

HABILIDADES COMUNICACIONALES

AUTOR: MARÍA SILVIA GIORDANO²²

La práctica profesional en ciencias de la salud, se enmarca dentro de las relaciones humanas. El profesional de la salud se relaciona con seres humanos para promover, mantener o restaurar la calidad de vida de estos y su bienestar biopsicosocial, por lo tanto, el actuar con profesionalidad implica tener en cuenta el mundo subjetivo, la esencia de ese ser humano.

El éxito de una entrevista clínica, depende de la calidad de comunicación entre profesional-paciente. Las habilidades comunicacionales son parte del quehacer del profesional de la salud, por lo tanto la comunicación es una de las competencias básicas en la formación de estos profesionales.

Con el uso de habilidades de comunicación efectiva, se busca aumentar la precisión diagnóstica, la eficiencia en términos de adherencia al tratamiento, y construir un apoyo para el paciente. Una comunicación efectiva promueve la colaboración entre el médico y el paciente, donde el foco de la entrevista no está centrado en el médico ni en el paciente, sino en la relación de ambos (Phillippa Moore, 2010 p. 1047).

Los objetivos de la comunicación profesional de la salud-paciente son los siguientes:

- Promover el vínculo y la colaboración entre el profesional y el paciente
- Lograr aumentar:
 - La precisión en la definición de los problemas presentados por el paciente y en sus diagnósticos.
 - La eficiencia de la entrevista, un mejor diagnóstico con un plan de manejo aceptado por el paciente todo en un tiempo adecuado.
 - El Apoyo al paciente.
- Mayor satisfacción del paciente y del profesional.

²² Profesora adjunta encargada de la cátedra de Psicología Evolutiva. Facultad de Odontología. Universidad Nacional de Córdoba.

- Mejorar los “outcomes” o logros de la atención.

Lázaro Rodríguez Collar y cols. (2009) proponen las siguientes habilidades comunicativas a tener presentes en el desarrollo de la entrevista en cualquier nivel de atención de salud, exceptuando aquellos casos que se consideran «condiciones especiales de comunicación», como es el caso de pacientes con deterioro cognitivo significativo o con trastornos serios de la personalidad:

1. Habilidades para expresar:

- *Favorecer la comunicación a través de la expresión facial:* mostrar una expresión facial agradable, que denote prestar atención con quien se interactúa y facilite el diálogo.
- *Saludar al paciente.*
- *Presentarse al paciente.*
- *Introducir la entrevista:* explicarle al paciente cuál es el motivo del encuentro que van a tener y la importancia de su colaboración, para obtener información relevante y necesaria, y así establecer el diagnóstico de su problema de salud.
- *Adecuar el lenguaje al nivel cultural del paciente:* Se debe usar un vocabulario que no incluya tecnicismos, ni palabras que no sean entendibles por el paciente pues esto hace, que el mismo no pueda expresar elementos importantes sobre su estado actual o previo, o que nos brinde información distorsionada.
- Usar un lenguaje no vulgar.
- Realizar preguntas abiertas: Son ejemplos de preguntas abiertas: ¿por qué motivo está usted aquí?, ¿a qué se debe su visita?, ¿en qué puedo ayudarlo?
- *Demostrar respeto al paciente como persona:* respetarle sus creencias religiosas, sus ideas políticas, sus preferencias sexuales, culturales, entre otras. Debe aceptar al paciente tal y como es, evitando entrar en discrepancias con sus gustos y preferencias para así no dañar el objetivo de la entrevista. Los aspectos de influencia negativa sobre la salud del

paciente, es preferible manejarlos más adelante creando condiciones adecuadas en la relación

- *Interrumpir al paciente si es necesario*: La interrupción al paciente puede ser necesaria y oportuna, cuando es conveniente aclarar algún aspecto, abundar en él cuando el profesional se percata que la conversación se ha ido por un rumbo equivocado o, cuando existe un control excesivo de la entrevista por el paciente.

- Realizar gesticulaciones apropiadas: Las expresiones de asombro, la risa inapropiada o cualquier tipo de mueca son de mal gusto y afectan el normal desarrollo de la entrevista.

- *Mantener postura correcta al sentarse*: adoptando una postura de aproximación, propicia para demostrar interés, expresada por una ligera inclinación del cuerpo hacia delante. Guardará una distancia prudencial con respecto al paciente.

- Utilizar un tono de voz adecuado.

- Regular el tiempo de duración de la entrevista.

- Indagar sobre dudas y expectativas.

- Despedir al paciente.

2. Habilidades para observar y escuchar:

- Observar al paciente con atención mientras conversan.

- Escuchar al paciente con atención mientras conversan.

- Observar el entorno del paciente, por ejemplo si está acompañado o no.

- Identificar los cambios en el estado de ánimo del paciente y actuar en consecuencia.

3. Habilidades para establecer una relación empática:

- Explorar aspectos psico-sociales del paciente.

- Mantener un estilo comunicativo basado en el diálogo con el paciente.

- Propiciar el acercamiento afectivo al paciente: Quiere decir que el profesional sepa identificarse emocionalmente con el paciente, sin llegar a un compromiso afectivo con el mismo. Es decir, desarrollar empatía.

- Mostrar interés y preocupación real por los problemas del paciente.

Si se fortalecen las habilidades de comunicación en ciencias de la salud se obtienen resultados que incluyen:

- Lograr entrevistas más efectivas con respecto a la precisión, a la eficiencia, al apoyo y a la colaboración.
- Reducir los conflictos y los reclamos de los pacientes.
- Mejorar los resultados en términos de la satisfacción del paciente y del profesional, del entendimiento y registro de lo observado, de la adherencia a los planes de tratamiento, el alivio de los síntomas y los resultados clínicos.

Bibliografía

- Clèries Costa, F., Borrell Carrió, R.M., Epstein, E., Kronfly Rubiano, J.J., Escoda Aresté, G., & Martínez-Carretero, J.M. (2003). **Aspectos comunicacionales: el reto de la competencia de la profesión médica.** *Aten Primaria.* 32(2):110-117.
- Moore, P., Gómez, G., Kurtz, S., & Vargas, A. (2010). **La comunicación médico-paciente: ¿Cuáles son las habilidades efectivas?** *Rev. Med. Chile* 2010; 138: 1047-1054.
- Rodríguez Collar, T.L., Blanco Aspiazú, M.A., & Parra Vigo, I.B. (2009). **Las habilidades comunicativas en la entrevista médica.** *Revista Cubana de Medicina Militar.* 38 (3-4) pp. 79-90.