



MINISTERIO DE SALUD  
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
Que he tenido a la vista

MARLENE JUDITH SANCHEZ QUISPE

FEDATARIO

Fecha: 13/7/18 N° Reg. 250

Solo para uso de la Institución o Ámbito del Sector

# Resolución Directoral

Lima, 11 de julio del 2018

## VISTOS:

El Expediente N° 18-067871-001, que contiene el INFORME N° 034-2018-SA-ENSAP/MINSA, de la Asistencia Técnica en la Secretaría Académica de la Escuela Nacional de Salud Pública, sobre la aprobación del silabo, la actividad académica, el material didáctico, el cronograma y el listado de inscritos aptos del Curso Básico "Comunicación efectiva Médico - Paciente"; y,

## CONSIDERANDO:

Que, la Escuela Nacional de Salud Pública, responsable de planificar, gestionar y evaluar la formación de recursos humanos en salud a nivel nacional, ha asumido entre sus funciones, la de formular y desarrollar programas y proyectos de formación de los recursos humanos en las temáticas de salud pública; así como, el brindar capacitación y especialización en las temáticas de salud, distintas a las establecidas para esta en la Ley Universitaria; ello, conforme los alcances del Decreto Supremo N° 008-2017-SA, modificado por Decreto Supremo N° 011-2017-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud;

Que, la Ley del Servicio Civil, Ley N° 30057, en el extremo de la Gestión de la Capacitación, establece que el tipo de capacitación de formación laboral, comprendida en el literal a) de su artículo 16, tiene por finalidad capacitar a los servidores en cursos u otros, que no conduzcan a grado académico o título profesional y que permitan en corto plazo, mejorar la calidad de su trabajo y de los servicios que prestan a la ciudadanía;

Que, la Escuela Nacional de Salud Pública, como institución académica, con rango universitario se encuentra facultada para otorgar a nombre de la Nación la certificación que garantiza el logro de las competencias adquiridas por los participantes en sus programas académicos, conforme lo establecido en la Directiva Académica N° 001-DGGDRH-ENSAP/MINSA, aprobada por Resolución Directoral N° 005-2014-DGGDRH-ENSAP/MINSA;

Que, con Resolución Directoral N° 005-2017-ENSAP/MINSA, del 11 de septiembre del 2017, se aprueba la Directiva Administrativa N° 003-ENSAP/MINSA: "Procedimiento para la asistencia técnica en la Escuela Nacional de Salud Pública", en tanto se aprueben sus documentos de gestión institucional;

Que, mediante Resolución Directoral N° 006-2017-ENSAP/MINSA, del 13 de septiembre del 2017, se formaliza y se oficializa al equipo de Asistencia Técnica de la Dirección General de Personal de la Salud en la Escuela Nacional de Salud Pública y con Resolución Directoral N° 002-2018-ENSAP/MINSA, de fecha 19 de febrero del 2018, modificada por Resolución Directoral N° 010-2018-DIGEP/MINSA, se oficializa y se establece el Equipo de Trabajo que brindara asistencia técnica a las actividades funcionales de la Escuela Nacional de Salud Pública;

Que, del documento de vistos, INFORME N° 034 -2018-SA-ENSAP/MINSA, de la Asistencia Técnica de la Secretaría Académica, en la Escuela Nacional de Salud Pública, se señala que la baja calidad de la atención en salud es uno de los mayores obstáculos para enfrentar los problemas sanitarios con éxito y que en ello recae la importancia de realizar evaluaciones periódicas y plantear soluciones orientadas a los problemas que se presentan en cada establecimiento de salud; así, se habría dado un desplazamiento en la problemática del acceso a la atención de la salud, en el que las barreras principales habrían pasado de los problemas económicos al tema de la calidad del servicio, sin que eso signifique que haya desaparecido evidentemente la falta de dinero como razón de no consulta;



Dr. Pedro Díaz Urteaga  
Políticas de Formación de Recursos  
Humanos e Investigación



Dr. Félix Alberto Caycho Valencia  
Secretario Académico



Abog. Carlos Alberto Rázuri Silva  
Asesoría Legal



# Resolución Directoral

Lima, 11 de julio del 2018

Que, del Plan de Fortalecimiento de la Gestión de la Calidad de Salud 2017-2018, de la unidad Funcional de la Gestión de la Calidad en Salud, se señala que el Ministerio de Salud en el marco de sus funciones rectoras y específicas, busca mejorar el estado de salud de la población en el país a través, de la articulación del Sistema Nacional de Salud, para lo cual con las instituciones prestadoras de servicios de salud vienen desplegando acciones en búsqueda de la mejora de la calidad de atención de los servicios de salud; siendo, uno de sus objetivos, mejorar la calidad de atención, lo cual implica responder ante las necesidades y expectativas de nuestro ciudadano teniendo en cuenta que tiene "Derecho a la Salud con Calidad";

Que, las habilidades comunicacionales efectivas son parte del quehacer diario del médico cirujano durante la atención de salud que realiza y por lo tanto, la comunicación es considerada una de las competencias básicas durante su formación; y es con la finalidad de garantizar una adecuada oferta de servicios de salud con calidad y oportunidad, que implica contar con profesionales de la salud con adecuadas capacidades, que se ha diseñado por la Escuela Nacional de Salud Pública el Curso Básico "Comunicación efectiva Médico - Paciente", en la modalidad Autoformativa Virtual, acorde a la Política Nacional de Calidad en Salud, que tienen como fin mejorar los servicios de salud y por ende la calidad de atención en estos;

Que, del INFORME N° 034-2018-SA-ENSAP/MINSA, que acompaña el Silabo de la actividad académica, se advierte que el curso tiene como objetivo que el participante comprenda los aspectos básicos comunicacionales para mejorar la relación interpersonal con el paciente durante la atención de salud, a través del reforzamiento de técnicas y herramientas efectivas que faciliten la comunicación, haciendo uso de un lenguaje sencillo y fácil de entender para tener un mejor acercamiento con el paciente y sus familiares contribuyendo a recuperar su estado de salud;

Que, en cuanto al perfil del egresado, se espera al finalizar el curso comprenda los conceptos teóricos más importantes de comunicación médico-paciente y las estrategias y modelos prácticos de comunicación efectiva que se pueden emplear en la práctica médica, encontrándose en condiciones de implementar dichas estrategias y modelos para mejorar la calidad de atención de salud que brinda;

Que, del referido INFORME N° 034-2018-SA-ENSAP/MINSA, se establece que las herramientas metodológicas usadas en el curso, están enmarcadas en la educación de adultos, aplicando entornos virtuales de aprendizaje para actividades de enseñanza y aprendizajes específicos vinculados a la práctica laboral del participante; en cuanto a la dedicación al curso, la modalidad Autoformativa virtual se ajusta a la educación flexible, donde cada participante adecúa sus horarios de acceso a las herramientas instaladas en la plataforma, pudiendo disponer del tiempo dedicado a su jornada laboral, para la aplicación y reforzamiento de los contenidos previstos en cada tema, que se muestran como anexo 02, que obra adjunto con el mismo;

Que, el cumplimiento de los requisitos establecidos para el público objetivo en el Silabo de la actividad académica, determina el listado de inscritos aptos para desarrollar Curso Básico "Comunicación efectiva Médico - Paciente";

Que, en consecuencia, vista la Nota Informativa N° 020-2018-ATAL-ENSAP/MINSA, de la Asistencia Técnica en el área de Asesoría Legal, resulta necesario aprobar el Silabo, la ejecución de la actividad académica, el material didáctico, el cronograma y el correspondiente listado de inscritos aptos del Curso Básico "Comunicación efectiva Médico - Paciente", en la modalidad Autoformativa Virtual, acorde con los requisitos establecidos;



Dr. Pedro Díaz Urteaga  
Políticas de Formación de Recursos  
Humanos e Investigación



Dr. Félix Alberto Caycho Valencia  
Secretario Académico



Abog. Carlos Alberto Rázari Silva  
Asesoría Legal



# Resolución Directoral

Lima, 11 de julio del 2018

Que, conforme se ha señalado el Ministerio de Salud realiza diversas acciones para responder a la demanda de atención de salud, garantizando una adecuada oferta de servicios de salud concordante con las expectativas de la ciudadanía; por lo que, en atención a los plazos de la convocatoria se ha dado inicio a la inscripción de participantes al Curso Básico "Comunicación efectiva Médico – Paciente", del 14 de febrero al 19 de marzo del 2018, y en virtud de la finalidad de la misma, acorde con los requisitos establecidos en el silabo de la actividad académica, resulta necesario otorgar efectos anticipados a la actividad académica con fecha al 14 de febrero del 2018, en la que ha sido convocada la inscripción de los participantes y a partir de la cual se ha iniciado las acciones administrativas correspondientes a su desarrollo;

Con el visado de la asistencia técnica del área de Políticas de Formación de Recursos Humanos e Investigación, de Secretaría Académica y Asesor Legal; y

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en el Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, en la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, en el Decreto Supremo N° 008-2017-SA, Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud; en la Resolución Directoral N° 005-2014-DGGDRH/ENSAP/MINSA, que aprobó la Directiva Académica N° 001-DGGDRH-ENSAP/MINSA: Procesos y Procedimientos para la Gestión de los Programas Académicos de la Escuela Nacional de Salud Pública, en la Resolución Directoral N° 003-2015-DGGDRH-ENSAP/MINSA que aprueba la Directiva Académica N° 002-DGGDRH-ENSAP/MINSA, sobre Procedimientos para otorgar Certificación de Programas Académicos de la Escuela Nacional de Salud Pública; en la Resolución Directoral N° 005-2017-ENSAP/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 003-ENSAP/MINSA: "Procedimiento para la asistencia técnica en la Escuela Nacional de Salud Pública";

## SE RESUELVE:

**Artículo 1°.** - Aprobar el Silabo del Curso Básico "Comunicación efectiva Médico – Paciente", modalidad Autoformativa Virtual, que anexo 01 adjunto, forma parte integrante de la presente resolución directoral.

**Artículo 2°.** - Aprobar la actividad académica denominada Curso Básico "Comunicación efectiva Médico – Paciente", en la modalidad Autoformativa Virtual; así como el material didáctico teórico publicado en la plataforma virtual de la ENSAP y el Cronograma de Ejecución de la misma, cuyo anexo 02 y 03 adjuntos, respectivamente, forman parte integrante de la presente resolución directoral.

**Artículo 3°.** - Aprobar el listado de inscritos aptos para desarrollar Curso Básico "Comunicación efectiva Médico – Paciente", que anexo 04 adjunto magnético y físico, forma parte integrante de la presente resolución directoral.

**Artículo 4°.** - Disponer que la Asistencia Técnica en la Secretaría Académica, adopte las acciones académico - administrativas que se desprenden de la ejecución de la actividad académica denominada Curso Básico "Comunicación efectiva Médico – Paciente", que se aprueba con la presente resolución directoral.



Dr. Pedro Díaz Urteaga  
Políticas de Formación de Recursos  
Humanos e Investigación



Dr. Félix Alberto Caycho Valencia  
Secretaría Académica



Abog. Carlos Alberto Rázuri Silva  
Asesoría Legal





# Resolución Directoral

Lima, 11 de julio del 2018

*[Firma manuscrita]*



Dr. Pedro Díaz Urteaga  
Políticas de Formación de Recursos  
Humanos e Investigación

**Artículo 5°.** - Establecer que el Curso Básico "Comunicación efectiva Médico – Paciente", en la modalidad Autoformativa Virtual, que se aprueba mediante la presente resolución directoral, será certificado por la Escuela Nacional de Salud Pública, previo cumplimiento de los requisitos establecidos para ello.

**Artículo 6°.** - Otorgar efectos anticipados al 14 de febrero del 2018, a la actividad académica Curso Básico "Comunicación efectiva Médico – Paciente", que se aprueba mediante el artículo 2° de la presente resolución, fecha a partir de la cual se han iniciado las acciones administrativas correspondientes al desarrollo de la misma, por las consideraciones técnicas expuestas a través del expediente de vistos.

**Artículo 7°.** - Encargar a la Oficina de Transparencia y Anticorrupción de la Secretaria General, la publicación de la presente resolución directoral y sus anexos en el Portal de Transparencia del Ministerio de Salud.

Regístrese y comuníquese



Abog. Carlos Alberto Ríos Sáiz  
Asesoría Legal

MINISTERIO DE SALUD

*[Firma manuscrita]*  
DR. LUIS SEMINARIO CARRASCO  
Director General  
Escuela Nacional de Salud Pública





## ANEXO 01 SILABO

### CURSO BASICO: COMUNICACIÓN EFECTIVA MÉDICO-PACIENTE

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Nombre del Curso** :Curso Virtual: Comunicación efectiva Médico – paciente
- 1.2 **Modalidad del Curso** : Auto formativo Virtual
- 1.3 **Año** : 2018
- 1.4 **Créditos Académicos** : 1.5 créditos
- 1.5 **Número de Horas** : 37.5 horas académicas
- 1.6 **Duración** : 05 Semanas
- 1.7 **Responsable Académico** : Mg° Felix Caycho Valencia
- 1.8 **Administrador de Plataforma** : ENSAP

#### II. PRESENTACIÓN DEL CURSO

La baja calidad de la atención en salud es uno de los mayores obstáculos para enfrentar los problemas sanitarios con éxito. En ello recae la importancia de realizar evaluaciones periódicas y plantear soluciones orientadas a los problemas que se presentan en cada establecimiento de salud.

El buen trato al paciente de acuerdo al marco normativo del MINSA, son el derecho que tiene todo paciente de estar protegido legalmente y que permita aplicar sanciones cuando se afecten los mismos.

Hoy en día el paciente el establecimiento de salud es el lugar donde el usuario puede recibir la orientación, como parte de los mecanismos de promoción de los derechos en salud, que permite acercarse para atender sus demandas.

Las habilidades comunicacionales efectivas son parte del quehacer diario de un buen médico durante la atención de salud que realiza y por lo tanto, la comunicación es considerada una de las competencias básicas durante su formación. El sistema de universalización del aseguramiento salud permite el ejercicio pleno de los derechos.



Dr. Félix Alberto Caycho Valencia  
Secretario Académico

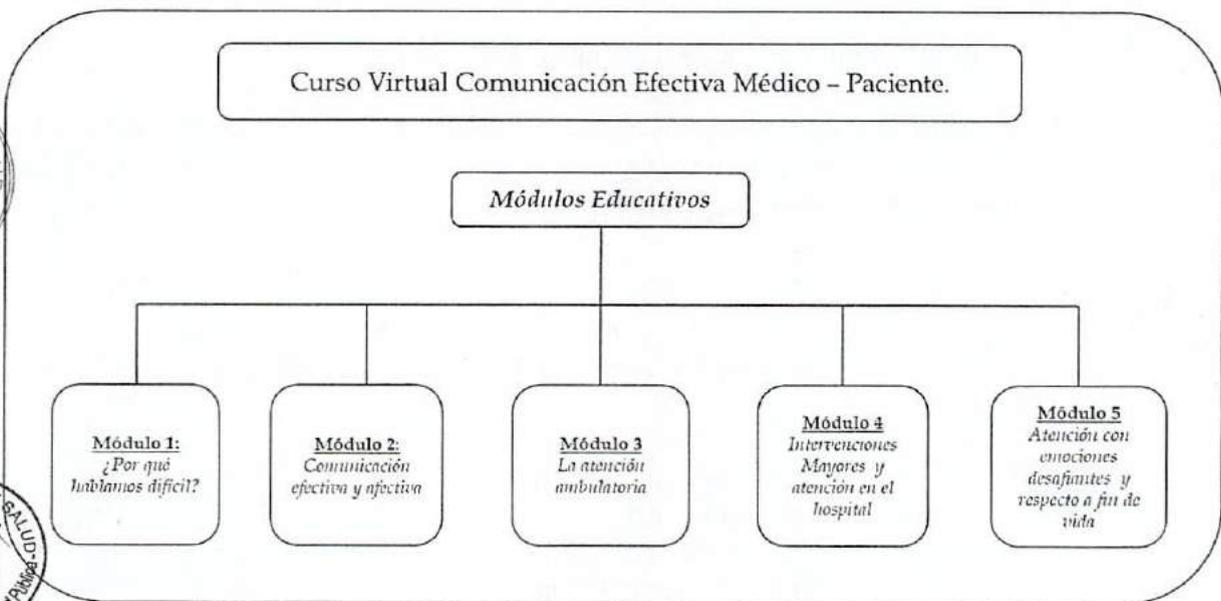


Este proceso, si bien es cierto se dan con la finalidad de mejorar la calidad de la prestación de salud, la gestión de los servicios de salud, los procedimientos médicos y quirúrgicos, así como la infraestructura de los Establecimientos de Salud y la adquisición de equipos sofisticados, ha originado que en los últimos años se deje de lado la relación médico-paciente que constituye el pilar primordial de todo acto médico.

En ese contexto, el Ministerio de Salud, como Ente Rector del Sistema de Salud, viene realizando diversas acciones con la finalidad de implementar los Lineamientos y Medidas de Política del Sector para garantizar una adecuada oferta de servicios de salud concordante con las expectativas de la ciudadanía; ello implica además, contar con profesionales de la salud con adecuada capacidad y/o competencias para alcanzar el logro de los objetivos sanitarios trazados.

En ese sentido, se quiere que tanto prestadores como pacientes reflexionen sobre el significado de estar enfermo. Asimismo, determinar las responsabilidades en el cuidado de la salud, competen al paciente, su familia, a los profesionales de la salud, la sociedad y el Estado.

Por lo que el Ministerio de Salud viene apostando por generar una cultura del recurso humano como una inversión en capital humano, y es por ello que ahora los proyectos de inversión -que este gobierno está promoviendo-, no son solo infraestructura, también garantizan el equipamiento y el recurso personal que es lo más importante. Es así que la Escuela Nacional de Salud Pública, para la mejora del desempeño de los profesionales médicos del Sistema Nacional de Salud, ha diseñado el Curso Básico "Comunicación Efectiva Médico-Paciente". Los contenidos del citado curso servirán de insumo para implementar esta actividad educativa en la modalidad autoformativa virtual.



Dr. Félix Alberto Caycho Valencia  
Secretario Académico



III. SUMILLA

Este curso es una introducción a la historia de la comunicación médico-paciente, a los beneficios de la comunicación efectiva médico-paciente, a la comunicación y los conceptos y estrategias relacionados más importantes, y a modelos prácticos de comunicación efectiva médico-paciente que se pueden emplear en diferentes contextos de la práctica médica. Se concentra en los aspectos históricos, teóricos y prácticos de la comunicación médico - paciente, complementado por la inclusión de casos prácticos relacionados al quehacer cotidiano del médico.

IV. OBJETIVO

Comprender los aspectos básicos comunicacionales del profesional médico para mejorar la relación interpersonal con el paciente durante la atención de salud, a través del conocimiento de técnicas y herramientas efectivas que faciliten la comunicación, haciendo uso de un lenguaje sencillo y fácil de entender para tener un mejor acercamiento con el paciente y sus familiares contribuyendo a recuperar su estado de salud.

V. PERFIL DEL EGRESADO

PERFIL DEL EGRESADO	
El egresado del curso comunicación efectiva médico-paciente, es un personal de la salud médico, que podrá comprender los conceptos teóricos más importantes de comunicación médico-paciente y las estrategias y modelos prácticos de comunicación efectiva que se pueden emplear en la práctica médica, para mejorar la calidad de atención de salud que brinda.	

Requisitos

- Ser personal de la salud: Medico
- Encontrarse inscrita(o) en el INFORHUS
- Conocimiento y manejo de ofimática básica y navegación en internet

VI. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS POR UNIDADE DE APRENDIZAJE

	Unidades	Creditos	Horas Académicas
1	¿Por qué hablamos difícil?	0.3	7.5
2	Comunicación efectiva y afectiva	0.3	7.5
3	La atención ambulatoria	0.3	7.5
4	Intervenciones mayores y atención en el hospital	0.3	7.5
5	Atención con emociones, conversaciones desafiantes y respecto a fin de vida	0.3	7.5
TOTAL		1.5	37.5



Dr. Félix Alberto Caycho Valencia  
Secretario Académico



PERÚ

Ministerio de Salud



Escuela Nacional  
de Salud Pública

## VII. PÚBLICO OBJETIVO

Personal profesional médico del MINSA, y Gobierno Regional que realizan labores de salud individual o salud pública en el marco del mejoramiento de la calidad de atención de salud.

## VIII. MODELO Y METODOLOGIA EDUCATIVA

La participación masiva, sustenta la implementación de cursos online masivos, cuyo acrónimo en inglés es MOOC, lleva a tomar contacto con un sistema tecnológico de comunicación masiva y bidireccional, que sustituye la interacción personal en el aula del profesor y alumno como medio preferente de enseñanza, por la acción sistemática y conjunta de diversos recursos didácticos y el apoyo de una organización tutorial que propician el aprendizaje autónomo de nuestros participantes.

A través de diversas herramientas metodológicas se pretende motivar al participante a trabajar con un enfoque basado en los atributos de la Atención Primaria y teniendo en cuenta que el aspecto crucial de este, es la atención centrada en la persona, y en la comunidad.

El sustento de la modalidad educativa que adopta el curso es el bimodal (Auto formativo), utilizado en la formación de adultos, aplicando entornos virtuales de aprendizaje para actividades de enseñanza y aprendizajes específicos. En un contexto de desarrollo de las TICS y las herramientas para la capacitación a distancia, existe creciente demanda de las regiones de salud de educación virtual y a distancia, considerando los costos que implica realizar reuniones presenciales de capacitación y el traslado de los participantes hacia los centros de capacitación.

La estrategia metodológica que orienta este curso ha sido diseñada en forma modular, considerando aproximadamente 01 semana por unidad, en la modalidad virtual auto formativa y teniendo como soporte de apoyo una plataforma educativa virtual a cargo de la Escuela Nacional de Salud Pública, en donde se ha diseñado una aula virtual de manera específica para este fin, tomando en cuenta el enfoque del aprendizaje para adultos, promoviendo la autonomía del aprendizaje y el pensamiento reflexivo y crítico del participante.

Cada módulo ha sido diseñado para ser desarrollado considerando un total de 37.5 horas académicas.

Para el logro de los objetivos pedagógicos planteados, para el desarrollo de cada módulo, es altamente recomendable:

- Dedicación exclusiva del participante en el aula virtual de al menos 4 horas por día para el desarrollo de acciones de aprendizaje, repaso, análisis en el ámbito de trabajo de lo aprendido, lectura y relectura del material disponible en el curso y el desarrollo de otras actividades según las instrucciones y exigencias instrumentales disponibles en el aula virtual.
- Las acciones a desarrollar y que están estandarizadas son la lectura de textos y sus respectivos resúmenes, visualización de videos, análisis de casos, participación en los foros de discusión y en las diversas oportunidades de evaluación correspondiente.



- Adicionalmente, se recomienda que el uso de los conocimientos adquiridos sea recreado y utilizado para la formulación, a partir de una reflexión crítica de su práctica diaria en el ámbito laboral respectivo, de una propuesta de mejora del servicio orientado al cuidado y la atención integral de la salud mental en dicho ámbito.

## RECURSOS

### 1.1. Humanos:

- **Coordinador Académico:** designado con documento, encargado del desarrollo de la actividad educativa.
- **Administrador de Plataforma:** designado con documento, encargado de la gestión administrativa del curso y de la configuración y mantenimiento del entorno Moodle.  
El soporte de la plataforma estará a cargo de la ENSAP.
- **Participantes:** Profesional Médico

### 1.2. Medios y Materiales:

- **Aula virtual:** es un entorno de aprendizaje que facilita al participante el desarrollo del curso dentro del periodo establecido, permitiendo la comunicación mediante herramientas como el foro, etc. Asimismo, apoya la realización de múltiples actividades a través del uso de recursos de aprendizaje como evaluaciones en línea, entre otros.

Detalle de las herramientas:

- **Asistencia al aula virtual:** instaurado para atender consultas sobre aspectos relacionados al manejo del aula virtual.
- **Unidades de estudio:** El curso está organizado en cinco módulos, conteniendo cada uno sus respectivas unidades de aprendizaje. El contenido de las unidades está diseñado especialmente para el estudio independiente de los participantes. La estructura de cada módulo es: presentación, objetivos, desarrollo temático, casos prácticos, autoevaluación, bibliografía y anexos.

## II. EVALUACIÓN

- ✓ La calificación será en la escala vigesimal y la nota aprobatoria del curso será DOCE (12). En el promedio final del curso, toda fracción igual o mayor a 0.5 es redondeada al entero inmediato superior.
- ✓ El participante tiene 2 (dos) oportunidades para rendir la evaluación requerida del curso.
- ✓ En caso obtenga una calificación menor de 12, es decir desaprobatoria en la evaluación regular, tendrá 1 (una) oportunidad para rendir el examen sustitutorio, para la aprobación del curso.
- ✓ La nota final corresponde al promedio de las notas obtenidas en los exámenes de la unidad I al V.
- ✓ Culminada la certificación del proceso regular mediante resolución directoral que aprueban las actas de notas respectivas, se culmina la actividad académica.





- ✓ Se considerará la condición "No se Presentó" (NSP) por inscribirse y no participar; o no participar en la evaluación de una de las unidades del curso.

### III. CERTIFICACIÓN

Una vez aprobada el acta de notas final con Acto Resolutivo, se iniciará el proceso de certificación en cumplimiento de la Directiva Académica N° 002-DGGDRH-ENSAP/MINSA: Procedimientos para otorgar Certificación de Programas Académicos de la Escuela Nacional de Salud Pública-ENSAP, aprobada por R.D. N° 003-2015-DGGDRH-ENSAP/MINSA.

### IV. CRONOGRAMA DEL CURSO

ACTIVIDAD	Fecha INICIO	Fecha TÉRMINO
Inscripción	14 febrero 2018	19 marzo 2018
Publicación de aptos	11 Julio 2018	
Desarrollo del curso, evaluación, sustitutorio	16 de Julio 2018	20 Agosto 2018

### V. LECTURAS OBLIGATORIAS

- ✓ Moore P, Vargas A, Núñez S, Macchiavello S. Un estudio de reclamos hospitalarios: el rol de la relación médico-paciente. [A study of hospital complaints and the role of the doctor-patient communication]. Revista Médica de Chile. 2011; 139(7): 880-885.
- ✓ Petra-Micu IM. La enseñanza de la comunicación en medicina. Investigación en Educación Médica. 2012; 1(4): 218-224.
- ✓ Moore P, Gómez G, Kurtz S, Vargas A. La comunicación médico paciente: ¿Cuáles son las habilidades efectivas? [Doctor patient communication: Which skills are effective?] Revista Médica de Chile. 2011; 138: 1047-1054.
- ✓ Shimabuku R, Fernández D, Carlos G, Granados K, Maldonado R, Nakachi G. Las reclamaciones de los usuarios externos en un centro pediátrico de referencia nacional en Lima, Perú. [External users complaints in a national reference pediatric center.] Anales de la Facultad de Medicina. 2014; 75(3): 245-250.
- ✓ Vázquez-Frías JA, Villalba-Ortiz P, Villalba-Caloca J, Montiel-Falcón H, Hurtado-Reyes C. El error en la práctica médica. ¿Qué sabemos al respecto? Anales Médicos. 2011; 56(1): 49-57.
- ✓ Gómez Esteban R. El médico frente a la muerte. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría. 2012; 32 (113), 67-82.



Dr. Félix Alcántara Caycho Valencia  
Secretaría Académica



- ✓ University of Texas MD Anderson Cancer Center. The C-L-A-S-S Protocol. The Complete Guide to Communication Skills in Clinical Practice. MD Anderson I\*CARE (Interpersonal Communication and Relationship Enhancement). 2014.

## VI. LECTURAS RECOMENDADAS

- Benseñor IM. Do you believe in the power of clinical examination? The answer must be yes! Sao Paulo Med Journal. 2003; 121: 223.
- Boothman N. Convince Them in 90 Seconds or Less: Make Instant Connections That Pay Off in Business and in Life. New York: Workman Publishing Company, 2010.
- Brédart A, Bouleuc C, Dolbeault S. Doctor-patient communication and satisfaction with care in oncology. Current Opinion in Oncology. 2005; 17(4): 351-354.
- Ferryman C. The Communication Chameleon: How to Lead, Persuade and Influence in Any Conversation. CreateSpace Independent Publishing, 2011.
- Greenfield S, Kaplan SH, Ware JE Jr, et al. Patients' participation in medical care: effects on blood sugar control and quality of life in diabetes. Journal of General Internal Medicine. 1988; 3(5): 448-457.
- Grice JP. Studies in the way of words. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1989.
- Griffin SJ, Kinmonth AL, Veltman MW, et al. Effect on health-related outcomes of interventions to alter the interaction between patients and practitioners: a systematic review of trials. Annals of Family Medicine. 2004; 2(6): 595-608.
- Ha JF, Longnecker N. Doctor-patient communication: a review. The Oschner Journal. 2010; 10(1): 38-43.
- Institute of Medicine (US) Committee on Quality of Health Care in America. Kohn LT, Corrigan JM, Donaldson MS (editors). To Err is Human: Building a Safer Health System. Washington, DC: National Academies Press (US); 2000.
- Medical Council of Canada. Communication Skills. Communication and Cultural Competence program. <http://physiciansapply.ca/commskills/introduction-to-medical-communication-skills/>
- Mehrabian A. Nonverbal Communication. New Brunswick: Aldine Transaction, 1972.
- Mestre Escrivá V, Frías Navarro MD, Samper García P. La medida de la empatía: análisis del Interpersonal Reactivity Index. Psicothema. 2004; 16(2): 255-260.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). La atención primaria de salud: Más necesaria que nunca. Ginebra: OMS, 2008.



Dr. Félix Alberto Caycho Valencia  
Secretario Académico



- Peterson MC, Holbrook JH, Von Hales D, et al. Contributions of the history, physical examination, and laboratory investigation in making medical diagnoses. *The Western Journal of Medicine*. 1992; 156: 163-165.
- Ramirez AJ, Graham J, Richards MA, et al. Mental health of hospital consultants: the effects of stress and satisfaction at work. *Lancet*. 1996; 347(9003): 724-728.
- Robertson K. Active listening. More than just paying attention. *Australian Family Physician*. 2005; 34(12): 1053-1055.
- Roshan M, Rao AP. A study on relative contributions of the history, physical examination and investigations in making medical diagnosis. *The Journal of the Association of Physicians of India*. 2000; 48: 771-775.
- Sociedad Americana Contra El Cáncer. Las emociones a medida que se aproxima el final de la vida. 2016. <https://www.cancer.org/es/tratamiento/atencion-en-la-etapa-final-de-la-vida/cuando-el-final-de-la-vida-esta-cerca/emociones.html>
- Stewart MA. Effective physician-patient communication and health outcomes: a review. *Canadian Medical Association Journal (CMAJ)*. 1995; 152(9): 1423-1433.
- Terroni NN. La comunicación y la asertividad del discurso durante las interacciones grupales presenciales y por computadora. *Psico-USF*. 2009; 14(1), 35-46.
- Trummer UF, Mueller UO, Nowak P, et al. Does physician-patient communication that aims at empowering patients improve clinical outcome? A case study. *Patient Education and Counseling*. 2006; 61(2): 299-306.
- University of Washington. Fundamental communication skills. *Medical Oncology Communication Skills Training*. 2002. [https://depts.washington.edu/oncotalk/learn/modules/Modules\\_01.pdf](https://depts.washington.edu/oncotalk/learn/modules/Modules_01.pdf)
- Virshup BB, Oppenberg AA, Coleman MM. Strategic risk management: reducing malpractice claims through more effective patient-doctor communication. *American Journal of Medical Quality*. 1999; 14(4): 153-159.

