

COMUNICACIÓN ENTRE MÉDICO Y PACIENTE

Comisión Nacional de Arbitraje Médico



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

DIRECCIÓN GENERAL
DE CONCILIACIÓN

“Si puedes curar, cura. Si no puedes curar, alivia. Si no puedes aliviar, consuela. Y si no puedes consolar, acompaña”



Virginia Henderson.



LOS MÉDICOS NECESITAMOS:

Además de conocimiento y experiencia médica, aprender a establecer una comunicación efectiva, asertiva y empática con el paciente.





La **comunicación efectiva** mejora significativamente los resultados; es decir, genera un mejor apego terapéutico y una mayor satisfacción del paciente.

Efecto esperado, es decir, ser útil de manera óptima.

Combinación ideal entre la eficacia y la eficiencia.

Ser efectivo es cumplir los objetivos (**ser eficaz**) a través del mejor método y el más económico (**ser eficiente**).





- ✓ La **asertividad** nos permite hablarle con calma desde diferentes puntos de vista y llegar a un mejor entendimiento mutuo.
- ✓ **Al ser empáticos** le hacemos sentir que nos duele lo que a él le pasa, que compartimos su sufrimiento y que juntos saldremos adelante.



COMUNICACIÓN EFECTIVA

La comunicación efectiva tiene **tres componentes básicos**:

- **Verbal**
- **No verbal**
- **Paraverbal.**

Los médicos se enfocan en el componente verbal, y este solo aporta un 7-10% del mensaje, mientras que el 90-93% lo aportan los componentes no verbales y paraverbales.





LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Se refiere al contacto visual:

- los gestos
- el movimiento corporal
- las expresiones faciales
- los ademanes.





LA COMUNICACIÓN PARAVERBAL

La manera en que se dicen las palabras, es decir:

- Volumen
- Tono
- Entonación
- Ritmo
- Velocidad

Hablar pausado, con dicción y entonación neutrales, puede ayudarnos a comunicarnos mejor.





ENTREVISTA MÉDICA

La entrevista médica no debe centrarse en la enfermedad, sino en el paciente como persona.

1. La recopilación de información
2. La construcción de una relación saludable entre el médico y el paciente.
3. La educación del paciente.





COMUNICACIÓN CON FAMILIARES

Es importante tener una buena comunicación y relación con los familiares y cuidadores, por lo que se recomienda que el médico explique de manera clara y concisa la naturaleza de la enfermedad.





ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN

- Es indispensable que el profesional de la salud se presente con una vestimenta apropiada y una esmerada higiene.
- Respetar la confidencialidad.
- Saludar al paciente con un apretón de manos.
- Saludar al paciente por su nombre.
- Sentarse frente al paciente, de preferencia a la misma altura.
- Hacer que el paciente se sienta cómodo.
- Establecer contacto visual constante con el paciente.





- Mostrar interés
- Evitar usar lenguaje médico.
- Asentir con la cabeza.
- Saber interrumpir.
- Brindar sobre lo que deseen saber.
- Mencionar siempre el curso y el pronóstico de la enfermedad, así como su tratamiento.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

DIRECCIÓN GENERAL
DE CONCILIACIÓN

Mejora de la Comunicación

- **Empática:** La comunicación empática implica mostrar comprensión y empatía hacia las emociones y preocupaciones del paciente.



Mejora de la Comunicación



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

DIRECCIÓN GENERAL
DE CONCILIACIÓN



- **Motivacional:** Se utiliza para inspirar al paciente a tomar decisiones saludables y comprometerse con su cuidado.
- **Participativa:** Implica una colaboración activa entre el médico y el paciente en la toma de decisiones relacionadas con el tratamiento y la atención médica.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

DIRECCIÓN GENERAL
DE CONCILIACIÓN

Mejora de la Comunicación



- **Educativa:** El médico actúa como un educador, capacitando al paciente para que comprenda su condición médica y tome decisiones informadas sobre su cuidado.

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN





SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

DIRECCIÓN GENERAL
DE CONCILIACIÓN

BIBLIOGRAFÍA



[https://drive.google.com/drive/folders/1W3tMqYWeheopnfVz5Kmw-i4HansVw7KS?usp=drive link](https://drive.google.com/drive/folders/1W3tMqYWeheopnfVz5Kmw-i4HansVw7KS?usp=drive_link)