

Estrategias para mejorar la comunicación entre el médico y el paciente en el consultorio

¿Qué encontrarás en este artículo?

Descripción de estrategias para mejorar la comunicación entre el médico y el paciente

¿A quién va dirigido?

Nexa EDU, Nexa Organización

Fecha de publicación:

25 de enero 2022.

Los médicos, enfermeras y otros “curanderos” han tenido relaciones especiales con los pacientes durante siglos.

Este vínculo único entre quienes brindan tratamiento médico y quienes reciben su atención actualmente se ve amenazado por un sistema de atención médica masivo e impersonal que se vuelve más dependiente de la automatización y la tecnología con cada año que pasa.

La buena noticia es que las actitudes de los pacientes, las impresiones y el posterior cumplimiento de los planes de tratamiento pueden verse influidos positivamente cuando los profesionales sanitarios mejoran sus habilidades de comunicación con sus pacientes.

Los estudios muestran que existe una clara relación entre la alta satisfacción del paciente y las organizaciones de atención médica que brindan atención segura y de calidad.

Un informe de **Health Grades** (mayo de 2016) señaló que los hospitales clasificados en los porcentajes más altos de comunicación entre médicos y enfermeras tenían tasas más bajas de eventos adversos para la seguridad del paciente.

Como regla general, la educación médica tradicional no enfatiza, ni enseña a los médicos jóvenes cómo comunicarse de manera óptima con los pacientes y sus acompañantes para mejorar la calidad de la atención y la seguridad del paciente.

Aunque las escuelas de enfermería han enseñado la importancia de ser defensores de los pacientes, la mayoría de los programas formales de capacitación en comunicación y trabajo en equipo no estaban disponibles.

La importancia de la comunicación como componente básico y fundamental de la atención al paciente se hizo evidente a principios del nuevo milenio con la publicación

del informe **"Errar es de humano"** de la División de Salud y Medicina.

Los profesionales de la salud ya no podían simplemente asumir que los pacientes entendían automáticamente las complejidades de tomar medicamentos recetados o cumplir con los planes detallados de tratamiento ambulatorio.

Además, los médicos ya no podían simplemente suponer que los métodos tradicionales de prestación de atención médica se mantendrían constantes.

Se corren muchos riesgos en el cuidado de la salud cuando los medios tradicionales de comunicación no se mejoran y perfeccionan.

Las políticas, procesos y sistemas mejorados han tenido una relación directa con la reducción de **errores médicos** y la mejora de la seguridad del paciente.

Los médicos se han dado cuenta (**y el número va en aumento**) que cuando la tecnología se usa en armonía con la experiencia del paciente, las relaciones entre ellos prospera.

Quizás el aspecto más importante de la comunicación efectiva con los pacientes y otros especialistas de la salud, es ser respetuoso en todo momento.

Simplemente volver a lo básico y adherirse a la regla de oro: **"Haga a los demás lo que le gustaría que le hicieran a usted"**, hace una diferencia colosal en la mejora de las relaciones médico-paciente.

Los pacientes esperan que las interacciones con los médicos y organizaciones médicas sean positivas, respetuosas y honestas.

Se ha propuesto la siguiente lista como estrategias para mejorar la comunicación entre el médico y el paciente

Se puede incorporar en cualquier conversación con un paciente:

- **Comenzar con una presentación cálida.** Algunos médicos salen a la sala de espera y se presentan o saludan a sus pacientes. Esto hace sentirse importante. Eso indica que el médico está interesado por ellos y se está tomando el tiempo para saludarlos en lugar de que el personal de recepción los acompañe a la sala de examen vacía o al consultorio.
- **Saludar al paciente por su nombre.** Salude a los pacientes por su nombre formal. **"buenas tardes/días/noches... Sra. Árias, soy el Dr. Martínez"**. Si prefiere ser menos formal o si conoce al paciente lo suficiente, utilice el nombre de pila. Por naturaleza, a las personas le gusta escuchar su nombre. Cuando los médicos conocen y usan los nombres de los pacientes y los saludan durante todo el proceso de atención médica se crean vínculos y relaciones más fuertes.
- **Hacer contacto visual. ¡Esta característica de una interacción personal no puede subestimarse!** Si no hace contacto visual con los pacientes, pueden suponer que sus pensamientos están en otra parte o que no está interesado en su situación médica. El

contacto visual es un signo de confianza y los pacientes quieren sentirse seguros de que están en buenas manos.

- **Revisar el historial antes de ingresar a una habitación donde espera un paciente.** Las primeras impresiones son muy importantes. De acuerdo con el concepto de hacer un buen contacto visual con el paciente, al entrar al consultorio o habitación es esencial ya tener el conocimiento de su caso. Revise el historial antes de ingresar a la habitación para que pueda prestar atención al paciente una vez que esté ahí.
- **Tomar asiento después de entrar en la habitación.** El acto de sentarse al lado del paciente después de entrar en una habitación proporcionará una comodidad adicional. Demuestra que te estás tomando el tiempo para el paciente y que no se está apresurando a salir corriendo. Esto puede ser difícil cuando se realizan rondas académicas con múltiples médicos y pacientes; pero cuando sea posible, levanta una silla cuando visites la habitación de un paciente y tenga una conversación junto a la cama, independientemente del tiempo.
- **Estar comprometido.** Los pacientes saben cuándo los médicos están preparados y auténticamente comprometidos con ellos. La consistencia de la comunicación es un arte. Ya sea que un médico esté estresado, fatigado o preocupado por cualquier motivo, debe aprender el arte de comprometerse constantemente con todos sus pacientes.

- **Tener en cuenta que los pacientes pueden estar ansiosos.** Los pacientes buscan proveedores de atención médica para sus situaciones personales y a menudo complicadas. En la mayoría de los casos, **¡preferirían estar de vacaciones!** Los pacientes están temerosos, preocupados, incómodos, o incluso aterrorizados cuando visitan a un médico. Inclusive una persona sana teme un posible diagnóstico cuando se realiza un examen físico anual de rutina. Los médicos deben tener en cuenta las emociones de sus pacientes y cómo estos estados emocionales afectarán la forma en que describen sus síntomas y situaciones, cómo interactúan con ellos y cómo reciben la información y las instrucciones. Tómese el tiempo para comprender el estado mental del paciente y luego comuníquese de una manera curativa y profesional.
- **Escuchar y reconocer las preocupaciones de los pacientes.** Es importante que los médicos escuchen, entiendan y reconozcan lo que dicen los pacientes. Tómese el tiempo para hacer las preguntas apropiadas para asegurarse de que el paciente no pase por alto información importante. Cuando los médicos se toman el tiempo para escuchar, la falta de comunicación se evita, en su mayor parte, y los errores médicos se reducen significativamente.
- **Evitar interrumpir al paciente si es posible.** Permita que el paciente termine de explicar.

Los médicos a menudo interrumpen a los pacientes con preguntas en medio de una conversación.

Deje que los pacientes completen sus pensamientos antes de seguir preguntando. Si los pacientes se van por la tangente, cortésmente interrúmpalos y vuelva a enfocarlos en lo que se necesita comunicar.

- **Centrarse en el paciente.** Los pacientes buscan atención médica por una razón. El foco de las conversaciones debe estar en el paciente y los problemas médicos del paciente, no en el doctor.

- **Confirmar la comprensión a través de la "enseñanza".** En lugar de preguntar a los pacientes si entienden sus problemas de salud o cualquier aspecto de su atención, a menudo es más eficiente usar una técnica sencilla como "enseñanza" para confirmar la comprensión total: hacer que repitan lo que entendieron.

Simplemente pregunte al paciente algo como: **"Sra. Mendoza, dado que le he recetado tres medicamentos diferentes, solo para asegurarme que está clara la indicación, me puede explicar cómo y cuándo tomará cada uno"**.

- **Proporcionar a los pacientes instrucciones escritas.** Los pacientes a menudo se sienten abrumados con las noticias de un diagnóstico o los planes aparentemente complejos para el cuidado personal, lo que incluye tomar medicamentos.

La preparación y distribución de instrucciones por escrito ayudará a evitar

malentendidos sobre los planes de tratamiento y seguimiento.

Trabajos citados

Mackles, A. (s.f.). Estrategias para mejorar la comunicación entre el médico y el paciente en el consultorio. *The Sullivan Group*, págs. 1-2.