



SERCA
INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

CURSO ONLINE EN TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y ORIENTACIÓN AL PACIENTE PARA TCAE



FORMACIÓN PERMANENTE

WWW.INSTITUTOSERCA.COM



Acerca de **Instituto Serca**

Instituto Serca es un centro especializado en Formación de Postgrado: Másteres, Dobles Títulos de Máster, Especialistas y Expertos Universitarios, así como Cursos Homologados por Universidades. Se caracteriza por no centrarse en la formación de expedientes, sino de personas, cuyo aprendizaje dará sentido a su experiencia.

Los Másteres, Especialistas, Expertos Universitarios y Cursos que impartimos desde Instituto SERCA, cuentan con todas las garantías y exigencias de calidad, lo que hace posible que la titulación obtenida por nuestros alumnos/as sean Títulos expedidos por prestigiosas universidades.



Metodología de Estudio

- ✓ **Campus Virtual Avanzado:** Experiencia de estudio individualizada, intuitiva e interactiva.
- ✓ **Tutorización Permanente:** Nuestro equipo docente estará a disposición del alumnado desde su matriculación hasta la finalización de todo el proceso formativo.
- ✓ **Clases en vídeo y en audio:** Cada programa formativo dispone de clases en vídeo y audios específicos por materia, para reforzar el contenido teórico.
- ✓ **Metodología E-Learning:** Modalidad 100% online adaptada a las necesidades del alumnado.
- ✓ **Evaluación:** Planteamiento de casos y actividades dirigidas a la valoración competencial del programa formativo.
- ✓ **Profesorado Especializado:** Contamos con un claustro de profesores especializado que realizará un seguimiento personalizado del aprendizaje.
- ✓ **Biblioteca Digital:** A través de nuestra innovadora plataforma digital, el alumnado podrá acceder a un amplio catálogo de libros, revistas, obras de investigación y tesis doctorales.
- ✓ **Descarga automática de certificados y actualización de notas permanente.**
- ✓ **Notificaciones en tiempo real sobre el estado y evolución del estudio.**





Campus **Virtual**

- ✓ Clases en vídeo de cada materia
- ✓ Tutorías de seguimiento en directo mensuales
- ✓ Herramientas de interacción y seguimiento: tutorización permanente, foro, emails, etc.
- ✓ Consulta directa del expediente académico
- ✓ Descarga de certificados
- ✓ ¡Y mucho más!...

Presentación del Programa

Especialízate con el Curso de Técnicas de Comunicación y Orientación al Paciente para TCAE de Instituto Serca, diseñado para potenciar una de las competencias más valoradas en el ámbito sanitario: la capacidad de comunicar de forma eficaz, empática y adaptada a cada paciente.

A lo largo del temario, abordarás los fundamentos de la comunicación verbal y no verbal, la escucha activa, la orientación al paciente durante el ingreso, la estancia y el alta hospitalaria, así como técnicas de educación para la salud y promoción del autocuidado. También profundizarás en la comunicación adaptada a pacientes con necesidades especiales, la gestión emocional, el manejo de situaciones conflictivas y la coordinación dentro del equipo multidisciplinar.

Esta formación online te permitirá estudiar a tu ritmo, integrando herramientas prácticas que mejorarán tu desempeño profesional diario. Al finalizar, contarás con las habilidades necesarias para ofrecer una atención más humana, reforzar la relación con pacientes y familias, y destacar como un profesional de referencia en el entorno asistencial.



Duración: 150 horas



Créditos: 6 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente

Programa Académico

- ✓ Comprender los fundamentos de la comunicación sanitaria identificando sus elementos, dimensiones y marco ético-legal.
- ✓ Definir el rol comunicativo del TCAE delimitando sus competencias y responsabilidades profesionales.
- ✓ Aplicar técnicas de comunicación verbal y no verbal optimizando la interacción diaria con el paciente.
- ✓ Desarrollar habilidades de orientación al paciente facilitando información clara en los distintos procesos asistenciales.
- ✓ Incorporar estrategias de educación sanitaria promoviendo el autocuidado y la autonomía del paciente.
- ✓ Adaptar la comunicación a pacientes con necesidades especiales utilizando técnicas y sistemas alternativos adecuados.
- ✓ Dominar habilidades de gestión emocional y resolución de conflictos aplicándolas en situaciones asistenciales complejas.
- ✓ Implementar estrategias de coordinación interprofesional y mejora continua evaluando las competencias comunicativas del TCAE.



1: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO SANITARIO

- 1.1. Concepto y elementos del proceso comunicativo en contextos de salud
- 1.2. Evolución histórica de la comunicación en la relación profesional sanitario-paciente
- 1.3. Dimensiones de la comunicación en salud: informativa, relacional y terapéutica
- 1.4. Marco ético y legal de la comunicación sanitaria
- 1.5. La comunicación centrada en el paciente como paradigma asistencial contemporáneo
- 1.6. Influencia de los factores culturales y sociales en la comunicación sanitaria

2: EL PAPEL DEL TCAE COMO AGENTE COMUNICADOR EN EL ENTORNO ASISTENCIAL

- 2.1. Competencias comunicativas del TCAE en el marco de sus funciones profesionales
- 2.2. La proximidad del TCAE con el paciente como oportunidad comunicativa
- 2.3. Ámbitos de actuación del TCAE en la comunicación y orientación al paciente
- 2.4. Actitudes y valores fundamentales del TCAE en la relación con el paciente
- 2.5. Límites y alcance de la información que puede proporcionar el TCAE al paciente
- 2.6. La imagen profesional del TCAE y su influencia en la percepción del paciente



3: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN VERBAL APLICADAS A LA ATENCIÓN AL PACIENTE

- 3.1. Principios fundamentales de la comunicación verbal efectiva en el ámbito de la salud
- 3.2. Técnicas de formulación de preguntas para la recogida de información del paciente
- 3.3. Estrategias para transmitir información de forma clara y comprensible al paciente
- 3.4. El lenguaje empático y su aplicación en la atención diaria al paciente
- 3.5. Técnicas de refuerzo positivo y motivación del paciente durante el proceso de cuidados
- 3.6. Errores frecuentes en la comunicación verbal del TCAE y estrategias de corrección
- 3.7. La comunicación telefónica en el entorno asistencial: pautas y protocolos de actuación

4: COMUNICACIÓN NO VERBAL Y ESCUCHA ACTIVA EN LA RELACIÓN ASISTENCIAL

- 4.1. Fundamentos de la comunicación no verbal en el contexto sanitario
- 4.2. El lenguaje corporal del TCAE durante la prestación de cuidados
- 4.3. Interpretación de la comunicación no verbal del paciente
- 4.4. La escucha activa como competencia nuclear del TCAE
- 4.5. El silencio como herramienta comunicativa en la relación con el paciente
- 4.6. La gestión del espacio y el entorno físico como elementos comunicativos en el cuidado



5: ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN AL PACIENTE EN LOS PROCESOS ASISTENCIALES

- 5.1. Concepto y alcance de la orientación al paciente desde el rol del TCAE
- 5.2. Orientación al paciente durante el ingreso y la acogida hospitalaria
- 5.3. Orientación al paciente durante la estancia hospitalaria y el proceso de cuidados
- 5.4. Orientación al paciente en el proceso de alta y la continuidad de cuidados
- 5.5. Orientación al paciente en consultas externas y servicios ambulatorios
- 5.6. Herramientas y recursos de apoyo para la orientación eficaz al paciente

6: EDUCACIÓN PARA LA SALUD Y PROMOCIÓN DEL AUTOCUIDADO DESDE EL ROL DEL TCAE

- 6.1. Fundamentos de la educación para la salud en el ámbito de los cuidados auxiliares
- 6.2. El TCAE como agente de educación sanitaria dentro del equipo de salud
- 6.3. Técnicas de educación sanitaria individual aplicadas al cuidado diario del paciente
- 6.4. Promoción de la autonomía y el autocuidado del paciente
- 6.5. Participación del TCAE en actividades de educación sanitaria grupal y programas comunitarios
- 6.6. Evaluación de la efectividad de las intervenciones educativas realizadas por el TCAE



7: COMUNICACIÓN ADAPTADA A PACIENTES CON NECESIDADES ESPECIALES

- 7.1. Principios de la comunicación adaptada y la atención centrada en la diversidad del paciente
- 7.2. Comunicación con pacientes pediátricos y adolescentes
- 7.3. Comunicación con pacientes geriátricos y personas con deterioro cognitivo
- 7.4. Comunicación con pacientes con discapacidad sensorial
- 7.5. Comunicación con pacientes con barreras lingüísticas y diferencias culturales
- 7.6. Comunicación con pacientes que presentan trastornos del habla o del lenguaje
- 7.7. Sistemas alternativos y aumentativos de comunicación aplicados al cuidado del paciente

8: GESTIÓN EMOCIONAL Y HABILIDADES DE AFRONTAMIENTO EN LA RELACIÓN CON EL PACIENTE

- 8.1. Inteligencia emocional aplicada al desempeño profesional del TCAE
- 8.2. La empatía como herramienta fundamental en la atención al paciente
- 8.3. El manejo de las emociones del paciente ante la enfermedad y la hospitalización
- 8.4. La relación de ayuda como modelo de interacción profesional-paciente
- 8.5. Prevención del desgaste emocional y el síndrome de burnout en el TCAE
- 8.6. Acompañamiento comunicativo en situaciones de final de vida y procesos de duelo



9: COMUNICACIÓN CON FAMILIAS Y PERSONAS CUIDADORAS DEL PACIENTE

- 9.1. El papel de la familia en el proceso de enfermedad y recuperación del paciente
- 9.2. Técnicas de comunicación efectiva con familiares y acompañantes
- 9.3. Orientación a familias y cuidadores principales en el manejo del paciente
- 9.4. Comunicación con familias en situaciones de especial complejidad emocional
- 9.5. Manejo de conflictos y situaciones difíciles con familiares del paciente
- 9.6. Límites de la comunicación del TCAE con las familias y criterios de derivación profesional

10: MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE

- 10.1. Identificación y análisis de situaciones conflictivas frecuentes en el entorno asistencial
- 10.2. La comunicación asertiva como herramienta para la prevención y gestión de conflictos
- 10.3. Técnicas de desescalada ante pacientes agresivos o en estado de agitación
- 10.4. Manejo de quejas y reclamaciones en la atención directa al paciente
- 10.5. Comunicación ante el error asistencial y las situaciones imprevistas en el cuidado
- 10.6. Gestión comunicativa de la negativa del paciente a recibir cuidados o tratamiento
- 10.7. Técnicas de mediación y negociación aplicadas al entorno sanitario



11: COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN DENTRO DEL EQUIPO MULTIDISCIPLINAR DE SALUD

- 11.1. La comunicación interprofesional como garantía de calidad y seguridad asistencial
- 11.2. Herramientas de comunicación estructurada en el equipo sanitario
- 11.3. El rol comunicativo del TCAE en la coordinación con enfermería y otros profesionales
- 11.4. Comunicación eficaz durante los relevos y los traspasos de cuidados del paciente
- 11.5. Habilidades de trabajo en equipo y comunicación colaborativa en el entorno sanitario
- 11.6. Uso responsable de las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito sanitario

12: EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA DE LAS COMPETENCIAS COMUNICATIVAS DEL TCAE

- 12.1. Autoevaluación de las habilidades comunicativas en la práctica asistencial diaria
- 12.2. Indicadores de calidad relacionados con la comunicación con el paciente
- 12.3. La retroalimentación de pacientes y compañeros como herramienta de mejora profesional
- 12.4. Diseño de planes de mejora individual de las competencias comunicativas del TCAE
- 12.5. Formación continua y actualización profesional en comunicación sanitaria
- 12.6. Buenas prácticas y protocolos institucionales de comunicación con el paciente



Titulación y Certificaciones



El alumno/a recibirá un **Certificado universitario** emitido por la **Universidad EUNEIZ**.



Descarga de certificados expedidos por Instituto Serca desde la Secretaría Virtual de nuestro Campus.



Proceso de **Matriculación**



Formalización de la matrícula:

- Completar y enviar el formulario de matriculación. Tras recibirlo, automáticamente le enviaremos sus claves de acceso a pagos/facturas.
- Una vez abonado el importe completo del Programa Formativo, el alumno/a recibirá los accesos al Campus Virtual y podrá iniciar su estudio.

Matricúlate

Más información



Métodos y facilidad de Pagos

- ✓ **Facilidad de pago:** Opciones de pago fraccionado sin intereses.
- ✓ **Seguridad:** Plataforma de pago online segura y encriptada.
- ✓ **Flexibilidad:** Varias opciones de pago como tarjeta de crédito, débito, transferencia bancaria y PayPal.
- ✓ **Descuentos:** Ofrecemos descuentos directos aplicados automáticamente al realizar la matrícula en nuestra web.
- ✓ **Simplicidad:** Proceso de pago simple e intuitivo en pocos pasos.
- ✓ **Facturación:** Descarga de facturas en el área de pagos.



¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



Calidad en la enseñanza

Miles de alumnos/as de todo el mundo avalan nuestra **calidad** y nuestros **sistemas de enseñanza**, haciendo con Instituto Serca su especialización profesional.



Contenidos actualizados

Permanente actualización y mejora de contenidos. Instituto Serca está afiliado a las más prestigiosas instituciones de los ámbitos de **psicología, sanidad y educación**, para estar actualizados en las últimas innovaciones científicas y didácticas.



Profesionales de primer nivel

Nuestros programas formativos están diseñados por **profesionales de primer nivel** con amplia experiencia y siempre orientados al éxito profesional del alumnado.

¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



A tu ritmo

Nos adaptamos al **ritmo de aprendizaje** de cada alumno/a. Nuestra metodología permite adaptarnos a las necesidades formativas individuales, garantizando así nuestra atención individualizada.



Tutorización

En Instituto Serca los alumnos/as disponen de un **tutor/a** a su disposición desde el momento de su matriculación, siendo prioritaria la resolución de dudas en el mínimo plazo.



Clases en vídeo

Clases en vídeo por materia para reforzar el contenido teórico. Además dispondrá de manera sistemática de un webinar de resolución de dudas.



SERCA

INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS



¿Necesita más **información**?

 www.institutoserca.com

 info@institutoserca.com

 +34 958 372 363 / 660 880 416

