



## Información de la asignatura

**Titulación:** Grado en Odontología

**Facultad:** Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud

**Código:** 482002 **Nombre:** Habilidades de Comunicación

**Créditos:** 6,00 **ECTS** **Curso:** 1 **Semestre:** 1

**Módulo:** Módulo 2: Introducción a la Odontología

**Materia:** INTRODUCCIÓN A LA ODONTOLOGÍA **Carácter:** Optativa

**Rama de conocimiento:** Ciencias de la Salud

**Departamento:** Bioestadística, Epidemiología y Salud Pública

**Tipo de enseñanza:** Presencial

**Lengua/-s en las que se imparte:** Castellano, Inglés

### Profesorado:

OPO2	<u>German Arsenio Cerda Olmedo</u> ( <b>Profesor responsable</b> )	german.cerda@ucv.es
OPI02	<u>Agustina Muñoz Rodriguez</u> ( <b>Profesor responsable inglés</b> )	agustina.munoz@ucv.es



## Organización del módulo

### Módulo 2: Introducción a la Odontología

Materia	ECTS	Asignatura	ECTS	Curso/semestre
PSICOLOGÍA	6,00	Psicología	6,00	2/2
ESTADÍSTICA	6,00	Epidemiología y Estadística	6,00	1/2
INTRODUCCIÓN A LA ODONTOLOGÍA	42,00	Equipamiento, Materiales e Instrumentación Odontológica	6,00	2/2
		Habilidades de Comunicación	6,00	1/1
		Introducción a la Odontología	6,00	1/1
		Odontología Preventiva y Comunitaria	6,00	3/1
		Planificación y Gestión de la clínica dental	6,00	3/2
		Radiología Bucodental	6,00	2/1
		Técnicas de imagen y fotografía dental	6,00	3/2



## Resultados de aprendizaje

Al finalizar la asignatura, el estudiante deberá demostrar haber adquirido los siguientes resultados de aprendizaje:

- R1 Interpretar adecuadamente tanto el contenido verbal como no verbal de un mensaje. Captar los signos que nos aporta la mirada, los gestos y el tono de voz del paciente y valorar su estado emocional y la coherencia con el mensaje verbal que nos transmite.
- R2 Identificar el modelo de atención que precisa el paciente. través de la entrevista orientar el caso y ofrecer al paciente la respuesta más adecuada a las necesidades percibidas.
- R3 Sistematizar las diferentes fases de una entrevista clínica. Saber distribuir el tiempo de la entrevista en las distintas fases: presentación, exploratoria, resolutive y social aplicándolas a las entrevistas realizadas en la practica.
- R4 Conocer las implicaciones éticas derivados de la entrevista clínica. Demuestra conocer el grado de compromiso que supone el secreto profesional
- R5 Ser capaz de desenvolverse ante situaciones difíciles. Ser capaz de comunicar ¿malas noticias¿. Demostrar habilidad para manejar entrevistas con pacientes agresivos. Saber resolver entrevistas con pacientes hiperdemandadores.
- R6 Sabe presentarse correctamente Presentarse al paciente como introducción a la entrevista
- R7 Mantiene el contacto visual adecuadamente  
Mantener la mirada de manera adecuada durante la entrevista
- R8 Crea un ambiente adecuado en la entrevista  
Ofrecer al paciente el entorno más favorable para que pueda comunicarnos lo que desea: no interrupciones, disponer del tiempo necesario
- R9 Permite la expresión del paciente  
Dejar hablar (fase narrativa libre) al paciente
- R10 Sabe utilizar técnicas para vaciar la información  
Realizar preguntas (fase narrativa dirigida) adecuadas para obtener toda la información relevante. Delimita claramente el motivo de consulta.
- R11 Sabe ser empático  
Hacer sentir al paciente que sus problemas son comprendidos
- R12 Sabe ser asertivo  
Demuestra una posición firme basada en sus conocimientos, su experiencia y sus creencias, respetando las decisiones y creencias del paciente



- R13 Sabe explorar las resistencias  
Indaga sobre las dificultades que siente el paciente y los posibles desacuerdos con la situación planteada
- R14 Sabe desarrollar la fase de negociación  
Es capaz de intercambiar opiniones, reconvertir ideas y llegar a un acuerdo con el paciente
- R15 Sabe motivar  
Sabe introducir la entrevista dirigida a la motivación al cambio en sus distintas fases
- R16 Explora la comprensión del paciente  
Se asegura que el paciente ha comprendido las medidas acordadas antes de despedirse
- R17 Establece red de seguridad  
Advierte al paciente de una posible evolución desfavorable y se pone a su disposición en caso de necesidad
- R18 Se despide correctamente  
Saludo cortes para acabar la entrevista
- R19 Saber completar una historia dental completa
- R20 Aprender a transmitir la información sobre lo que se le va a realizar al paciente, eliminando la ansiedad que el desconocimiento de las pruebas produce en el mismo .
- R21 Ser capaz de trabajar en equipo.
- R22 Ser capaz de transmitir los conocimientos de forma oral, de manera clara y precisa.



## Competencias

En función de los resultados de aprendizaje de la asignatura las competencias a las que contribuye son: (valora de 1 a 4 siendo 4 la puntuación más alta)

GENERALES	Ponderación			
	1	2	3	4
CG1   aCapacidad de análisis y síntesis		X		
CG2   bCapacidad de organización y planificación				X

ESPECÍFICAS	Ponderación			
	1	2	3	4
CE A 1 Conocer los elementos esenciales de la profesión de dentista, incluyendo los principios éticos y las responsabilidades legales.	X			
CE A 2 Comprender la importancia de tales principios para el beneficio del paciente, de la sociedad y la profesión, con especial atención al secreto profesional.				X
CE A 3 Saber identificar las inquietudes y expectativas del paciente, así como comunicarse de forma efectiva y clara, tanto de forma oral como escrita, con los pacientes, los familiares, los medios de comunicación y otros profesionales.				X
CE A 4 Comprender y reconocer los aspectos sociales y psicológicos relevantes al tratamiento de pacientes.				X
CE A 5 Saber aplicar los principios del control de la ansiedad y del estrés sobre uno mismo, sobre los pacientes y sobre otros miembros del equipo odontológico.				X
CE A 6 Comprender la importancia de desarrollar una práctica profesional con respeto a la autonomía del paciente, a sus creencias y cultura.				X
CE A 7 Promover el aprendizaje de manera autónoma de nuevos conocimientos y técnicas, así como la motivación por la calidad.	X			
CE A 8 Saber compartir información con otros profesionales sanitarios y trabajar en equipo.			X	



CE A 9 Comprender la importancia de mantener y utilizar los registros con información del paciente para su posterior análisis, preservando la confidencialidad de los datos.				X
CE A 1 Conocer e identificar los problemas psicológicos y físicos derivados de la violencia de género para capacitar a los estudiantes en la prevención, la detección precoz, la asistencia, y la rehabilitación de las víctimas de esta forma de violencia.	X			
CE B 1 Comprender las ciencias biomédicas básicas en las que se fundamenta la Odontología para asegurar una correcta asistencia buco-dentaria.	X			
CE B 1 Comprender y reconocer la estructura y función normal del aparato estomatognático, a nivel molecular, celular, tisular y orgánico, en las distintas etapas de la vida.	X			
CE B 1 Comprender y reconocer las ciencias de los biomateriales esenciales para la práctica odontológica así como el manejo inmediato de las posibles alergias a los mismos.	X			
CE B 1 Conocer de los procesos generales de la enfermedad, entre los que se incluyen la infección, la inflamación, las alteraciones del sistema inmune, la degeneración, la neoplasia, las alteraciones metabólicas y los desórdenes genéticos.	X			
CE B 1 Estar familiarizado con las características patológicas generales de las enfermedades y trastornos que afectan a los sistemas orgánicos, específicamente aquellas que tienen repercusión bucal.	X			
CE B 1 Comprender los fundamentos de acción, indicaciones y eficacia de los fármacos y otras intervenciones terapéuticas, conociendo sus contraindicaciones, interacciones, efectos sistémicos e interacciones sobre otros órganos, basándose en la evidencia científica disponible.	X			
CE B 1 Comprender y reconocer los principios de ergonomía y seguridad en el trabajo (incluyendo control de infecciones cruzadas, protección radiológica y enfermedades ocupacionales y biológicas).	X			
CE B 1 Conocer, valorar críticamente y saber utilizar las fuentes de información clínica y biomédica para obtener, organizar, interpretar y comunicar la información científica y sanitaria.				X
CE B 1 Conocer del método científico y tener capacidad crítica para valorar los conocimientos establecidos y la información novedosa. Ser capaz de formular hipótesis, recolectar y valorar de forma crítica la información para la resolución de problemas, siguiendo el método científico.	X			



CE E 2 Reconocer los determinantes de la salud bucal en la población, tanto los genéticos como los dependientes de los estilos de vida, demográficos, ambientales, sociales, económicos, psicológicos y culturales.

X

CE E 3 Reconocer el papel del dentista en las acciones de prevención y protección ante enfermedades bucales, así como en el mantenimiento y promoción de la salud, tanto a nivel individual como comunitario.

X

CE E 3 Conocer el Sistema Nacional de Salud, así como los aspectos básicos de la legislación sanitaria, gestión clínica y utilización adecuada de los recursos sanitarios, comprendiendo la importancia del papel del dentista en el ámbito de la Atención Primaria de Salud.

X

## TRANSVERSALES

### Ponderación

1 2 3 4

1. a. Capacidad de Análisis y síntesis

X

1. b. Capacidad de organización y planificación

X

1. c. Comunicación oral y escrita en la lengua nativa

X

1. d. Conocimiento de una lengua extranjera

X

1. e. Conocimientos de Informática

X

1. f. Capacidad de gestión de la información

X

1. g. Resolución de problemas

X

1. h. Toma de decisiones

X

2. i. Trabajo en equipo

X

2. j. Trabajo en equipo de carácter multidisciplinario

X

2. k. Trabajo en un contexto internacional

X



2. l.	Habilidades relaciones interpersonales				X
2. m.	Reconocimiento a la diversidad y multiculturalidad			X	
2. n.	Razonamiento crítico			X	
2. o.	Compromiso ético			X	
3. p.	Aprendizaje autónomo		X		
3. q.	Adaptación a nuevas situaciones				X
3. r.	Creatividad			X	
3. s.	Liderazgo	X			
3. t.	Conocimientos de otras culturas y costumbres		X		
3. u.	Iniciativa y espíritu emprendedor		X		
3. v.	Motivación por la calidad				X
3. w.	Sensibilidad por temas medioambientales y sociosanitarias	X			



## Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones

Resultados de aprendizaje evaluados	Porcentaje otorgado	Instrumento de evaluación
R22	5,00%	PREGUNTAS ABIERTAS: Examen escrito en el que se evalúan fundamentalmente conocimientos teóricos y la capacidad del alumno de relacionarlos, integrarlos y expresarlos coherentemente en lenguaje escrito.
R21, R22	60,00%	PRUEBAS TIPO TEST : Examen de respuesta múltiple con una sola respuesta correcta. Permite conocer en mayor extensión los contenidos adquiridos por el alumno.
R1, R2, R3, R4, R5, R6, R7, R8, R9, R10, R11, R12, R13, R14, R15, R16, R17, R18, R20, R21, R22	5,00%	SIMULACIONES, ECOES: Con las simulaciones se intenta reproducir situaciones similares de la vida real en condiciones estandarizadas, que permiten que al profesor analizar las habilidades clínicas del alumno en situaciones específicas. Se utilizan simulaciones por ordenador o enfermos simulados estandarizados. También se puede utilizar la prueba conocida como OSCE (Objective Structured Clinical Examination) o Evaluación Clínica Objetiva y Estructurada. (ECOES). La ECOES consiste en que los alumnos roten por un circuito de estaciones secuenciales en el que se les solicita que realicen una variedad de diferentes habilidades o técnicas.
R1, R2, R3, R4, R5, R6, R7, R8, R9, R10, R11, R12, R13, R14, R15, R16, R18, R20, R21, R22	30,00%	EXAMEN PRÁCTICO: El alumno se enfrenta a una prueba en la que debe demostrar mediante su aplicación práctica la adquisición de determinados conocimientos. Por ejemplo, diagnósticos histológicos o anatomopatológicos, interpretación de imágenes o pruebas diagnósticas.

### Observaciones

*Requerimientos mínimos:*

*Para superar la asignatura el estudiante debe:*

*1. Obtener un mínimo de 5 en el examen test.*



2. *Obtener un mínimo de 5 en la parte práctica, además de presentar la tarea final. Los alumnos repetidores deben realizar la tarea final de nuevo, en los tiempos que se les asignen.*

#### **CRITERIOS PARA LA CONCESIÓN DE MATRÍCULA DE HONOR:**

*Según el artículo 22 de la Normativa Reguladora de la Evaluación y Calificación de las Asignaturas de la UCV, la mención de "Matrícula de Honor" podrá ser otorgada por el profesor responsable de la asignatura a estudiantes que hayan obtenido la calificación de "Sobresaliente". El número de menciones de "Matrícula de Honor" que se pueden otorgar no podrá exceder del cinco por ciento de los alumnos incluidos en la misma acta oficial, salvo que éste sea inferior a 20, en cuyo caso se podrá conceder una sola "Matrícula de Honor".*

#### **CRITERIOS PARA LA CONCESIÓN DE MATRÍCULA DE HONOR:**

De conformidad con la **normativa reguladora de la evaluación y la calificación de la asignatura vigente** en la UCV, la mención de "Matrícula de Honor" podrá ser otorgada a los alumnos que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9.0. El número de "Matrículas de Honor" no podrá exceder del cinco por ciento de los alumnos matriculados en el grupo en el correspondiente curso académico, salvo que el número de alumnos matriculados sea inferior a 20, en cuyo caso se podrá conceder una sola "Matrícula de Honor".

De forma excepcional, se podrá asignar las matrículas de honor entre los diferentes grupos de una misma asignatura de manera global. No obstante, el número total de matrículas de honor a conceder será el mismo que si se asignaran por grupo, pero pudiéndose éstas, repartirse entre todos los alumnos en función de un criterio común, sin importar el grupo al que pertenece.

Los criterios de concesión de "Matrícula de Honor" se realizará según los criterios estipulados por el profesor responsable de la asignatura detallado en el apartado de "Observaciones" del sistema de evaluación de la guía docente.

## Actividades formativas

Las metodologías que emplearemos para que los alumnos alcancen los resultados de aprendizaje de la asignatura serán:

- M1 Clase magistral. Resolución de problemas. Exposición de contenidos por parte del profesor. Explicación de conocimientos y capacidades.
- M2 Prácticas en las salas de laboratorio de ciencia básicas, prácticas de laboratorio de simulación, hospital virtual y en sala de disección.



- M3 Resolución de problemas y casos. Actividades de acción social.
- M5 Resolución de problemas y casos. Trabajos escritos. Actividad online en la plataforma e-learning. Estudio personal. Búsqueda de información y documentación.
- M8 Exposición oral de trabajos por parte del alumno.
- M9 Trabajos en grupo: sesiones de trabajo grupal supervisadas por el profesor. Construcción del conocimiento a través de la interacción y actividad del alumno.
- M10 Realización de trabajos de revisión bibliográfica y memorias de prácticas.
- M12 Seminarios, clases monográficas supervisadas con participación compartida.
- M13 Preparación personal de lecturas, ensayos, resolución de problemas, seminarios.
- M15 Atención personalizada. Periodo de instrucción y/o orientación realizado por un tutor con el objetivo de analizar con el alumno sus trabajos, actividades y su evolución en el aprendizaje de las asignaturas.



## ACTIVIDADES FORMATIVAS DE TRABAJO PRESENCIAL

	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	HORAS	ECTS
CLASE TEÓRICA M1, M2	R1, R2, R3, R4, R5, R6, R7, R8, R9, R10, R11, R12, R13, R14, R15, R16, R17, R18, R21, R22	30,00	1,20
CLASE PRÁCTICA CLÍNICA M1, M2, M10, M12, M13	R1, R2, R3, R4, R5, R6, R7, R8, R9, R10, R11, R12, R13, R14, R15, R16, R17, R18, R21, R22	20,00	0,80
TUTORÍA M5, M15	R1, R2, R3	2,00	0,08
EVALUACIÓN M15	R1, R2, R3, R4, R5, R6, R8, R9, R10, R11, R12, R13, R14, R15, R16, R17, R18, R21, R22	3,00	0,12
<b>TOTAL</b>		<b>55,00</b>	<b>2,20</b>

## ACTIVIDADES FORMATIVAS DE TRABAJO AUTÓNOMO

	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	HORAS	ECTS
TRABAJO INDIVIDUAL M5, M9, M10, M13	R1, R2, R3, R4, R5, R6, R7, R8, R9, R10, R11, R12, R13, R14, R15, R16, R17, R21, R22	60,00	2,40
TRABAJO EN GRUPO M1, M2, M3, M5, M8, M10, M12, M13	R3, R4, R5, R6, R7, R8, R9, R10, R11, R12, R13, R14, R15, R16, R17, R21, R22	35,00	1,40
<b>TOTAL</b>		<b>95,00</b>	<b>3,80</b>



## Descripción de los contenidos

Descripción de contenidos necesarios para la adquisición de los resultados de aprendizaje.

Contenidos teóricos:

Bloque de contenido	Contenidos
BLOQUE I: MARCO GENERAL DE LA COMUNICACIÓN	<p>1.1 <i>Teoría general</i> <i>Participantes en el proceso.</i> <i>Análisis del mensaje.</i> <i>Las diferentes formas de comunicación.</i> <i>La entrevista como acto social, de comunicación y técnico.</i></p> <p>1.2 <i>El lenguaje verbal. Las comunicaciones fáticas y entrópicas.</i></p> <p>1.3 <i>El lenguaje no verbal: paraverbal y corporal.</i></p> <p>1.4 <i>Las expectativas del paciente, la agenda oculta. Sus pistas.</i></p> <p>1.4 <i>Formas de diagnosticar. Del ojo clínico a la entrevista estructurada.</i></p> <p>1.5 <i>Modelos de abordar la relación médico paciente: sacerdotal, paternalista y cooperativo.</i></p> <p>1.6 <i>Habilidades a desarrollar por un buen comunicador.</i></p> <p>1.7 <i>Modificadores de la comunicación normal:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>·<i>expectativas del paciente no centradas</i></li><li>·<i>cualidad, calidad, cantidad y calidez del mensaje</i></li><li>·<i>interferencias de la comunicación: estereotipias e interferencia cognitiva, social y emocional</i></li></ul>



## BLOQUE II: ENTREVISTA CLÍNICA

- 2.1 *La entrevista clínica y sus diferencias con la historia clínica.*
- 2.2 *Tipos de entrevista. Clasificación.*
- 2.3 *Modelos de entrevista según el escalón terapéutico: primaria, especializada, urgencias*
- 2.4 *Análisis del modelo de especializada.*
- 2.5 *Análisis del modelo de primaria*
- 2.6 *Análisis del modelo de urgencias*
- 2.7 *estructura general de la entrevista clínica.*
  - parte social: presentación.*
  - parte comunicativa. Fase narrativa. Acompañamiento a la siguiente fase.*
  - parte técnica: fase exploratoria y resolutive*
  - parte comunicativa. Comprensión del mensaje.*
  - parte social 2: despedida*

## BLOQUE III: ENTREVISTAS ESPECIALES

- 3.1 *La entrevista motivacional.*
- 3.2 *La entrevista difícil:*
  - médicos difíciles.*
  - Pacientes difíciles: psiquiátrico, simulador, rentista, agresivo, hiperdemandador.*
  - Situaciones difíciles:*
    - Urgencia,*
    - malas noticias,*
    - problemas de comunicación físicos/sensoriales idioma y/o cultura*

## BLOQUE IV: ÉTICA DE LA COMUNICACIÓN. PROBLEMAS Y REQUISITOS LEGALES

- 1 *Principios de ética aplicables a la comunicación.*
- 4.2 *Situaciones comunes que entran en conflicto con los principios éticos.*
- 4.3 *Resolución de conflictos en la consulta.*
- 4.4 *Marco normativo de la obtención y resguardo de la información clínica*

## BLOQUE 5: ROLE PLAYING

- Realización y análisis entrevistas clínicas en diferentes situaciones simuladas*



## Organización temporal del aprendizaje:

Bloque de contenido	Nº Sesiones	Horas
BLOQUE I: MARCO GENERAL DE LA COMUNICACIÓN	2,00	4,00
BLOQUE II: ENTREVISTA CLÍNICA	3,00	6,00
BLOQUE III: ENTREVISTAS ESPECIALES	4,00	8,00
BLOQUE IV: ÉTICA DE LA COMUNICACIÓN. PROBLEMAS Y REQUISITOS LEGALES	1,50	3,00
BLOQUE 5: ROLE PLAYING	17,00	34,00

## Referencias

*La consulta interior. Neighbour, R. Editorial: J&C s.l. Esplugas de Llobregat (Barcelona) 1998.*

*Teoría de la comunicación humana. Ellis R y McClintock A. Ediciones Paidós Comunicación Ibérica. Barcelona 1993.*

*Habilidades de comunicación y estrategias asistenciales en el ámbito sanitario. Acinas MP. Editorial Formación Alcalá Jaén 2004.*

*Cómo dar malas noticias en medicina. Gómez Sancho M. Arán Ediciones. Madrid 2006.*

*Manual de entrevista clínica. Borrel F. Harcourt Brace de España. Madrid 1998.*

*Entrevista Clínica. Manual de estrategias prácticas. Borrel F. SEMFYC ediciones. Barcelona 2006.*

*La comunicación con el paciente. Merayo A., Bravo E., Gordon F. Elsevier España. Barcelona 2014*

*THE IMPORTANCE OF KNOWING TO COMMUNICATE. G. Cerdá Olmedo, Online course laboratories*



## Adenda a la Guía Docente de la asignatura

Dada la excepcional situación provocada por la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 y teniendo en cuenta las medidas de seguridad relativas al desarrollo de la actividad educativa en el ámbito docente universitario vigentes, se procede a presentar las modificaciones oportunas en la guía docente para garantizar que los alumnos alcancen los resultados de aprendizaje de la asignatura.

**Situación 1: Docencia sin limitación de aforo** (cuando el número de estudiantes matriculados es inferior al aforo permitido del aula, según las medidas de seguridad establecidas).

En este caso no se establece ningún cambio en la guía docente.

**Situación 2: Docencia con limitación de aforo** (cuando el número de estudiantes matriculados es superior al aforo permitido del aula, según las medidas de seguridad establecidas).

En este caso se establecen las siguientes modificaciones:

### 1. Actividades formativas de trabajo presencial:

Todas las actividades previstas a realizar en un aula en este apartado de la guía docente, se realizarán a través de la simultaneidad de docencia presencial en el aula y docencia virtual síncrona. Los estudiantes podrán atender las clases personalmente o a través de las herramientas telemáticas facilitadas por la universidad (videoconferencia). En todo caso, los estudiantes que reciben la enseñanza presencialmente y aquellos que la reciben por videoconferencia deberán rotarse periódicamente.

En el caso concreto de esta asignatura, estas videoconferencias se realizarán a través de:

Microsoft Teams

Kaltura



## **Situación 3: Confinamiento por un nuevo estado de alarma.**

En este caso se establecen las siguientes modificaciones:

### **1. Actividades formativas de trabajo presencial:**

Todas las actividades previstas a realizar en un aula en este apartado de la guía docente, así como las tutorías personalizadas y grupales, se realizarán a través de las herramientas telemáticas facilitadas por la universidad (videoconferencia). En el caso concreto de esta asignatura, a través de:

Microsoft Teams

Kaltura

Aclaraciones sobre las sesiones prácticas:



## 2. Sistema de evaluación de la adquisición de las competencias y sistema de calificaciones

### MODALIDAD PRESENCIAL

#### En cuanto a los sistemas de evaluación:

- No se van a realizar modificaciones en los instrumentos de evaluación. En el caso de no poder realizar las pruebas de evaluación de forma presencial, se harán vía telemática a través del campus UCVnet.
- Se van a realizar las siguientes modificaciones para adaptar la evaluación de la asignatura a la docencia no presencial

Según la guía docente		Adaptación	
Instrumento de evaluación	% otorgado	Descripción de cambios propuestos	Plataforma que se empleará
PRACTICAL	30	ON LINE	TEAMS
EXAM	60	ON LINE	MOODLE

El resto de instrumentos de evaluación no se modificarán respecto a lo que figura en la guía docente.

#### Observaciones al sistema de evaluación: