

**Módulo IV. RECOMENDACIONES EN LA RELACIÓN
PERSONAL SANITARIO-PACIENTE**

Asociación Nacional de
HIPERTENSIÓN PULMONAR

Este módulo pretende ser una guía sobre la relación entre paciente y personal sanitario. En pacientes con enfermedades crónicas esta relación debería ser estrecha.

Este aspecto ha sido muy analizado y evaluado a raíz de los cambios en el paradigma de atención sanitaria. En este módulo vamos a hacer un resumen de la evolución de la relación entre paciente-personal sanitario.

HISTORIA DE LA RELACIÓN PACIENTE-PERSONAL SANITARIO

La relación paciente-personal sanitario ha ido en evolución acorde a la evolución del papel del paciente dentro del sistema sanitario.

Históricamente, la relación entre paciente-personal sanitario no ha tenido relevancia en el ámbito sanitario, frente a las habilidades de comunicación siempre ha primado las competencias técnicas (el saber) del profesional sanitario. Esta concepción, como hemos mencionado, está cambiando por un lado porque el paciente también lo hace; demandando más información y, por otro lado porque hay una tendencia en los profesionales sanitarios por formarse en competencias y habilidades de comunicación que mejore su vinculación con los pacientes.

El paciente hace unas décadas era considerado como el receptor de las decisiones unilaterales que el profesional sanitario tomaba en relación al tratamiento de la enfermedad. En la actualidad el paciente tiene unos derechos bien definidos y con capacidad de decisión en las pruebas diagnósticas y en el tratamiento de la enfermedad. Por lo que ha evolucionado de ser un mero receptor a ser corresponsable de las tomas de decisiones a lo largo de la enfermedad.

El profesional sanitario también ha evolucionado y sigue evolucionando de imponer su criterio a ser un asesor del paciente ofreciendo sus conocimientos y consejos y tomando las decisiones conjuntamente.

Un elemento fundamental en la evolución de esta relación se debe a que el paciente cada vez está más informado acerca de su enfermedad, de las alternativas en los tratamientos y de los diferentes servicios sanitarios puestos a su disposición. Los beneficios de este perfil de paciente están comprobados no sólo a nivel orgánico sino a nivel emocional del paciente. Los profesionales sanitarios, cada vez, son conscientes de la necesidad de superar sus miedos y de adquirir habilidades eficaces de comunicación con el paciente, ya que cuanto mejor esté informado el paciente mejor podrá afrontar su enfermedad, su adherencia al tratamiento y seguir las indicaciones de los profesionales sanitarios.

EXPECTATIVAS DE LOS PACIENTES EN LA RELACIÓN CON EL PERSONAL SANITARIO

- 📌 Información clara y veraz por parte del profesional sanitario en relación a lo que le ocurre y a cómo lo puede afrontar. Una explicación afectiva y humana, acompañamiento incluso a veces, consuelo. En caso de no tener dicha información, orientar a las unidades específicas.
- 📌 Enseñarles a evaluar la información y así poder elegir la mejor alternativa para el paciente. Es decir individualizar la información.

📌 Ser escuchados

En las encuestas de satisfacción sobre la relación paciente-personal sanitario. Los factores que influyen más son:

- 📌 **Accesibilidad:** poder contactar fácilmente con el centro de salud y con los profesionales sanitarios para poder expresarles su necesidad.
- 📌 **Capacidad de respuesta:** disponibilidad de atención, tener un servicio eficiente sin esperas injustificadas.
- 📌 **Comprensión del paciente:** valorar y comprender las necesidades de los pacientes para que puedan ser cubiertas.
- 📌 **Comunicación:** tiene especial importancia que les escuchen y establezcan con ellos una comunicación afectiva y asertiva en un lenguaje comprensible para todos.
- 📌 **Cortesía:** se valora muy positivamente que el personal sanitario sean atentos, considerados, respetuosos y amables con ellos.
- 📌 **Credibilidad:** los pacientes buscan que los profesionales que les atienden sean competentes y transmitan credibilidad y veracidad.
- 📌 **Implicación:** se busca la cercanía del profesional sanitario, sentir que su “problema” importa y que empatiza con el paciente.
- 📌 **Profesionalidad:** esto está relacionado con la calidad del servicio.

VISION DEL PACIENTE POR EL PERSONAL SANITARIO

Toda esta evolución está haciendo que el objetivo del profesional sanitario ya no sea exclusivamente incidir en la parte orgánica de la enfermedad sino en prestar ayuda completa al paciente, incidiendo también en la parte emocional.

VISION DEL PERSONAL SANITARIO POR EL PACIENTE

El reconocimiento del personal sanitario pasa, en cierta medida, por el prestigio médico determinado por sus conocimientos y éxitos a lo largo de su trayectoria profesional.

El paciente busca la calidad técnica profesional:

- Que sea experto en técnicas médico-sanitarias.
- Que sea capaz de identificar los problemas y de resolverlos lo más adecuada y rápidamente posible.
- Que se enfrente a los problemas no identificados de forma lógica y sensata.
- Que asuma el control de las posibles complicaciones.

Que los profesionales sanitarios les escuchen, pregunten, informen, respondan a sus preguntas y se interesen verdaderamente por su situación

El componente emocional y los procesos comunicativos que acompañan al personal sanitario resultan tan decisivos para su credibilidad de cara al paciente.

LA CONFIANZA PILAR EN LA RELACIÓN PACIENTE-PERSONAL SANITARIO

La confianza es el pilar sobre el que se sustenta la relación del paciente con los profesionales sanitarios. Por eso, cuando ésta se rompe, las consecuencias podrían llegar a ser: solicitar segundas opiniones con motivos poco fundados, aumento de las demandas judiciales, se podría recurrir más a menudo a las medicinas alternativas y, sobre todo, podría aumentar la insatisfacción de todas las partes implicadas.

Por el contrario, cuando la comunicación es efectiva supone un gran apoyo emocional para el paciente, traducándose en los siguientes beneficios: aumenta la confianza del paciente, que se traduce en mayores niveles de autocontrol de la enfermedad, participación en la toma de decisiones y en consecuencia en apoyo para el personal sanitario.

RECOMENDACIONES PARA LOS PACIENTES

1. No impacientarse si el profesional sanitario le hace esperar. A veces surgen complicaciones.
2. Es muy importante para el paciente tener confianza en el profesional sanitario que le va a acompañar durante el proceso de su enfermedad.
3. Ser claro a la hora de explicar los síntomas por los que va a la consulta. Conviene describir la realidad de la manera más objetiva posible.
4. Ante la posibilidad de que se olvide algún dato, se recomienda a los pacientes anotar los comentarios que quieren hacer en la consulta para que, llegado el momento de la consulta no se les olvide nada.
5. Se recomienda a los pacientes sentirse libres para comunicar sus dificultades relacionadas con su enfermedad a los profesionales sanitarios, pues tienen experiencia en estos temas y así es mucho más fácil hacer un diagnóstico.
6. En caso de no entender al profesional sanitario, el paciente no debe dudar en pedirle que se lo explique de nuevo con un lenguaje más sencillo.
7. El paciente ha de cumplir las normas y orientaciones que se le den y, en caso de duda respecto al plan de tratamiento, deberá pedir que se lo den por escrito.

Asociación Nacional de
HIPERTENSIÓN PULMONAR

Bibliografía utilizada para el módulo:

<https://www.msdsalud.es/informacion-practica/comunicacion-pacienteprofesionales-sanitarios.html>