

## Guia docent

# 370052 - COMMPROF - Comunicació Professional en l'Àmbit de la Salut: Interacció Efectiva Metge-Pacient

Última modificació: 05/06/2024

**Unitat responsable:** Facultat d'Òptica i Optometria de Terrassa  
**Unitat que imparteix:** 756 - THATC - Departament de Teoria i Història de l'Arquitectura i Tècniques de Comunicació.

**Titulació:** GRAU EN ÒPTICA I OPTOMETRIA (Pla 2020). (Assignatura optativa).

**Curs:** 2024      **Crèdits ECTS:** 3.0      **Idiomes:** Anglès

## PROFESSORAT

**Professorat responsable:** Moncada Comas, Balbina  
<https://futur.upc.edu/BalbinaMoncadaComas>

**Altres:**

## CAPACITATS PRÈVIES

Per a realitzar activitats de comunicació professional en anglès es recomana que els estudiants tinguin un nivell de partida de B1 del Marc Europeu Comú de Referència per a les Llengües o superior.

## REQUISITS

Haver superat 120 ECTS del Grau en Òptica i Optometria.

## COMPETÈNCIES DE LA TITULACIÓ A LES QUALS CONTRIBUEIX L'ASSIGNATURA

### Transversals:

CT6. Aprenentatge autònom. Detectar les deficiències en el propi coneixement i superar-les mitjançant la reflexió crítica i la tria de la millor actuació per ampliar aquest coneixement.

CT7. Tercera llengua. Conèixer una tercera llengua, preferentment l'anglès, amb un nivell oral i escrit adequat i en consonància amb les necessitats que tindran els titulats i titulades.

CT3. Comunicació oral i escrita eficaç. Comunicar-se de manera oral i escrita amb altres persones sobre els resultats de l'aprenentatge, de l'elaboració del pensament i de la presa de decisions; participar en debats sobre temes de la mateixa especialitat.

### Bàsiques:

CB4-OPT. Que els estudiants puguin transmetre informació, idees, problemes i solucions a un públic tant especialitzat com no especialitzat

## METODOLOGIES DOCENTS

MD01 - Classe expositiva participativa de continguts teòrics i pràctics.

MD02 - Metodologies actives a l'aula (aprenentatge basat en projectes (PBL), estudis de casos, jocs de rol, aprenentatge cooperatiu...).

MD03 - Clase práctica de resolución, con la participación de los estudiantes, de casos prácticos y/o ejercicios relacionados con los contenidos de la materia.

MD06 - Realització de problemes, exercicis i treballs, i resolució de dubtes a través del campus virtual Atenea.

Els continguts del curs es tractaran en sessions que combinen una part d'exposició per part del professor i una altra més extensa de participació per part dels estudiants. Aquesta participació és fonamental per al desenvolupament de les activitats del curs. El treball dels continguts del curs està basat en el desenvolupament de projectes i tasques. Les activitats es basen en la resolució de problemes i exercicis pràctics amb anàlisis d'exemples i models.

## OBJECTIUS D'APRENTATGE DE L'ASSIGNATURA

En finalitzar el curs l'estudiant o estudianta ha de ser capaç de:

- Comunicar de forma coherent sobre temes d'òptica i optometria treballant i estudiant en un hospital.
- Establir conversa intercanviant experiències dels pacients. Identificar funcions i modes comunicatius en diferents situacions professionals, per exemple, donar instruccions als pacients.
- Saber explicar símptomes i diagnòstic oralment i per escrit en anglès en contextos professionals: adjectius per descriure símptomes, i vocabulari relacionat amb problemes-solucions i causa-efecte en el món sanitari.
- Prendre notes de forma clara i consistent.
- Redactar documents d'alta mèdica i de derivació (letters of referral)
- Recopilar i registrar informació mèdica a través de lectures especialitzades i escoltar informació específica en òptica i optometria.
- Redacció de diari mèdic i desenvolupar i aplicar destreses per avaluar diferents experiències.

## HORES TOTALES DE DEDICACIÓ DE L'ESTUDIANTAT

| Tipus                      | Hores | Percentatge |
|----------------------------|-------|-------------|
| Hores grup petit           | 15,0  | 20.00       |
| Hores grup mitjà           | 15,0  | 20.00       |
| Hores aprenentatge autònom | 45,0  | 60.00       |

**Dedicació total:** 75 h

## CONTINGUTS

### Bloc 1 - Realitzar una primera consulta i registrar l'historial clínica

#### Descripció:

En aquest mòdul, els estudiants aprendran els principis fonamentals d'una comunicació eficaç amb pacients/usuaris i la importància d'utilitzar el marc de Calgary-Cambridge en la realització d'una entrevista entre un professional i un usuari. Els estudiants aprendran a comunicar-se eficaçment amb pacients/usuaris en un entorn sanitari i a discutir eficaçment els símptomes i el dolor amb pacients/usuaris, administrar i descriure/gestionar el tractament i la seva freqüència.

#### Objectius específics:

Comprendre la importància de la comunicació i utilitzar el marc Calgary-Cambridge  
Comunicar-se eficaçment amb pacients/usuaris en un entorn sanitari  
Parlar sobre els símptomes/dolor, administrar i descriure/gestionar el tractament i la seva freqüència  
Prendre apunts de la història del pacient/usuari  
Utilitzar vocabulari tècnic en anglès (afeccions oculars lleus)

#### Activitats vinculades:

Les activitats 1 i 5 estaran relacionades amb el Mòdul 1

#### Dedicació: 25h

Grup mitjà/Pràctiques: 5h

Grup petit/Laboratori: 5h

Aprenentatge autònom: 15h

## Bloc 2 - Donar males notícies i derivar un pacient/usuari

### Descripció:

Aquest mòdul dotarà els alumnes de les habilitats comunicatives necessàries per donar males notícies als pacients/usuaris i derivar-los adequadament a altres professionals sanitaris. El mòdul començarà amb una descripció general de la importància d'una comunicació eficaç a la indústria de la salut, especialment quan es comuniquen males notícies. Els estudiants seran introduïts en diverses tècniques de comunicació que es poden fer servir per comunicar-se de manera efectiva amb els pacients/usuaris, inclosa l'escolta activa, l'empatia i l'ús d'un llenguatge apropiat. El mòdul també cobrirà la derivació de pacients/usuaris a altres professionals de la salut mitjançant una carta de derivació.

### Objectius específics:

Desenvolupar habilitats comunicatives com l'escolta activa, l'empatia, el llenguatge adequat i la comunicació no verbal. Comunicar males notícies de manera eficaç, utilitzant un llenguatge clar i concís, comunicant-les amb suavitat i evitant ambigüitats.

Abordar les reaccions i emocions dels pacients/usuaris, mostrar empatia i respondre a preguntes.

Identificar el propòsit i els components d'una carta de derivació d'un optmetrista a un oftalmòleg

Comprendre la importància d'una comunicació clara i concisa en les cartes de referència

Desenvolupar habilitats lingüístiques per escriure cartes de referència efectives per a pacients/usuaris d'optometria

### Activitats vinculades:

Les activitats 2 i 5 estaran relacionades amb el Mòdul 2

### Dedicació: 25h

Grup mitjà/Pràctiques: 5h

Grup petit/Laboratori: 5h

Aprenentatge autònom: 15h

## Bloc 3 - Desenvolupar materials clars, efectius i adaptats per al pacient/user

### Descripció:

Aquest mòdul pretén ajudar els estudiants a crear materials fàcils per a pacients/usuaris que siguin clars, sense argot i efectius. Els estudiants desenvoluparan les habilitats necessàries per comunicar-se amb pacients/usuaris d'una manera que afavoreixi la comprensió i la satisfacció. Els estudiants desenvoluparan diversos materials fàcils per a pacients/usuaris sobre un tema específic d'òptica/optometria i aconseguiran una millor comprensió de la importància d'un llenguatge clar i sense argot en el seu camp.

### Objectius específics:

Comprendre la importància d'un llenguatge clar i sense argot en materials fàcils d'utilitzar per a pacients/usuaris.

Identificar i explicar l'argot habitual utilitzat en òptica i optometria.

Analitzar els materials existents d'òptica i optometria fàcils d'utilitzar per al pacient/usuari en relació a la seva claredat i eficàcia.

Aplicar els principis de disseny per crear materials visualment atractius i fàcils d'utilitzar.

Desenvolupar i presentar materials fàcil d'utilitzar per al pacient/usuari sobre un tema específic d'òptica/optometria.

### Activitats vinculades:

Les activitats 3, 4 i 5 estaran relacionades amb el Mòdul 3

### Dedicació: 25h

Grup mitjà/Pràctiques: 5h

Grup petit/Laboratori: 5h

Aprenentatge autònom: 15h

## ACTIVITATS

### Activity 1: Prova oral 1 (entrevista professional-pacient/usari)

**Descripció:**

Realització en parelles a l'aula de grup petit d'una activitat de rol en el qual els estudiants hauran de dur a terme una entrevista professional-pacient/usuari en un context de visita òptica/optomètrica seguint el model Calgary-Cambridge. La nota serà individual tenint només en compte la interpretació del rol d'òptic/optometrista.

**Material:**

Per a la preparació de la prova, els estudiants i les estudiants disposen dels apunts, presentacions (PowerPoint) i exercicis dels continguts dels temes que s'avaluen (Mòdul 1), disponibles a Atenea. No es pot utilitzar (llegir) un guió durant prova. S'informarà de la rubrica de la tasca oral abans de la realització de la prova i aquesta estarà penjada a Atenea.

**Lliurament:**

La prova es farà de manera presencial a classe

**Dedicació:** 4h

Grup petit/Laboratori: 4h

### Activitat 2: Prova escrita 1 (carta de derivació)

**Descripció:**

Realització individual a l'aula de grup mitjà que consistirà en redactar una carta de derivació en l'àmbit de l'òptica/optometria.

**Material:**

Per a la preparació de la prova, els estudiants i les estudiants disposen dels apunts, presentacions (PowerPoint) i exercicis dels continguts dels temes que s'avaluen (Mòdul 2), disponibles a Atenea. No es poden utilitzar apunts fernet durant prova. S'informarà de la rubrica de la tasca escrita abans de la realització de la prova i aquesta estarà penjada a Atenea.

**Lliurament:**

La prova es farà de manera presencial a classe

**Dedicació:** 2h

Grup mitjà/Pràctiques: 2h

### Activitat 3: Prova oral 2 (material educatiu - video)

**Descripció:**

Realització individual d'un vídeo educatiu amb l'objectiu de crear contingut educatiu per ajudar pacients/usuaris a entendre diferents afeccions oculars i els seus tractaments.

**Material:**

Per a la preparació de la prova, els estudiants i les estudiants disposen dels apunts, presentacions (PowerPoint) i exercicis dels continguts dels temes que s'avaluen (Mòdul 3), disponibles a Atenea. No es pot utilitzar (llegir) un guió durant prova. S'informarà de la rubrica de la tasca escrita abans de la realització de la prova i aquesta estarà penjada a Atenea.

**Lliurament:**

La tasca començarà a preparar-se i desenvolupar-se a classe, i els estudiants hauran de finalitzar-la de manera individual. Posteriorment, han de penjar la tasca completada a l'espai virtual Atenea.

**Dedicació:** 6h

Aprenentatge autònom: 4h

Grup petit/Laboratori: 2h

#### Activitat 4: Prova escrita 2 (material educatiu - fulletó)

**Descripció:**

Realització individual d'un fulletó amb l'objectiu de crear contingut educatiu per ajudar pacients/usuaris a entendre diferents afeccions oculars i els seus tractaments.

**Material:**

Per a la preparació de la prova, els estudiants i les estudiants disposen dels apunts, presentacions (PowerPoint) i exercicis dels continguts dels temes que s'avaluen (Mòdul 3), disponibles a Atenea. S'informarà de la rubrica de la tasca escrita abans de la realització de la prova i aquesta estarà penjada a Atenea.

**Lliurament:**

La tasca començarà a preparar-se i desenvolupar-se a classe, i els estudiants hauran de finalitzar-la de manera individual. Posteriorment, han de penjar la tasca completada a l'espai virtual Atenea.

**Dedicació:** 6h

Aprenentatge autònom: 4h

Grup petit/Laboratori: 2h

#### Activitat 5: Prova final

**Descripció:**

Realització individual a l'aula de grup mitjà d'exercicis de vocabulari, gramàtica, listening i reading.

**Material:**

Per a la preparació de la prova, els estudiants disposen dels apunts, presentacions (PowerPoint) i exercicis dels continguts dels temes que s'avaluen (Mòduls 1, 2 i 3), disponibles a Atenea. No es pode utilitzar apunts durant prova. S'informarà de la puntuació de cada exercici en l'enunciat.

**Lliurament:**

Els estudiants lliuren l'examen escrit. Representa un 25 % de la nota final. Resolució oficial posterior amb criteris de correcció, disponible el dia de la revisió de l'examen.

**Dedicació:** 2h

Grup mitjà/Pràctiques: 2h

## SISTEMA DE QUALIFICACIÓ

La nota final (NF) d'avaluació continuada consisteix en el següent còmput:

Per una banda, l'assistència i participació (AP) té un pes del 15% i s'espera que els estudiants realitzin totes les activitats proposades a classe, participin i exposin les respostes a classe per a comentaris i discussió. També s'espera que treballin en col·laboració amb els companys

Per una altra banda, hi haurà una prova final d'avaluació amb un pes del 25% on es contemplaran els coneixements dels tres mòduls (EX).

Finalment, les proves d'avaluació continuada tindran un pes total del 60% que faran referència tant a les habilitats escrites com orals i que donen lloc a la qualificació de la competència transversal de aprenentatge autònom: Prova oral 1 (PO1) 20% (mòdul 1); Prova escrita 1 (PE1): 20% (mòdul 2); Prova oral 2 (PO2) 10% (mòdul 3); Prova escrita 2 (PE2) 10% (mòdul 3).

Per tant, la nota final (NF) de curs serà el màxim entre la nota d'assistència i participació (15%), la nota de l'examen final (25%) i les proves d'habilitats orals i escrites (20% (PO1) + 20% (PE1) + 10% (PO2) + 10% (PE2)).

Els estudiants i les estudiants que suspenguin l'assignatura amb una nota igual o superior a 3 tindran l'opció de recuperar-la mitjançant la reavaluació. Aquesta reavaluació consistirà en una prova on s'avaluaran els continguts de tots els mòduls (30%), una prova escrita (35%) i una prova oral (35%). Aquesta reavaluació farà segons les condicions generals que estableixi cada curs la Normativa acadèmica dels estudis de grau i màster de la UPC (NAGRAMA) i les particulars establertes per la Facultat d'Òptica i Optometria de Terrassa. Els estudiants i les estudiants que superin l'examen de reavaluació tindran una qualificació final de 5 a l'assignatura. En cas contrari, es mantindrà la qualificació més alta entre l'obtinguda en l'avaluació prèvia i la de la reavaluació.

## NORMES PER A LA REALITZACIÓ DE LES PROVES.

---

És condició necessària per obtenir la qualificació final d'aquesta assignatura presentar-se a totes les proves. Si no es porta a terme alguna de les activitats d'avaluació continuada l'assignatura es considerarà qualificada amb un zero. L'estudiant no obtindrà una nota de assistència i participació (AP) a classe si no assisteix al 75% de les sessions com a mínim.

En cas de còpia parcial o total, o la utilització de eines poc honestes (intel·ligència artificial) per fer les tasques d'avaluació, en qualsevol de les avaluacions de l'assignatura, s'aplicarà el que preveu la Normativa acadèmica dels estudis de grau i màster de la UPC.

## BIBLIOGRAFIA

---

### Bàsica:

- Milner, Martin. English for health sciences. Boston, Massachusetts: Thomson, cop. 2006. ISBN 9781413020519.
- Mol, Hans. Moving into healthcare & nursing. Reading, UK: Garnet Education, 2015. ISBN 9781907575679.
- Fitzgerald, Patrick; McCullagh, Marie; Wright, Ros. English for medicine in higher education studies. Reading, UK: Garnet Publishing, 2021. ISBN 9781782607625.
- Hull, Melodie. Medical english clear and simple: a practice-based approach to english for ESL healthcare professionals. Philadelphia: Davis Company, 2010. ISBN 9780803621657.
- McNally, Beth; Mackenzie, Anne. Study booster for OET: reading, writing and speaking skills development for effective communication in healthcare settings. [S.n.]: ELTworks, 2022. ISBN 9780648204312.
- McNally, Beth; Mackenzie, Anne. Grammar booster for OET nursing: language and grammar for effective communication in healthcare settings. [S.n.]: ELTworks, 2018. ISBN 9780648204305.
- Cambridge Boxhill Language Assessment (OET). Optometry: official OET practice book 1. Independently published, 2019. ISBN 9781094926353.
- Lachlan, Jayden. OET updated reading for all professions: 5 sample tests with answers. Independently published, 2023. ISBN 9781794429420.

### Complementària:

- Dale, Paulette; Wolf, James F. Speech communication for international students. Englewood Cliffs: Prentice Hall Regents, 1988. ISBN 013827312X.
- Burton, Graham. Presenting: deliver presentations with confidence. London: Collins, 2013. ISBN 9780007507139.
- Lynch, Toni. Study listening: understanding lectures and talks in English. Cambridge, etc.: Cambridge University Press, 1983. ISBN 0521273145.
- Salehzadeh, Julia. Academic listening strategies: a guide to understanding lectures. Michigan: University of Michigan Press, 2005. ISBN 9780472030965.