

# MÓDULO 9

## COMUNICACIÓN PROFESIONAL

Desarrolla habilidades de comunicación efectiva para construir relaciones de confianza, transmitir mensajes con claridad y trabajar de manera colaborativa en entornos profesionales de salud.



Comunica con empatía y claridad



Escucha activa y comprensión



Transmite información con efectividad



Colabora y construye relaciones profesionales



Comunica con ética, respeto y confidencialidad



### HABILIDADES ESENCIALES

Desarrolla competencias clave para una comunicación efectiva.



### RELACIÓN TERAPÉUTICA

Fortalece la confianza y mejora la experiencia del paciente.



### MENSAJES CLAROS

Organiza y adapta tu mensaje según la audiencia y el contexto.



### TRABAJO EN EQUIPO

Comunicación asertiva para colaborar de manera eficiente y profesional.



### HERRAMIENTAS DIGITALES

Utiliza canales y tecnologías para comunicarte de forma segura y efectiva.



### BUENAS PRÁCTICAS

Aplica principios éticos y estrategias para una comunicación de calidad.



*La comunicación efectiva no solo informa, conecta, comprende y transforma.*



EMPATÍA



ESCUCHA



CLARIDAD



CONFIANZA

# 9.1 COMUNICACIÓN ESCRITA

La comunicación escrita en el ámbito de la salud debe ser clara, precisa, completa y respetuosa. Una buena redacción asegura la comprensión, la continuidad asistencial y la seguridad del paciente.



**NOTA DE EVOLUCIÓN**  
 Fecha: 15/05/2024 10:30  
 Profesional: Marta López, Enfermera

**Valoración:**  
 Paciente consciente, orientado en tiempo y espacio.  
 Refiere dolor leve (3/10) en zona lumbar.  
 Constantes estables.

**Intervenciones:**  
 Administrada analgesia según pauta.  
 Educación sobre cambios posturales y ejercicios.

**Plan:**  
 Continuar tratamiento y reevaluar en 24 h.

Firma: Marta López



## ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

- ✓ Permite documentar y transmitir información con exactitud.
- ✓ Facilita la coordinación entre profesionales.
- ✓ Reduce errores y malentendidos.
- ✓ Genera confianza y profesionalidad.



## CARACTERÍSTICAS DE UNA BUENA COMUNICACIÓN ESCRITA



### CLARA

Usa un lenguaje sencillo y directo.



### PRECISA

Información concreta, sin ambigüedades.



### COMPLETA

Incluye todos los datos relevantes.



### ORGANIZADA

Estructura lógica y coherente.



### RESPECTUOSA

Tono adecuado y trato empático.



### CONFIDENCIAL

Protege la privacidad del paciente.

## PRINCIPIOS CLAVE



### Veracidad

Registra solo información objetiva y verificable.



### Oportunidad

Escribe la información en el momento adecuado.



### Legibilidad

Usa letra clara (en papel) o un lenguaje comprensible (en digital).



### Pertinencia

Incluye solo lo relevante para la atención y continuidad del cuidado.



### Coherencia

Asegura que la información tenga sentido y sea consistente.

## ESTRUCTURA RECOMENDADA



### Datos generales

Identificación del paciente, fecha, hora, profesional y servicio.



### Motivo / Objetivo

Razón del registro o comunicación.



### Valoración / Observaciones

Datos objetivos y subjetivos relevantes.



### Intervenciones / Acciones

Qué se hizo, tratamientos, cuidados o indicaciones.



### Plan / Recomendaciones

Qué se va a hacer, seguimiento o derivaciones.



### Firma / Identificación

Nombre completo, cargo y firma o identificación digital.

## EJEMPLOS PRÁCTICOS

### ✗ Ejemplo poco adecuado

Paciente bien. Se le dio medicación. Dijo que estaba mejor. Todo ok.

- + Información incompleta
- + Lenguaje poco profesional
- + Sin datos relevantes ni estructura

### ✓ Ejemplo adecuado

Fecha: 15/05/2024 10:30  
 Paciente refiere dolor leve (3/10) en zona lumbar. Constantes estables.  
 Se administra analgesia según pauta.  
 Se educa sobre cambios posturales.  
 Se recomienda mantener ejercicio diario.  
 Se reevaluará en 24 horas.  
 Firma: Marta López - Enfermera

- ✓ Información completa y organizada
- ✓ Lenguaje claro y profesional
- ✓ Facilita la continuidad asistencial

## BUENAS PRÁCTICAS

- ✓ Usa frases cortas y en voz activa.
- ✓ Evita abreviaturas no estandarizadas.
- ✓ Revisa la ortografía y la gramática.
- ✓ Usa plantillas o formatos institucionales.
- ✓ Respeta la confidencialidad y la protección de datos.
- ✓ Documenta de forma objetiva y oportuna.



## EVITA

- ✗ Abreviaturas confusas (ej.: "q" por "que").
- ✗ Juicios de valor o lenguaje subjetivo.
- ✗ Información irrelevante o innecesaria.
- ✗ Dejar espacios en blanco sin justificar.
- ✗ Copiar y pegar sin revisar la información.
- ✗ Uso de mayúsculas sostenidas (equivala a gritar).



## HERRAMIENTAS ÚTILES

- Plantillas y formatos estandarizados (HCE, SOAP, SBAR).
- Correctores ortográficos y gramaticales.
- Listas de verificación (checklists).
- Firmas electrónicas y registros seguros.
- Diccionarios y glosarios clínicos.



## RECUERDA

Una buena comunicación escrita es un reflejo de tu compromiso profesional y de tu respeto por el paciente.

## IMPACTO EN LA ATENCIÓN



Mayor seguridad del paciente



Mejor coordinación del equipo



Continuidad del cuidado



Confianza y satisfacción



## PARA PROFUNDIZAR

Consulta los protocolos de documentación clínica de tu institución y las guías de buenas prácticas en comunicación.

**“Escribir con claridad es cuidar con calidad: cada palabra cuenta en la atención segura y humana.”**



# 9.2 CORREOS ELECTRÓNICOS

El correo electrónico es una herramienta esencial para la comunicación profesional en salud. Usarlo correctamente garantiza eficiencia, confidencialidad y una imagen profesional.



## ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

- ✓ Permite una comunicación rápida y documentada.
- ✓ Facilita el intercambio de información y documentos.
- ✓ Favorece la coordinación entre equipos.
- ✓ Debe ser claro, profesional y confidencial.



## CARACTERÍSTICAS DE UN BUEN CORREO ELECTRÓNICO



### CLARO

Lenguaje sencillo y directo.



### CONCISO

Incluye solo la información necesaria.



### PROFESIONAL

Tono adecuado, ortografía y formato correctos.



### STRUCTURADO

Asunto, saludo, cuerpo, cierre y firma.



### CONFIDENCIAL

Protege la información según la normativa.



### RESPECTUOSO

Trato empático y cordial.

## ESTRUCTURA RECOMENDADA



### 1. Asunto

Debe ser claro y resumir el contenido del correo.



### 2. Saludo

Usa un saludo profesional y personalizado.



### 3. Cuerpo del mensaje

Expón la información de forma ordenada y comprensible.



### 4. Cierre

Agradece o queda a la espera de respuesta.



### 5. Firma

Incluye nombre, cargo, servicio y datos de contacto.

## EJEMPLO DE CORREO ADECUADO

Para: radiologia@hospital.com

CC: coordinacion@hospital.com

Asunto: Consulta sobre estudio de imagen – Paciente ID 4587

Buenos días,

Solicito información sobre la disponibilidad del informe de TAC de tórax del paciente con ID 4587, realizado el 14/05/2024.

Quedo a la espera de sus comentarios.

Muchas gracias por su colaboración.

Un cordial saludo,

Marta López  
Enfermera – Unidad de Hospitalización  
Tel. 600 123 456



## EJEMPLO DE CORREO INADECUADO

Para: radiologia@hospital.com

Asunto: TAC 4587

Oye, necesito el TAC de ayer del 4587. Mándamelo cuando puedas.  
Gracias

- ✗ Asunto poco claro
- ✗ Lenguaje informal
- ✗ Falta de saludo y cierre
- ✗ No indica el motivo ni contexto
- ✗ No incluye firma



## BUENAS PRÁCTICAS

- ✓ Revisa la ortografía y gramática antes de enviar.
- ✓ Usa un asunto específico y relevante.
- ✓ Respeta los horarios antes de enviar correos no urgentes.
- ✓ Adjunta solo archivos necesarios y verifica que se abran correctamente.
- ✓ Responde en un plazo razonable.
- ✓ Utiliza plantillas o firmas institucionales.



## EVITA

- ✗ Escribir todo en mayúsculas (equivale a gritar).
- ✗ Usar abreviaturas o lenguaje informal.
- ✗ Enviar correos con información incompleta.
- ✗ Responder a todos innecesariamente.
- ✗ Incluir muchos destinatarios sin justificación.
- ✗ Reenviar correos sin verificar la información.



## ASPECTOS DE CONFIDENCIALIDAD



Nunca compartas datos clínicos por correo no institucional.  
Usa cuentas corporativas seguras.  
Cifra o protege con contraseña los documentos que contengan información sensible.  
Cumple la normativa de protección de datos (LOPDGDD y RGPD).

## IMPACTO EN LA COMUNICACIÓN



Mayor eficiencia



Mejor coordinación



Reducción de errores



Trazabilidad



Profesionalidad



## PARA PROFUNDIZAR

- ✓ Guías de comunicación por correo electrónico en salud.
- ✓ Protocolos institucionales de seguridad y privacidad.
- ✓ Formación en protección de datos y ciberseguridad.

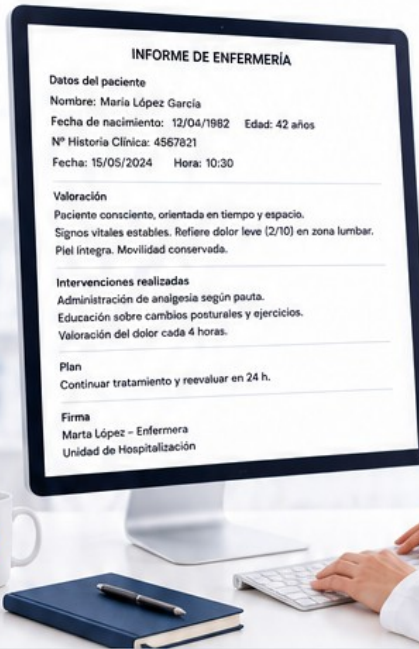


Un correo bien escrito refleja tu profesionalismo y tu compromiso con una comunicación segura, clara y respetuosa.



# 9.3 DOCUMENTOS PROFESIONALES

Los documentos profesionales en salud aseguran la calidad asistencial, la continuidad del cuidado y la comunicación efectiva entre profesionales y con el paciente. Deben ser claros, precisos, completos, objetivos y confidenciales.



### INFORME DE ENFERMERÍA

Datos del paciente  
 Nombre: María López García  
 Fecha de nacimiento: 12/04/1982 Edad: 42 años  
 N° Historia Clínica: 4567821  
 Fecha: 15/05/2024 Hora: 10:30

Valoración  
 Paciente consciente, orientada en tiempo y espacio.  
 Signos vitales estables. Refiere dolor leve (2/10) en zona lumbar.  
 Piel íntegra. Movilidad conservada.

Intervenciones realizadas  
 Administración de analgesia según pauta.  
 Educación sobre cambios posturales y ejercicios.  
 Valoración del dolor cada 4 horas.

Plan  
 Continuar tratamiento y reevaluar en 24 h.

Firma  
 Marta López - Enfermera  
 Unidad de Hospitalización



## ¿POR QUÉ SON IMPORTANTES?

- ✓ Garantizan la continuidad asistencial.
- ✓ Permiten la toma de decisiones informada.
- ✓ Sirven como respaldo legal y ético.
- ✓ Mejoran la calidad y seguridad del paciente.
- ✓ Facilitan la comunicación entre equipos.



## CARACTERÍSTICAS DE UN BUEN DOCUMENTO



### CLARO

Lenguaje sencillo y comprensible.



### COMPLETO

Incluye toda la información relevante.



### PRECISO

Datos exactos y verificables.



### OBJETIVO

Basado en hechos, sin juicios personales.



### ACTUALIZADO

Información al día y pertinente.



### CONFIDENCIAL

Protege la privacidad del paciente.



### LEGIBLE

Buena presentación y sin tachaduras.

## TIPOS DE DOCUMENTOS PROFESIONALES



### Historia clínica

Registro integral de la información clínica del paciente.



### Informe de enfermería

Describe valoraciones, intervenciones, respuestas y planes.



### Plan de cuidados

Organiza los diagnósticos, objetivos, intervenciones y evaluación.



### Hoja de evolución

Registra cambios y evolución del estado del paciente.



### Consentimiento informado

Documento legal que informa y obtiene la autorización del paciente.



### Educación al paciente

Materiales escritos para orientar y fortalecer el autocuidado.

## ESTRUCTURA BÁSICA DE UN DOCUMENTO



### 1. Encabezado

Datos de la institución, servicio, profesional, fecha y hora.



### 2. Datos del paciente

Nombre, edad, N° historia clínica, fecha de nacimiento, etc.



### 3. Contenido

Información organizada: valoración, intervenciones, evolución, recomendaciones.



### 4. Plan / Recomendaciones

Acciones futuras, cuidados, seguimiento o derivaciones.



### 5. Firma e identificación

Nombre, cargo, firma y sello (si corresponde).

## EJEMPLO PRÁCTICO – INFORME BREVE

Fecha: 15/05/2024 Hora: 10:30

Paciente: María López García HC: 4567821

### Valoración:

Paciente consciente y orientada. Signos vitales estables. Dolor leve (2/10) en zona lumbar. Movilidad conservada. Piel íntegra.

### Intervenciones:

- Administración de analgesia según pauta.
- Educación sobre cambios posturales.
- Valoración del dolor cada 4 horas.

### Plan:

- Continuar tratamiento actual.
- Reforzar educación al paciente.
- Reevaluar en 24 horas o antes si precisa.

### Firma:

Marta López - Enfermera  
 Unidad de Hospitalización



## BUENAS PRÁCTICAS

- ✓ Escribe al momento de proporcionar el cuidado.
- ✓ Usa solo abreviaturas aprobadas.
- ✓ Revisa y verifica la información antes de firmar.
- ✓ Evita tachaduras y espacios en blanco.
- ✓ Protege los documentos y la información.



## ERRORES COMUNES

- ✗ Información incompleta o imprecisa.
- ✗ Uso de abreviaturas no estandarizadas.
- ✗ Notas con juicios o lenguaje subjetivo.
- ✗ Falta de fecha, hora o firma.
- ✗ Retrasos en el registro de la información.



## ASPECTOS LEGALES Y ÉTICOS



Los documentos profesionales son parte del registro legal del paciente y pueden ser utilizados como evidencia. Cumple con la normativa de protección de datos (LOPDGDD y RGPD) y con las políticas institucionales de confidencialidad.

## IMPACTO EN LA ATENCIÓN



Mayor seguridad del paciente



Continuidad del cuidado



Mejores decisiones clínicas



Coordinación entre equipos



Calidad y excelencia



## PARA PROFUNDIZAR

- ✓ Consulta los protocolos de registro y documentación institucional.
- ✓ Utiliza formatos estandarizados y validados.
- ✓ Capacitate en redacción clínica y normativa.
- ✓ La calidad del registro refleja la calidad del cuidado.



*Documentar es cuidar: cada palabra escrita es un compromiso con la calidad, la seguridad y el respeto hacia nuestros pacientes.*



# 9.4 COMUNICACIÓN CON PACIENTES

La comunicación efectiva con el paciente es fundamental para generar confianza, comprender sus necesidades, promover su participación en el cuidado y mejorar los resultados en salud.



## ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

- ✓ Mejora la relación terapéutica y la satisfacción.
- ✓ Favorece la comprensión y adherencia al tratamiento.
- ✓ Reduce la ansiedad y el temor.
- ✓ Promueve la participación activa del paciente.
- ✓ Previene malentendidos y conflictos.



## PRINCIPIOS DE UNA BUENA COMUNICACIÓN CON PACIENTES



### RESPECTO

Trato digno y sin juicios.



### EMPATÍA

Ponerse en el lugar del paciente.



### CLARIDAD

Usar lenguaje sencillo y adecuado.



### ESCUCHA ACTIVA

Prestar atención completa.



### CONFIDENCIALIDAD

Proteger la información del paciente.



### ALIANZA

Trabajar juntos por su bienestar.

## TÉCNICAS CLAVE



### Escucha activa

Permite que el paciente hable sin interrumpir. Demuestra interés y comprensión.



### Preguntas abiertas

Invitan al paciente a expresar sus ideas y preocupaciones.



### Lenguaje claro

Evitar tecnicismos. Adaptar la información al nivel de comprensión del paciente.



### Validación emocional

Reconocer y validar sus sentimientos y emociones.



### Resumen y confirmación

Repetir o parafrasear lo entendido y confirmar que el paciente comprende.

## ESTRUCTURA SUGERIDA DE LA ENTREVISTA



### 1. Acogida

Saludar, presentarse y crear un ambiente cómodo y de confianza.



### 2. Exploración

Escuchar al paciente. Conocer el motivo de consulta y sus preocupaciones.



### 3. Información

Explicar de forma clara el diagnóstico, tratamiento y cuidados.



### 4. Planificación conjunta

Acordar objetivos y acciones. Incluir al paciente en las decisiones.



### 5. Cierre

Resumir lo acordado, resolver dudas y agradecer su confianza.

## EJEMPLOS PRÁCTICOS



### Ejemplo de comunicación efectiva

E: Buenos días, soy Marta López, enfermera.  
 ¿En qué puedo ayudarte hoy?  
 P: Estoy muy preocupado por mi tratamiento.  
 E: Entiendo que puede ser difícil. Cuéntame, ¿Qué es lo que más te preocupa?  
 P: Los efectos secundarios.  
 E: Gracias por compartirlo. Te explicaré cómo podemos manejarlos y cuáles signos debes vigilar. ¿Te parece bien?  
 P: Sí, gracias.



### Ejemplo de comunicación poco efectiva

E: Tome este medicamento cada 8 horas y listo.  
 P: ¿Y si me da náuseas?  
 E: Eso depende de cada persona. Lea el prospecto.  
 P: ...  
 E: ¿Alguna otra pregunta?  
 (Paciente confuso e inseguro)

## BUENAS PRÁCTICAS

- ✓ Mira al paciente y sonríe.
- ✓ Llama al paciente por su nombre.
- ✓ Respeta su tiempo y privacidad.
- ✓ Asegúrate de que entiende la información.
- ✓ Anima a que haga preguntas.
- ✓ Documenta la información relevante.



## EVITA

- ✗ Interrumpir o hablar mientras el paciente habla.
- ✗ Usar lenguaje técnico o complicado.
- ✗ Mostrar prisa, distracción o impaciencia.
- ✗ Juzgar, minimizar o ignorar sus preocupaciones.
- ✗ Dar información sin verificar que comprende.
- ✗ Prometer lo que no se puede cumplir.



## ASPECTOS ÉTICOS Y LEGALES



Respecta la autonomía del paciente.  
 Obtén consentimiento informado.  
 Mantén la confidencialidad de la información.  
 Trata a todos con equidad y sin discriminación.  
 Cumple la normativa de protección de datos (LOPDGDD y RGPD).

## IMPACTO EN LA ATENCIÓN



Mayor satisfacción del paciente



Mejor adherencia al tratamiento



Mejores resultados en salud



Relación terapéutica sólida



Menos quejas y conflictos



## PARA PROFUNDIZAR

- ✓ Guías de comunicación clínica efectiva.
- ✓ Talleres de habilidades comunicativas.
- ✓ Role playing y simulación con pacientes.
- ✓ Evaluación y retroalimentación continua.



*Una comunicación efectiva no solo informa, también cura, acompaña y humaniza cada momento del cuidado.*



# 9.5 COMUNICACIÓN CON EQUIPOS SANITARIOS

La colaboración y la comunicación efectiva entre profesionales son esenciales para garantizar la seguridad del paciente, coordinar cuidados y optimizar los resultados en salud.



## ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

- ✓ Mejora la coordinación y continuidad del cuidado.
- ✓ Reduce errores y duplicidades.
- ✓ Facilita la toma de decisiones compartida.
- ✓ Fomenta un ambiente de trabajo respetuoso y seguro.
- ✓ Aumenta la eficiencia y la satisfacción del equipo.



## PRINCIPIOS CLAVE DE LA COMUNICACIÓN EN EQUIPOS SANITARIOS



### CLARIDAD

Mensajes directos y comprensibles.



### PRECISIÓN

Información completa, relevante y actualizada.



### RESPECTO

Trato profesional y empático.



### ESCUCHA ACTIVA

Escuchar para comprender.



### COLABORACIÓN

Trabajar juntos por el bien del paciente.



### CONFIDENCIALIDAD

Proteger la información compartida.

## SITUACIONES FRECUENTES



**Pase de turno**  
Transmitir información relevante de manera estructurada.



**Coordinación de cuidados**  
Alinear planes y prioridades entre profesionales.



**Comunicación de incidencias**  
Informar eventos de seguridad de forma inmediata.



**Consultas y dudas clínicas**  
Solicitar y compartir información para la toma de decisiones.



**Derivaciones y altas**  
Asegurar una transición segura y comunicada.

## ESTRUCTURA RECOMENDADA: SBAR

Herramienta útil para comunicaciones clínicas críticas.



### SITUACIÓN

¿Cuál es la situación actual?  
Presenta el problema de forma clara.



### ANTECEDENTES

¿Cuál es el contexto?  
Datos relevantes del paciente.



### EVALUACIÓN

¿Qué valoras tú?  
Observaciones, signos, resultados.



### RECOMENDACIÓN

¿Qué propones?  
Acciones sugeridas o necesarias.

## EJEMPLO PRÁCTICO – SBAR

### S: Situación

Paciente con disnea y saturación 88%.

### B: Antecedentes

EPOC. Ingreso por exacerbación. Nebulizaciones cada 6 h. Última gasometría: PaO2 60.

### A: Evaluación

Aumento de la disnea en reposo, taquipnea, uso de musculatura accesoria.

### R: Recomendación

Valorar ajuste de tratamiento y oxigenoterapia. Avisar al médico de guardia.

## BUENAS PRÁCTICAS

- ✓ Prepara la información antes de comunicarla.
- ✓ Usa un lenguaje claro y evita tecnicismos innecesarios.
- ✓ Confirma que el mensaje ha sido comprendido.
- ✓ Registra la información importante en la historia clínica.
- ✓ Reconoce y valora el trabajo de tus compañeros.



## EVITA

- ✗ Dar información incompleta o sin verificar.
- ✗ Interrumpir o no dejar terminar al interlocutor.
- ✗ Usar un tono inadecuado o lenguaje ofensivo.
- ✗ Asumir sin preguntar o no aclarar dudas.
- ✗ Comparar o culpar en situaciones de error.



## BARRERAS COMUNES

- 1. Sobrecarga de trabajo y falta de tiempo.
- 2. Diferencias jerárquicas o de rol.
- 3. Suposiciones y falta de clarificación.
- 4. Falta de escucha o distracciones.
- 5. Falta de canales o protocolos claros.



## IMPACTO EN LA ATENCIÓN



Mayor seguridad del paciente



Continuidad del cuidado



Decisiones más acertadas



Menos errores y eventos adversos



Mejor clima laboral y satisfacción



## PARA PROFUNDIZAR

- ✓ Protocolos de pase de turno y transmisión de información.
- ✓ Comunicación asertiva y liderazgo situacional.
- ✓ Trabajo en equipo interprofesional.
- ✓ Gestión de conflictos y feedback constructivo.



*La comunicación efectiva en el equipo no es solo hablar bien, escuchar mejor y trabajar juntos por el mismo objetivo: el bienestar del paciente.*



# 9.6 PRESENTACIONES PROFESIONALES

Las presentaciones profesionales son una herramienta clave para informar, formar y persuadir. Una buena presentación transmite con claridad, genera impacto y refuerza tu credibilidad como profesional sanitario.



## ¿POR QUÉ SON IMPORTANTES?

- ✓ Permiten comunicar información compleja de forma clara.
- ✓ Facilitan el aprendizaje y la toma de decisiones.
- ✓ Mejoran tu imagen profesional y tu influencia.
- ✓ Favorecen la participación y el trabajo en equipo.
- ✓ Aumentan el impacto y la retención del mensaje.



 INFORMA


 CONVINCE


 MOTIVA


 GENERA CONFIANZA


## CARACTERÍSTICAS DE UNA BUENA PRESENTACIÓN


**CLARIDAD**  
 Mensaje claro y estructurado.

**CONCISIÓN**  
 Solo lo esencial, sin sobrecarga.

**DISEÑO**  
 Visual atractivo y coherente.

**CONEXIÓN**  
 Conecta con tu audiencia.

**INTERACCIÓN**  
 Fomenta preguntas y participación.

**SEGURIDAD**  
 Transmite confianza y dominio del tema.

## ESTRUCTURA RECOMENDADA


**1. Introducción**  
 Presenta el tema, objetivo y relevancia. Capta la atención desde el inicio.

**2. Desarrollo**  
 Organiza las ideas en secciones lógicas. Usa datos, ejemplos y visuales.

**3. Mensajes clave**  
 Destaca los puntos más importantes. Usa apoyos visuales efectivos.

**4. Conclusiones**  
 Resume los aprendizajes o propuestas. Refuerza el mensaje final.

**5. Cierre / Llamada a la acción**  
 Invita a la reflexión, acción o seguimiento. Agradece y abre el turno de preguntas.

## BUENAS PRÁCTICAS

- ✓ Conoce a tu audiencia y adapta el mensaje.
- ✓ Define un objetivo claro para tu presentación.
- ✓ Usa un lenguaje sencillo, profesional y cercano.
- ✓ Diseña diapositivas limpias y visuales de apoyo (no se trata de leer).
- ✓ Limita el texto y usa imágenes, gráficos y esquemas.
- ✓ Ensay tu presentación y controla el tiempo.
- ✓ Cuida tu comunicación no verbal y tu postura.
- ✓ Maneja preguntas con respeto y claridad.
- ✓ Usa ejemplos reales para generar impacto.
- ✓ Cita las fuentes y da crédito al trabajo de otros.



### RECUERDA

La práctica y la preparación convierten tu conocimiento en influencia.

## EJEMPLO PRÁCTICO

**TEMA:** Higiene de manos y seguridad del paciente

### Impacto de una buena higiene de manos


**-40%**  
 Reducción de infecciones

**+30%**  
 Seguridad del paciente

**+25%**  
 Adherencia al tratamiento


Mayor confianza del paciente

### MENSAJE CLAVE

Una acción simple, un impacto enorme.

### CIERRE

¿Qué podemos hacer hoy para mejorar juntos?  
 ¡Gracias por vuestra atención!

## CONSEJOS PARA PRESENTAR CON IMPACTO

- ✓ Empieza con una historia, pregunta o dato impactante.
- ✓ Habla mirando a tu audiencia, no a la pantalla.
- ✓ Varía el tono, ritmo y volumen de tu voz.
- ✓ Usa gestos naturales y controla los nervios.
- ✓ Incluye pausas para enfatizar y conectar.
- ✓ Termina con un mensaje inspirador y claro.



## EVITA

- ✗ Leer las diapositivas palabra por palabra.
- ✗ Incluir demasiado texto o números.
- ✗ Usar colores o fuentes poco legibles.
- ✗ Sobrecargar de información o animaciones.
- ✗ Ignorar el tiempo asignado.
- ✗ No preparar respuestas a posibles preguntas.
- ✗ Descuidar la calidad del contenido.



## HERRAMIENTAS ÚTILES


**PowerPoint / Google Slides**  
 Diseño de diapositivas profesionales.

**Canva**  
 Plantillas visuales y recursos gráficos.

**Mentimeter / Slido**  
 Interacción y encuestas en tiempo real.

**OBS / Loom**  
 Grabación de presentaciones y feedback.

## IMPACTO EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL



Mejora la calidad de la comunicación



Fortalece la confianza del equipo



Favorece la toma de decisiones



Potencia tu liderazgo y credibilidad



Genera mejores resultados en salud



## PARA PROFUNDIZAR

- ✓ Cursos de oratoria y comunicación en salud.
- ✓ Talleres de storytelling y presentaciones efectivas.
- ✓ Práctica con feedback de compañeros.
- ✓ Observa y analiza buenas presentaciones.

**66**

Una buena presentación no es solo mostrar información, es inspirar, conectar y generar cambio.



# 9.7 ATENCIÓN DIGITAL

La atención digital permite ofrecer cuidados accesibles, eficientes y centrados en el paciente a través de canales virtuales. Una comunicación clara, segura y empática en entornos digitales mejora la experiencia y los resultados en salud.



## ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

- ✓ Amplía el acceso a los servicios de salud.
- ✓ Mejora la continuidad asistencial.
- ✓ Fomenta la participación activa del paciente.
- ✓ Optimiza recursos y reduce desplazamientos.
- ✓ Aumenta la satisfacción y la adherencia.



## PRINCIPIOS DE UNA ATENCIÓN DIGITAL DE CALIDAD



### CLARIDAD

Usa un lenguaje sencillo y comprensible.



### SEGURIDAD

Protege la información y la privacidad.



### EMPATÍA

Mantén una actitud cercana y respetuosa.



### ORGANIZACIÓN

Estructura la información y los siguientes pasos.



### ACCESIBILIDAD

Facilita el acceso a todos los pacientes.



### PROFESIONALIDAD

Cuida la imagen, el tono y los tiempos de respuesta.

## CANALES DE ATENCIÓN DIGITAL



### Mensajería segura

Comunicación asincrónica a través de plataformas seguras para consultas breves, seguimiento y educación.



### Videoconsulta

Interacción en tiempo real para evaluación, orientación y seguimiento de pacientes.



### Correo electrónico

Envío de información, documentos y respuestas formales, garantizando confidencialidad.



### Aplicaciones de salud

Herramientas para monitorización, recordatorios, educación y comunicación.



### Portales del paciente

Acceso a resultados, citas, planes de cuidado y recursos educativos.

## BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN DIGITAL

- ✓ Presenta tu nombre y rol al inicio de cada interacción.
- ✓ Verifica la identidad del paciente antes de compartir información.
- ✓ Explica el propósito y las limitaciones del canal utilizado.
- ✓ Usa un lenguaje claro, evita tecnicismos y siglas.
- ✓ Confirma la comprensión y las dudas del paciente.
- ✓ Registra la información relevante en la historia clínica.
- ✓ Planifica el seguimiento y define próximos pasos.
- ✓ Respeta los tiempos de respuesta establecidos.
- ✓ Asegura la privacidad del entorno y la conversación.
- ✓ Finaliza con un resumen y despedida cordial.



### RECUERDA

La tecnología facilita la comunicación, pero la calidad humana la transforma en una experiencia de cuidado.

## EJEMPLO DE ATENCIÓN DIGITAL



Enfermera

10:00

Buenos días, soy Marta López, enfermera. ¿En qué puedo ayudarte hoy?



Paciente

10:02

Buenos días. Tengo dudas sobre los efectos secundarios de mi tratamiento.



Enfermera

10:03

Entiendo tu preocupación. Es normal tener dudas. Los efectos más frecuentes son leves y suelen desaparecer en unos días. Te envío información para que la revises y, si lo necesitas, podemos agendar una videollamada.



Paciente

10:04

Muchas gracias, me queda más claro.



Información veraz y segura



Respuesta oportuna



Cuidado centrado en la persona

## ASPECTOS ÉTICOS Y LEGALES

- ✓ Respeta la confidencialidad y la protección de datos (LOPDGDD y RGPD).
- ✓ Obtén el consentimiento informado para la atención digital.
- ✓ Usa plataformas seguras y aprobadas por la institución.
- ✓ No compartas información fuera de los canales autorizados.
- ✓ Adapta la comunicación a las necesidades del paciente (digitales, culturales y de accesibilidad).



## ERRORES COMUNES A EVITAR

- ✗ Mensajes poco claros o incompletos.
- ✗ Respuestas tardías o fuera del horario establecido.
- ✗ Usar un tono impersonal o poco empático.
- ✗ No verificar la identidad del paciente.
- ✗ Compartir enlaces o archivos no seguros.
- ✗ No documentar la interacción.



## RECOMENDACIONES TÉCNICAS

- ⚙ Verifica tu conexión y el funcionamiento del dispositivo.
- ⚙ Asegura buena iluminación y un entorno sin distracciones.
- ⚙ Usa auriculares si es necesario para mayor privacidad.
- ⚙ Prueba la cámara y el micrófono antes de la consulta.
- ⚙ Cierra sesión al finalizar y protege tus dispositivos.

## IMPACTO EN LA ATENCIÓN



Mayor acceso y equidad



Continuidad del cuidado



Mejores resultados en salud



Satisfacción del paciente



Uso eficiente de recursos



## PARA PROFUNDIZAR

- ✓ Guías de telemedicina y buenas prácticas.
- ✓ Formación en competencias digitales en salud.
- ✓ Actualización en normas de seguridad y privacidad.
- ✓ Evaluación continua de la calidad y experiencia del paciente.



*La atención digital no reemplaza el contacto humano, lo amplifica para llegar más lejos y cuidar mejor.*



## 9.8 OPTIMIZACIÓN DE LA COMUNICACIÓN



Optimizar la comunicación significa hacerla más clara, eficiente y efectiva. Implica eliminar barreras, adaptar el mensaje al receptor, utilizar los canales adecuados y evaluar continuamente para mejorar los resultados en salud y la experiencia del paciente.



### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

- ✓ Reduce errores y malentendidos.
- ✓ Ahorra tiempo y mejora la eficiencia.
- ✓ Aumenta la seguridad y la calidad asistencial.
- ✓ Mejora la satisfacción del paciente y del equipo.
- ✓ Fomenta un entorno de confianza y colaboración.



### PRINCIPIOS PARA OPTIMIZAR LA COMUNICACIÓN



#### SENCILLEZ

Usa un lenguaje claro y directo.



#### ADAPTACIÓN

Ajusta el mensaje al receptor y contexto.



#### ESTRUCTURA

Organiza la información de forma lógica.



#### ESCUCHA ACTIVA

Comprende antes de responder.



#### FEEDBACK

Pide y ofrece retroalimentación.



#### MEJORA CONTINUA

Evalúa y ajusta para seguir mejorando.

### BARRERAS COMUNES



#### Lenguaje complejo

Usar tecnicismos o jerga incomprensible para el paciente o el equipo.



#### Falta de escucha

Interrumpir, distraerse o asumir sin comprender.



#### Información desorganizada

Mensajes largos, inconexos o sin estructura clara.



#### Canales inadecuados

Elegir un canal que no es el más efectivo para el mensaje.



#### Sobrecarga de información

Enviar demasiados mensajes o datos no prioritarios.

### ESTRATEGIAS DE OPTIMIZACIÓN



#### 1 Define el objetivo

¿Qué quieres lograr con tu mensaje?



#### Conoce a tu receptor

Adapta el contenido, tono y canal.



#### Estructura tu mensaje

Inicio claro, desarrollo breve y cierre con acción.



#### Elige el canal adecuado

Presencial, llamada, correo, chat, videoconsulta, etc.



#### Verifica la comprensión

Pide confirmación y aclara dudas.



#### Evalúa y mejora

Solicita feedback y ajusta tu forma de comunicar.

### HERRAMIENTAS ÚTILES



#### Lista de verificación (checklist)

Asegura que nada importante se olvide.



#### Técnica SBAR

Estructura para comunicar de forma clara y rápida en entornos clínicos.



#### Regla de las 5 C

Claro, Conciso, Concreto, Correcto y Completo.



#### Feedback 360°

Recibe retroalimentación de pacientes y del equipo.



#### Plantillas y protocolos

Estandariza comunicaciones frecuentes para ganar tiempo y claridad.

### BUENAS PRÁCTICAS

- ✓ Prepara tu mensaje antes de comunicar.
- ✓ Prioriza la información esencial.
- ✓ Usa un tono respetuoso y empático.
- ✓ Confirma que el mensaje fue entendido.
- ✓ Documenta la comunicación relevante.



### EVITA

- ✗ Dar información innecesaria o repetitiva.
- ✗ Asumir que el receptor ya sabe.
- ✗ Usar siglas o abreviaturas no explicadas.
- ✗ Respuestas impulsivas o poco empáticas.
- ✗ No dar seguimiento a lo comunicado.



### INDICADORES DE UNA COMUNICACIÓN OPTIMIZADA

- ✗ Menos errores y retrabajo.
- ✓ Mayor satisfacción del paciente.
- ✓ Mejor coordinación del equipo.
- ✓ Respuestas más rápidas y eficientes.
- ✓ Mejores resultados en salud.



### IMPACTO EN LA ATENCIÓN



Mayor seguridad del paciente



Más satisfacción y confianza



Equipos más coordinados



Procesos más ágiles y eficientes



Mejores resultados en salud



### PARA PROFUNDIZAR

- ✓ Revisa periódicamente tus habilidades comunicativas.
- ✓ Pide feedback a pacientes y compañeros.
- ✓ Participa en formaciones y simulaciones.
- ✓ Aplica la mejora continua en tu día a día.



**Comunicar mejor no es hablar más,  
es conectar mejor para cuidar mejor.**



# 9.9

## RESUMEN DEL MÓDULO

### Lo esencial en un vistazo

Una comunicación profesional efectiva es clave para construir confianza, mejorar la experiencia del paciente, trabajar en equipo y obtener mejores resultados en salud.



#### ¿QUÉ HEMOS APRENDIDO?



A lo largo de este módulo hemos desarrollado competencias esenciales para comunicarnos de forma clara, empática y efectiva en entornos sanitarios diversos.



#### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

- ✓ Mejora la seguridad y la calidad del cuidado.
- ✓ Aumenta la satisfacción y la adherencia del paciente.
- ✓ Fortalece el trabajo en equipo.
- ✓ Reduce errores y malentendidos.
- ✓ Genera confianza y humaniza la atención.

#### LO QUE HEMOS VISTO EN ESTE MÓDULO



### 9.1

#### Comunicación escrita

Redactar mensajes claros, estructurados y adaptados al contexto.



### 9.2

#### Correos electrónicos

Escribir correos eficaces, profesionales y orientados a la acción.



### 9.3

#### Documentos profesionales

Elaborar informes, registros y otros documentos con precisión y rigor.



### 9.4

#### Comunicación con pacientes

Escuchar, empatizar y explicar de forma clara y comprensible.



### 9.5

#### Comunicación con equipos sanitarios

Coordinar, informar y colaborar para ofrecer una atención segura y eficiente.



### 9.6

#### Presentaciones profesionales

Diseñar y exponer presentaciones claras, visuales y con impacto.



### 9.7

#### Atención digital

Comunicar en entornos digitales de forma segura, eficiente y humana.



### 9.8

#### Optimización de la comunicación

Aplicar técnicas, estrategias y herramientas para mejorar continuamente.



### 9.9

#### Resumen del módulo

Integramos los aprendizajes clave y cómo aplicarlos.

#### PRINCIPIOS CLAVE QUE NOS ACOMPAÑAN



**CLARIDAD** Mensajes sencillos, directos y bien estructurados.



**ESCUCHA ACTIVA** Comprender antes de responder.



**EMPATÍA** Ponerse en el lugar del otro.



**RESPECTO Y CONFIDENCIALIDAD** Proteger la información y la dignidad de las personas.



**COLABORACIÓN** Trabajar juntos por el bienestar del paciente.

#### HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS DESTACADAS



**Estructuras de comunicación:** SBAR, 5C, feedback 360°.



**Canales eficaces:** cara a cara, correo, mensajería segura, videollamada, plataformas digitales.



**Técnicas:** preguntas abiertas, reformulación, validación emocional, comunicación asertiva.



**Recursos:** plantillas, checklists, guías, protocolos y herramientas digitales.

#### ¿CÓMO LO APLICAMOS?



Cada habilidad comunicativa aprendida debe traducirse en acciones concretas en el día a día para generar impacto positivo en nuestros pacientes y equipos.



**PEQUEÑAS ACCIONES, GRANDES RESULTADOS.**



#### BUENAS PRÁCTICAS

- ✓ Prepara tu mensaje antes de comunicar.
- ✓ Adapta el lenguaje a la persona y al contexto.
- ✓ Verifica la comprensión.
- ✓ Documenta y da seguimiento.
- ✓ Pide feedback y busca mejorar siempre.



#### EVITA

- ✗ Usar tecnicismos innecesarios.
- ✗ Comunicar sin escuchar.
- ✗ Dar información incompleta.
- ✗ Interrumpir o distraerte.
- ✗ No confirmar la comprensión.



#### REFLEXIONA

¿Qué habilidades he fortalecido?  
¿Qué situaciones me resultan más desafiantes?  
¿Qué acciones concretas puedo aplicar desde hoy para comunicar mejor?

#### IMPACTO DE UNA COMUNICACIÓN PROFESIONAL EFECTIVA



Mejores relaciones con pacientes



Más seguridad en la atención



Equipos más coordinados



Mayor eficiencia y calidad



Resultados positivos en salud

#### PARA SEGUIR CRECIENDO

- ✓ Sigue practicando cada día.
- ✓ Mantente actualizado.
- ✓ Observa, aprende y comparte.
- ✓ Sé un referente comunicacional en tu equipo.



*La comunicación profesional no es solo una habilidad, es una forma de cuidar y transformar vidas.*

