



COMUNICACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

C.D. Henry W. Elguera Vargas
Comité de Seguridad del Paciente
C.S. Ciudad Nueva 2017





DISONANCIA INFORMACIÓN-COMUNICACIÓN EN RELACIÓN CON EL ENFERMO



William Osler: “Es más importante saber qué clase de paciente tiene una enfermedad que saber qué clase de enfermedad tiene un paciente”

ASPECTOS EN LA COMUNICACIÓN

Características de la comunicación

Congruencia

El médico está seguro de "sí mismo". Acepta sus defectos y virtudes

Aceptación incondicional

Acepta al paciente tal y como es

EMPATÍA

Se coloca en la "piel del otro".
Siente sus sentimientos y pensamientos

El médico se pone en el lugar del paciente.
Considera sus sentimientos

Ello produce:
- Desinhibición
- Elimina el hipercontrol
- Elimina cualquier "máscara" de la personalidad

"La ciencia de la comunicación, es la actitud humanista, centrada en la relación personal y en su calidad"

“No hagas a los demás aquello que no quieras que te hagan a ti, es uno de los principios de la ética”.

Erich Fromm

"El grado
máximo de un
medicamento,
es el amor"

Paracelso



TODOS BUSCAMOS TERNURA

H

La ternura se alimenta de sonrisas, de miradas cálidas y de suaves caricias; de apretones de manos y de abrazos; de frases alentadoras y de consuelo; de detalles, de gestos sinceros y dulces; la ternura es complicidad y camaradería, es aceptación y tolerancia, es respeto y admiración por el otro, en una palabra, es lo más sublime del sentimiento humano.

EL VERDADERO ENCUENTRO

Y... no es posible el encuentro..

- **Sin capacidad para encontrarse,**
- **Sin actitud para encontrarse,**
- **Sin habilidades para encontrarse,**
- **Sin madurar las emociones,**
- **Sin voluntad para buscar el bien,**
- **Sin conciencia del sentido del encuentro.**
- **SIN UN CORAZÓN TIERNO Y SABIO.**

Vamos a ver. ¿Dónde le duele?



GILAMICINA

Gila

LA DIETA DE LA COMUNICACIÓN

La comunicación es el medicamento esencial para la **felicidad**. El cerebro tiene **hambre de comunicación**, ***de caras risueñas, ojos compasivos, y un tono afectivo***. Las nuevas tecnologías conducen a un debilitamiento de las relaciones y genera incertidumbre y ansiedad. Conversar agradablemente es **insuflar endorfinas** al cerebro prefrontal y actúan como un potente hipnótico.

UNA FARMACIA EN EL CEREBRO

Existen tres familias de endorfinas (péptidos opioides), reguladas por la glándula hipófisis: **encefalinas, dinorfinas y B-endorfinas**, siendo este último grupo, el de más importancia clínica debido a su gran **potencial analgésico**. De manera natural, su producción es más intensa cuando sufrimos dolor. El estrés sostenido provoca disminución de las endorfinas, lo que genera mayor inestabilidad emocional y debilidad.

LA REIVINDICACIÓN

***DE UN TIEMPO ADECUADO
PARA CADA ENCUENTRO
ENTRE UN PROFESIONAL Y UN
PACIENTE, TAMPOCO DEBERÍA
MINUSVALORAR LO QUE ES
POSIBLE CONSTRUIR A TRAVÉS
DE BREVES RELACIONES,
PERO MUY REPETIDAS
A LO LARGO DEL TIEMPO.***

¿QUÉ HAGO YO AQUÍ COMO UNO
MÁS DEL REBAÑO?

**CLAMA EL MÉDICO DEVENIDO
EN PACIENTE DE “EL DOCTOR”,
EN LA APOTEOSIS DE LA
ANGUSTIA QUE EXPERIMENTA
ANTE UNA ATENCIÓN MÉDICA
DESPERSONALIZADA, A
LA QUE ÉL HA CONTRIBUIDO
COMO CIRUJANO.**

***“CADA VEZ
SOMOS MENOS
UN NOMBRE Y
MÁS UN
NÚMERO”.***

José Saramago.

PROBLEMAS DE LA COMUNICACIÓN



Guardianes, garantes de esa Dignidad

***"LA TRAGEDIA DEL
SER HUMANO ES
ESTAR LLENO
DE VIDA Y
PERSEGUIDO POR
LA MUERTE".***

Rosa Montero. Lágrimas en la lluvia (2011)

**LA DOLENCIA
MÁS
EXTENDIDA ES
LA
SOLEDAD**

COMUNICACIÓN INEFICIENTE

**Doctor, no sé lo que
tengo.....**

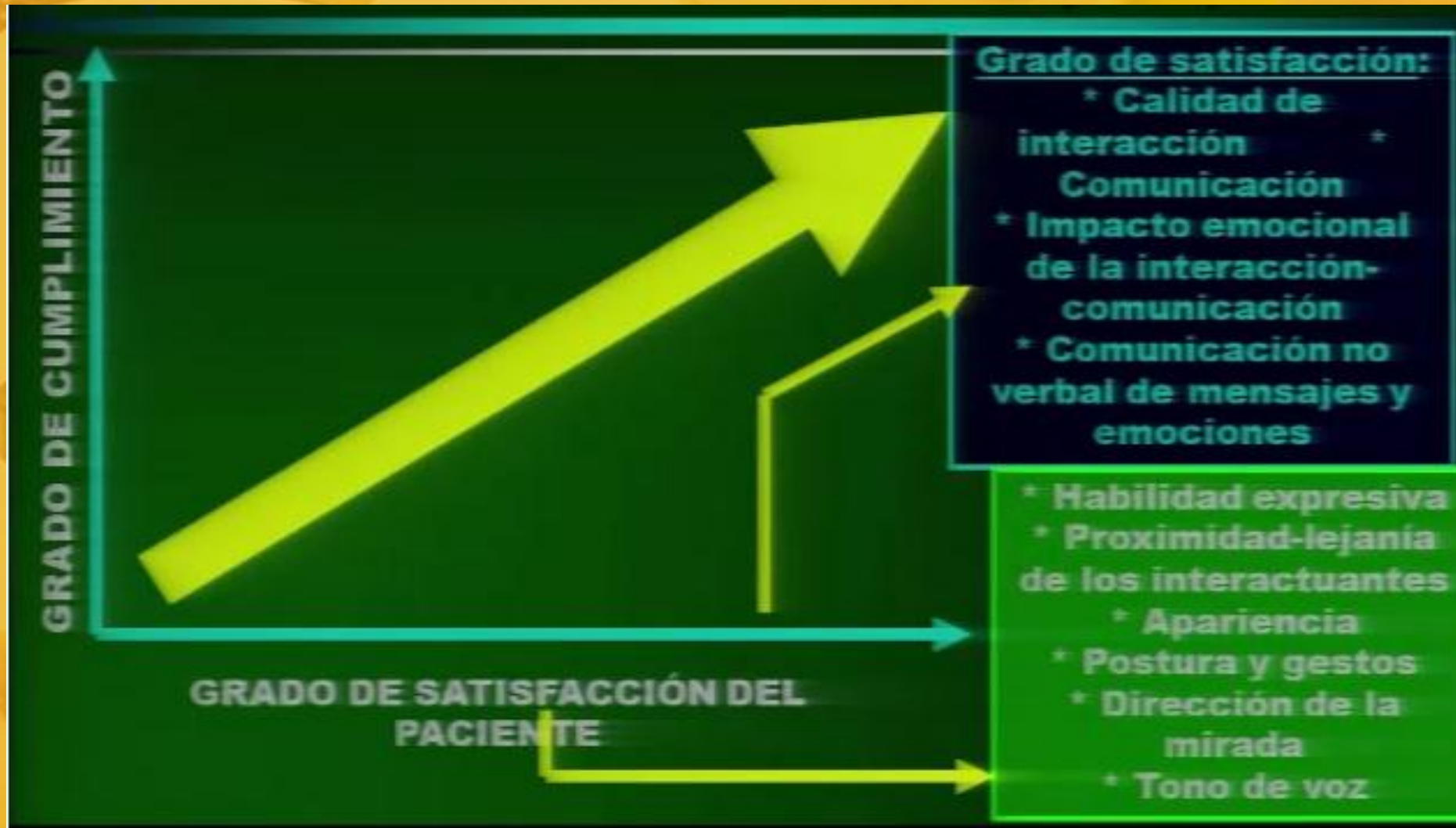
**Pues tome esta
pastilla qe no sé muy
bien para qué sirve.**



COMUNICACIÓN INEFICAZ

La enfermera acaba de hacer pasar a un box a una madre que acompaña a su pequeña hija, por afán de ir ganando tiempo porque la sala de espera rebosa...Y le dice a la madre: quítele a la niña toda la ropa y métala en esta bolsa de plástico, mientras yo aviso al doctor...¿Se imagina el final? La niña metida hasta el cuello en la amplia bolsa, a punto de asfixiarse...

COMUNICACIÓN Y CUMPLIMIENTO TERAPÉUTICO



LAS TRES «A» CONTRA LA ESCUCHA INEFICAZ



DESPIERTA TÚ AMABILIDAD



UN MEDICAMENTO EFICAZ: TOCAR





VALORES EN ATENCIÓN SANITARIA



TRIÁNGULO DE ATENCIÓN A NUESTROS ENFERMOS



«MANTENER UN DESEO»

Los deseos son como las mariposas, luminosos, hermosos y volátiles...No desear es claudicar.

El deseo es el motor de la vida..Hay que desear dentro de nuestro horizonte, desear lo que razonablemente podemos obtener, lo que podemos abarcar; disfrutar del hoy y del aquí, de los pequeños gozos...Desear lo que uno tiene...Desear es VIVIR...

SENTIMIENTOS

Sentimientos: Aquí se produce una buena calidad de comunicación. El enfermo expresa lo que siente al otro: sus necesidades, sus miedos, sus emociones, sus sentimientos. Se expone y se convierte en persona vulnerable a quién puede ser fácil herir. “Tengo miedo”, “Estoy angustiado”, “Me siento triste”, “Me encuentro solo y sufro”...

PRESENCIA

**El silencio es un
arma comunicativa
de primer orden
con la
que podemos ganar
muchas batallas.**

EL SILENCIO

El silencio no es un elemento accidental en el lenguaje, sino un elemento decisivo para conseguir una comprensión auténtica. El silencio se puede vivir, pero no se puede describir fácilmente. Es una expresión continua y equilibrada que no perturba el medio ni causa ninguna alteración en el ambiente. El silencio destaca por la ausencia de expresividad, por el mutismo, por la abstención del gesto, de la palabra, de la acción.

DESPIERTA TU AMABILIDAD


La amabilidad es una aliada perfecta para soportar mejor el dolor físico o atenuar las sensaciones de ansiedad. El sistema inmune se ve muy favorecido. Reduce los niveles de cortisol, es una fuente inagotable de placer. La persona amable, muestra un verdadero interés por las personas. Es contagiosa y sus efectos se expanden. Practica la amabilidad, dulcifica la vida y regala felicidad.

PERSONA MEDICINA

Persona que con solo pensarla, ***una sonrisa dibuja tu cara***; aquella que consigue que veas las cosas de otra manera, ***que está siempre ahí***, aunque no te des cuenta, que impide que te deprimas, que te levanta el ánimo más que el mejor psicofármaco, que la ves o te la imaginas y te alegra el día, que con una mirada te ***tranquiliza... Aquella a quien quieres sin poder evitarlo.***

**“EL AMOR AUMENTA EL
CUIDADO PERSONAL,
*FAVORECE EL
SISTEMA
INMUNOLÓGICO*, ES UN
ANTÍDOTO PARA LA
DESESPERACIÓN AUMENTA
LA AUTOESTIMA Y
AUTOCONFIANZA”**





**“LA
COMPASIÓN
ES EL ALMA
MISMA DE LA
MEDICINA”**

PAPA FRANCISCO

ES UNO DE MIS
MAYORES EXITOS...

AL ENFERMO
LE QUEDABA
UN MES DE VIDA...

¡LE OPERÉ!

¡VIVIÓ DOS
MESES!



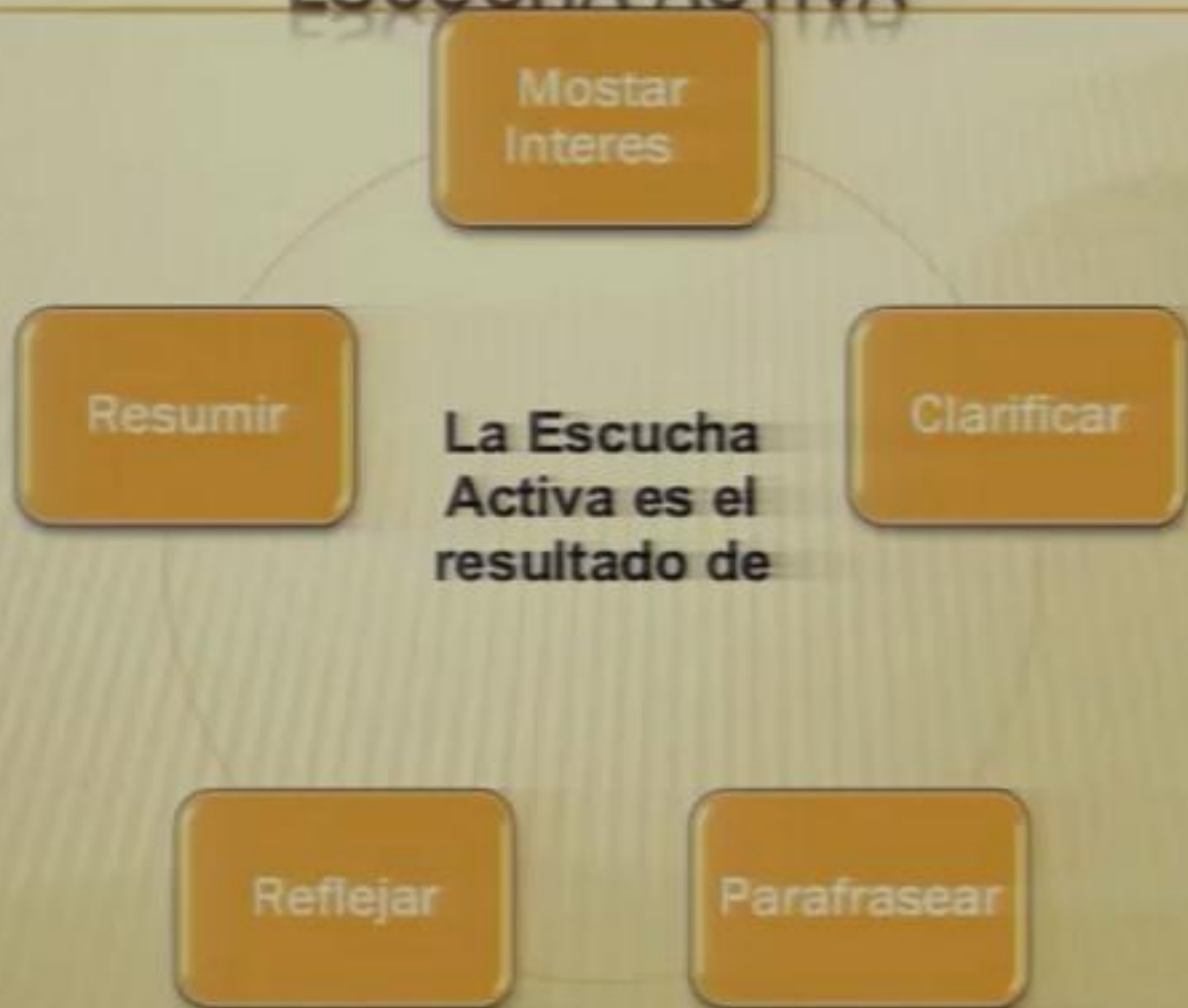


Escucha Activa

«ESCUCHA ACTIVA»

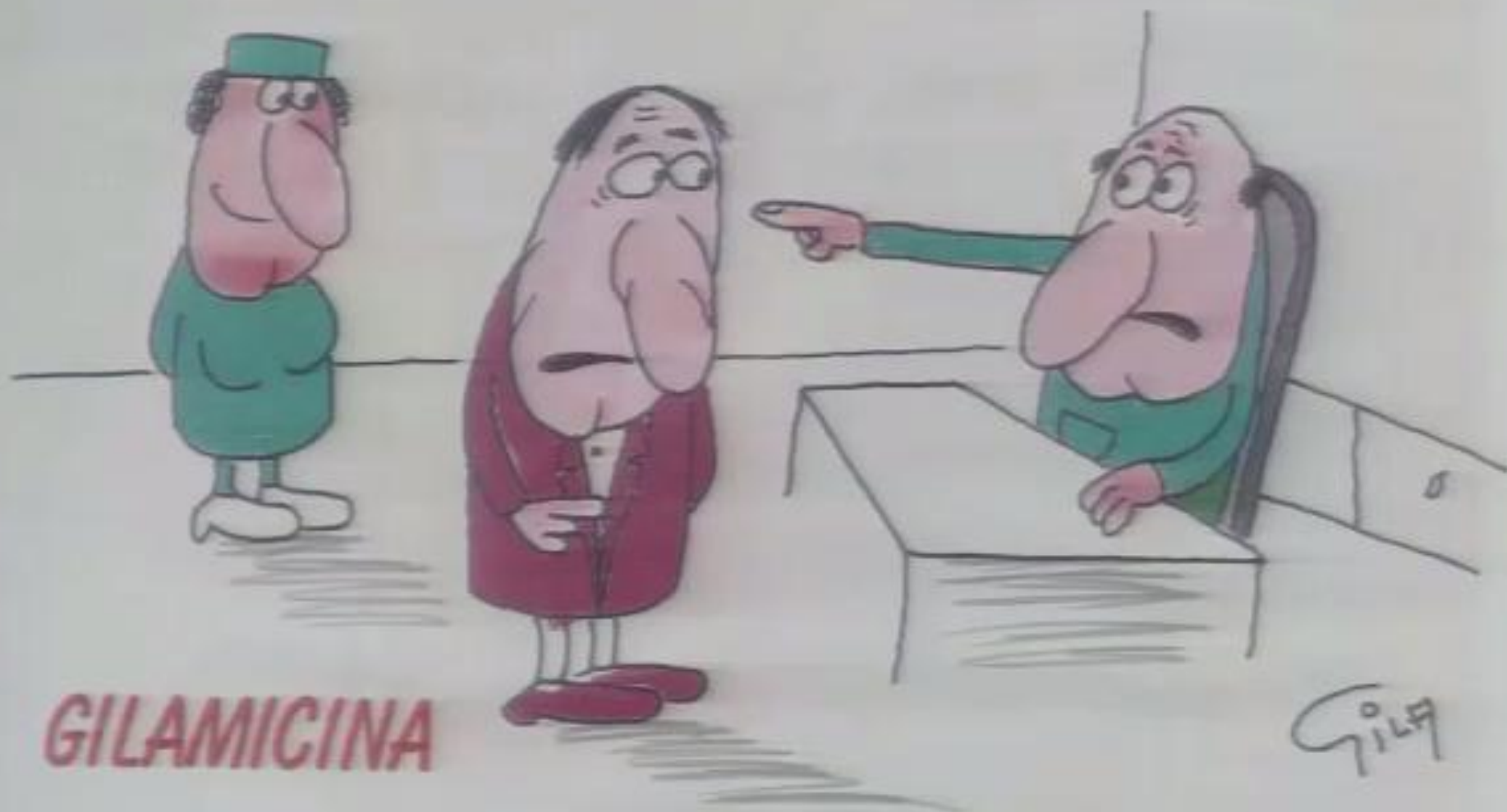
Proceso activo en el que permitimos que el paciente pueda exponer su problema sin interrumpirle (baja reactividad) ni realizar conclusiones prematuras. Es ser “empáticos” intentando “ponernos en los zapatos del paciente” Además esta escucha supone facilitarle al paciente la expresión de sus ideas y preocupaciones (“tengo miedo a que sea...”), y sentimientos.

ESCUCHA ACTIVA




Doctor, me duele mucho aquí.

Pues póngase allí.



GILAMICINA

A photograph showing a healthcare professional with blonde hair, wearing a white coat and a red beaded bracelet, holding the hand of an elderly patient. The patient is wearing a light blue hospital gown and is seated in a chair. The background is a soft-focus clinical setting with a corkboard and some items on a shelf.

HABILIDADES

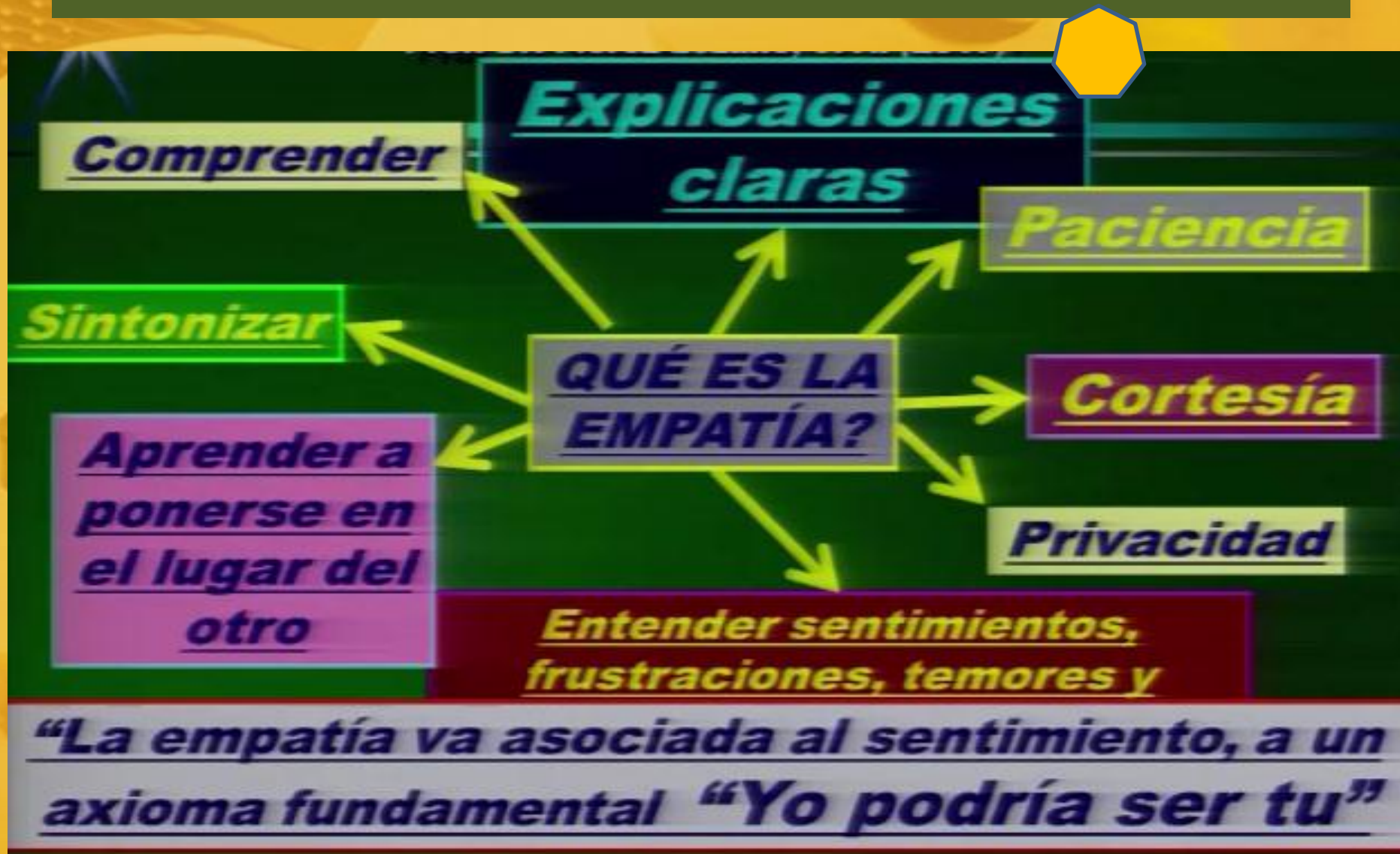
SILENCIO

ESCUCHA ACTIVA

EMPATÍA

ASERTITIVIDAD

¿QUÉ ES LA EMPATÍA?



LA CAPACIDAD EMPATICA.

Sin empatía, las personas son sordas a las emociones y carecen de sensibilidad (alexitímicas)

EMPATÍA

Capacidad de entender y dar respuesta a la experiencia única del "otro"

Los médicos con bajo nivel de empatía tienen dificultad para interpretar los gestos, la mímica, el tono de voz, las actitudes y el silencio (elocuentes silencios)

La relación empática ha de cumplir una serie de requisitos:

- * Orientación a la acción, ¿cómo puedo ayudar?**
- * No prejuzgar al otro**
- * No emitir juicios morales**
- * Prestar atención**
- * Interés por el otro**
- * Silencio**
- * Escucha atenta**
- * Comprensión**

Permite captar el estado emocional y anímico del "otro"

"Solo el amor nos permite conocernos". José Saramago. El hombre duplicado. 2003
"No hagas a los demás aquello que no quieras que te hagan a ti, es uno de los principios de la ética". Erich Fromm

CONDUCTA INADECUADA DEL PROFESIONAL



Tenemos mucho trabajo, no podemos perder el tiempo averiguando de qué hay que operarle; le operaremos del apéndice, y si no acertamos vuelve usted en noviembre.



GILAMICINA

EJEMPLO DE EMPATÍA

Cirujana Vascular,

comenta:

***¡Uff! Hoy no es mi
día; he olvidado el
teléfono móvil y he
cortado una pierna...***

EL HUMOR COMO TERAPIA.

Se encontraba una pareja de mayores. La mujer dice a su esposo: Mi amor cuando yo me muera, ¿tú vas a llorar?. El le responde..Claro mi amor si tu sabes que yo lloro por cualquier cosa.

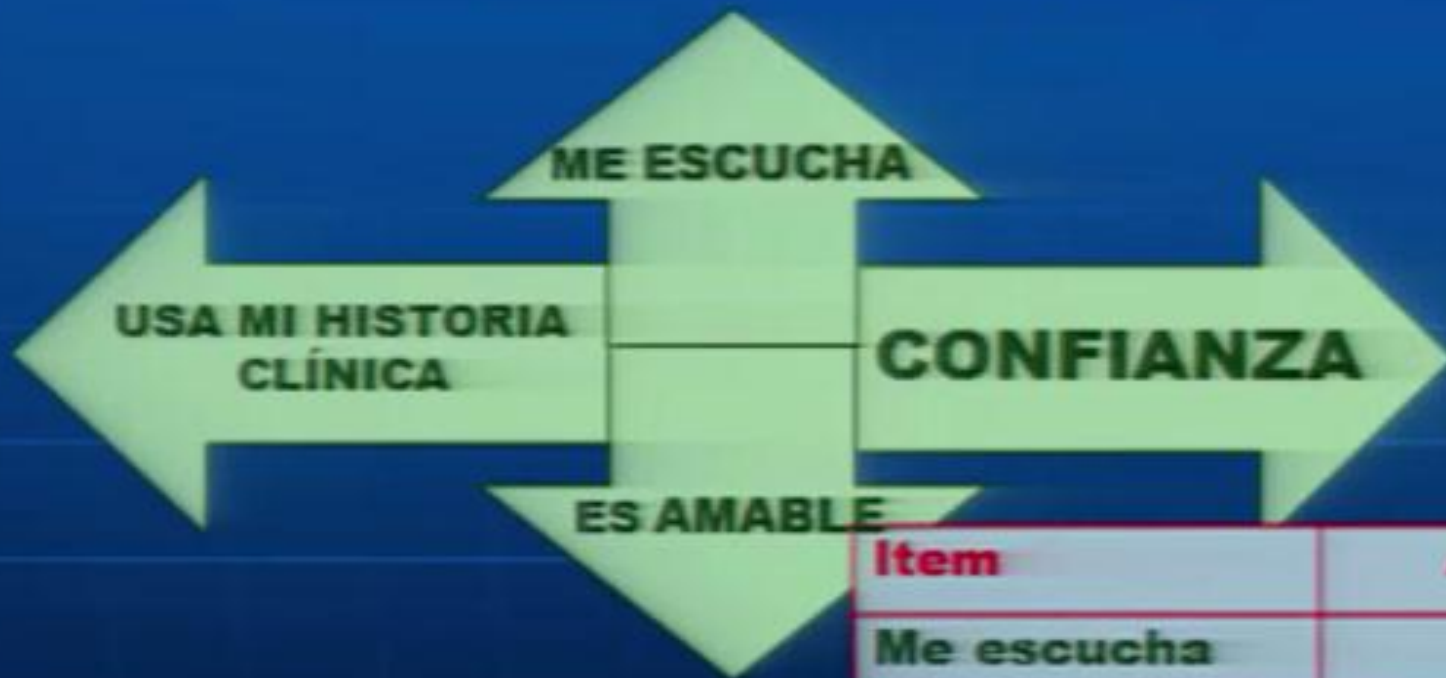
EL BUEN HUMOR

***Belén ¿sabes que
Julia se quitó de
encima 70 kilos de
grasa inútil?
¿Y cómo lo hizo?
SE DIVORCIÓ.***



**RESPONDER A LOS SENTIMIENTOS
DEL PACIENTE**

COMUNICACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE



**Alpha de Crombach del
cuestionario reducido al extraer
sus ítems**

Item	Alfa
Me escucha	0.87
Es amable	0.85
Usa mi historia clínica	0.92
Confío en él	0.85

**"Todos sufrimos
*hambre de
tiempo* y nadie
tiene suficiente
con el suyo".**

R. Tagore.

SATISFACCION DEL PACIENTE

Los clínicos han empezado a preocuparse por satisfacer no solo las necesidades de sus pacientes sino también sus expectativas.

El concepto de ***“cuidados centrados en el paciente”*** obedece a este nuevo planteamiento: ***reconocer el papel activo de los pacientes*** en la toma de decisiones sobre su salud: ***las decisiones clínicas deben incluir la perspectiva del paciente.***

La satisfacción del
paciente es, ante
todo, "una medida
del *resultado de la*
interacción entre el
profesional de la
salud y el paciente"

La satisfacción
se obtiene como resultado
del **trato humano**,
individualizado y **afable**;
hacer a las personas **únicas**
en la medida en que se
atienden sus necesidades
y se logra su **bienestar.**

La satisfacción del paciente
se basa en tres dimensiones:
cognitiva (cantidad, tipo y
calidad de la información que
da el médico); **afectiva** (interés
y comprensión que demuestra);
y **comportamental** (sobre
las habilidades y competencias
clínicas del médico).

Insatisfacción

se relaciona con el coste de la atención sanitaria, la *ineficacia* del tratamiento, la *ausencia* de información comprensible, *la falta de interés* del médico sobre el caso o la petición de un número excesivo de pruebas complementarias.

*Si me he comido cuatro supositorios es porque
ustedes, los médicos, no hablan claro; ya hay libertad
de expresión, así que en lugar de decir por vía oral o
vía rectal, dígame por la boca o por el culo, y ya está.*



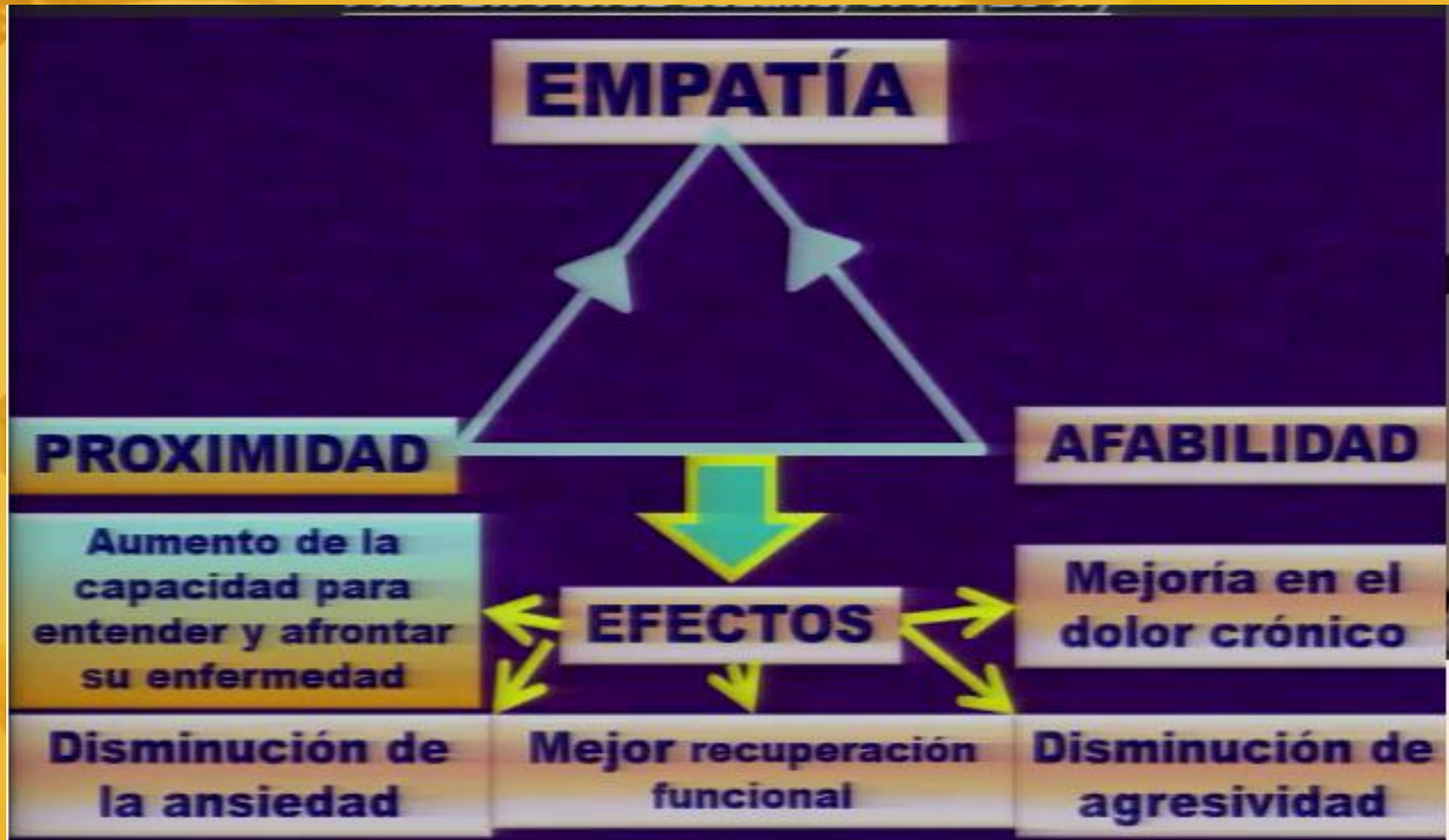
A *Mena* **TERAPIA**

- Entre sin hacer ruido:
¡ por error hemos dormido al cirujano!



Mena

ESTILO DE COMUNICACIÓN CENTRADO EN EL PACIENTE



SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

“Practicar la medicina sin los libros es como navegar sin brújula, pero practicarla sin escuchar a los enfermos ni siquiera es embarcarse”.

INFORMAR BIEN AL PACIENTE

ACLARACIÓN DE DUDAS

TRATO PERSONAL E
INDIVIDUALIZADO

RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE

Confianza entregada a una conciencia

FIABILIDAD

Habilidad cumplir servicio prometido

SEGURIDAD

Transmitir confianza

*RELACION MEDICO PACIENTE, ES UNA
CONFIANZA ENTREGADA A UNA CONCIENCIA.*

**La comunicación y la percepción
del paciente como un ser único,
autónomo, que tiene derecho a ser
informado, tomar decisiones
respecto a su salud, son
dimensiones que han de ser
respetadas. El núcleo de la praxis
clínica es generador de cuidados
a través de la comunicación,
resaltando la relación persona a
persona**



¿Me está escuchando, doctor?

Jerome Groopman

«Aunque la medicina moderna cuente con la ayuda de un deslumbrante despliegue de tecnologías, como resonancias magnéticas de alta resolución y análisis de ADN de gran precisión, el lenguaje sigue siendo la piedra angular de la práctica clínica.»

