

¿Cómo mejorar la comunicación entre el personal del hospital y el paciente?

¿Qué encontrarás en este artículo?

¿A quién va dirigido?

Descripción de algunas propuestas de mejorar en la comunicación entre el personal de un hospital y el paciente

Nexa Organización, Nexa EDU, Nexa Profesional

Fecha de publicación: 25 de enero 2022

La comunicación eficaz entre los colaboradores de las organizaciones de salud y los pacientes es importante para el éxito de cualquier organización sanitaria.

Según un artículo en **Managed Healthcare Executive**¹, más del 80 % de los expertos en calidad de la atención médica dicen que mejorar la comunicación entre los pacientes y los colaboradores de atención médica es el factor número uno para mejorar la experiencia en la atención del paciente.

Cuando los profesionales de la salud no se comunican, pueden generar una cultura laboral negativa y una calidad inferior en la atención al paciente. Tomar medidas para mejorar la comunicación entre todo su equipo creará un mejor ambiente tanto para sus colaboradores como para sus pacientes.

Cinco pasos que proponen para mejorar la comunicación en la organización de atención médica.

1. Incorpore una comunicación efectiva en el programa de capacitación, en las juntas o reuniones informales de su organización.

Es difícil esperar que los colaboradores se comuniquen de manera efectiva si nunca se les ha enseñado a hacerlo.

Durante las sesiones de capacitación o reuniones, instruya a los colaboradores sobre cómo hacer preguntas aclaratorias, validar y verificar los pensamientos y sentimientos de los pacientes, y escuchar con empatía.

Asegúrese de que los colaboradores entiendan los elementos de un diálogo de comunicación bidireccional, tanto con los gerentes como con los pacientes que atienden.

¹ <https://www.managedhealthcareexecutive.com/>

2. Haga que la comunicación sea parte de la cultura de su organización.

Probablemente encontrará que no es suficiente decirle a sus colaboradores sobre la importancia de la comunicación; debe mostrarla.

Cuando los líderes de su organización modelen un comportamiento de comunicación positivo y lo conviertan en una parte central de la cultura de la organización, se alentará a los colaboradores a hacer lo mismo.

También puede incorporar la comunicación en los comentarios y evaluaciones de los colaboradores, y recompensarlos por una comunicación eficiente y efectiva.

3. Implementar encuestas de satisfacción de pacientes.

Recibir comentarios de los pacientes le da una idea de cómo se puede mejorar la experiencia del paciente en la organización.

Las encuestas de pacientes pueden ayudarlo a determinar los motivos de las quejas, preguntas o inquietudes. Además, pueden arrojar luz sobre lo que su equipo está haciendo bien e identificar las áreas de oportunidad.

Considere el uso de encuestas para obtener comentarios valiosos y evaluar qué tipo de cambios se pueden realizar para mejorar la comunicación entre sus colaboradores y los pacientes.

4. Programe reuniones periódicas para los colaboradores.

El aprendizaje y el desarrollo profesional son clave para mejorar las habilidades generales de comunicación.

Programar reuniones periódicas con sus colaboradores para analizar los comentarios de las encuestas de los pacientes y las áreas de fortaleza y debilidad.

Esto brinda la oportunidad para que los colaboradores compartan sus pensamientos e ideas para mejorar en un entorno grupal, lo que fomenta la colaboración y el intercambio abierto de información.

Sus colaboradores pueden tener ideas valiosas sobre cómo mejorar la comunicación en situaciones reales que quizás no haya considerado o no se haya presentado.

5. Utilizar la tecnología cuando sea apropiado.

Ahora se requiere que las instalaciones de atención médica ingresen la información del paciente en los registros electrónicos de atención médica.

Es importante que los colaboradores conozcan cómo utilizar estos sistemas de manera efectiva para que los datos de los pacientes sean precisos, privados y de fácil acceso para los médicos o colaboradores que los necesitan.

La atención de calidad proviene de una atención informada, y los EHR registros electrónicos de

atención médica son importantes para comunicarse con las organizaciones de salud sobre los antecedentes médicos y las necesidades de los pacientes.

Trabajos citados

Adams, G. (14 de December de 2021). Five Steps to Improve Communication Between Your Healthcare Staff and Patients . *Ultimate medical academy*, págs. 1-2.