

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

COMUNICACIÓN HUMANA



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO



Motivos de las quejas concluidas



- ☐ Accidentes e incidentes
- ☐ Atención de parto y puerperio
- ☐ Auxiliares de diagnóstico
- ☐ Deficiencias administrativas y/o institucionales
- ☐ Diagnóstico
- ☐ Relación médico-paciente
- ☐ Tratamiento médico
- ☐ Tratamiento quirúrgico



FACTORES ASOCIADOS A UNA MALA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN MÉDICA

❧ Falta de tiempo



❧ Lenguaje incomprensible / nivel socio-cultural

❧ Trato despersonalizado



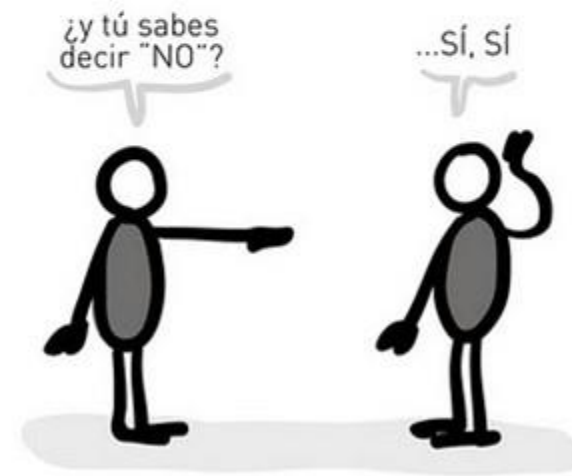
❧ Modelo paternalista autoritario.

❧ Descortesía frecuente.



COMUNICACIÓN

Es un proceso, es algo dinámico en el sentido que genera cambios en la interacción, en el otro y en nosotros. Consiste en un intercambio, es racional y existe solamente como resultado de la interacción entre dos o más protagonistas.





SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Hi nena q tl? Ems
qdado a ls 10.3 x a
ir d fsta x si t apnts
yama a stas y ns vms
bss

Ps tngo mvid fmily
sbdo. Bss wpos
kuntm n chat.

A veces quisiera
no responderte,



luego recuerdo que



WhatsApp



me va a delatar,
y se me pasa!



CÓDIGO

¿Quién dice qué?

¿A quién?

¿A través de qué medio?

¿Y con qué intención?

DIRECCIÓN MÉDICA RECETA MÉDICA				 SERIE 093RM 7049467		
ENTIDAD FEDERATIVA		DÍA	MES	AÑO	CLAVE DE LA UNIDAD MÉDICA	SERVICIO
		02	07	12	093201	m
NOMBRE DEL PACIENTE					CÉDULA	
APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO		NOMBRE		CÉDULA
Alfonso		García		Alfonso M.		5805211
R: MEDICAMENTO NUMERO 1			R: MEDICAMENTO NUMERO 2			
NUMERO DE UNIDADES Y NOMBRE GENERICO			NUMERO DE UNIDADES Y NOMBRE GENERICO			
10222 FIZANID			C2 FIZANID			
INDICACIONES			INDICACIONES			
100m una - 0 - una			100m una c/12			
CÉDULA PROFESIONAL	CLAVE	NOMBRE	CLAVE, NOMBRE Y FIRMA DEL MÉDICO TRATANTE		AUTORIZACION	
41246	0524		FIRMA			
INSTITUCIÓN QUE OTORGA EL TÍTULO AL MÉDICO						
CANT.	CLAVE	T.D.	CANT.	CLAVE	T.D.	
NÚMERO DE VALE			SURTIO Y CODIFICÓ			
RECIBI LOS MEDICAMENTOS			FIRMA DEL PACIENTE			
COPIA - PARA EL PACIENTE			ESTA RECETA SERÁ SURTIDA SIN COSTO ALGUNO DENTRO DE LAS 72 HRS. POSTERIORES A SU FECHA DE EXPEDICIÓN			



LA MIRADA



**INDICADOR ACTIVO DE
ESCUCHA**



LA SONRISA



**INDICADOR DE
HABILIDAD
POSITIVO**



CONTACTO FÍSICO

**INDICADOR DE
INTERACCIÓN**





EXPRESIÓN



**INDICADOR DE GESTOS
ASOCIADOS A
CIERTAS EMOCIONES**



POSTURA CORPORAL



**INDICADOR DE ACTIVIDAD O
PASIVIDAD**



NO ERES CULPABLE DE LA CARA QUE
TIENES, SINO DE LA CARA QUE PONES





Barreras de la Comunicación.

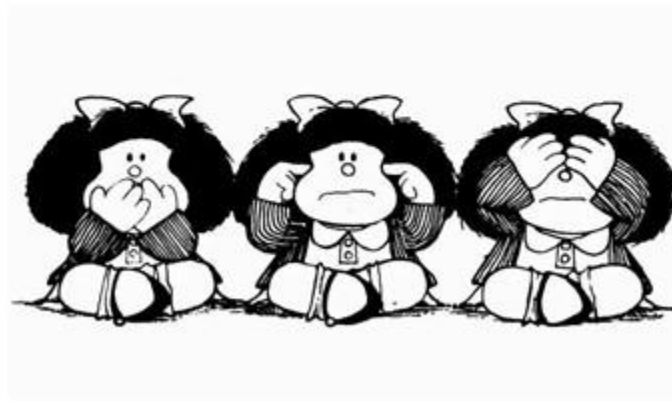
Físicas:

Circunstancias que se presentan no en las personas, sino en el medio ambiente.



Fisiológicas:

Se encuentran en las personas, ya sea del emisor (voz débil) o del receptor (hipoacusia, problemas visuales).

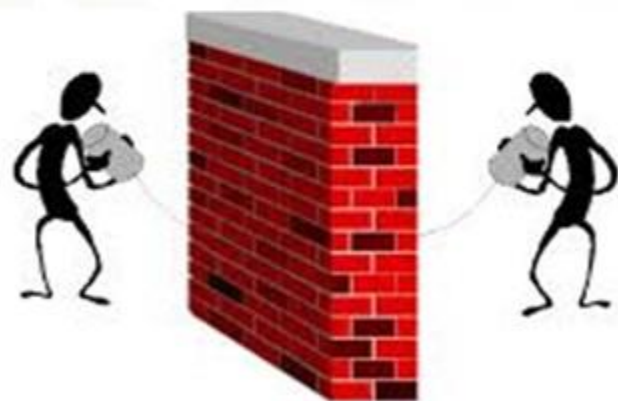




Barreras de la Comunicación.

Psicológicas:

Se manifiestan como agrado o rechazo hacia el receptor o emisor, o incluso al mensaje que se comunica.



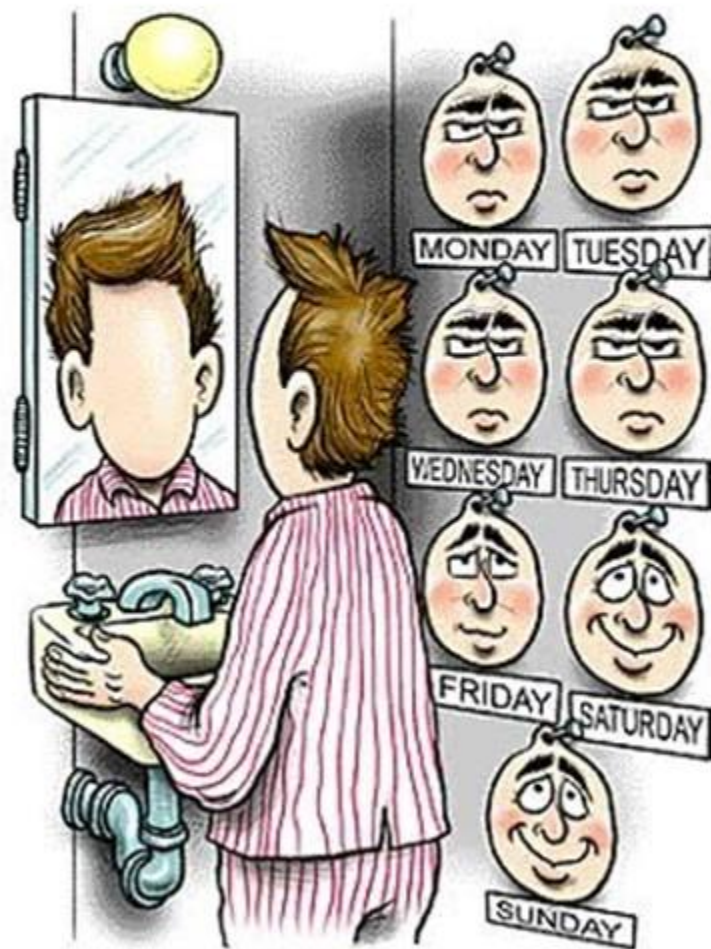
Semánticas:

Se refieren a las palabras y su significado, las que pueden interpretarse de manera distinta, lo que influye en una deformación o deficiencia del mensaje.





**Identifica lo que
siente**





SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO



**Aceptar pensamientos,
creencias y
sentimientos**



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Buscar el momento y situación oportuna





SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO



**Ser específicos al expresar
nuestros
sentimientos, deseos o
pensamientos**



**Dar respuestas claras y
concretas de manera rápida**





SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

**Controlar
sentimientos que
impidan la
comunicación**





GRACIAS



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO