## B4. COMPETENCIAS DE GESTIÓN, RELACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA CLÍNICA: DOCTOR 360º

DIRECCIÓN ACADÉMICA: Salvador Alviá (TCP-grup)

COORDINACIÓN: Fundación para la Formación de la Organización Médica Colegial.

DIRIGIDO A: Médicos colegiados de todas las especialidades.

TIPO DE CURSO: A distancia, abierto durante un año, autoadministrado y con foro de tutoría.

|  |  |
| --- | --- |
| Horas lectivas | 12 horas cada curso |
| Tipo de curso | A distancia, abierto durante un año y autoadministrado |
| Acreditación | SEAFORMEC UEMS-SNS |
| Inscripción | 50 € |
| Coste diploma | 10 € por tramitación y expedición de certificado diploma |
| Donación para patrocinio | 5.000 € por curso |
| Fechas inicio (indicativas) | Diciembre 2019 / Enero 2020  Los 8 cursos se irán ofertando progresivamente a lo largo del año 2020 |

**INTRODUCCIÓN**

En general, los médicos asumen, a lo largo de su carrera, un papel que va más allá del conocimiento médico. Pero a diferencia de otras profesiones, la de medicina no incorpora un aprendizaje específico en dirección de equipos, liderazgo, negociación, gestión de recursos, comunicación con pacientes o relación con responsables institucionales.

La relación tradicional entre los profesionales sanitarios ha cambiado con la creciente subespecialización y la incorporación y crecimiento de otros perfiles profesionales y laborales: esto incrementa la complejidad, dinamicidad e interdependencia de las relaciones horizontales de los miembros de las unidades y equipos.

Un médico pasa el 70% de su tiempo relacionándose con los pacientes, el personal y con otros médicos. La eficacia con la que gestiona y se comunica con estas audiencias afecta los resultados del centro médico y las percepciones del paciente, y crea la cultura y el tono del entorno laboral.

El factor más determinante de la satisfacción del paciente es la calidad de la interacción con el médico. Por ello, su nivel competencial en habilidades comunicativas es fundamental. La creación y mantenimiento de un vínculo apropiado y sólido con el paciente, determina la adherencia a consejos y pautas terapéuticas, su implicación activa en el autocuidado, y el reclutamiento competente de los familiares y/o cuidadores.

La calidad del liderazgo médico afecta por igual a los pacientes y a los equipos de trabajo, y en definitiva, a los resultados de la organización sanitaria.

Existen pocas vías formales que faciliten el aprendizaje de dichas competencias, las cuales tienen un papel decisivo en la carrera profesional. La gestión efectiva también afecta el bienestar del médico, proporcionándole un menor agotamiento y stress, y mayor satisfacción.

Los cursos del Programa DOCTOR-360 se realizan a través de un acuerdo de colaboración entre la FFOMC y TCP-grup, una empresa de formación y consultoría especializada en habilidades directivas, de comunicación y gestión, que ha desarrollado actividades en el ámbito sanitario; a través de esta colaboración se van a adaptar los materiales formativos a los problemas y situaciones más habituales del mundo asistencial, así como al formato on-line. Los cursos previstos para desarrollar en 2020 son los siguientes:

1- Comunicación efectiva en equipo

2- Trabajo en equipo

3- Capacitación personal en habilidades de comunicación con pacientes

4- Capacitando a tu equipo en habilidades de comunicación con pacientes.

5- Desarrollo de la Inteligencia intrapersonal

6- Gestión del tiempo

7- Comunicación efectiva con tu equipo.

8- Planificación y gestión efectiva con tu equipo.

**OBJETIVOS**

General

Adquirir habilidades y manejar técnicas de gestión, relación y comunicación, que son de gran interés para el trabajo clínico, que se desarrolla en un entorno con crecientes componentes organizativos y de interacción con paciente, compañeros y responsables institucionales.

El programa Doctor 360 presenta un conjunto de cursos orientados a un liderazgo, gestión y comunicación excelentes del médico en su entorno de trabajo, mejorando su acción sobre pacientes, jefes, subalternos y colegas a partir del Modelo de Competencias Centrado en las Personas (MCCP).

Específicos

Los cursos que se ofertan buscan cuatro ámbitos de competencias que configuran objetivos específicos:

a) La relación del profesional consigo mismo, que incluye temas como: comprensión y manejo emocional de problemas y conflictos, bienestar, inteligencia intra-personal, resiliencia, manejo del tiempo personal y las agendas…

b) La relación con los compañeros tanto del trabajo como de la interacción profesional, que incluye temas como: Relación, comunicación y trabajo en equipo con pares y otros profesionales; inteligencia inter-personal; manejo de conflictos y mediación; cultura y clima organizativo…

c) La relación con los pacientes y sus familiares, que incluye temas como: habilidades de Relación y comunicación con el paciente; inteligencia inter-personal, emocional; manejo de situaciones difíciles para el paciente; cómo evitar o canalizar hostilidad y agresividad…

d) La relación en contextos jerárquicos con jefes y subordinados, que incluye temas como: liderazgo en organizaciones profesionales; planificación y organización de los procesos de trabajo y las reuniones; motivación e incentivación; manejo de conflictos; comunicación intra-organizativa…

Resultados esperados

Se busca mejorar las siguientes competencias de los profesionales sanitarios:

• Las competencias intra-personales: Entrenar las herramientas que te facilitan una gestión efectiva y creciente para mejorar resultados y bienestar personal

• Las competencias en organización y liderazgo: Desplegar y consolidar tus habilidades y competencias para entender y motivar a los componentes de la organización, para organizar actividades-procesos y para relacionarse con los responsables jerárquicos e institucionales.

• Las competencias colaborativas: Profundizar en tus competencias para la colaboración con los colegas, creando relaciones mutuamente enriquecedoras orientadas a la obtención de resultados que añaden valor a los pacientes y la sociedad.

• Las competencias en la relación clínica: Reflexionar y mejorar tus competencias de comunicación con los pacientes

**PROFESIONALES A LOS QUE SE DIRIGE LA ACTIVIDAD**

Médicos colegiados de todas las especialidades, con otorgamiento de créditos de formación continuada. Otros profesionales pueden también cursarlo, pero los méritos certificados tendrán la validez que en cada caso consideren las entidades e instituciones empleadoras.

**DURACIÓN**

El programa DOCTOR 360º se compone de una serie de CURSOS; para 2020 se pondrán en marcha 8. Cada curso tendrá 12 horas lectivas (recomendadas 2/3 semanas de estudio). Los cursos se ofrecen a lo largo de un año natural, y el alumno decide el momento en el que lo inicia.

**ACREDITACIÓN**

Para cada curso del programa DOCTOR 360º (de 12 horas de duración) se va a solicitar acreditación a SEAFORMEC (Consejo Profesional Médico Español de Acreditación) y UEMS (Union Européenne de Médecins Spécialistes). Dichos créditos (ECMECs European Continuous Medical Education Credits), en virtud de los acuerdos con el Ministerio de Sanidad, podrían tener una equivalencia de 1,8 Créditos Españoles de Formación Continuada del Sistema Nacional de Salud.

Al tratarse de una vía de acreditación profesional de la Organización Médica Colegial, los créditos sólo son válidos para médicos; para profesionales no médicos, el curso tendrá la validez que le confieran las entidades o instituciones que en su caso puedan valorar los méritos.

El certificado-diploma que se descarga automáticamente al finalizar el curso ya incorpora los créditos concedidos, así como el código de verificación y números de registro correspondientes.

**MATRÍCULA Y COSTE DE CERTIFICADO-DIPLOMA**

La matrícula del curso es de 50€. A esta cantidad se añaden 10 € en concepto de gastos de acreditación y gestión del certificado-diploma. La cantidad total a abonar para formalizar la matriculación será de 60€, que habrán de pagarse a través de tarjeta de crédito.

**METODOLOGÍA DEL CURSO**

Este es un curso abierto, a distancia y autoadministrado. Está abierto durante todo el año, y podrá cursarse en el momento que desee el participante. Tras rellenar el formulario de inscripción (y abonar la matrícula), el estudiante accede a un Campus Virtual, donde se alojan todos los materiales e instrumentos docentes, siendo particularmente importantes las Unidades Didácticas para lectura y estudio.

Los materiales docentes han sido preparados para una fácil comprensión y en una secuencia pedagógica que permite ir avanzando de acuerdo al tiempo disponible del estudiante. Cuando éste considere que está preparado, puede realizar la evaluación, contando con dos oportunidades de aprobar el examen; tras superarlo y realizar la encuesta de satisfacción, podrá descargarse el certificado-diploma con los créditos correspondientes.

La plataforma-aula virtual, tiene disponible un Foro de Consultas y Tutorías para preguntas o dudas sobre la gestión del curso, o sobre los contenidos de las Unidades.

**PROGRAMA DE LOS CURSOS**

**1- Comunicación efectiva en equipo.**

***Doctor 360 – desarrollando competencias colaborativas.***

*Curso 100% online, 12 horas lectivas (12 créditos)*

*Formato colaborativo, con actividades prácticas*

**Introducción:**

La mejora de la comunicación de los equipos conduce a una mejor experiencia de los pacientes, reducción de quejas y mejores resultados clínicos. Los miembros de equipos de alto rendimiento experimentan además una mayor moral y una mayor retención de personal. A medida que los miembros del equipo aprenden a aprovechar mejor las necesidades, fortalezas y experiencia de sus colegas, mejora el rendimiento del equipo. Este taller guiará a los participantes a aplicar habilidades de comunicación fundamentales para mejorar la dinámica del equipo de colaboradores.

**Objetivos: Este curso te permitirá:**

* Desarrollar las competencias que te facilitarán comunicarte y relacionarte en un entorno colaborativo, aportando tus habilidades y experiencia, aprovechando las de los demás y resolviendo las actitudes tóxicas
* Manejar, resolver y actuar como mediador en conflictos de trabajo colaborativo

Al finalizar este curso, los participantes podrán:

* Comunicarse y relacionarse de forma exitosa en proyectos colaborativos
* Aportar a los grupos de trabajo habilidades y procedimientos de resolución de conflictos, cultura y clima organizativo

**2- Trabajo en equipo**

***Doctor 360 – desarrollando competencias colaborativas.***

*Curso 100% online, 12 horas lectivas (12 créditos)*

*Formato colaborativo, con actividades prácticas*

**Introducción:**

La mejora de la colaboración de los equipos conduce a una mejor experiencia de los pacientes, reducción de quejas y mejores resultados clínicos.

A medida que los miembros del equipo aprenden a gestionar y aprovechar mejor los equipos de colaboración con colegas, mejora el rendimiento y la percepción positiva de los pacientes. Este taller guiará a los participantes a aplicar habilidades de gestión fundamentales para mejorar la dinámica de un equipo de colaboradores.

**Objetivos: Este curso te permitirá:**

* Desarrollar las competencias que te facilitarán trabajar de forma colaborativa, proponiendo patrones y modelos de trabajo eficientes y no conflictivos.
* Conocer las variables que inciden en la cultura y clima organizativos
* Gestionar y aprovechar las relaciones

Al finalizar este curso, los participantes podrán:

* Participar y co-liderar de forma exitosa en proyectos colaborativos
* Aportar a los grupos de trabajo habilidades, procedimientos y dinámicas de trabajo colaborativo

**3- Capacitación personal en habilidades de comunicación con pacientes**

***Doctor 360 – desarrollando competencias en la relación clínica.***

Curso 100% online, 12 horas lectivas (12 créditos)

Formato colaborativo, con actividades prácticas

**Introducción:**

Actualmente, pacientes y familiares pueden tener presencia en los medios sociales y una audiencia importante. Nuestra actitud puede generar, fácilmente, una opinión positiva o bien una dura crítica hacia nuestra persona u organización. Más allá de los resultados clínicos, **la forma en que atendemos a las personas puede marcar la diferencia entre una gran reputación y una barrera que asuste a nuestros clientes potenciales y personal con talento**.

Tu organización puede convertirse en líder en su campo si el equipo médico está capacitado para transmitir una atención y consideración genuinas.

**Objetivos: Este curso te permitirá:**

* Explorar los comportamientos específicos que transmiten una actitud de atención al paciente
* Descubrir las actividades y actitudes que puedes activar para crear un entorno centrado en el paciente
* Conocer los mecanismos de toma de decisiones compartida

Al finalizar este curso, los participantes podrán:

* Presentarse a sus pacientes con confianza y comodidad
* Usar preguntas para construir relaciones positivas
* Entender cómo las demás personas procesan la información
* Reconocer y abordar signos de incomodidad y desagrado
* Incorporar un lenguaje centrado en el paciente
* Usar un lenguaje corporal que comunique comprensión y cuidado

**4- Capacitando a tu equipo en habilidades de comunicación con pacientes.**

***Doctor 360 – desarrollando competencias en la relación clínica.***

*Curso 100% online, 12 horas lectivas (12 créditos)*

*Formato colaborativo, con actividades prácticas*

**Introducción:**

En la actualidad, pacientes y familiares pueden tener presencia en los medios sociales y una audiencia importante. Nuestra actitud puede generar fácilmente, una crítica positiva o bien una dura crítica hacia nuestra persona u organización. Más allá de los resultados clínicos, la forma en que atendemos a las personas puede marcar la diferencia entre una gran reputación y una barrera que asuste a nuestros clientes potenciales y personal con talento.

**Tu organización puede convertirse en líder en su campo si tu equipo está capacitado para transmitir una atención y consideración genuinas.**

**Objetivos: Este curso te permitirá:**

* Definir y transmitir a tu equipo el lenguaje y actitudes necesarias para crear un entorno centrado en el paciente
* Ayudar a tu equipo a modificar su mensaje hacia el paciente con un lenguaje de cuidado, humano y terapéutico

Al finalizar este curso, los participantes podrán:

* Definir las bases de un plan de transformación de la atención al paciente
* Formar a su equipo para abordar la comunicación con pacientes sobre la base de un nuevo modelo, respetuoso, humano y terapéutico.
* Construir un modelo y un sistema de KPI’s (INDICADORES DE DESEMPEÑO) para su seguimiento

**5- Desarrollo de la Inteligencia intrapersonal**

***Doctor 360 – desarrollando competencias intra-personales.***

*Curso 100% online, 12 horas lectivas (12 créditos)*

*Formato colaborativo, con actividades prácticas*

**Introducción:**

Las competencias intrapersonales son actitudes i cualidades que establecen una base importante del comportamiento que mostramos a los demás. Para el profesional médico estas actitudes y cualidades son de suma importancia, ya que los entornos clínicos son lugares sensibles que necesitan personas con características personales sólidas.

Existen diversas áreas específicas que son importantes para el comportamiento profesional efectivo. Los siguientes cuatro son considerados cruciales en los entornos médicos:

* **Responsabilidad ética hacia uno mismo y hacia los demás**: el deber de seguir un camino moralmente correcto; particularmente para los cuidadores, la capacidad de vivir y trabajar de una manera que explique el bienestar de las personas.
* **Confiabilidad:** la calidad de una persona para ser siempre buena en calidad de trabajo o desempeño; siendo digno de confianza.
* **Resiliencia y adaptabilidad:** la capacidad de soportar el estrés y dificultades; la capacidad de manejar situaciones con eficacia en circunstancias o entorno cambiantes.
* **Capacidad de mejora:** la capacidad de reconocer la necesidad de mejora personal y la voluntad y motivación para iniciar efectivamente ese esfuerzo.

**Objetivos: Este curso te permitirá:**

* Descubrir y reflexionar sobre tus competencias personales clave del sector médico (responsabilidad ética, confiabilidad, resiliencia y capacidad de mejora)
* Desarrollar y fortalecer dichas competencias para mejorar tu capacidad profesional

Al finalizar este curso, los participantes podrán:

* Reconocer y debatir sobre las competencias personales clave del sector médico
* Desarrollar un plan personal de mejora continua de su inteligencia intrapersonal
* Mejorar su calidad de vida profesional y su relación con el entorno de trabajo y pacientes

**6- Gestión del tiempo**

***Doctor 360 – desarrollando competencias intra-personales.***

*Curso 100% online, 12 horas lectivas (12 créditos)*

*Formato colaborativo, con actividades prácticas*

**Introducción:**

Para muchos en el sector médico, la gestión del tiempo es un gran caballo de batalla. No saber gestionar el tiempo disponible genera estrés e insatisfacción. Pero gestionando el tiempo adecuadamente es posible cumplir con todas las obligaciones de forma eficaz. Gestionar bien el tiempo no es hacer una lista de actividades y luego ir tachándolas a medida que se completan. Es saber planificar, priorizar, aprovechar y por supuesto, también descartar.

**Objetivos: Este curso te permitirá:**

Conocer y poner en práctica herramientas y técnicas que te permitirán gestionar tu tiempo de manera más efectiva y sentir que tienes un mayor control.

La capacitación te permitirá identificar áreas de su trabajo en las que podrías aprovechar mejor el tiempo e identificar las acciones necesarias para aliviar los problemas.

Al final de este curso, los participantes podrán:

* Identificar sus mayores "ladrones de tiempo", que reducen su productividad y establecer soluciones para reducir o eliminar su impacto negativo
* Adquirir habilidades prácticas de gestión del tiempo para programar, planificar y priorizar el trabajo.
* Reflexionar sobre diferentes técnicas reconocidas de administración del tiempo, como la delegación efectiva, decir enérgicamente "no" y negociar soluciones alternativas.

**7- Comunicación efectiva con tu equipo.**

***Doctor 360 – desarrollando competencias en organización y liderazgo***

*Curso 100% online, 12 horas lectivas (12 créditos)*

*Formato colaborativo, con actividades prácticas*

**Introducción:**

La mejora de la comunicación y colaboración de los equipos conducen a mejores experiencias de los pacientes, reducción de quejas, mejores resultados clínicos. Los miembros de equipos de alto rendimiento experimentan además una mayor moral y una mayor retención de personal. A medida que los miembros del equipo aprenden a planificar adecuadamente sus procesos de trabajo, mejoran su comunicación y resuelven efectivamente sus conflictos, y mejora el rendimiento global del equipo. Este taller guiará a los participantes a aplicar habilidades de comunicación fundamentales para mejorar la dinámica con jefes y subordinados.

**Objetivos: Este curso te permitirá:**

* Desarrollar tus habilidades de comunicación
* Conocer y manejar las diferentes opciones de motivación e incentivación laboral

Al finalizar este curso, los participantes podrán:

* Motivar a los componentes del equipo
* Actuar como mediadores en conflictos entre miembros del equipo.

**8- Planificación y gestión efectiva con tu equipo.**

***Doctor 360 – desarrollando competencias en organización y liderazgo***

*Curso 100% online, 12 horas lectivas (12 créditos)*

*Formato colaborativo, con actividades prácticas*

**Introducción:**

La mejora de la comunicación y colaboración de los equipos conducen a mejores experiencias de los pacientes, reducción de quejas, mejores resultados clínicos. Los miembros de equipos de alto rendimiento experimentan además una mayor moral y una mayor retención de personal. A medida que los miembros del equipo aprenden a planificar adecuadamente sus procesos de trabajo, mejoran su comunicación y resuelven efectivamente sus conflictos, y mejora el rendimiento global del equipo. Este taller guiará a los participantes a aplicar habilidades de comunicación fundamentales para mejorar la dinámica con jefes y colegas.

**Objetivos: Este curso te permitirá:**

* Profundizar en la planificación de los procesos de trabajo de tu equipo
* Preparar y realizar de reuniones efectivas
* Explorar y evaluar diferentes estilos de liderazgo

Al finalizar este curso, los participantes podrán:

* Liderar de forma eficaz la planificación y organización de sus equipos
* Mejorar su eficiencia y rendimiento