

3ICHC

International Congress of Health Communication
Congreso Internacional de Comunicación en Salud
Madrid, Spain, 19-20 October 2017



Comunicación
Salud



Comunicación
Salud

3er Congreso Internacional de Comunicación en Salud

3ICHC

19-20 de octubre de 2017
España

Cartel

Organizado por **uc3m**

Comunicación entre el profesional sanitario y el paciente anciano

Silvia González Castillo (1), Raquel Roldán Roldán (1), Federico Manuel Aranda Aranda (1).
 (1) Servicio Andaluz de Salud (SAS).

INTRODUCCIÓN

Los ancianos son el grupo de población que más demanda hacen de los recursos sanitarios y, en los últimos años el incremento en su esperanza de vida, ha originado que uno de los objetivos principales de la sanidad sea mejorar la calidad de vida de esta población. Para ello, una de las herramientas que el sanitario posee es la "comunicación". La comunicación con los pacientes ancianos plantea dificultades por varias circunstancias que pueden interferir, puesto que suelen padecer varias enfermedades crónicas y estar polimedicamentados, circunstancias que provocan que realizar la historia clínica suponga un tiempo mayor de lo normal. Sin embargo, es frecuente que la estructura y/o organización del sistema sanitario no favorezca la adecuada comunicación entre el personal sanitario y el paciente anciano.

OBJETIVO/METODOLOGÍA

El objetivo de esta revisión sistemática ha sido describir una serie de prescripciones comunicativas para el personal sanitario que ayuden a mejorar la calidad de vida de este colectivo. Para ello, se han empleado las bases de datos de SciELO y Dialnet entre 2010-2017 de los artículos que evalúan la comunicación entre el personal sanitario y el paciente anciano en el ámbito sanitario por medio de los descriptores: [comunicación y personal sanitario y anciano].

RESULTADOS

El sanitario debe autoexigirse empatía, amabilidad y flexibilidad ante el manejo del paciente, y emplear un lenguaje adecuado para cada receptor huyendo de conceptos técnicos, a favor de palabras claras y concisas (lo que pueda expresarse de manera inteligible no debe hacerse con expresiones más complejas). Durante la comunicación se debe dejar hablar al paciente, evitando interrupciones (sólo cuando no se entienda algo importante, cuando se pierda el hilo de la información, o cuando el interlocutor divague de manera muy exagerada), y mostrar interés por lo expresado. Se deben hacer preguntas para conocer datos relevantes o no expresados correctamente, en este sentido se recomienda la *técnica comunicativa de la paráfrasis*, la cual consistente en repetir el mensaje recibido para contrastar si es exacto lo que se ha entendido o si falta información adicional o se ha entendido erróneamente. Además, la paráfrasis permite al profesional comprobar si él mismo ha entendido con exactitud la patología del paciente, así como le permitirá contrastar que éste ha captado los detalles relevantes referidos al diagnóstico, al pronóstico o a la prescripción. Puede ocurrir que el paciente se quede con dudas o ambigüedades sobre estas cuestiones, lo cual entorpecerá el cumplimiento terapéutico y la motivación para la recuperación, así como la satisfacción experimentada ante el sistema sanitario. La manera de obtener esta verificación debe incluir preguntas simples y amables, el mantenimiento de una actitud abierta y de escucha activa ante las verbalizaciones del paciente y, si fuera necesario, volver a explicarlo en términos más comprensibles.

CONCLUSIONES

Una comunicación adecuada entre paciente anciano y personal sanitario es pilar fundamental para lograr una buena evolución clínica, ya que se ha demostrado que se mejora la evolución clínica, la satisfacción del paciente, el uso apropiado de los recursos sanitarios, la sensación de bienestar y la adherencia al tratamiento. En definitiva, la percepción del paciente anciano sobre su enfermedad mejora repercutiendo en sobre su calidad de vida.

REFERENCIAS

- Martí-Gil, C., Barreda-Hernández, Marcos-Pérez, G., y Barreira-Hernández, D. (2013). Counseling: a tool for enhancing the communication with the patient. *Farmacia Hospitalaria*, 37(3), 236-239.
- Moore, P., Gómez, G., Kurtz, S., y Vargas, A. (2010). La comunicación médico paciente: ¿Cuáles son las habilidades efectivas?. *Revista médica de Chile*, 138(8), 1047-1054.
- Moorea, P., Gómez, G., y Kurtz, S. (2012). *Doctor-patient communication: one of the basic competencies, but different*, 44(6), 358-365.