



Perfil referencial e instrumentos para la evaluación de la competencia transversal de "Comunicación clínica" en el personal de salud en formación a nivel posgrado.

FORMATO PARA LA DESCRIPCIÓN DE COMPETENCIAS TRANSVERSALES

TITULO		Comunicación clínica		
DEFINICIÓN		Capacidad del residente de intercambiar información verbal, no verbal y escrita de manera eficaz y efectiva con su paciente los familiares o cuidadores del paciente, considerando el impacto que ésta tiene en el proceso en la salud de la persona, en la prevención de eventos adversos y en la calidad de la atención que se le proporciona.		
PALABRAS CLAVE		Información verbal, información no verbal, información escrita, eficaz, eficiente, impacto de la información, proceso, calidad de la atención.		
NIVEL DE DOMINO	DESCRIPTOR	UNIDAD DE COMPETENCIA	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	PREGUNTAS
Avanzado	Capacidad del alumno de establecer una comunicación asertiva con personas difíciles, así como sensible y constructiva en situaciones delicadas que representan una dificultad o reto, considerando la adaptación de estrategias o técnicas básicas de comunicación a las necesidades clínicas y del paciente.	Prepararse para la discusión	Confirma el diagnóstico del paciente y profundiza respecto a la prevalencia, pronóstico y alternativas terapéuticas antes de iniciar el abordaje del tema con él, con el familiar o cuidador.	42
			Define antes de establecer contacto con el paciente, familiar o cuidador, qué información les transmitirá y prevé las dificultades de comunicación que pueden presentarse ante sus planteamientos.	43
		Organizar el espacio	Verifica el tiempo que dispone, elige un lugar tranquilo y oportuno, en el que no será interrumpido para garantizar la privacidad y abordar el tema con el paciente, el familiar o cuidador.	44
		Establecer una relación	Mantiene comunicación verbal y evita el contacto físico con el paciente, el familiar o el cuidador, los llama por su nombre, utiliza mensajes cortos, claros con un lenguaje sencillo y sin tecnicismos.	45
			Valora quién debe estar presente durante el abordaje del tema y en caso de que la comunicación se torne difícil, solicita la presencia de personal de enfermería o trabajo social.	46
		Obtener información de las preferencias del paciente o del cuidador	Confirma los motivos y necesidades de información del paciente, el familiar, o el cuidador, considerando la exploración de sus miedos y preocupaciones, así como la oportunidad de no hablar al respecto si así lo desean.	47
		Proporcionar información, adaptada a las necesidades individuales tanto de los pacientes como de sus familias	Proporciona información al paciente, familiar o cuidador de manera clara y comprensible, considerando aquello que pueden asimilar respecto a su enfermedad, sus deseos, necesidades, expectativas, miedos, temores o preocupaciones así como su contexto social y cultural.	48
			Ajusta el ritmo de la información que proporciona, considerando las reacciones verbales y no verbales del paciente, el familiar o el cuidador, frente a la información que está aportando.	49
		Anima a hacer preguntas y más debates	Promueve, en caso de ser necesario, que el paciente, el familiar o el cuidador, realicen preguntas relacionadas con sus temores o preocupaciones.	50
		Reconocer emociones y preocupaciones	Explora la reacción emocional del paciente, del familiar o cuidador a la información proporcionada y en caso de agresión física o verbal utiliza medidas de contención como: retirada, evitación, supresión, solicitar apoyo, rápida mediación, conquista o pacto.	51
Mantiene el contacto visual con el paciente, el familiar o el cuidador la mayor parte del tiempo, considerando la posibilidad de desviar la mirada, en caso de enfado o llanto.	52			



		Esperanza realista	Comunica con honestidad, de manera objetiva, realista y honesta, la información deseada por el paciente, el familiar o el cuidador, considerando las limitaciones sobre el pronóstico, el plazo exacto fin de la vida, en caso de enfermedad terminal.	53		
		Aspectos éticos y legales	Ofrece al paciente, al familiar o al cuidador los consentimientos bajo información sobre los procedimientos, tratamientos aceptados o rechazados y en caso de ser necesario les ofrece la posibilidad de una segunda opinión, si así lo requieren.	54		
		Cierre de la discusión	Resume al paciente, familiar o cuidador la información proporcionada y brinda la posibilidad de volver a abordar el tema.	55		
Intermedio	Capacidad del residente de establecer una comunicación eficaz, abierta, honesta, respetuosa y bidireccional, tanto verbal como no verbal, con el paciente, sus familiares o cuidadores, a fin de involucrarlos en la toma de decisiones que competen a su atención.	Establece una comunicación efectiva con la familia	Identifica, solicita y obtiene información relevante de los familiares o persona que cumple el rol de cuidador principal para involucrarlos en el proceso y asesorarlos en dicho rol.	27		
			Establece comunicación efectiva con la familia o cuidador del paciente para identificar problemas, detectar recursos e implementar planes de acción en su beneficio.	28		
			Demuestra sensibilidad hacia los miedos que manifiestan los familiares o cuidador, transmitiendo su comprensión y disposición para acompañarlos durante el proceso de atención o tratamiento del paciente.	29		
				Establecer una relación	Explica al paciente, familiar o cuidador el motivo por el que se encuentra hospitalizado, explica aquello que va a hacer por el paciente y escucha con atención la respuesta del paciente, familiar o cuidador al respecto.	30, 31
				Intercambiar información	Promueve la participación del paciente, de su familiar o cuidador preguntándoles si conocen el plan de atención durante la hospitalización y los invita a hacer preguntas o a plantear sus inquietudes al respecto.	32
					Pregunta al paciente, a su familiar o cuidador (en caso de que el paciente posea una incapacidad para comunicarse) sobre sus preferencias y expectativas respecto a su plan de atención.	33
					Informa al paciente, a su familia o cuidador sobre su estado de salud y sobre los posibles cambios en la atención del paciente que pueden ocurrir, (cambio de turno, traslado de sala, ir a pruebas o cualquier otro procedimiento), las razones y los plazos aproximados en que ocurrirán, para reducir la angustia o ansiedad que éstos pueden causarles.	34
					Aborda las dudas del paciente, su familia o cuidador respecto al estado de salud y traslados del paciente.	35
				Transferencia del paciente	Establece comunicación con el responsable turno o del servicio al que se transfiere y se presenta, presenta a su paciente, da a conocer quién es responsable del mismo y sus antecedentes considerando su información clínica de fondo, así como sus condiciones previas como diagnóstico principal, resultados de las pruebas aplicadas, tratamiento actual, su pronóstico y/o previsión de alta.	36, 37
					Describe al responsable del servicio al que se transfiere, los problemas del paciente, considerando las constantes vitales, signos, síntomas, complicaciones, cambios en el comportamiento, de conciencia, nutrición, hidratación, cambios funcionales, cuidados requeridos, otros traslados que requiera y soporte familiar.	38
				Al dar de alta a un paciente	Informa al paciente, a su familiar o cuidador, la fecha de alta de los servicios hospitalarios, los cuidados que requiere, cómo administrarlos y las próximas acciones que deben realizar.	39
					Proporciona al paciente, a su familiar o cuidador un resumen impreso de alta y explica los elementos claves del mismo, en el que se especifica el tratamiento, pruebas o citas pendientes, así como de los síntomas o signos de los que debe estar atento y qué hacer si ocurren.	40



			Verifica que el paciente, su familiar o cuidador comprendan las siguientes acciones una vez dado de alta y los alienta a plantear sus inquietudes y dar retroalimentación sobre la atención proporcionada.	41
Básico	Capacidad del residente de establecer comunicación con pacientes, considerando la estructura y los diversos componentes de la entrevista con fines clínicos.	Establece una relación de confianza	Informa al paciente, familiar o cuidador de manera personal y respetuosa quién es mediante su nombre completo y categoría, su rol, el médico responsable y el equipo involucrado en su atención, considerando el establecimiento de una comunicación personal y respetuosa con ellos.	1,2, 3
			Brinda un trato personalizado al paciente, familiar o cuidador, al dirigirse a ellos por su nombre y evitando el uso de diminutivos o sobrenombres.	4
			Valora la capacidad del paciente para comunicarse y en caso de dificultad, imposibilidad o de ser menor de edad, considera la necesidad de la presencia de un familiar, cuidador, tutor o intérprete.	5
			Acuerda con el paciente, familiar, tutor o cuidador, quién estará presente y/o tomará decisiones sobre la atención del paciente, cuando este sea menor de edad o esté incapacitado para realizarlo.	6
			Dirige su comunicación directamente al paciente y en caso de presencia de un familiar o cuidador, pregunta si tiene algún inconveniente de compartir su información con ellos (a excepción de cuando el paciente es menor de edad o está incapacitado para comunicarse).	7
		Identifica el o los motivos de consulta	Pregunta al paciente los motivos que lo llevaron a buscar atención médica y lo escucha sin interrumpir o influir en sus respuestas hasta que concluye su relato.	8
			Utiliza técnicas de escucha activa (reflejo de emociones, paráfrasis, resumen de información, silencios o preguntas) para clarificar la información verbal y no verbal proporcionada por el paciente, familiar o cuidador.	9
		Recopila información/Explora problemas	Alienta al paciente a comentar brevemente y con sus propias palabras la historia de su padecimiento actual, considerando su inicio y su evolución hasta el presente.	10
			Utiliza preguntas abiertas y cerradas para clarificar lo dicho por el paciente o para facilitar su comprensión sobre el problema que presenta.	11
			Clarifica las respuestas verbales y no verbales (como expresión facial, lenguaje corporal, etcétera) del paciente a las preguntas que le formuló, considerando el uso de silencios, la repetición, paráfrasis o interpretación.	12
			Resume periódicamente lo que escuchó del paciente a fin de verificar su comprensión y en caso de ser necesario le invita a proporcionar más información.	13
		Construye una relación	Explora sin emitir juicios, los factores contextuales (antecedentes no patológicos y heredofamiliares), creencias, preocupaciones, sentimientos y expectativas del paciente respecto al padecimiento que plantea y la forma en que estos afectan su vida.	14
			Comunica de manera verbal y no verbal (contacto visual, expresión facial, postura, movimientos y velocidad, volumen y tono de voz) su comprensión y apoyo hacia el sentir del paciente, familiar o cuidador, respecto a su situación, reconoce su esfuerzo para afrontarla y le expresa su voluntad de ayudarlo.	15, 16
		Involucra al paciente	Solicita autorización al paciente para llevar a cabo el examen físico, previo a su inicio, y durante el mismo lo trata con sensibilidad y le explica el proceso que está siguiendo a fin de clarificar los aspectos con los que no está familiarizado.	17, 18
			Proporciona información al paciente concisa y fácil de comprender relacionada con su enfermedad.	19



		Explica y planifica	Verifica en todo momento la comprensión del paciente, familiar o cuidador, respecto a la información proporcionada y de ser necesario aclara aspectos no comprendidos o que desconozca.	20
		Toma decisiones compartidas	Proporciona información clara sobre las opciones de tratamiento y de ser necesario clarifica su propósito, funcionamiento, beneficios, ventajas y posibles efectos de cada uno de ellos.	21
			Acuerda con el paciente, de ser necesario, un plan de tratamiento considerando sus sugerencias, puntos de vista, barreras, motivaciones, preocupaciones, estilo de vida, creencias, antecedentes culturales y habilidades del paciente.	22
			Verifica que el paciente ha comprendido el plan establecido y aborda sus dudas e inquietudes al respecto.	23
			Promueve la responsabilidad y autosuficiencia del paciente en la implementación del plan establecido, y en caso de ser necesario pregunta sobre la red de apoyo de que dispone.	24
		Cierre	Comunica al paciente los siguientes pasos, y explica qué hacer si el plan no funciona, cuándo, dónde y cómo buscar ayuda.	25
			Describe en el expediente del paciente lo abordado en consulta.	26



Instrumento para evaluar la competencia transversal de Comunicación clínica
Autoevaluación

Instrucciones:

Para autoevaluarse considere los siguientes pasos:

1. Lea con atención la pregunta relacionada con la competencia a evaluar.
2. Seleccione la opción que describa su desempeño en los diferentes escenarios en los que usted ha desarrollado su proceso de aprendizaje.

No.	Competencia	Reactivo	a. Siempre	b. Casi siempre	c. Casi nunca	d. Nunca	e. No poseo referentes para responder esta pregunta
1	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 1. Cuando usted establece comunicación con el paciente, su familiar o cuidador, ¿se presenta de manera personal y respetuosa dando a conocer su nombre completo y categoría?					
2	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 2. ¿Usted aclara al paciente, familiar o cuidador, su rol dentro del equipo de atención médica?					
3	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 3. En caso de ser necesario, usted, ¿presenta al personal médico responsable y al equipo involucrado en la atención del paciente?					
4	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 4. ¿Usted brinda un trato personalizado al paciente, familiar o cuidador, dirigiéndose a ellos por su nombre, evitando el uso de diminutivos o sobrenombres?					
5	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 5. ¿Usted valora la capacidad del paciente para comunicarse y en caso de dificultad, imposibilidad o de ser menor de edad, considera la necesidad de la presencia de un familiar, cuidador, tutor o intérprete?					
6	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 6. Cuando el paciente es menor de edad o está incapacitado, usted, ¿acuerda con el paciente, familiar, cuidador o tutor, quién estará presente o tomará decisiones durante su atención?					
7	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 7. En caso de presencia de un familiar, tutor o cuidador durante la consulta, usted, ¿dirige su comunicación directamente al paciente y pregunta si tiene algún inconveniente de compartir su información con ellos? (a excepción de cuando el paciente es menor de edad o está incapacitado para comunicarse).					
8	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 8. ¿Usted pregunta al paciente los motivos que le llevaron a buscar atención médica y escucha sin interrumpir o influir en sus respuestas hasta concluir con su relato?					
9	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 9. ¿Usted utiliza técnicas de escucha activa (reflejo de emociones, paráfrasis, resumen de información, silencio o preguntas) para clarificar la información verbal y no verbal proporcionada por el paciente, familiar o cuidador?					
10	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 10. ¿Usted alienta al paciente a comentar brevemente y con sus propias palabras la historia del padecimiento actual, desde su inicio hasta el presente?					
11	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 11. ¿Usted utiliza preguntas abiertas y/o cerradas para clarificar lo dicho por el paciente o facilitar la comprensión sobre su problema?					
12	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 12. ¿Usted clarifica las respuestas verbales y no verbales del paciente (lenguaje corporal, expresión facial, etcétera) a las preguntas que le formuló, haciendo uso de silencios, repetición, paráfrasis o interpretación?					
13	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 13. ¿Usted resume periódicamente lo que escuchó del paciente para verificar su comprensión y en caso de ser necesario, le invita a proporcionar más información?					
14	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 14. ¿Usted explora sin emitir juicios, los factores contextuales, creencias, preocupaciones, sentimientos y expectativas del paciente respecto a su padecimiento y la forma cómo éstos afectan su vida?					
15	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 15. De manera verbal y no verbal usted, ¿comunica su comprensión y apoyo hacia el sentir del paciente, familia, o cuidador durante el proceso de atención?					
16	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 16. ¿Usted reconoce el esfuerzo del paciente para afrontar su situación y le expresa su voluntad de ayudarlo?					
17	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 17. Previo al examen físico usted, ¿solicita autorización al paciente para su exploración?					



18	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 18. ¿Durante la exploración física al paciente, usted le trata con sensibilidad y le explica el proceso que está siguiendo, a fin de clarificar los aspectos con los que no esté familiarizado?					
19	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 19. ¿Usted proporciona al paciente información concisa y fácil de comprender relacionada con su enfermedad?					
20	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 20. ¿Usted verifica en todo momento la comprensión del paciente, familiar o cuidador, respecto a la información proporcionada y de ser necesario aclara aspectos no comprendidos o que desconozca?					
21	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 21. ¿Usted proporciona información sobre las opciones de tratamiento, clarificando su propósito, funcionamiento, beneficios, ventajas y posibles efectos?					
22	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 22. De ser necesario, usted ¿acuerda con el paciente un plan de tratamiento, considerando sus sugerencias, puntos de vista, barreras, motivaciones, preocupaciones, estilo de vida, creencias, antecedentes culturales y habilidades?					
23	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 23. ¿Usted verifica que el paciente ha comprendido el plan establecido y aborda sus dudas o inquietudes al respecto?					
24	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 24. ¿Usted promueve la autosuficiencia y responsabilidad del paciente en la implementación del plan establecido y en caso de ser necesario, pregunta sobre la red de apoyo de que dispone?					
25	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 25. ¿Usted comunica al paciente los pasos a seguir y le explica qué hacer en caso de que el plan no funcione, cuándo, dónde y cómo buscar ayuda?					
26	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 26. ¿Usted describe en el expediente del paciente, lo abordado en la consulta?					
27	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 27. Cuando el paciente está hospitalizado, ¿usted identifica al familiar o cuidador, solicita la información relevante, cuando la requiere, y lo involucra en el proceso de atención del paciente?					
28	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 28. ¿Usted establece comunicación efectiva con la familia o cuidador, para identificar problemas, detectar recursos e implementar planes de acción en beneficio del paciente?					
29	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 29. ¿Usted muestra sensibilidad hacia los miedos que manifiestan los familiares, transmitiendo su comprensión y disposición para acompañarlos en el proceso de atención o tratamiento del paciente?					
30	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 30. Cuando el paciente se encuentra hospitalizado, usted ¿explica al paciente, familiar o cuidador, la razón de su hospitalización y lo que se va hacer por él?					
31	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 31. ¿Usted escucha con atención los planteamientos del paciente, familiar o cuidador, una vez que se le han explicado las razones de su hospitalización?					
32	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 32. ¿Usted verifica que el paciente, familiar o cuidador, conozcan el plan de atención durante la hospitalización y les invita a plantear sus dudas e inquietudes al respecto?					
33	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 33. ¿Usted explora con el paciente, familiar o cuidador, las preferencias o expectativas del paciente respecto a su plan de atención durante la hospitalización?					
34	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 34. ¿Usted informa el paciente, a su familia o cuidador, sobre su estado de salud y los posibles cambios en la atención que pueden ocurrir como: cambio de turno, traslado de sala, pruebas o procedimientos, la razón y los plazos aproximados en los que ocurrirán, para reducir la angustia o ansiedad que puedan causar?					
35	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 35. ¿Usted aborda las dudas del paciente, familiar cuidador respecto al estado de salud y traslados del paciente?					
36	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 36. En caso de transferencia, ¿usted le acompaña, se dirige con el personal responsable del turno y presenta al paciente?					
37	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 37. En caso de ser necesario usted, ¿da a conocer al responsable del turno, los antecedentes del paciente, la información clínica de fondo, así como su diagnóstico principal, resultados de las pruebas aplicadas, tratamiento actual, su pronóstico y/o previsión de alta?					
38	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 38. ¿Usted describe al responsable o servicio al que se transfiere, los problemas del paciente, considerando las constantes vitales, signos, síntomas y complicaciones, así como cambios en el comportamiento, de consciencia, nutrición, hidratación, cambios funcionales, cuidados requeridos, otros traslados requeridos y soporte familiar?					



39	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 39. ¿Usted informa al paciente, familiar o cuidador, la fecha de alta, los cuidados que requiere, cómo administrarlos y las próximas acciones a realizar?					
40	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 40. ¿Usted proporciona al paciente, familiar y/o cuidador, un resumen impreso de la alta y explica los elementos claves del mismo, en el que se especifica el tratamiento, pruebas o citas pendientes, signos y síntomas a los que se debe estar atento y qué hacer si ocurren?					
41	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 41. ¿Usted verifica que el paciente, familiar o cuidador comprenden las acciones a seguir, una vez que sea dado de alta y los alienta a plantear sus inquietudes, así como dar retroalimentación a la atención proporcionada?					
42	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 42. Previo a la consulta para el abordaje de situaciones delicadas con el paciente, familiar o cuidador, ¿usted confirma el diagnóstico del paciente y profundiza respecto a la prevalencia, pronóstico y alternativas terapéuticas de su padecimiento?					
43	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 43. Previo a la consulta para el abordaje de situaciones delicadas, ¿usted define qué información transmitirá al paciente, familiar o cuidador y prevé las dificultades que puedan presentarse ante sus planteamientos?					
44	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 44. ¿Usted verifica de cuánto tiempo dispone, elige un lugar tranquilo, privado y oportuno para abordar la situación con el paciente, familiar o cuidador?					
45	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 45. Al iniciar la consulta, ¿usted mantiene comunicación verbal, evita el contacto físico con el paciente, el familiar o cuidador, se dirige a ellos por su nombre, utiliza lenguajes cortos, claros y sin tecnicismos?					
46	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 46. ¿Usted valora quién debe estar presente durante el abordaje del tema y solicita la presencia del personal de enfermería o trabajo social, en caso de que la comunicación con el paciente, familiar o cuidador se torne difícil?					
47	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 47. ¿Usted confirma los motivos y las necesidades de información del paciente, familiar o cuidador, explora sus miedos y preocupaciones y brinda la oportunidad de no hablar de ello, si es que no lo desean?					
48	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 48. ¿Usted proporciona información clara y comprensible, de acuerdo con el contexto sociocultural del paciente, familiar o cuidador, considerando aquello que puede asimilar con respecto a su enfermedad, sus deseos, necesidades, expectativas, miedos, temores y preocupaciones?					
49	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 49. ¿Usted ajusta el ritmo de la información que proporciona, considerando las reacciones verbales y no verbales del paciente, familiar o cuidador?					
50	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 50. ¿Usted promueve, en caso de ser necesario, que el paciente, familiar o cuidador, realice preguntas relacionadas con sus temores o preocupaciones?					
51	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 51. ¿Usted explora las reacciones emocionales del paciente, familiar o cuidador, respecto a la información proporcionada y en caso de agresión física o verbal, utiliza medidas de contención (retirada, evitación, supresión, solicitar apoyo, rápida mediación, conquista o pacto)?					
52	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 52. ¿Usted mantiene contacto visual con el paciente, familiar o cuidador la mayor parte del tiempo, considerando la posibilidad de desviar la mirada, en caso de llanto o enfado?					
53	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 53. ¿Usted comunica de manera objetiva, realista y honesta, la información deseada o solicitada por el paciente, familiar, o cuidador, considerando las limitaciones sobre el pronóstico, el plazo exacto del final de la vida, en caso de enfermedad terminal?					
54	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 54. ¿Usted implementa los protocolos para informar sobre los tratamientos o procedimientos aceptados o rechazados por parte del paciente, familiar o cuidador, y ofrece la posibilidad de una segunda opinión, si así lo requiere?					
55	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 55. ¿Usted resume al paciente, familiar o cuidador, la información proporcionada y brinda la posibilidad de volver a abordar el tema?					

**Instrumento para evaluar la competencia transversal de Comunicación clínica
 Instrumento para el(la) compañero(a)**

Instrucciones:

Para evaluar a su compañera(o) considere los siguientes pasos:

1. Lea con atención la pregunta relacionada con la competencia a evaluar.
2. Seleccione la opción que describa el grado de presencia del comportamiento observado en su compañera(o) en los diferentes escenarios en los que usted lo ha acompañado su proceso de aprendizaje.

No.	Competencia	Reactivo	a. Siempre	b. Casi siempre	c. Casi nunca	d. Nunca	e. No poseo referentes para responder esta pregunta
1	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 1. Cuando su compañero(a) establece comunicación con el paciente, su familiar o cuidador, ¿se presenta de manera personal y respetuosa dando a conocer su nombre completo y categoría?					
2	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 2. Su compañero(a) ¿aclara al paciente, familiar o cuidador, su rol dentro del equipo de atención médica?					
3	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 3. En caso de ser necesario, su compañero(a), ¿presenta al personal médico responsable y al equipo involucrado en la atención del paciente?					
4	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 4. Su compañero(a), ¿brinda un trato personalizado al paciente, familiar o cuidador, dirigiéndose a ellos por su nombre, evitando el uso de diminutivos o sobrenombres?					
5	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 5. Su compañero(a), ¿valora la capacidad del paciente para comunicarse y en caso de dificultad, imposibilidad o de ser menor de edad, considera la necesidad de la presencia de un familiar, cuidador, tutor o intérprete?					
6	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 6. Cuando el paciente es menor de edad o está incapacitado, su compañero(a), ¿acuerda con el paciente, familiar, cuidador o tutor, quién estará presente o tomará decisiones durante su atención?					
7	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 7. En caso de presencia de un familiar, tutor o cuidador durante la consulta, su compañero(a), ¿dirige su comunicación directamente al paciente y pregunta si tiene algún inconveniente de compartir su información con ellos? (a excepción de cuando el paciente es menor de edad o está incapacitado para comunicarse).					
8	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 8. ¿Su compañero(a) pregunta al paciente los motivos que le llevaron a buscar atención médica y escucha sin interrumpir o influir en sus respuestas hasta concluir con su relato?					
9	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 9. Su compañero(a), ¿utiliza técnicas de escucha activa (reflejo de emociones, paráfrasis, resumen de información, silencio o preguntas) para clarificar la información verbal y no verbal proporcionada por el paciente, familiar o cuidador?					
10	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 10. Su compañero(a), ¿alienta al paciente a comentar brevemente y con sus propias palabras la historia del padecimiento actual, desde su inicio hasta el presente?					
11	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 11. Su compañero(a), ¿utiliza preguntas abiertas y/o cerradas para clarificar lo dicho por el paciente o facilitar la comprensión sobre su problema?					
12	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 12. Su compañero(a), ¿clarifica las respuestas verbales y no verbales del paciente (lenguaje corporal, expresión facial, etcétera) a las preguntas que le formuló, haciendo uso de silencios, repetición, paráfrasis o interpretación?					
13	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 13. Su compañero(a), ¿resume periódicamente lo que escuchó del paciente para verificar su comprensión y en caso de ser necesario, le invita a proporcionar más información?					
14	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 14. Su compañero(a), ¿explora sin emitir juicios, los factores contextuales, creencias, preocupaciones, sentimientos y expectativas del paciente respecto a su padecimiento y la forma cómo éstos afectan su vida?					
15	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 15. De manera verbal y no verbal su compañero(a), ¿comunica su comprensión y apoyo hacia el sentir del paciente, familia, o cuidador durante el proceso de atención?					



16	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 16. Su compañero(a), ¿reconoce el esfuerzo del paciente para afrontar su situación y le expresa su voluntad de ayudarlo?					
17	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 17. Previo al examen físico su compañero(a), ¿solicita autorización al paciente para su exploración?					
18	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 18. ¿Durante la exploración física al paciente, compañero(a) le trata con sensibilidad y le explica el proceso que está siguiendo, a fin de clarificar los aspectos con los que no esté familiarizado?					
19	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 19. Su compañero(a), ¿proporciona al paciente información concisa y fácil de comprender relacionada con su enfermedad?					
20	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 20. Su compañero(a), ¿verifica en todo momento la comprensión del paciente, familiar o cuidador, respecto a la información proporcionada y de ser necesario aclara aspectos no comprendidos o que desconozca?					
21	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 21. Su compañero(a), ¿proporciona información sobre las opciones de tratamiento, clarificando su propósito, funcionamiento, beneficios, ventajas y posibles efectos?					
22	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 22. De ser necesario, su compañero(a) ¿acuerda con el paciente un plan de tratamiento, considerando sus sugerencias, puntos de vista, barreras, motivaciones, preocupaciones, estilo de vida, creencias, antecedentes culturales y habilidades?					
23	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 23. Su compañero(a), ¿verifica que el paciente ha comprendido el plan establecido y aborda sus dudas o inquietudes al respecto?					
24	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 24. Su compañero(a), ¿promueve la autosuficiencia y responsabilidad del paciente en la implementación del plan establecido y en caso de ser necesario, pregunta sobre la red de apoyo de que dispone?					
25	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 25. Su compañero(a), ¿comunica al paciente los pasos a seguir y le explica qué hacer en caso de que el plan no funcione, cuándo, dónde y cómo buscar ayuda?					
26	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 26. Su compañero(a), ¿describe en el expediente del paciente, lo abordado en la consulta?					
27	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 27. Cuando el paciente está hospitalizado, su compañero(a), ¿identifica al familiar o cuidador, le solicita información relevante, cuando la requiere, y lo involucra en el proceso de atención del paciente?					
28	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 28. Su compañero(a), ¿establece comunicación efectiva con la familia o cuidador, para identificar problemas, detectar recursos e implementar planes de acción en beneficio del paciente?					
29	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 29. Su compañero(a), ¿muestra sensibilidad hacia los miedos que manifiestan los familiares, transmitiendo su comprensión y disposición para acompañarlos en el proceso de atención o tratamiento del paciente?					
30	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 30. Cuando el paciente se encuentra hospitalizado, su compañero(a), ¿explica al paciente, familiar o cuidador, la razón de su hospitalización y lo que se va hacer por él?					
31	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 31. Su compañero(a), ¿escucha con atención los planteamientos del paciente, familiar o cuidador, una vez que se le han explicado las razones de su hospitalización?					
32	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 32. Su compañero(a), ¿verifica que el paciente, familiar o cuidador, conozcan el plan de atención durante la hospitalización y les invita a plantear sus dudas e inquietudes al respecto?					
33	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 33. Su compañero(a), ¿explora con el paciente, familiar o cuidador, las preferencias o expectativas del paciente respecto a su plan de atención durante la hospitalización?					
34	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 34. Su compañero(a), ¿informa al paciente, a su familia o cuidador, sobre su estado de salud y los posibles cambios en la atención que pueden ocurrir como: cambio de turno, traslado de sala, pruebas o procedimientos, la razón y los plazos aproximados en los que ocurrirán, para reducir la angustia o ansiedad que puedan causar?					



35	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 35. Su compañero(a), ¿aborda las dudas del paciente, familiar cuidador respecto al estado de salud y traslados del paciente?					
36	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 36. En caso de transferencia, ¿su compañero(a) acompaña, se dirige con el personal responsable del turno y presenta al paciente?					
37	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 37. En caso de ser necesario su compañero(a), ¿da a conocer al responsable del turno, los antecedentes del paciente, la información clínica de fondo, así como su diagnóstico principal, resultados de las pruebas aplicadas, tratamiento actual, su pronóstico y/o previsión de alta?					
38	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 38. Su compañero(a), ¿describe al responsable o servicio al que se transfiere, los problemas del paciente, considerando las constantes vitales, signos, síntomas y complicaciones, así como cambios en el comportamiento, de consciencia, nutrición, hidratación, cambios funcionales, cuidados requeridos, otros traslados requeridos y soporte familiar?					
39	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 39. Su compañero(a), ¿informa al paciente, familiar o cuidador, la fecha de alta, los cuidados que requiere, cómo administrarlos y las próximas acciones a realizar?					
40	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 40. Su compañero(a), ¿proporciona al paciente, familiar y/o cuidador, un resumen impreso de la alta y explica los elementos claves del mismo, en el que se especifica el tratamiento, pruebas o citas pendientes, signos y síntomas a los que se debe estar atento y qué hacer si ocurren?					
41	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 41. Su compañero(a), ¿verifica que el paciente, familiar o cuidador comprende las acciones a seguir, una vez que sea dado de alta y los alienta a plantear sus inquietudes, así como dar retroalimentación a la atención proporcionada?					
42	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 42. Previo a la consulta para el abordaje de situaciones delicadas con el paciente, familiar o cuidador, su compañero(a), ¿confirma el diagnóstico del paciente y profundiza respecto a la prevalencia, pronóstico y alternativas terapéuticas de su padecimiento?					
43	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 43. Previo a la consulta para el abordaje de situaciones delicadas, su compañero(a), ¿define qué información transmitirá al paciente, familiar o cuidador y prevé las dificultades que puedan presentarse ante sus planteamientos?					
44	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 44. Su compañero(a), ¿verifica de cuánto tiempo dispone, elige un lugar tranquilo, privado y oportuno para abordar la situación con el paciente, familiar o cuidador?					
45	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 45. Al iniciar la consulta su compañero(a), ¿mantiene comunicación verbal, evita el contacto físico con el paciente, el familiar o cuidador, se dirige a ellos por su nombre, utiliza lenguajes cortos, claros y sin tecnicismos?					
46	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 46. Su compañero(a), ¿valora quién debe estar presente durante el abordaje del tema y solicita la presencia del personal de enfermería o trabajo social, en caso de que la comunicación con el paciente, familiar o cuidador se torne difícil?					
47	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 47. Su compañero(a), ¿confirma los motivos y las necesidades de información del paciente, familiar o cuidador, explora sus miedos y preocupaciones y brinda la oportunidad de no hablar de ello, si es que no lo desean?					
48	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 48. Su compañero(a), ¿proporciona información clara y comprensible, de acuerdo con el contexto sociocultural del paciente, familiar o cuidador, considerando aquello que puede asimilar con respecto a su enfermedad, sus deseos, necesidades, expectativas, miedos, temores y preocupaciones?					
49	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 49. Su compañero(a), ¿ajusta el ritmo de la información que proporciona, considerando las reacciones verbales y no verbales del paciente, familiar o cuidador?					
50	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 50. Su compañero(a), ¿promueve, en caso de ser necesario, que el paciente, familiar o cuidador, realice preguntas relacionadas con sus temores o preocupaciones?					



51	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 51. Su compañero(a), ¿explora las reacciones emocionales del paciente, familiar o cuidador, respecto a la información proporcionada y en caso de agresión física o verbal, utiliza medidas de contención (retirada, evitación, supresión, solicitar apoyo, rápida mediación, conquista o pacto)?					
52	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 52. Su compañero(a), ¿mantiene contacto visual con el paciente, familiar o cuidador la mayor parte del tiempo, considerando la posibilidad de desviar la mirada, en caso de llanto o enfado?					
53	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 53. Su compañero(a), ¿comunica de manera objetiva, realista y honesta, la información deseada o solicitada por el paciente, familiar, o cuidador, considerando las limitaciones sobre el pronóstico, el plazo exacto del final de la vida, en caso de enfermedad terminal?					
54	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 54. Su compañero(a), ¿implementa los protocolos para informar sobre los tratamientos o procedimientos aceptados o rechazados por parte del paciente, familiar o cuidador, y ofrece la posibilidad de una segunda opinión, si así lo requiere?					
55	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 55. Su compañero(a), ¿resume al paciente, familiar o cuidador, la información proporcionada y brinda la posibilidad de volver a abordar el tema?					



Instrumento para evaluar la competencia transversal de Comunicación clínica
Instrumento para el(la) profesor(a)

Instrucciones:

Para evaluar a su alumno(a) considere los siguientes pasos:

1. Lea con atención la pregunta relacionada con la competencia a evaluar.

2. Seleccione la opción que describa el grado de presencia del comportamiento observado en el(la) alumno(a) en los diferentes escenarios en los que usted ha acompañado su proceso de aprendizaje.

No.	Competencia	Reactivo	a. Siempre	b. Casi siempre	c. Casi nunca	d. Nunca	e. No poseo referentes para responder esta pregunta
1	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 1. Cuando la o el residente establece comunicación con el paciente, su familiar o cuidador, ¿se presenta de manera personal y respetuosa dando a conocer su nombre completo y categoría?					
2	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 2. La o el residente, ¿aclara al paciente, familiar o cuidador, su rol dentro del equipo de atención médica?					
3	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 3. En caso de ser necesario, la o el residente, ¿presenta al personal médico responsable y al equipo involucrado en la atención del paciente?					
4	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 4. La o el residente, ¿brinda un trato personalizado al paciente, familiar o cuidador, dirigiéndose a ellos por su nombre, evitando el uso de diminutivos o sobrenombres?					
5	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 5. La o el residente, ¿valora la capacidad del paciente para comunicarse y en caso de dificultad, imposibilidad o de ser menor de edad, considera la necesidad de la presencia de un familiar, cuidador, tutor o intérprete?					
6	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 6. Cuando el paciente es menor de edad o está incapacitado, la o el residente, ¿acuerda con el paciente, familiar, cuidador o tutor, quién estará presente o tomará decisiones durante su atención?					
7	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 7. En caso de presencia de un familiar, tutor o cuidador durante la consulta, la o el residente, ¿dirige su comunicación directamente al paciente y pregunta si tiene algún inconveniente de compartir su información con ellos? (a excepción de cuando el paciente es menor de edad o está incapacitado para comunicarse).					
8	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 8. ¿La o el residente pregunta al paciente los motivos que le llevaron a buscar atención médica y escucha sin interrumpir o influir en sus respuestas hasta concluir con su relato?					
9	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 9. La o el residente, ¿utiliza técnicas de escucha activa (reflejo de emociones, paráfrasis, resumen de información, silencio o preguntas) para clarificar la información verbal y no verbal proporcionada por el paciente, familiar o cuidador?					
10	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 10. La o el residente, ¿alienta al paciente a comentar brevemente y con sus propias palabras la historia del padecimiento actual, desde su inicio hasta el presente?					
11	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 11. La o el residente, ¿utiliza preguntas abiertas y/o cerradas para clarificar lo dicho por el paciente o facilitar la comprensión sobre su problema?					
12	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 12. La o el residente, ¿clarifica las respuestas verbales y no verbales del paciente (lenguaje corporal, expresión facial, etcétera) a las preguntas que le formuló, haciendo uso de silencios, repetición, paráfrasis o interpretación?					
13	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 13. La o el residente, ¿resume periódicamente lo que escuchó del paciente para verificar su comprensión y en caso de ser necesario, le invita a proporcionar más información?					
14	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 14. La o el residente, ¿explora sin emitir juicios, los factores contextuales, creencias, preocupaciones, sentimientos y expectativas del paciente respecto a su padecimiento y la forma cómo éstos afectan su vida?					
15	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 15. De manera verbal y no verbal la o el residente, ¿comunica su comprensión y apoyo hacia el sentir del paciente, familia, o cuidador durante el proceso de atención?					
16	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 16. La o el residente, ¿reconoce el esfuerzo del paciente para afrontar su situación y le expresa su voluntad de ayudarlo?					



17	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 17. Previo al examen físico la o el residente, ¿solicita autorización al paciente para su exploración?					
18	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 18. ¿Durante la exploración física al paciente, la o el residente le trata con sensibilidad y le explica el proceso que está siguiendo, a fin de clarificar los aspectos con los que no esté familiarizado?					
19	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 19. La o el residente, ¿proporciona al paciente información concisa y fácil de comprender relacionada con su enfermedad?					
20	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 20. La o el residente, ¿verifica en todo momento la comprensión del paciente, familiar o cuidador, respecto a la información proporcionada y de ser necesario aclara aspectos no comprendidos o que desconozca?					
21	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 21. La o el residente, ¿proporciona información sobre las opciones de tratamiento, clarificando su propósito, funcionamiento, beneficios, ventajas y posibles efectos?					
22	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 22. De ser necesario, la o el residente ¿acuerda con el paciente un plan de tratamiento, considerando sus sugerencias, puntos de vista, barreras, motivaciones, preocupaciones, estilo de vida, creencias, antecedentes culturales y habilidades?					
23	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 23. La o el residente, ¿verifica que el paciente ha comprendido el plan establecido y aborda sus dudas o inquietudes al respecto?					
24	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 24. La o el residente, ¿promueve la autosuficiencia y responsabilidad del paciente en la implementación del plan establecido y en caso de ser necesario, pregunta sobre la red de apoyo de que dispone?					
25	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 25. La o el residente, ¿comunica al paciente los pasos a seguir y le explica qué hacer en caso de que el plan no funcione, cuándo, dónde y cómo buscar ayuda?					
26	Comunicación clínica nivel básico	Pregunta 26. La o el residente, ¿describe en el expediente del paciente, lo abordado en la consulta?					
27	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 27. Cuando el paciente está hospitalizado, la o el residente, ¿identifica al familiar o cuidador, le solicita información relevante, cuando la requiere, y lo involucra en el proceso de atención del paciente?					
28	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 28. La o el residente, ¿establece comunicación efectiva con la familia o cuidador, para identificar problemas, detectar recursos e implementar planes de acción en beneficio del paciente?					
29	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 29. La o el residente, ¿muestra sensibilidad hacia los miedos que manifiestan los familiares, transmitiendo su comprensión y disposición para acompañarlos en el proceso de atención o tratamiento del paciente?					
30	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 30. Cuando el paciente se encuentra hospitalizado, la o el residente, ¿explica al paciente, familiar o cuidador, la razón de su hospitalización y lo que se va hacer por él?					
31	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 31. La o el residente, ¿escucha con atención los planteamientos del paciente, familiar o cuidador, una vez que se le han explicado las razones de su hospitalización?					
32	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 32. La o el residente, ¿verifica que el paciente, familiar o cuidador, conozcan el plan de atención durante la hospitalización y les invita a plantear sus dudas e inquietudes al respecto?					
33	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 33. La o el residente, ¿explora con el paciente, familiar o cuidador, las preferencias o expectativas del paciente respecto a su plan de atención durante la hospitalización?					
34	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 34. La o el residente, ¿informa el paciente, a su familia o cuidador, sobre su estado de salud y los posibles cambios en la atención que pueden ocurrir como: cambio de turno, traslado de sala, pruebas o procedimientos, la razón y los plazos aproximados en los que ocurrirán, para reducir la angustia o ansiedad que puedan causar?					
35	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 35. La o el residente, ¿aborda las dudas del paciente, familiar cuidador respecto al estado de salud y traslados del paciente?					



36	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 36. En caso de transferencia, ¿la o el residente le acompaña, se dirige con el personal responsable del turno y presenta al paciente?					
37	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 37. En caso de ser necesario la o el residente, ¿da a conocer al responsable del turno, los antecedentes del paciente, la información clínica de fondo, así como su diagnóstico principal, resultados de las pruebas aplicadas, tratamiento actual, su pronóstico y/o previsión de alta?					
38	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 38. La o el residente, ¿describe al responsable o servicio al que se transfiere, los problemas del paciente, considerando las constantes vitales, signos, síntomas y complicaciones, así como cambios en el comportamiento, de consciencia, nutrición, hidratación, cambios funcionales, cuidados requeridos, otros traslados requeridos y soporte familiar?					
39	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 39. La o el residente, ¿informa al paciente, familiar o cuidador, la fecha de alta, los cuidados que requiere, cómo administrarlos y las próximas acciones a realizar?					
40	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 40. La o el residente, ¿proporciona al paciente, familiar y/o cuidador, un resumen impreso de la alta y explica los elementos claves del mismo, en el que se especifica el tratamiento, pruebas o citas pendientes, signos y síntomas a los que se debe estar atento y qué hacer si ocurren?					
41	Comunicación clínica nivel intermedio	Pregunta 41. La o el residente, ¿verifica que el paciente, familiar o cuidador comprende las acciones a seguir, una vez que sea dado de alta y los alienta a plantear sus inquietudes, así como dar retroalimentación a la atención proporcionada?					
42	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 42. Previo a la consulta para el abordaje de situaciones delicadas con el paciente, familiar o cuidador, la o el residente, ¿confirma el diagnóstico del paciente y profundiza respecto a la prevalencia, pronóstico y alternativas terapéuticas de su padecimiento?					
43	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 43. Previo a la consulta para el abordaje de situaciones delicadas, la o el residente, ¿define qué información transmitirá al paciente, familiar o cuidador y prevé las dificultades que puedan presentarse ante sus planteamientos?					
44	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 44. La o el residente, ¿verifica de cuánto tiempo dispone, elige un lugar tranquilo, privado y oportuno para abordar la situación con el paciente, familiar o cuidador?					
45	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 45. Al iniciar la consulta la o el residente, ¿mantiene comunicación verbal, evita el contacto físico con el paciente, el familiar o cuidador, se dirige a ellos por su nombre, utiliza lenguajes cortos, claros y sin tecnicismos?					
46	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 46. La o el residente, ¿valora quién debe estar presente durante el abordaje del tema y solicita la presencia del personal de enfermería o trabajo social, en caso de que la comunicación con el paciente, familiar o cuidador se torne difícil?					
47	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 47. La o el residente, ¿confirma los motivos y las necesidades de información del paciente, familiar o cuidador, explora sus miedos y preocupaciones y brinda la oportunidad de no hablar de ello, si es que no lo desean?					
48	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 48. La o el residente, ¿proporciona información clara y comprensible, de acuerdo con el contexto sociocultural del paciente, familiar o cuidador, considerando aquello que puede asimilar con respecto a su enfermedad, sus deseos, necesidades, expectativas, miedos, temores y preocupaciones?					
49	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 49. La o el residente, ¿ajusta el ritmo de la información que proporciona, considerando las reacciones verbales y no verbales del paciente, familiar o cuidador?					
50	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 50. La o el residente, ¿promueve, en caso de ser necesario, que el paciente, familiar o cuidador, realice preguntas relacionadas con sus temores o preocupaciones?					
51	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 51. La o el residente, ¿explora las reacciones emocionales del paciente, familiar o cuidador, respecto a la información proporcionada y en caso de agresión física o verbal, utiliza medidas de contención (retirada, evitación, supresión, solicitar apoyo, rápida mediación, conquista o pacto)?					



52	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 52. La o el residente, ¿mantiene contacto visual con el paciente, familiar o cuidador la mayor parte del tiempo, considerando la posibilidad de desviar la mirada, en caso de llanto o enfado?					
53	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 53. La o el residente, ¿comunica de manera objetiva, realista y honesta, la información deseada o solicitada por el paciente, familiar, o cuidador, considerando las limitaciones sobre el pronóstico, el plazo exacto del final de la vida, en caso de enfermedad terminal?					
54	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 54. La o el residente, ¿implementa los protocolos para informar sobre los tratamientos o procedimientos aceptados o rechazados por parte del paciente, familiar o cuidador, y ofrece la posibilidad de una segunda opinión, si así lo requiere?					
55	Comunicación clínica nivel avanzado	Pregunta 55. La o el residente, ¿resume al paciente, familiar o cuidador, la información proporcionada y brinda la posibilidad de volver a abordar el tema?					

Copyright © 2024 Instituto Mexicano del Seguro Social. Todos los derechos reservados. Queda prohibida la reproducción, distribución, modificación o utilización de este documento, en su totalidad o en parte, en cualquier forma o medio electrónico, mecánico o de otro tipo, sin la autorización expresa por escrito del Instituto Mexicano del Seguro Social. Cualquier uso no autorizado de este documento constituirá una violación de los derechos de autor y será objeto de acciones legales.



COMPETENCIAS TRANSVERSALES

Comunicación clínica

Bibliografía

Asociación Mexicana de Facultades y Escuelas de Medicina, A.C. (2008). *Perfil por Competencias del Médico General Mexicano*. México: ELSEVIER.

Abbaszadeh A, Ehsani SR, Begjani J, et al. (2014). *Nurses perspectives on breaking bad news to patients and their families: a qualitative content analysis*. J Med Ethics Hist Med. 2014;12:18.

Arbabi M, Roozdar A, Taher M, et al. (2010). *How to break bad news: physicians' and nurses' attitudes*. Iran J Psychiatry. 2010;5:128-33.

Australian Commission on Safety and Quality in Health Care. (2016). *Patient-clinician communication in hospitals. Communicating for safety at transitions of care*. Obtenido de ACSQHC: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.safetyandquality.gov.au/sites/default/files/migrated/Information-sheet-for-healthcare-providers-Improving-patient-clinician-communication.pdf

Australian Commission on Safety and Quality in Healthcare. (September de 2011). *Implementation Toolkit for clinical handover improvement*. Obtenido de ACSQHC: https://www.safetyandquality.gov.au/our-work/communicating-safety/clinical-handover/implementation-toolkit-clinical-handover-improvement

Baile WF, Lenzi R, Parker PA, et al. (2002). *Oncologists' attitudes toward and practices in giving bad news: an exploratory study*. J Clin Oncol. 2002;20:2189-96.

Bimbela, J. L. (2006). *Cuidando al Profesional de la Salud. Habilidades emocionales y de comunicación*. España: Consejería de Salud. Escuela Andaluza de Salud Pública.

Bousquet G, Orri M, Winterman S, et al. (2015). *Breaking bad news in oncology: a metasynthesis*. Clin Oncol. 2015;33:2437-43.

Brown University. (2015). *Brown Interview Checklist*. Obtenido de Brown University: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.brown.edu/Courses/BI_278/geri_fel/handouts/interview/BI_C.pdf

Confederation of EU Rectors' Conferences and the Association of European Universities (CRE). (1999). *The Bologna Declaration on the European space for higher education: an explanation*: European Space for Higher Education; 1999.

Consejo de Salubridad General. (2018). *Modelo de Seguridad del Paciente del SiNaCEAM*. Obtenido de Consejo de Salubridad General: http://www.csg.gob.mx/contenidos/certificacion/modelo-seguridad.html

Fujimori M, Oba A, Koike M, et al. (2003). *Communication skills training for Japanese oncologists on how to break bad news*. J Cancer Educ. 2003;18:194-201.



García de Leonardo, C., Ruiz-Moral, R., & al, e. (2016). <i>A Latin American, Portuguese and Spanish consensus on a core communication curriculum for undergraduate medical education</i> . BMC Medical Education, 1-16. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://bmcmmededuc.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12909-016-0610-8.pdf
Institute for Healthcare Improvement. (2022). <i>SBAR Tool</i> . Obtenido de Institute for Healthcare Improvement: http://www.ihl.org/resources/Pages/Tools/SBARToolkit.aspx
Kavic MS. (2002). <i>Competency and the six core competencie s</i> . J Soc Laparoend. 2002;6:95-7.
Kohn LT, Corrigan JM, Donaldson MS, editors (2000). <i>Committee on Quality of Health Care in America</i> , Institute of Medicine. <i>To err is human: building a safer health System</i> . Washington DC: National Academies Press; 2000.
Makoul G. (2003). <i>Communication skills education in medical school and beyond</i> . JAMA. 2003;289:93.
Makoul, G. (2001). <i>The SEGUE Framework for teaching and assessing comminication skilss</i> . ELSEVIER, 23-34.
Maynard DW, Frankel RM. (2006). <i>On diagnostic rationality: Bad news, good news, and the symptom residue</i> . In: Heritage J, Maynard DW, editors. <i>Communication in medical Care: Interaction between primary care physicians and patients</i> . New York: Cambridge University Press. pp 248–278.
Meunier J, Merckaert I, Libert Y, et al. (2013). <i>The effect of communication skills training on residents' physiological arousal in a breaking bad news simulated task</i> . Patient Educ Couns. 2013;93(1):40-7.
Moore PJ, Adler NE, Robertson PA. (2000). <i>Medical malpractice: the effect of doctor-patient relations on medical patient perceptions and malpractice intentions</i> . West J Med. 2000;173:244-50.
Morgans AK, Schapira L. (2015). <i>Confronting therapeutic failure: a conversation guide</i> . Oncologist. 2015;20:946-51.
Núñez, C. V. (15 de febrero de 2019). <i>Habilidades de comunicación y manejo de situaciones diificiles en la consulta</i> . Obtenido de AEPap: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.aepap.org/sites/default/files/pags._411-420_habilidades_de_comunicacion.pdf
Schildmann J, Cushing A, Doyal L, et al. (2005). <i>Breaking bad news: experiences, views and difficulties of pre-registration house officers</i> . Palliat Med. 2005;19:8.
Stephen G. Henry, Eric S. Holmboe & Richard M. Frankel (2013). <i>Evidence-based competencies for improving communication skills in graduate medical education: A review with suggestions for implementation</i> , Medical Teacher, 35:5, 395-403, DOI: 10.3109/0142159X.2013.769677
Teutsch C. (2003). <i>Patient-doctor communication</i> . Med Clin North Am. 2003;87:1115-45.
Von Fragstein M, Silverman J, Cushing A, Quilligan S, Salisbury H, Wiskin C. (2008). <i>UK consensus statement on the content of communication curricula in undergraduate medical education</i> . Med Educ. 2008;42(11):1100–7



**GOBIERNO DE
MÉXICO**



DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS
Unidad de Educación e Investigación
Coordinación de Educación en Salud
División de Desarrollo del Proceso Educativo en Salud
Área de Evaluación Educativa

Warnock C, Buchanan J, Tod AM. (2017). *The difficulties experienced by nurses and healthcare staff involved in the process of breaking bad news*. J Adv Nurs. 2017;73:1632-45.

Whippen DA, Canellos GP. (1991). *Burnout syndrome in the practice of oncology: results of a random survey of 1,000 oncologists*. J Clin Oncol. 1991;9:1916-20.



COMPETENCIAS TRANSVERSALES
Comunicación clínica
Glosario

Concepto	Definición
Atención médica	Actividades programadas o no programadas que se proporcionan por personal especializado a un paciente con el fin de promover, proteger y/o restaurar su salud. En las unidades médicas de segundo nivel de atención, estas actividades se realizarán a través de los siguientes servicios: auxiliares de diagnóstico y tratamiento, cirugía, urgencias, consulta de especialidades, hospitalización (<i>Normas que establece las disposiciones para otorgar atención médica en unidades de segundo nivel, 2018</i>).
Carta de consentimiento informado	Documento escrito y signado por el paciente o su representante legal o familiar más cercano en vínculo, mediante el cual se acepta un procedimiento médico o quirúrgico con fines diagnósticos, terapéuticos, rehabilitatorios, paliativos o de investigación, una vez que se ha recibido información de los riesgos y beneficios esperados para el paciente (<i>Normas que establece las disposiciones para otorgar atención médica en unidades de segundo nivel, 2018</i>).
Diagnóstico de salud	Documento cuyo objetivo es el análisis para investigar el origen y consecuencias del estado de salud de una población o paciente, se realiza sobre la base de hechos y datos recopilados y ordenados sistemáticamente (<i>Norma para la atención integral a la salud en las unidades de medicina familiar del Instituto Mexicano del Seguro Social, 2021</i>).
Discapacidad	Término genérico que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación de la persona que la padece (<i>Normas que establece las disposiciones para otorgar atención médica en unidades de segundo nivel, 2018</i>).
Egreso hospitalario	Es la salida del paciente del servicio de hospitalización que implica la desocupación de una unidad censable. Incluye altas por curación, mejoría, traslado a otra unidad hospitalaria, defunción, alta voluntaria o fuga. Excluye movimientos intrahospitalarios (<i>Procedimiento para la atención médica en el proceso de hospitalización en las unidades médicas hospitalarias de segundo nivel de atención, 2022</i>).
Equipo de salud	Conjunto de profesionales, técnicos y auxiliares que identifican tareas comunes de la atención médica y desarrollan estrategias y tácticas por consenso para lograr una finalidad en el campo de la salud, las categorías que integra son Médico Familiar, Médico No Familiar Radiólogo, Epidemiólogo, Urgenciólogo, Químico, Estomatólogo, Psicólogo, Nutricionista Dietista, Trabajador Social Clínico, Enfermera Jefe de Piso en Medicina de Familia, Enfermera Especialista en Medicina de Familia, Enfermera Materno Infantil, Enfermera General, Auxiliar de Enfermería General, Trabajadora Social, Laboratorista, Auxiliar de Laboratorio y Técnico Radiólogo (<i>Norma que establece las disposiciones para la prestación de la atención médica en las unidades de medicina familiar, 2010</i>).



Expediente clínico	Conjunto único de información y datos personales de un paciente, que se integra dentro de todo tipo de establecimiento para la atención médica integral, ya sea público, social o privado el cual consta de documentos escritos, gráficos, imagenológicos, electrónicos, magnéticos, electromagnéticos, ópticos, magneto-ópticos y de cualquier otra índole, en los cuales, el personal de salud deberá hacer los registros o anotaciones, en su caso, constancias y certificaciones correspondientes a su intervención en la atención médica integral del paciente, con apego a las disposiciones jurídicas aplicables (<i>Norma para la atención integral a la salud en las unidades de medicina familiar del Instituto Mexicano del Seguro Social, 2021</i>).
Familiar	Persona relacionada con el paciente por parentesco consanguíneo o político, considerándose en particular a los ascendentes padres, abuelos y bisabuelos, a los descendentes hijos, nietos y bisnietos, así como a los hermanos y la esposa o concubina (<i>Norma para otorgar atención médica en unidades médicas de tercer nivel de atención del Instituto Mexicano del Seguro Social, 2021</i>).
Hospitalización	Se refiere al servicio de internamiento de pacientes para su diagnóstico, tratamiento y rehabilitación en una cama censable (<i>Procedimiento para la atención médica en el proceso de hospitalización en las unidades médicas hospitalarias de segundo nivel de atención, 2022</i>).
Paciente	Persona que entra en contacto con un servicio médico en relación a su salud (<i>Procedimiento para la planeación, desarrollo, evaluación y control de los procesos educativos de pregrado: ciclos clínicos, internado médico y servicio social de las carreras del área de la salud, 2020</i>).
Persona legalmente responsable	Los padres, tutores o persona que ejercen la patria potestad de los menores o ancianos o la representación legal de los pacientes en los casos de incapacidad legal de los mismos (<i>Norma para otorgar atención médica en unidades médicas de tercer nivel de atención del Instituto Mexicano del Seguro Social, 2021</i>).
Personas con discapacidad	Incluyen a aquellas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (<i>Norma para la implementación del modelo de gestión directiva, calidad y seguridad de la atención médica en las unidades, los departamentos y los servicios de medicina física y rehabilitación de los tres niveles de atención, 2022</i>).
Pertinencia cultural	El modo de convivencia entre las personas, grupos e instituciones con características culturales y posiciones diversas, que conviven y se relacionan de manera abierta, horizontal, incluyente, respetuosa y sinérgica en un contexto compartido (<i>Normas que establece las disposiciones para otorgar atención médica en unidades de segundo nivel, 2018</i>).