







El área de interacción con el personal sanitario es el más determinante en la percepción de calidad por parte de los usuarios

(Hush JM, Cameron K, Mackey M, 2011)



La comunicación entre el profesional sanitario y el paciente ha dejado de estar controlada por el primero para pasar a ser una relación en la que ambos participan en igual medida

(Mead N, Bower P, 2000; Leal C, et al, 2016)



El contacto del paciente con el sistema de cuidados de salud tiene como resultado, el establecimiento de una comunicación con los profesionales sanitarios



*La comunicación* no depende de la manera de ser de cada profesional, *es una dimensión* de la competencia de las profesiones sanitarias *susceptible de enseñarse, aprenderse y evaluarse*

(Hamilton, 2008; Swing, 2007)



*La comunicación en salud afecta*  
*directamente a la eficiencia de*  
*las intervenciones de los*  
*profesionales sanitarios*  
ejerciendo una influencia  
recíproca que puede tener  
efectos protectores o de riesgo

(González B, Pacheco A, 200; Leal C, et al, 2016)





Una comunicación caracterizada por la confianza, el respeto, la empatía, el centrarse en las necesidades del paciente y compartir la responsabilidad se ha relacionado con:

Mayor satisfacción del profesional sanitario y del paciente

(Brédart A, Bouleuc C, Dolbeault S, 2005)

(Smith RC, Auguste H. Fortin, Dwamena RMF, 2013)

Mejora de resultados en salud

(Trummer UF et al, 2006)

Contención de costes

(Oates J, Weston W, Jordan J., 2000)

Adherencia al tratamiento

(Beach MC, et al 2005; Loh A, et al 2007)

(Leal C, et al, 2016)



# La fisioterapia ha comenzado a adoptar un modelo biopsicosocial donde se reconoce al paciente y su contexto general

(Liddle SD, Baxter GD, Gracey JH, 2007)  
(Kamper SJ, et al, 2014)



Bajo este nuevo paradigma biopsicosocial, la comunicación entre los profesionales de la salud y los beneficiarios de sus cuidados es una de las claves del éxito terapéutico

(Besley JKN, 2011)  
(Kenny D a, et al, 2010)



El consenso en que la calidad asistencial depende directamente de la comunicación entre terapeuta y paciente es cada vez mayor

(Schmidt E, Gramm L, Farin E, 2012)

(Bergeson, S. C., & Dean JD, 2006)



*“Los cuidados centrados en la persona son un plus de calidad de los cuidados de salud, y sus elementos relevantes son la capacidad del profesional de entender las necesidades únicas de cada persona y el establecer una comunicación interpersonal saludable”*

(Mean & Bower, 2000)



# Cuidados centrados en la persona:

*“enfoque holístico que permite negociar la atención y ofrecer opciones a través de una comunicación en la que se empodera a la persona para participar en decisiones de salud en la medida que esta desee”*

(Morgan & Yoder, 2011)



Para establecer una comunicación centrada en la persona se definen como fundamentales:

- Empatía
- Autenticidad
- Aceptación incondicional
- Escucha activa

(Rogers CR, 1951)



El paciente debe formar un equipo con el fisioterapeuta, negociar juntos los objetivos del tratamiento y cómo llevarlos a cabo. Esto, junto con una relación de afecto positivo, es lo que se denomina *Alianza Terapéutica*.





En el ámbito de la  
fisioterapia, cuanta más  
alianza terapéutica, mejores  
son los resultados del  
tratamiento

(Hall A.M, 2011)



## *Toma de decisiones conjunta:*

Proceso de toma de decisiones compartida entre los pacientes y sus proveedores de atención médica con el fin de ayudar al paciente a tomar parte activa en las decisiones que involucran a su salud

(Briss P et al, 2004)



## *Toma de decisiones conjunta:*

Es necesario el establecimiento de un *contexto de comunicación* en el que *la opinión de los pacientes* sobre las opciones de tratamiento *sea valorada y considerada como imprescindible*



## *Toma de decisiones conjunta:*

- Transferencia de la información técnica necesaria
- Ayudar a los pacientes a basar y manifestar sus preferencias
- Introducir el componente de incertidumbre implícito en decisiones de salud.

(Elwyn G, Edwards A, Kinnersley P, 1999)



## *Toma de decisiones conjunta:*

- Ayuda en la toma de decisiones
- Reduce conflictos relacionados con sentirse poco informado y no actuar conforme a tus valores
- Estimula al paciente a tomar parte activa en el tratamiento



# *Toma de decisiones conjunta:*

Cada vez más pacientes reconocen que ellos son los que *mejor pueden valorar sus capacidades, tomando en consecuencia las mejores decisiones para su salud*

Esta manera de pensar es propia de pacientes que ven aumentada su *creencia de autoeficacia*

(Kennedy A, Rogers A, Gately C, 2005)

(Nijs J, et al, 2011)



## Toma de decisiones conjunta:

-La principal barrera según los profesionales es una pobre comunicación

-Para los pacientes la comunicación puede ser barrera o facilitador según sea buena o mala

(Hofstede SN, et al, 2013)



## Toma de decisiones conjunta:

-Factor más importante según los profesionales es una buena comunicación terapéutica

-Para los pacientes el cuarto factor más importante fue la confianza (que se establece a través de la comunicación)

(Hofstede SN, et al 2014)





# *Toma de decisiones conjunta:*

La principal barrera para la toma de decisiones conjunta es la falta de tiempo de los profesionales en los servicios de salud

(Gravel et al, 2006)



*Relación entre la calidad percibida  
en la interacción y los resultados de  
tratamiento a largo plazo:*

Cuanta mayor calidad  
de comunicación  
mejores puntuaciones  
en cuanto a reducción  
del dolor

(Dibbelt et al, 2009)



# Estilos de comunicación y satisfacción del paciente

Estableciéndose una relación fuerte y positiva entre los estilos empáticos, sobre todo con el cognitivo, y la satisfacción de los pacientes con sus médicos

- 30% empáticos afectivos
- 55% dominantes
- 15 % empáticos cognitivos

(Sung Soo Kim et al, 2008)



La comunicación con el paciente, el informarle del tratamiento y pronóstico, tratarle con respeto, y responder a sus preguntas se relacionan con una mayor satisfacción en los cuidados

(Rogers CR, 1951)



# Recordar:

- La fisioterapia está adoptando un modelo biopsicosocial
- La alianza terapéutica y la toma de decisiones conjunta son primordiales
- El vehículo para desarrollar este modelo es la comunicación
- La comunicación centrada en la persona mejora la satisfacción del paciente y los resultados clínicos





**Muchas gracias por su  
atención**