



ES-NA-2300012

Comunicación médica efectiva
con el paciente

CSL Vifor

Comunicación médica efectiva con el paciente

**Elementos para una
comunicación efectiva**

**Comunicación verbal
y no verbal**

**Claves para canales
de comunicación**



Elementos para una comunicación efectiva con el paciente

Confianza

Empatía

Compromiso

Asertividad

Comprensión

Escucha activa

Adaptación

Personalización a cada tipo
de paciente

Conexión

Conexión emocional

Complicidad

Lenguaje accesible
Comunicación verbal y no verbal



Confianza y empatía

La empatía nos permite...

- **Entender y comprender al paciente.**
- **Relacionarnos eficazmente** para construir una relación de confianza.
- **Identificar sus ritmos y cómo ve la realidad.**
- **Indagar los motivos** que están dificultando el cumplimiento del tratamiento.



Compromiso

Asertividad

Técnica del Sandwich de comunicación asertiva:

- **Primer pan: Aumentar la autoconfianza del paciente,** mostrándole lo que está haciendo bien y su capacidad para seguir con el tratamiento.
- **Interior: Dialogar** sobre el cumplimiento terapéutico y expresar la petición de una forma clara y directa.
- **Segundo pan: Empoderar** al paciente, ofreciendo ayuda y consiguiendo su compromiso (pactando un seguimiento).



Comprensión

Escucha activa

La escucha activa es escuchar...

- Con **conciencia plena**.
- Con **todos los sentidos**.
- Concentrados en el **mensaje del paciente**.



Adaptación

Personalización a cada tipo de paciente

Algunos pacientes necesitarán que les transmitas una mayor confianza mientras que otros simplemente querrán que les hables de manera clara y con muchos datos. **Esto marcará la diferencia en la manera de comunicarse y hará que las relaciones con los pacientes mejoren notablemente.**



Complicidad

Lenguaje accesible

La información que somos capaces de transmitir en una conversación la daremos mediante la comunicación verbal y la comunicación no verbal.

Comunicación verbal y no verbal

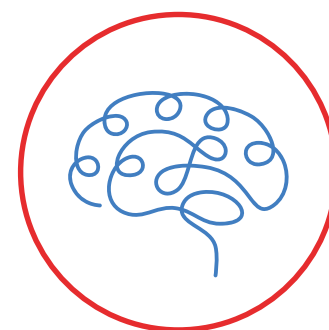


Conexión

Conexión emocional

Prestar especial atención e interpretar las **emociones de valencia emocional:**

- Rabia.
- Miedo.
- Tristeza.



Comunicación verbal y no verbal

Comunicación verbal

Comunicación no verbal



Verbal

Se utilizan las palabras

ORAL



ESCRITA



Oral

SIGNOS ORALES Y PALABRAS HABLADAS

- Mensaje sencillo y estructurado.
- Claridad: Evitar palabras rimbombantes, expresiones técnicas, etc., y emplear párrafos y frases cortas.
- Brevedad. Es importante centrarse en el tema y emplear mensajes directos.
- Énfasis de lo importante.
- Cortesía: mantener una actitud positiva.
- Cercanía: Se debe utilizar expresiones en primera persona y evitar el tratamiento impersonal.



SIGNOS GRÁFICOS



Documentos escritos y otros recursos gráficos o audiovisuales que ayuden a entender la información al paciente.



No verbal

Los pacientes buscan en nuestro rostro, mirada, gestos y movimientos la información que en ocasiones no comprenden.

CINÉSICA



PROXÉMICA



PARALENGUAJE



Cinésica

Todo aquello que nuestro cuerpo es capaz de transmitir y comunicar.

MOVIMIENTOS CORPORALES

- Muestra claramente las intenciones de la persona que tenemos delante.
- Refuerza los mensajes.
- La gesticulación con las manos:
 - Gestos ilustrativos (números),
 - Gestos Simbólicos («no lo sé») o
 - Gestos de señales (señalando el oído, el pecho, etc.).
- Mantener una postura erguida.

EXPRESIONES FACIALES

- La cara debe mostrar lo que se está diciendo.
- Es conveniente incorporar metáforas e imágenes mentales al mensaje, porque cuando hablamos sobre algo y pensamos en imágenes relacionadas con esas palabras, instintivamente la expresión de la cara cambia, y eso refuerza el mensaje.

LA MIRADA

Mantener contacto visual.

EL TACTO

El lenguaje del tacto (háptica) es el conjunto de sensaciones no visuales y no auditivas que experimenta un individuo.

El contacto puede ser un recurso que facilite la proximidad con el paciente.



Proxémica

ESPACIO INTERPERSONAL



Espacio físico adecuado para transmitir cercanía sin incomodar a ambas partes.



Paralenguaje

Todo lo que nuestra voz es capaz de transmitir pero que no son palabras.

TONO DE VOZ



Enfatizará el mensaje que el médico está transmitiendo.
Nunca debe ser plano.

RITMO



Conversación natural con una velocidad adecuada y sin prisas.

ENTONACIÓN



Terminar las afirmaciones con una entonación descendente.

INTENSIDAD



Transmitir cercanía.
Poner énfasis en lo importante.

PAUSAS

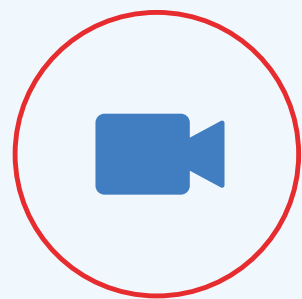


Para enfatizar ciertos puntos del mensaje.



Claves para canales de comunicación

Médico paciente



Tips generales

Videollamada

Presencial

Telefónico



Tips generales



Conviene adelantarse a la consulta teniendo recopilados de antemano el historial médico del paciente, imágenes médicas o incluso análisis previos realizados.



Lenguaje accesible y con un tono cercano.



Usar silencios para dar espacio a los pacientes para que puedan transmitir todo lo que sienten.



Usar frases cortas y mensajes sencillos y estructurados.



Mantener una conversación natural con una velocidad adecuada y sin prisas.



Énfasis de lo importante cambiando la entonación de la voz y utilizando pausas.



Tips generales

Mostrar siempre seguridad, confianza, cortesía y cercanía: una relación duradera permite conocer a los pacientes y su contexto, así como también sus prioridades.

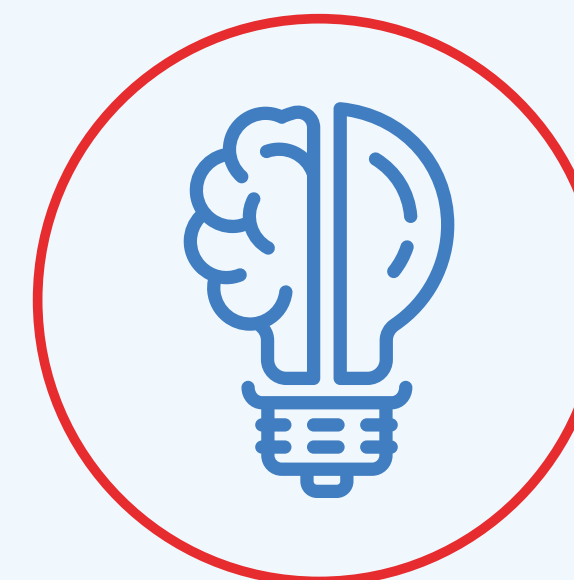
Trabajar la escucha activa y la empatía.

Transformar positivamente las frases: las palabras que elegimos tienen un impacto directo en la manera que el paciente las percibirá. Puedes utilizar palabras positivas que muestren interés y predisposición a ayudar. Como por ejemplo, en lugar de utilizar la palabra “problema” puedes decir “asunto”.

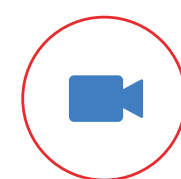
Usar verbos de emoción y sentimiento: algunos de estos verbos como sentir, desear, querer, o importar facilitan la explicación de las emociones y ponen a la persona en un primer plano.

Recapitulación: es aconsejable que cada cierto tiempo le preguntes si lo han entendido todo. Incluso hacer un pequeño resumen de lo que se haya comentado hasta el momento.

Cierre: puedes informar al paciente a modo de recordatorio de los puntos más importantes.



Videollamada



Comprobar que tu conexión a internet funciona de forma adecuada y asegurarse que la plataforma utilizada tiene el nivel de seguridad máxima.

Mantener el entorno de trabajo organizado: que todo esté a mano, transmita privacidad y que no haya elementos que distraigan la atención del paciente.

Mirar siempre a la cámara.

Destacar la información más importante mediante comunicación no verbal (gestos y expresiones faciales).

Atender a elementos que impidan que el sonido se escuche bien y o que la imagen se vea con claridad.



Presencial



Reforzar y acompañar el mensaje con gestos y expresiones faciales.

Utilizar recursos gráficos o audiovisuales que ayuden a entender la información al paciente.

Evitar interrupciones en la medida de lo posible.

Mantener una distancia física adecuada, ni muy cerca ni muy lejos.

Mantener el contacto visual con el paciente siempre.

Mantener el entorno de trabajo organizado.

Mantener una postura erguida y de atención hacia el paciente.

Utilizar el tacto como recurso de proximidad (un apretón de manos, una palmadita en el hombro, etc).



Telefónico



Adaptar tu tono de voz a la situación: debes modificar la voz dependiendo de la situación en la que se encuentre el paciente. Utiliza un tono de voz suave y pausado para transmitir confianza.

Es conveniente **incorporar metáforas, ejemplos visuales e imágenes mentales al mensaje**, porque cuando hablamos sobre algo y pensamos en imágenes relacionadas con esas palabras se refuerza el mensaje.

