historia clínica.
 - Recursos tecnológicos.
 - Tiempo asignado y lugar adecuado.
 - Otros...

ENTREVISTA TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA

MANEJO DE LA COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE: VENTAJAS E INCONVENIENTES

- Estructura, tres partes:
 - Inicio: primer contacto, generación de confianza.
 - Desarrollo: tratamiento de los aspectos en función de cada situación.
 - Cierre: finalizar la entrevista adecuadamente.
- Elementos comunicativos a liderar durante la entrevista:
 - Qué decir, pero, sobre todo, cómo decirlo: fondo y forma.
 - Tono de voz, ritmo, pausas, dicción clara: comunicación emocional.
 - Mensaje claro, corto y con argumentaciones sencillas.
 - Tipos de preguntas para obtener información del paciente.
 - Escuchar u oír: escucha plena como signo de respeto, cortesía y ayuda.
- Situaciones difíciles:
 - La negociación difícil con el paciente: comunicación persuasiva.
 - Gestión del tiempo: comunicación asertiva.
 - Saber decir "no" compasivamente.
 - Dar una mala noticia: ¿Es conveniente darla por vía telemática y/o telefónica?
 - Cómo reconducir cuando el paciente entra en una espiral de repeticiones/exigencias.
 - El paciente se queja y está enfadado: ¿qué hacer?
 - Qué decir cuando no tengo respuesta.
- Expresiones prohibidas durante la entrevista.
- Aspectos esenciales de la comunicación por correo electrónico.



DIRIGIDO A

Médicos de todas las especialidades que realizan visitas telefónicas y telemáticas con sus pacientes.



METODOLOGÍA

Remoto sincrónico. Muy interactiva y con alta participación de los asistentes.



PLATAFORMA VIRTUAL

Zoom.



DURACIÓN

9 horas. Tres sesiones presenciales virtuales de 3 horas con frecuencia semanal.

Horario de las sesiones: De 17:00 a 20:00 horas



DOCENTE

Núria Vilamitjana. Directora de *Feedback Comunicació*. Consultora-Formadora desde 1997.

Diploma de Relaciones Públicas EADA. Máster en Gestión de la Comunicación en las Organizaciones. *Trainer* en PNL. Certificada en Coaching por Valores-Método Simon Dolan. Facilitadora de PSYCH-K. Profesora colaboradora en IFMIL *Institut de Formació Mèdica i Lideratge* (Colegio de Médicos de Barcelona) y en Instituto de Empresa de Madrid.



CUOTA DE INSCRIPCIÓN

Gratuita.



PLAZAS

Máximo 25



INSCRIPCIÓN

Cumplimentar inscripción en: www.comib.com/formacion/patronat/ o en las sedes colegiales.



SECRETARÍA TÉCNICA

Fundació Patronat Científic del Colegio Oficial de Médicos de Illes Balears

Paseo Mallorca, 42. Palma

Telf.: **971 722 200** (ext. 1153)

patronatcientific@comib.com



ACREDITACIÓN

Solicitada acreditación al Consejo Profesional Médico Español de Certificación (SEAFORMEC) y a la *Union Européenne de Médecins Spécialistes* (UEMS).

ORGANIZAN: