

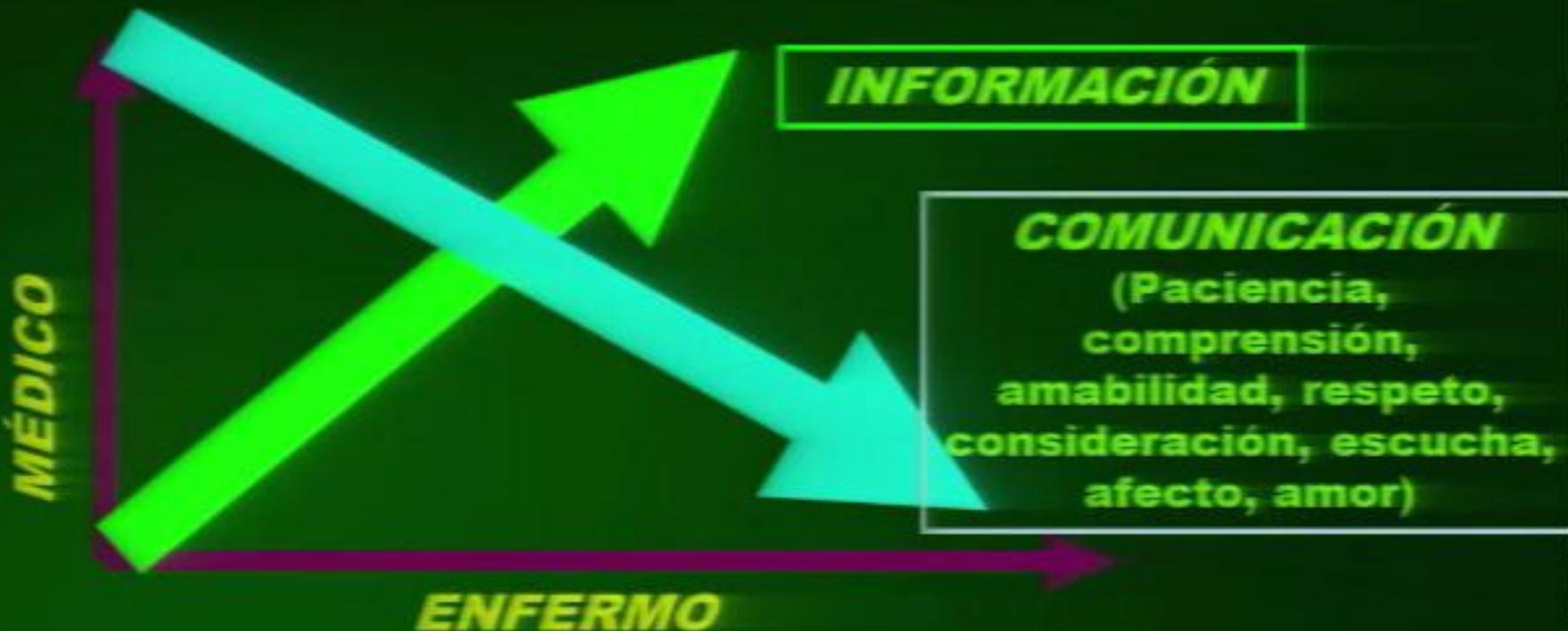
# COMUNICACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

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

**EMPATÍA**

Aceptación incondicional

**Acepta al paciente tal y como es**

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

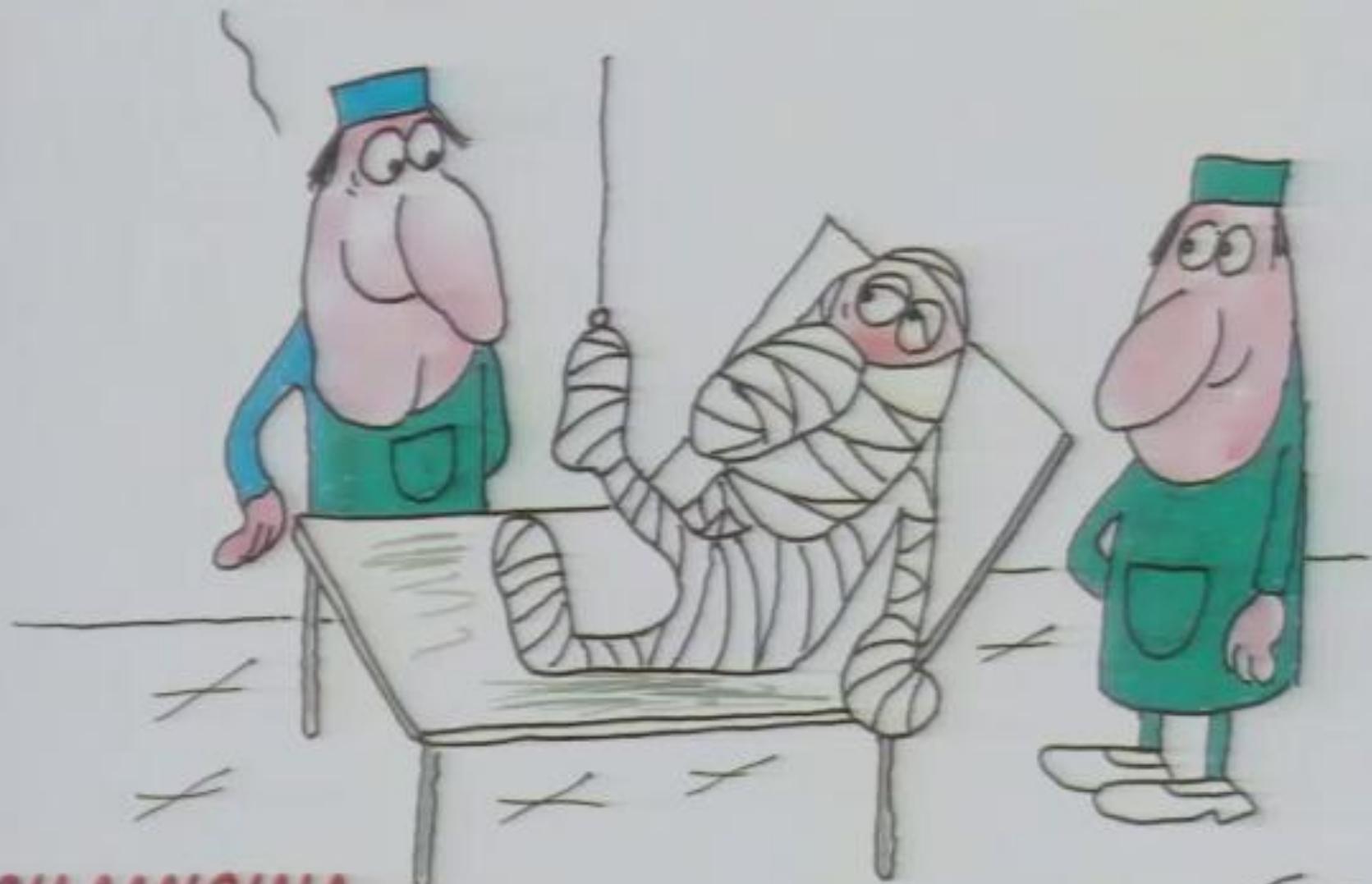
*La ternura se alimenta de sonrisas, de miradas cálidas y de suaves caricias; de apretones de manos y de abrazos; de frases alentadoras y de consuelo; de detalles, de gestos sinceros y dulces; la ternura es complicidad y camaradería, es aceptación y tolerancia, es respeto y admiración por el otro, en 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 *medurar 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



**“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.**

DOCTOR,  
VINE A VÉRLO  
PORQUE SE ME  
DUERME LA  
MANO

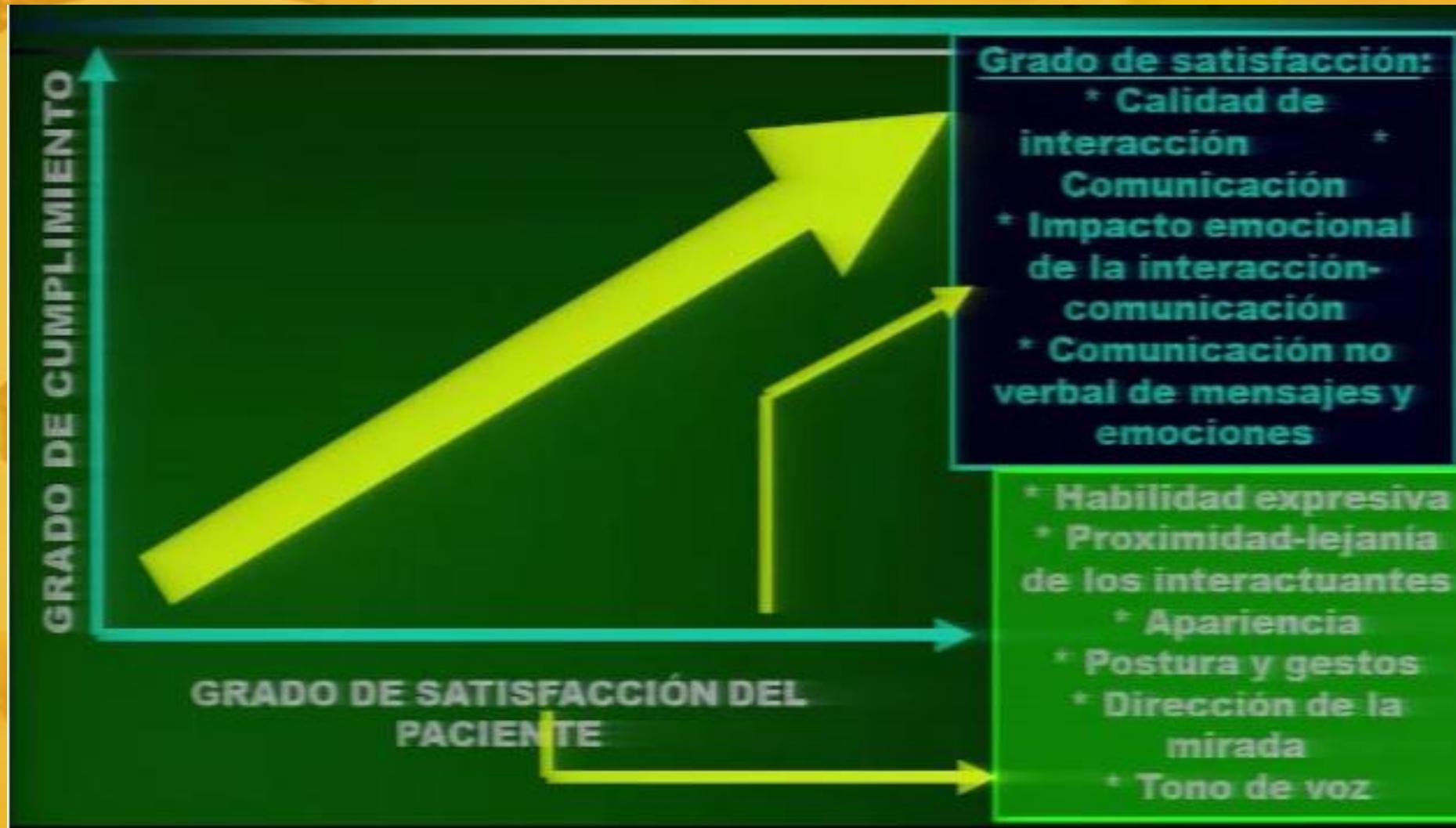
TENGO LA  
SOLUCIÓN, CAMBIE  
ESE RELOJ POR  
UNO QUE SEA  
DESPERTADOR



# 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*

**ACCESIBILIDAD**

Misma posibilidad acceder

**MÉDICO**

**PACIENTE**

**ADAPTABILIDAD**

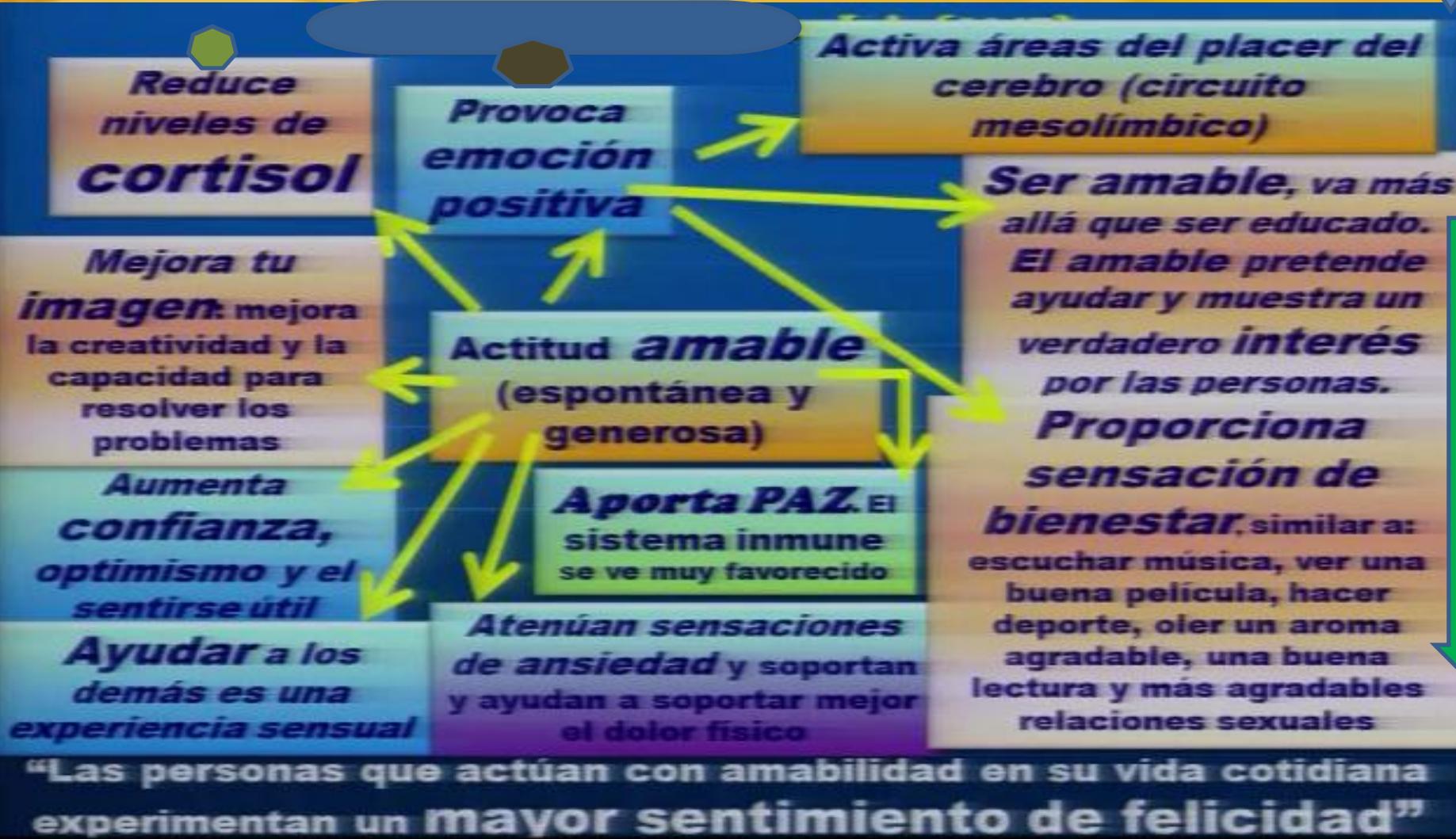
**AFABILIDAD**

Trato suave, agradable, d

**HABILIDAD**

Trabajar correctamente

# DESPPIERTA TÚ AMABILIDAD



# UN MEDICAMENTO EFICAZ: TOCAR





# VALORES EN ATENCIÓN SANITARIA



**“Homo, sacra res humani”** (“El hombre es cosa sagrada para el hombre”) Séneca (Carta a Lucilio)

# TRIÁNGULO DE ATENCIÓN A NUESTROS ENFERMOS

- A su ritmo propio
- A sus valores y concepciones
- A sus conductas
- A sus deseos y querencias
- A su propia organización

**RESPECTO**

Se valora más que nunca el afecto, la sensibilidad, el sagrado concepto del deber.

**ATENCIÓN**

Escucha abierta, positiva, sin juicios de valor ni prejuicios

**CARIÑO**

Gestos, miradas, tono cálido, caricias, besos, abrazos. No está solo, es querido y valorado

# «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 quieras 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  
MÁXIMOS ÉXITOS...

AL ENFERMO  
LE QUEDABA  
UN MES DE VIDA...

¡LE OPERÉ!

¡VIVIÓ DOS  
MESES!

el PERICU



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

Mostrar  
Interés

Resumir

Clarificar

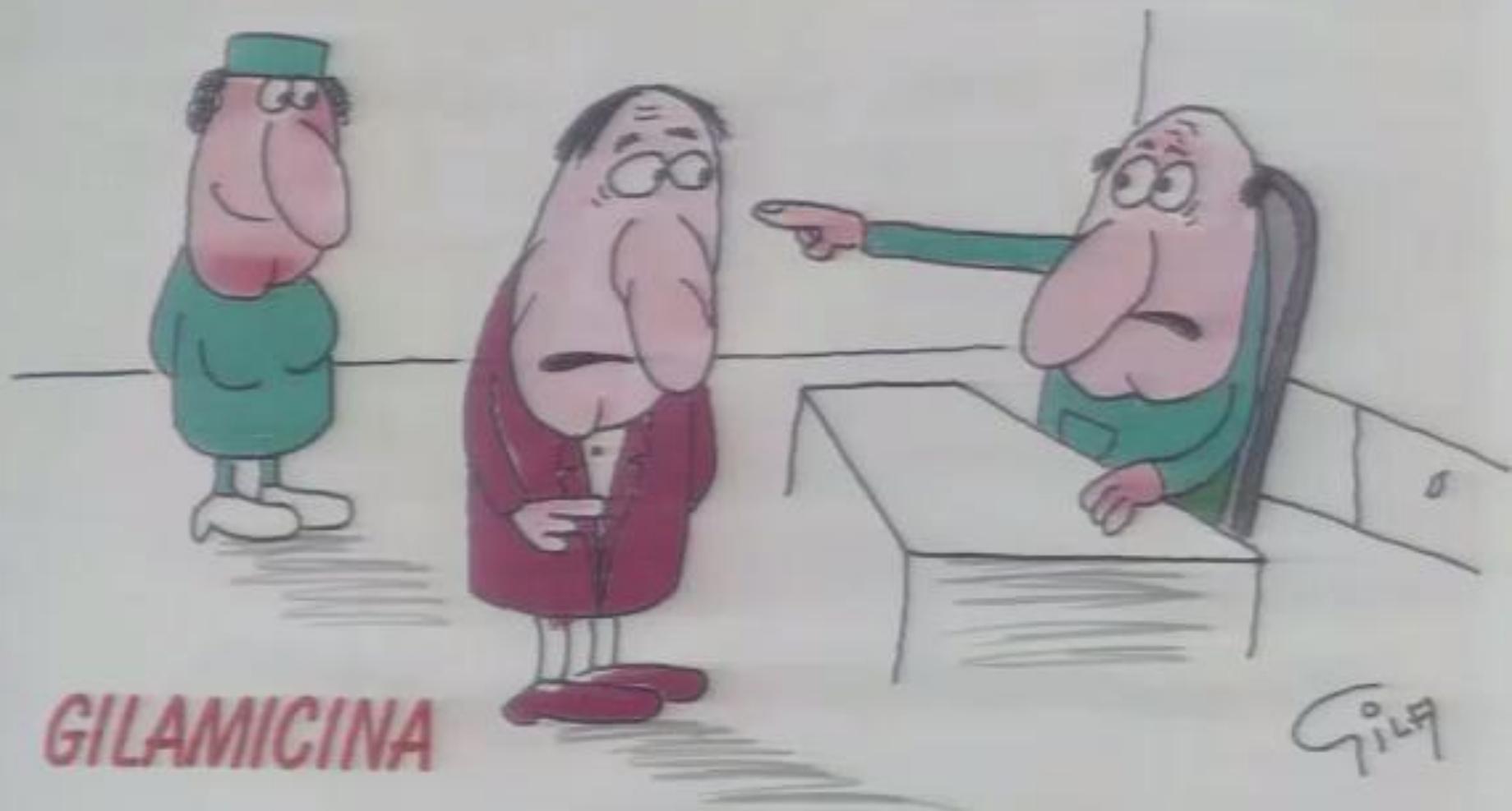
**La Escucha  
Activa es el  
resultado de**

Reflejar

Parafrasear

*Doctor, me duele mucho aquí.*

*Pues póngase allí.*



**GILAMICINA**



# HABILIDADES

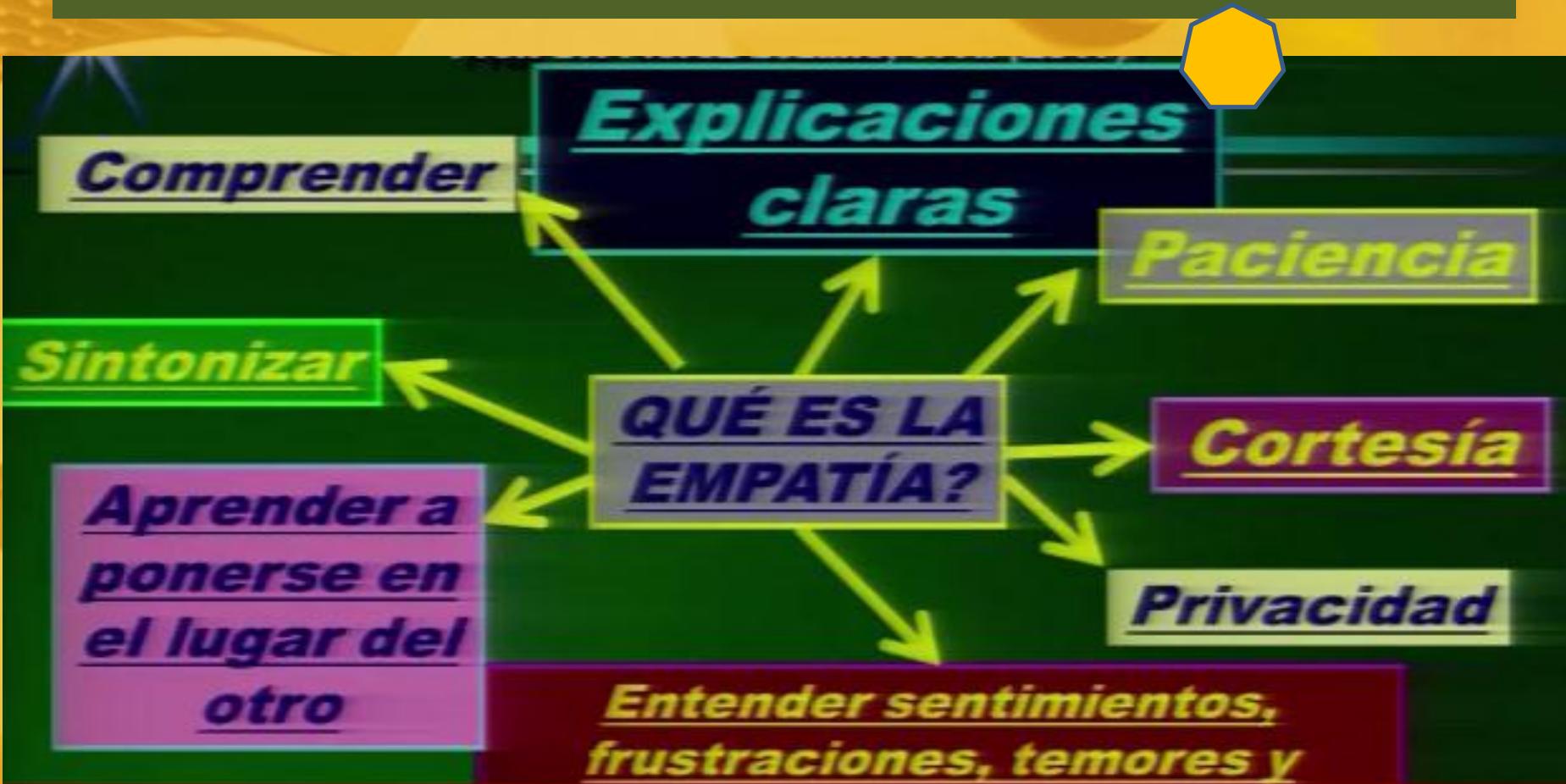
SILENCIO

ESCUCHA ACTIVA

EMPATÍA

ASERTITIVIDAD

# ¿QUÉ ES LA EMPATÍA?



**“La empatía va asociada al sentimiento, a un axioma fundamental “Yo podría ser tu”**

# LA CAPACIDAD EMPATICA.

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

## EMPATÍA

**Capacidad de entender y dar respuesta a la experiencia única del “otro”**

**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

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

Permite captar el estado emocional y animico 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.***

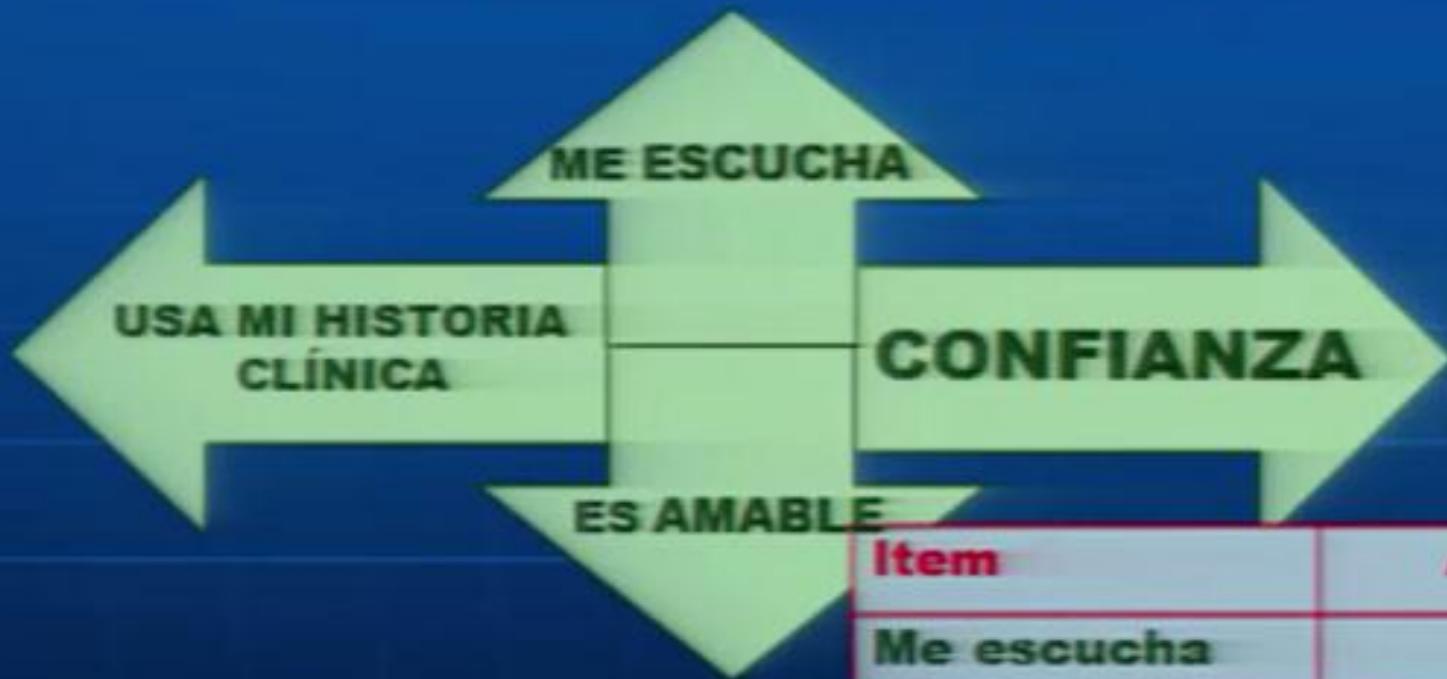
# *EL BUEN HUMOR*

*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 items

Item	Alfa
Me escucha	0.87
Es amable	0.85
Usa mi historia clínica	0.92
Confio 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 agradable;  
**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.*

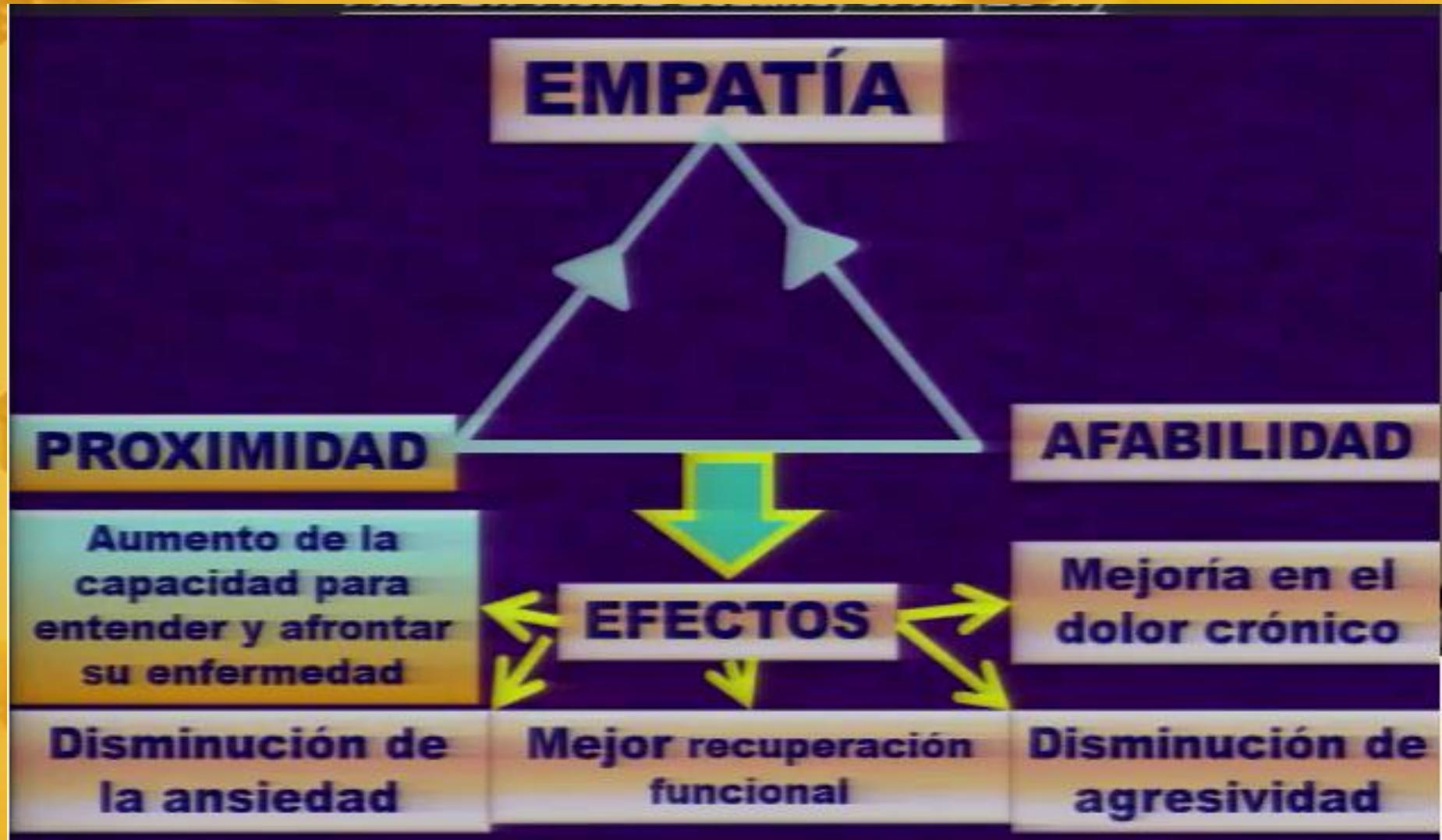


# A Meua TERAPIA

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



# 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

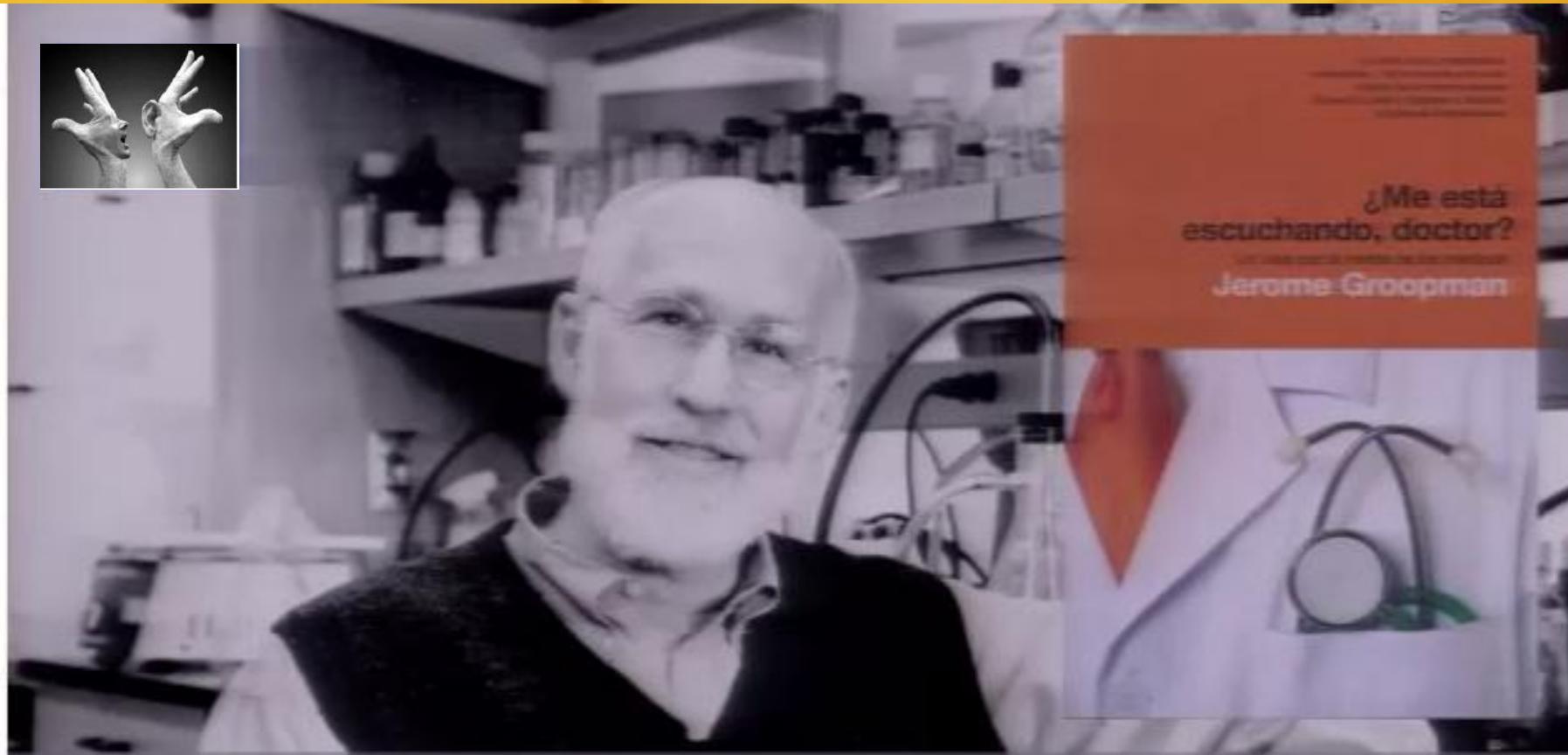
Habilidad cumplir servicio prometido

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**



*«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.»*

gracias

merci obrigado

A woman with short grey hair, wearing a blue long-sleeved shirt and brown shorts, is standing on a blue folding stool and painting a mural on a light-colored brick wall. She is holding a white bucket of paint in her left hand and a pink paintbrush in her right hand, focused on the text she is writing.

El control de mi vida  
lo hago **yo**