

Metodología para el tratamiento didáctico a la comunicación efectiva en la carrera Medicina

Methodology for the didactic treatment of effective communication in the medical career

Pedro Damián Ayala Pérez¹ (pedroap@ltu.sld.cu) (<https://orcid.org/0000-0003-0152-6461>)

Ligia Magdalena Sales Garrido² (ligiasg@ult.edu.cu) (<https://orcid.org/0000-0003-2179-6194>)

Yithsell Santiesteban Almaguer³ (yithselsa@ult.edu.cu) (<http://orcid.org/0000-0003-4009-5641>)

Resumen

El trabajo presenta una metodología para el tratamiento didáctico a la comunicación efectiva en la carrera medicina mediante una webquest diseñada para la asignatura Promoción de Salud, visible en la plataforma Moodle de la Universidad de Ciencias Médicas de Las Tunas. Se detallan los aspectos que la conforman: introducción, tareas, proceso, evaluación, conclusiones y referencias (materiales), teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de la comunicación efectiva determinados por los autores.

Palabras clave: metodología, tratamiento didáctico, comunicación efectiva, carrera Medicina.

Abstract

The work presents a methodology for the didactic treatment of effective communication in the medical career through a webquest designed for the subject Health Promotion, visible in the Moodle platform of the University of Medical Sciences of Las Tunas. The following aspects are detailed: introduction, tasks, process, evaluation, conclusions and references (materials), taking into account the dimensions and indicators of effective communication determined by the authors.

Key words: methodology, didactic treatment, effective communication, medical career.

El Modelo del Profesional y la comunicación efectiva

EL propósito de la política educacional en Cuba es el desarrollo integral de los educandos, ello requiere no solo el dominio de las ciencias médicas, sino que la comunicación alcance satisfacción por ambas partes: médico y paciente; dada en la

¹ MSc. Investigador Agregado. Especialista de 2º Grado en Dermatología. Profesor Auxiliar. Profesor Consultante Facultad de Ciencias Médicas. Zoilo E. Marinello Vidaurreta Las Tunas. Cuba.

² Doctor en Ciencias Pedagógicas. Profesor Titular y Profesora Consultante. Presidenta del Tribunal de Categorías Docentes Superiores de Español Literatura Universidad de Las Tunas. Investigador Titular. Las Tunas. Cuba.

³ Doctor en Ciencias Pedagógicas. Profesor Titular. Vicerrectora de Investigación y posgrado y Miembro del Tribunal de Categorías Docentes Superiores de Español Literatura de la Universidad de Las Tunas. Las Tunas. Cuba.

medida que desarrolle no solo el intercambio de la información, sino que logre el efecto esperado, que la intención comunicativa sea el acto volitivo del resultado que pretende obtener para que sea verdaderamente efectiva; aspiración reflejada en el Modelo del profesional, que expresa: “Establecer una comunicación efectiva con los pacientes” (Cuba. Ministerio de Educación Superior, 2015, p. 13).

En aras de dar cumplimiento a este propósito, la asignatura Promoción de Salud crea un espacio para ofrecerle a los estudiantes un conjunto de herramientas que le permitan desarrollar acciones de promoción de salud, en la Atención Primaria, ello implica profundizar en las herramientas de la comunicación efectiva, para alcanzar la satisfacción de los interlocutores, el entendimiento, el seguimiento y/o rehabilitación del paciente, como en la asimilación del diagnóstico, tratamiento y promoción de salud, en la familia y la comunidad, así como para la adscripción a los planes de tratamiento.

De acuerdo con lo anterior se elabora como recurso didáctico una webquest para la asignatura Promoción de Salud, visible desde la plataforma Moodle de la Universidad de Ciencias Médicas de Las Tunas, por lo que este trabajo tiene como objetivo exponer los aspectos que conforman este recurso didáctico, teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de la Comunicación efectiva.

Metodología para el tratamiento a la comunicación efectiva

La asignatura Promoción de Salud, declara entre los objetivos, habilidades y contenidos, “Interpretar la comunicación como proceso social y herramienta de la promoción de salud con enfoque intersectorial en el escenario de la APS, Identificar las habilidades comunicativas necesarias para el desempeño del médico general como promotor de salud de la comunidad” (Comisión Nacional de Carrera, 2019, p. 8); así como, “Aplicar técnicas como la observación, entrevista personal y familiar, poniendo en práctica las habilidades comunicativas. Elaborar de mensajes de diversos temas que oriente el tutor del CMF en apoyo a las acciones de promoción de salud realizadas en la comunidad” (Comisión Nacional de Carrera, 2019, p. 8). Para lo que es preciso profundizar en procedimientos comunicativos didácticos que proporcionen el cómo en el desarrollo de la comunicación efectiva en los estudiantes de la carrera.

De acuerdo con el programa Promoción de Salud la profundización en dichos aspectos se realizará básicamente en el tema 2, Comunicación en salud, en el que se incorporarán los aspectos teóricos en la conferencia en talleres interactivos y se llevarán a la práctica en el estudio independiente y la Educación en el trabajo.

Componentes de la webquest: Introducción, tareas, proceso, evaluación, conclusiones y referencias.

Comunicación Efectiva

Una webquest para la asignatura Promoción de Salud

Introducción / Tareas / Proceso / Evaluación / Conclusiones / Referencias (materiales)

Introducción

El propósito de la política educacional en Cuba es el desarrollo integral de los educandos, de formar personas capaces de conocer, entender y transformar el mundo, sobre la base de la ciencia y de la cultura, con valores morales, éticos y humanistas que favorezcan su desempeño profesional. Esta intención, en el caso de las ciencias médicas, está dada en los lineamientos de nuestro Partido Comunista de Cuba y en el fin de la Educación Superior. En los primeros se destaca: "... elevar la calidad (...) lograr la satisfacción de la población" (Partido Comunista de Cuba, 2016, p. 11).

El segundo tiene como fin la formación de un graduado integral. El cumplimiento de ambos requiere no solo el dominio de las ciencias médicas, sino que la comunicación alcance satisfacción por ambas partes: médico y paciente; dada en la medida que desarrolle no solo el intercambio de la información, sino que logre el efecto esperado, que la intención comunicativa sea el acto volitivo del resultado que pretende obtener para que sea verdaderamente efectiva; aspiración reflejada en el Modelo del profesional, que expresa: "Establecer una comunicación efectiva con los pacientes" (Cuba. Ministerio de Educación Superior, 2015, p. 13).

La asignatura Promoción de Salud se inserta en el Plan de Estudios E de la carrera Medicina "... es el producto de un proceso en el que se ha incrementado el fondo de tiempo destinado a los contenidos vinculados con la Atención Primaria de Salud (APS), escenario en el que se desarrollará el profesional al que responde el perfil de la carrera." (Comisión Nacional de Carrera, 2019, p. 3). Además, el programa responde al interés de crear un espacio para ofrecerle a los estudiantes un conjunto de herramientas que le permitan desarrollar acciones de promoción de salud, en la Atención Primaria de Salud (APS).

Este propósito, en los diversos escenarios del contexto APS, requiere profundizar en las herramientas de la comunicación efectiva, que implica la satisfacción de los interlocutores, el entendimiento, tanto en el registro de lo observado y el seguimiento y/o rehabilitación del paciente, como en la asimilación del diagnóstico, tratamiento y promoción de salud, en la familia y la comunidad, así como para la adscripción a los planes de tratamiento.

Esto se infiere desde los objetivos, habilidades y contenidos de esta asignatura en los que se señala: "Interpretar la comunicación como proceso social y herramienta de la promoción de salud con enfoque intersectorial en el escenario de la APS, Identificar las habilidades comunicativas necesarias para el desempeño del médico general como promotor de salud de la comunidad" (Comisión Nacional de Carrera, 2019, p. 8); así como, "Aplicar técnicas como la observación, entrevista personal y familiar, poniendo en práctica las habilidades comunicativas. Elaborar de mensajes de diversos temas que oriente el tutor del CMF en apoyo a las acciones de promoción de salud realizadas en la comunidad" (Comisión Nacional de Carrera, 2019, p. 8). Para lo que es preciso

profundizar en procedimientos comunicativos didácticos que proporcionen el cómo en el desarrollo de la comunicación efectiva en los estudiantes de la carrera.

De acuerdo con el programa Promoción de Salud, la profundización en dichos aspectos se realizará básicamente en el tema 2, Comunicación en salud, en el que se incorporarán los aspectos teóricos en la conferencia en clase taller y se llevarán a la práctica en la Educación en el trabajo.

Tareas

Role 1.

El director, del policlínico, destacó en el resumen del trabajo semanal, que en el contexto médico de la provincia esta institución ocupó el primer lugar en la promoción de salud.

Teniendo en cuenta la situación comunicativa anterior y lo que se indica en el acápite proceso responde las siguientes interrogantes:

1. ¿Qué se define como contexto y qué abarca?
2. Escribe la definición del contexto médico en Cuba y qué contempla.

El jefe de la campaña antivectorial del policlínico informa a los subordinados que deben darles atención a todos los escenarios de la APS, por las características específicas de cada uno.

Teniendo en cuenta la situación comunicativa anterior y lo que se indica en el acápite proceso responde las siguientes interrogantes:

3. ¿Qué escenarios contempla la APS? Muestra imágenes.
4. Menciona las características de cada uno de los escenarios, destaca las personas que interactúan en ese escenario como parte de la caracterización.
5. Diga en qué consiste la comunicación efectiva y explique sus características.
6. Diga en qué consisten los estilos científico y coloquial. Explique qué características de ambos debe combinar para que la comunicación sea objetiva, precisa y personalizada en los escenarios del contexto APS

Role 2

Teniendo en cuenta la situación comunicativa del audiovisual “La comunicación efectiva en el contexto médico” y lo que se indica en el acápite proceso responde las siguientes interrogantes:

1. ¿Qué debe tener en cuenta para combinar los estilos científico y coloquial en los escenarios de la APS?
2. Argumente si en la situación comunicativa que muestra el audiovisual se combinan adecuadamente los estilos científico y coloquial de acuerdo con los escenarios de APS.

3. En la situación observada ¿qué elementos lingüísticos y paralingüísticos favorecen la comunicación y cuáles no.
4. Menciona otros elementos que pudieras emplear.

Role 3

Una paciente femenina, de 35 años de edad, acude al consultorio del médico de familia, porque hace varios días tiene mucha picazón en la piel. El médico, mientras la escucha le hace las recetas, escribe en el método, le entrega los documentos y le dice que vuelva dentro de siete días.

Teniendo en cuenta la situación anterior y lo que se indica en el acápite proceso responde las siguientes interrogantes:

1. Analiza en la situación comunicativa observada si se pone de manifiesto o no la identificación con el paciente, la calidad de la escucha, y la satisfacción por la comunicación, argumenta tus criterios.
2. ¿Qué actitud asumirías para intercambiar un discurso objetivo, preciso y personalizado que permita la influencia mutua, el entendimiento entre los interlocutores, la satisfacción de ambos y el logro del efecto esperado?

Procesos

1. Participa en las conferencias “El contexto médico y las características de la APS en Cuba.” “La comunicación efectiva y sus características. Particularidades en la APS.” “Los estilos científico y coloquial, características de ambos que permiten que la comunicación sea objetiva, precisa y personalizada.
2. Visita diferentes escenarios de la APS.
3. Lee los materiales docentes “El contexto médico. La APS como parte del contexto médico en Cuba” de Ayala y Sales “Acercamiento preliminar a las dimensiones e indicadores de la comunicación efectiva” y “La comunicación efectiva en los encuentros clínicos” que se encuentran en la bibliografía básica.
4. A partir de las orientaciones anteriores responde las preguntas del role 1.
1. Participa en los talleres interactivos “El uso adecuado de los estilos científico y coloquial en los escenarios del contexto APS” y “Elementos lingüísticos y paralingüísticos que facilitan la comprensión de los interlocutores en los escenarios del contexto APS”
2. Observa la situación comunicativa en el audiovisual “La comunicación efectiva en el contexto médico”.
3. A partir de las orientaciones anteriores responde las preguntas del role 2.
1. Participa en el taller interactivo “Indicadores de la dimensión axiológica su manifestación práctica en los escenarios de la APS”.
2. Observa la situación comunicativa del audiovisual “La comunicación efectiva en el contexto médico”.
3. A partir de las orientaciones anteriores responde las preguntas del role 3.

Previamente en clases anteriores se ha orientado el estudio independiente.

Evaluación

Dimensión conceptual	2	3	4	5	Score
<p>Indicador: Comprensión del contexto médico en Cuba, la APS y las particularidades de sus escenarios. Se mide en los resultados de las tareas 1,2, 3 y 4 del Role 1</p>	<p>Escribe solamente la definición de contexto médico en Cuba.</p> <p>Reproducen en parte la definición de APS en Cuba, menciona un escenario.</p>	<p>Escribe la definición de contexto médico en Cuba contexto y explica uno de los aspectos que contempla.</p> <p>Reproducen la definición de APS en Cuba, omite dos escenarios y da las características de los que menciona, así como las personas que interactúan en los escenarios mencionados.</p>	<p>Escribe la definición de contexto médico en Cuba y explica dos de los aspectos que contempla.</p> <p>Reproducen la definición de APS en Cuba, omiten un escenario y da las características de los que menciona, así como las personas que interactúan en los escenarios mencionados.</p>	<p>Escribe la definición de contexto médico en Cuba y explica los aspectos que contempla.</p> <p>Reproducen la definición de APS en Cuba, mencionan todos los escenarios, sus características y todas las personas que interactúan en ellos.</p>	
<p>Indicador: Conocimiento de las características de la comunicación efectiva. Se mide en los resultados de la tarea 5 del Role 1</p>	<p>Mencionan una de las tres características fundamentales.</p>	<p>Mencionan dos de las tres características fundamentales.</p>	<p>Mencionan las tres características fundamentales, pueden tener alguna omisión o imprecisión en una de ellas.</p>	<p>Mencionan las tres características fundamentales.</p>	
<p>Indicador: Dominio de las características de la combinación de los estilos científico y coloquial</p>	<p>Ha de mencionar una de las características que se asumen al combinar los estilos y explicar una de las</p>	<p>Ha de mencionar al menos dos de las características que se asumen al combinar los estilos y explicar dos de las</p>	<p>Ha de mencionar al menos tres de las características que se asumen al combinar los estilos y explicar brevemente cómo contribuyen a que</p>	<p>Ha de mencionar todas las características que se asumen de cada estilo y explicar cómo contribuyen a que la comunicación</p>	

<p>adecuada al contexto.</p> <p>Se mide en los resultados de la tarea 6 del Role 1</p>	<p>contribuciones</p>	<p>contribuciones</p>	<p>la comunicación sea precisa, objetiva y personalizada</p>	<p>sea precisa, objetiva y personalizada</p>	
<p>Dimensión Procedimental</p>					
<p>Indicador: Combinación adecuada de los estilos científico y coloquial del discurso para la comprensión en el contexto APS.</p> <p>Se mide en los resultados de las tareas: 1 y 2 del Role 2</p>	<p>Comete errores en la combinación adecuada y se afecta el resultado esperado.</p> <p>Se limita a un argumento sobre la situación comunicativa observada</p>	<p>Combina adecuadamente los estilos aunque comete dos imprecisiones lingüísticas o paralingüísticas que puede afectar algún aspecto del resultado esperado.</p> <p>Da al menos dos argumentos sobre la situación comunicativa observada</p>	<p>Combina adecuadamente los estilos aunque una imprecisión lingüística o paralingüística no impida la comprensión para alcanzar el resultado esperado.</p> <p>Da al menos tres argumentos sobre la situación comunicativa observada</p>	<p>Combina adecuadamente los estilos sin ningún error lingüístico o paralingüístico de la forma que la comprensión alcance el resultado esperado.</p> <p>Da más de cuatro argumentos sobre la situación comunicativa observada</p>	
<p>Indicador: Utilización de procedimientos lingüísticos y paralingüísticos que faciliten la comprensión de los interlocutores adecuados al contexto.</p> <p>Se mide en los resultados de las tareas: 3 y 4 del Role 2</p>	<p>Si solo mencionan uno o dos procedimientos entre las dos tareas.</p>	<p>En dependencia de la calidad de la respuesta, Deben mencionar, al menos cuatro procedimientos entre las dos tareas.</p>	<p>En dependencia de la calidad de la respuesta, Deben mencionar, al menos cinco procedimientos entre las dos tareas.</p>	<p>En dependencia de la calidad de la respuesta, Deben mencionar, al menos seis procedimientos, entre las dos tareas.</p>	
<p>Dimensión axiológica</p>					

<p>Indicador</p> <p>Calidad de la escucha.</p> <p>Identificación afectiva con el paciente.</p> <p>Satisfacción por la comunicación.</p> <p>Se mide en los resultados de las tareas:</p> <p>1 y 2 del Role 3</p>	<p>Si solo mencionan uno o dos aspectos y la valoración y los argumentos son insuficientes y no ofrece ejemplos.</p>	<p>En dependencia de la calidad de la respuesta de acuerdo con lo observado en la situación comunicativa. Deben mencionar, al menos tres aspectos y valorar si son negativos o positivos y explicar por qué. Así como argumentar si considera que hay o no satisfacción por la comunicación, debe escribir al menos tres argumentos y ejemplos.</p>	<p>En dependencia de la calidad de la respuesta de acuerdo con lo observado en la situación comunicativa. Deben mencionar, al menos cuatro aspectos y valorar si son negativos, positivos y explicar por qué. Así como argumentar si considera que hay o no satisfacción por la comunicación, debe escribir al menos cuatro argumentos y ejemplos.</p>	<p>En dependencia de la calidad de la respuesta de acuerdo con lo observado en la situación comunicativa. Deben mencionar, al menos cinco aspectos y valorar si son negativos o positivos. Explicar por qué. Así como argumentar si considera que hay o no satisfacción por la comunicación, debe escribir al menos cinco argumentos y ejemplos.</p>	
---	--	---	--	--	--

Conclusiones

Se analiza desde el punto de vista teórico y metodológico la calificación final individual y por equipos, se destacan los estudiantes que demostraron mayor conocimiento del tema.

Referencias

Bibliografía básica (para profesores)

Ayala, P. y Sales, L. (2019). *El contexto médico en Cuba*. Material docente de la asignatura Promoción de Salud. Las Tunas. UCM.

Ayala, P., Sales, L. y Santiesteban, E. (2018). *Comunicación médico-paciente. Apuntes para su visión histórica*. Red de investigadores de la Ciencia y la Técnica. Coedición Opuntia Brava.

Ayala, P., Sales, L. y Santiesteban, E. (2019). Acercamiento preliminar a las dimensiones e indicadores de la comunicación efectiva. Libro *Ciencia e Innovación Tecnológica*, vol III capítulo Ciencias Pedagógicas.

Ayala, P., Sales, L. y Santiesteban, E. (2019). Innovación educativa desde el tratamiento a la comunicación efectiva en las ciencias médicas. Libro *Ciencia e Innovación Tecnológica*, vol. III capítulo Ciencias Pedagógicas.

Ayala, P., Sales, L. y Santiesteban, E. (2017). *Comunicación y aprendizaje desarrollador en la carrera Medicina*. Conferencia científica. CUM Menéndez.

- Ayala, P. y Casanova, K. (2017). *La comunicación efectiva en los encuentros clínicos. Nuevos estudios sobre comunicación social*. Centro de lingüística aplicada.
- Ayala, P., Casanova, K. y Sales, L. (2016). *Los medios de enseñanza y la docencia médica*. Coedición editorial Redipe-Editorial Académica-Universidad de Las Tunas.
- Sales, L., Ayala, P. y Casanova, K. (2018). *Procedimientos didácticos para el tratamiento a la lengua materna*. Red de investigadores de la Ciencia y la Técnica.
- Sales, L., Ayala, P. y Casanova, K. (2016). Enfoque didáctico de la comunicación en las ciencias médicas. *Opuntia Brava*.
- Bibliografía básica (para estudiantes)
- Ayala, P. y Sales, L. (2019). *El contexto médico en Cuba*. Material docente de la asignatura Promoción de Salud. Las Tunas. UCM.
- Ayala, P., Sales, L. y Santiesteban, E. (2019). Acercamiento preliminar a las dimensiones e indicadores de la comunicación efectiva. Libro *Ciencia e Innovación Tecnológica*, vol. III capítulo Ciencias Pedagógicas.
- Ayala, P. y Casanova K. (2017). *La comunicación efectiva en los encuentros clínicos. Nuevos estudios sobre comunicación social*. Centro de Lingüística Aplicada.

Precisiones finales

La metodología permite profundizar en la asignatura Promoción de Salud, dar cumplimiento a objetivos y contenidos, Interpretar la comunicación como proceso social y herramienta de la promoción de salud con enfoque intersectorial en el escenario de la APS e identificar los procedimientos didácticos necesarios, al caracterizar el contexto médico en Cuba y los escenarios de la APS, así como caracterizar la comunicación efectiva, reconocer, valorar y aplicar los procedimientos comunicativos idóneos para la comunicación efectiva en función del desempeño del médico general como promotor de salud de la comunidad.

Referencias

- Comisión Nacional de Carrera Medicina (2019). *Fundamentación Plan de Estudios D*. La Habana: Ministerio de Educación Superior.
- Cuba. Ministerio de Educación Superior (2015). *Modelo del Profesional*. La Habana: Comisión Nacional de Carrera Medicina.
- Partido Comunista de Cuba (2016). *Lineamientos del Partido Comunista de Cuba*. La Habana: Consejo de Estado.