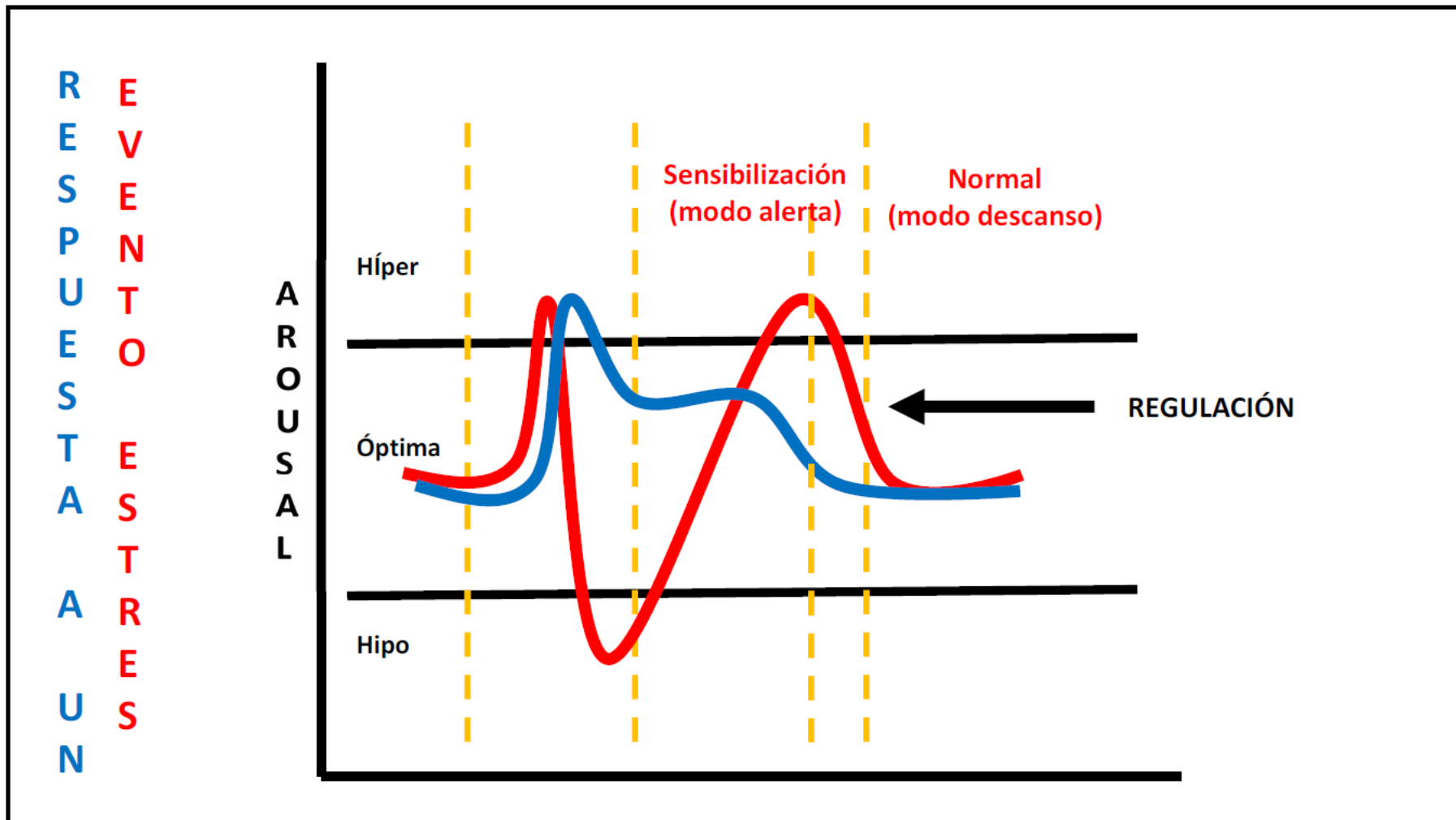


**VII Jornada de Urgencias y
Emergencias de la semFYC**

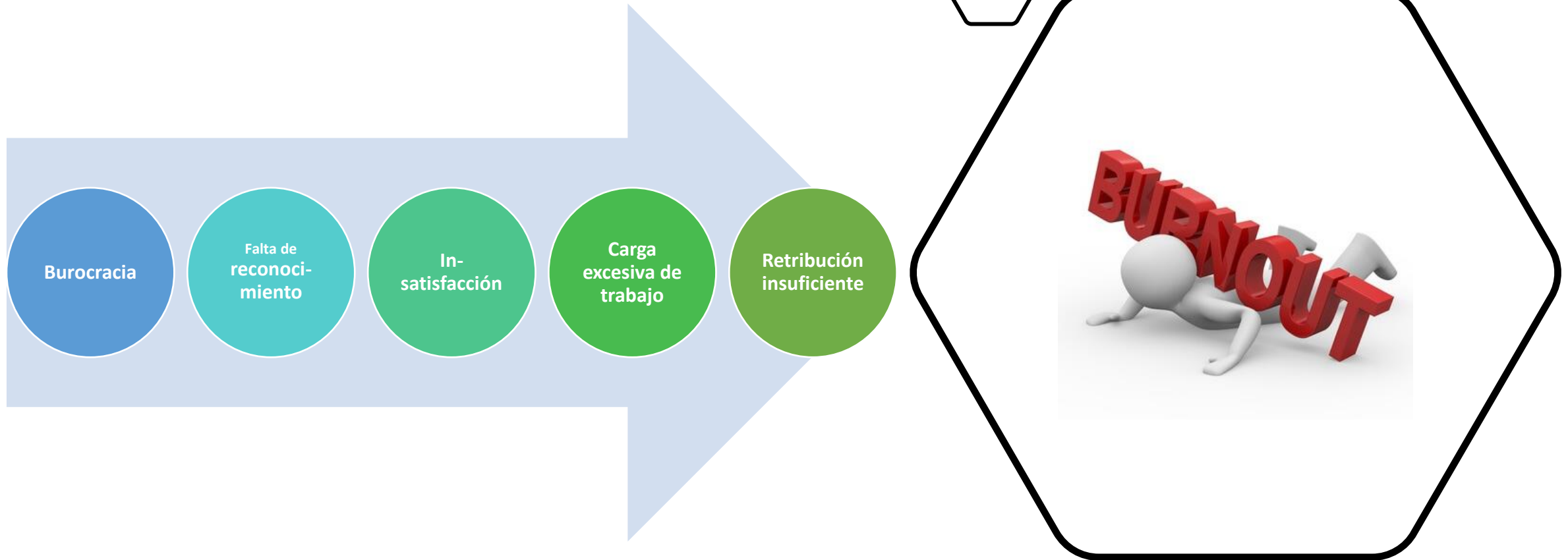
**Evita que la
comunicación sea
una fuente de
estrés**



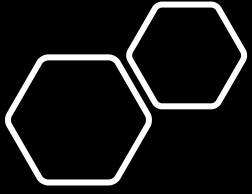
Respuesta al estrés



Del Estrés al Burnout







Comunicar Eficazmente

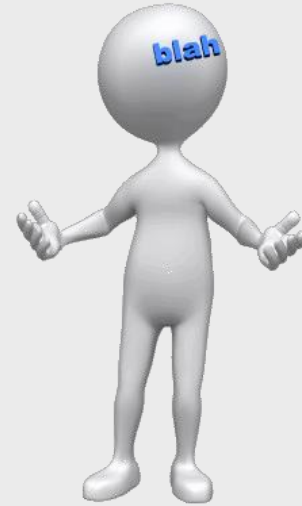
Sensación de eficacia
y gratificación
inmediata

Elimina la sensación
de cansancio y
frustración


Sensación de
capacidad y
habilidad

Poder de curar

¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN?





Consulta posible gracias al compromiso con la cultura de la 

comunicación







Del lat. *communicatio*, *-ōnis*.

1. f. Acción y efecto de comunicar o comunicarse.
2. f. Trato, correspondencia entre dos o más personas.
3. f. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.
4. f. Unión que se establece entre ciertas cosas, tales como mares, pueblos, casas o habitaciones, mediante pasos, crujeas, escaleras, vías, canales, cables y otros recursos.
5. f. Medio que permite que haya **comunicación** (|| unión) entre ciertas cosas.
6. f. Papel escrito en que se comunica algo oficialmente.
7. f. Escrito sobre un tema determinado que el autor presenta a un congreso o reunión de especialistas para su conocimiento y discusión.
8. f. *Ret.* Petición del parecer por parte de la persona que habla a aquella o aquellas a quienes se dirige, amigas o contrarias, manifestándose convencida de que no puede ser distinto del suyo propio.
9. f. *pl.* Correos, telégrafos, teléfonos, *etc.*

medio de [comunicación](#)

vía de [comunicación](#)




-  Edición del Tricentenario
-  Guía de consulta
-  Modo de cita
-  UNIDRAE
-  Consultas lingüísticas
-  Actualización 2020

Palabra del día

mostachol

sábado, 20 de noviembre de 2021

Tuits de @RAEinforma

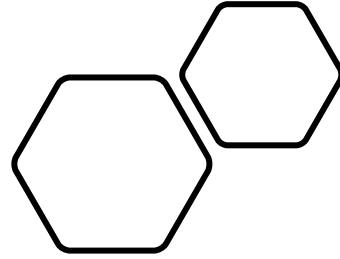
 [@RAEinforma](#)

Ya se ha publicado el número 18 del «Boletín de Información Lingüística de la Real Academia Española» («BILRAE»), dirigido por Aurora Egido, secretaria de la RAE. Consúltelo aquí: ow.ly/QNnu50GKqJY.



Axiomas de la Comunicación

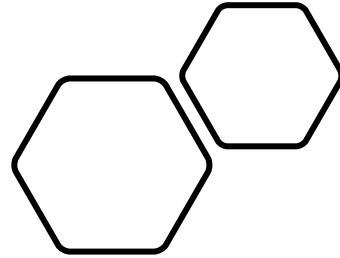
(Paul Watzlawick)



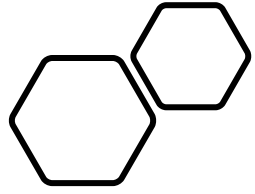
- Imposible no comunicar
- Contenido/relación
- Puntuación
- Digital/analógica
- Simétrica/complementaria



El cumplimiento del tratamiento



- Entre el 30 y el 50% de los pacientes no siguen las prescripciones de tipo farmacológico.
- Las prescripciones conductuales y relacionadas al estilo de vida se siguen incluso menos: 10-15% las indicaciones dietéticas, 2-3% las indicaciones para dejar de fumar.
- Las indicaciones preventivas y a largo plazo se siguen menos que las terapéuticas (también en el caso de enfermedades graves como la cardiopatía y la diabetes).

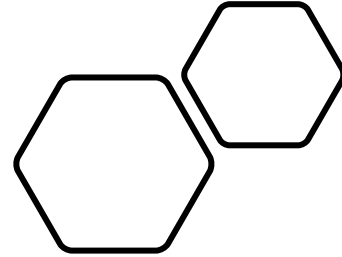


Motivos de incumplimiento

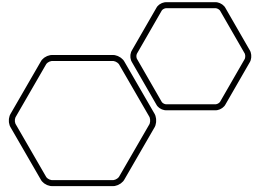
- Incumplimiento involuntario
 - Falta de comprensión de las informaciones recibidas.
 - No recordar las indicaciones.
 - Dificultades para poner en práctica las indicaciones.
- Incumplimiento voluntario
 - Resistencias emocionales.
 - Tratamiento percibido como demasiado costoso o difícil.
 - Paciente ideológico



Los principales Errores en la Comunicación Médico- Paciente



- **Escasez de Tiempo**
- Uso de la jerga médica
- La empatía
- Efecto nocebo
- Estilos
- Instrucciones paradójicas

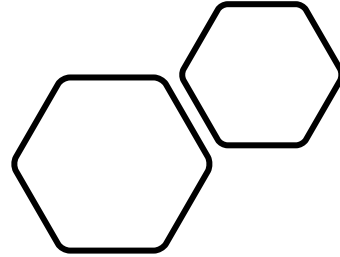


¿Cuánto tiempo,
aproximadamente,
le dedicáis a los
pacientes?

La comunicación eficaz reduce la visita de 2-3 minutos

- La duración media de una visita es alrededor de 10-15 minutos.
- El médico interrumpe el paciente después de 22 segundos.
- El médico dedica a la transmisión de las informaciones poco más de 1 minuto (pero piensa dedicarle alrededor de 9 minutos).
- Fenómeno del “¡a propósito! doctor..”

Los principales Errores en la Comunicación Médico- Paciente

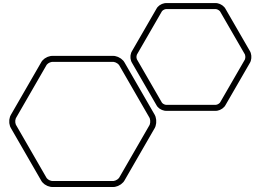


- Escasez de Tiempo
- **Uso de la jerga médica**
- La empatía
- Efecto nocebo
- Estilos
- Instrucciones paradójicas

El uso de la jerga profesional



El uso de la jerga profesional



Esporádicas
extrasístoles
supraventriculares
aisladas



Ausencia de
engrosamiento o
lesiones focales
pleuropulmonares



El uso de la jerga profesional



Arritmia benigna

Pulmones dentro de la normalidad





El uso de la jerga profesional

Uso excesivo de términos técnicos

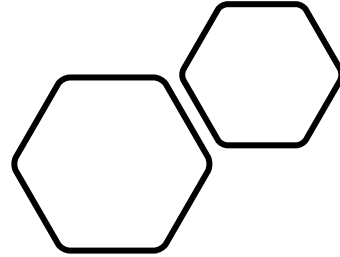
Uso de términos anglosajones, siglas y abreviaciones

Sobrevaloración del conocimiento lingüístico del paciente

Intención de parecer más profesional

Hábito y/o Autodefensa

Los principales Errores en la Comunicación Médico- Paciente

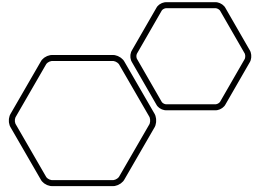


- Escasez de Tiempo
- Uso de la jerga médica
- **La empatía**
- Efecto nocebo
- Estilos
- Instrucciones paradójicas

La Empatía

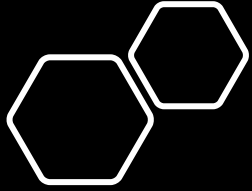


7.000 millas lejos de casa.



La empatía

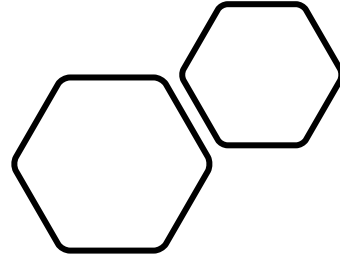
- El médico focaliza sobre la enfermedad y no sobre el enfermo.
- Los pacientes perciben la mayoría de médicos como no empáticos.
- La empatía mejora la calidad de vida del paciente.
- La comunicación empática necesita solo de pocos segundos de más.
- La falta de empatía está relacionada con las denuncias por negligencia médica



Para tener en cuenta

- Las denuncias por negligencia están aumentando del 200% en los últimos 10 años en España, Italia y Alemania.
- La mayoría de las denuncias no está relacionada con un error médico sino con problemas de comunicación entre el médico y el paciente.
- Los médicos empáticos son denunciados menos que los no empáticos.

Los principales Errores en la Comunicación Médico- Paciente



- Escasez de Tiempo
- Uso de la jerga médica
- La empatía
- **Efecto nocebo**
- Estilos
- Instrucciones paradójicas

A graphic consisting of a large black hexagon with rounded corners on the left, containing the text 'Efecto Nocebo' in white italicized font. To its right is a smaller solid black hexagon. Below the large hexagon is a white outline of a hexagon with rounded corners, partially overlapping the bottom edge of the large hexagon.

Efecto Nocebo

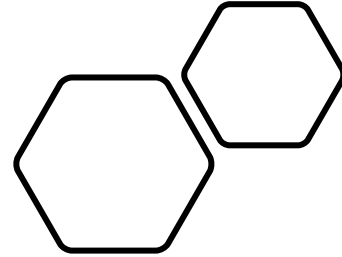
- Una comunicación negativa empeora el dolor y la ansiedad del paciente.
- Una comunicación negativa puede disminuir, anular o invertir el efecto de algunos fármacos, efecto revelado también a nivel de neuroimagen.

Efecto Nocebo

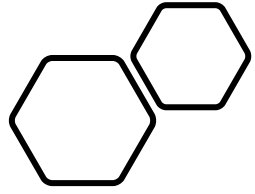
Laura está embarazada por primera vez, se encuentra bien, está tranquila y feliz. Piensa en su hijo en la cuna y en la ropita que hay que comprar. “¿Será niño o niña” se pregunta, mientras acude al ginecólogo para una visita de control. El médico la examina: “Todo está bien, he escuchado el latido del corazón, no debe preocuparse, en estos casos el riesgo de aborto es inferior al 1%”. La mujer sale de la consulta cabizbaja, con un nudo en el estómago. ¡Ni por un momento había pensado en el aborto! Ahora se preocupará durante los próximos ocho meses.



Los principales Errores en la Comunicación Médico- Paciente



- Escasez de Tiempo
- Uso de la jerga médica
- La empatía
- Efecto nocebo
- **Estilos**
- Instrucciones paradójicas



Estilos de Comunicación

- Directivo y Autoritario
- Predicar y Culpabilizar



“Cuando queramos su opinión ya se la daremos”

Estilos de comunicación

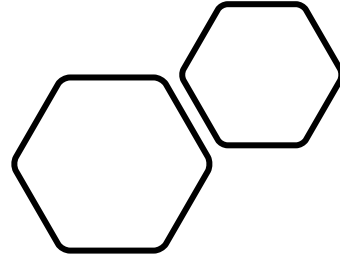
Estilo Directivo y Autoritario

- “Trampa anamnésica”.
- Falta comprensión hacia el paciente.
- Estilo poco eficaz.

Predicar y Culpabilizar

- Modelo “paternalista”
- Aumenta las resistencias del paciente

Los principales Errores en la Comunicación Médico- Paciente



- Escasez de Tiempo
- Uso de la jerga médica
- La empatía
- Efecto nocebo
- Estilos
- **Instrucciones paradójicas**



Instrucciones Paradójicas

- Sé espontáneo
- Piensa en positivo

Instrucciones Paradójicas

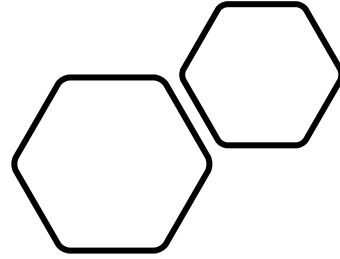
➤ Respira con normalidad

➤ No tragues saliva

➤ Has de ser optimista

➤ Anímate

Algunas técnicas de comunicación para...



- Acoger al paciente
- Recogida de información



*Acogida del
paciente*

Mirada y contacto ocular

Postura y movimientos corporales

Expresión facial

Prosodia y tono de voz



Recogida de información

Escuchar y comprender

Examinar

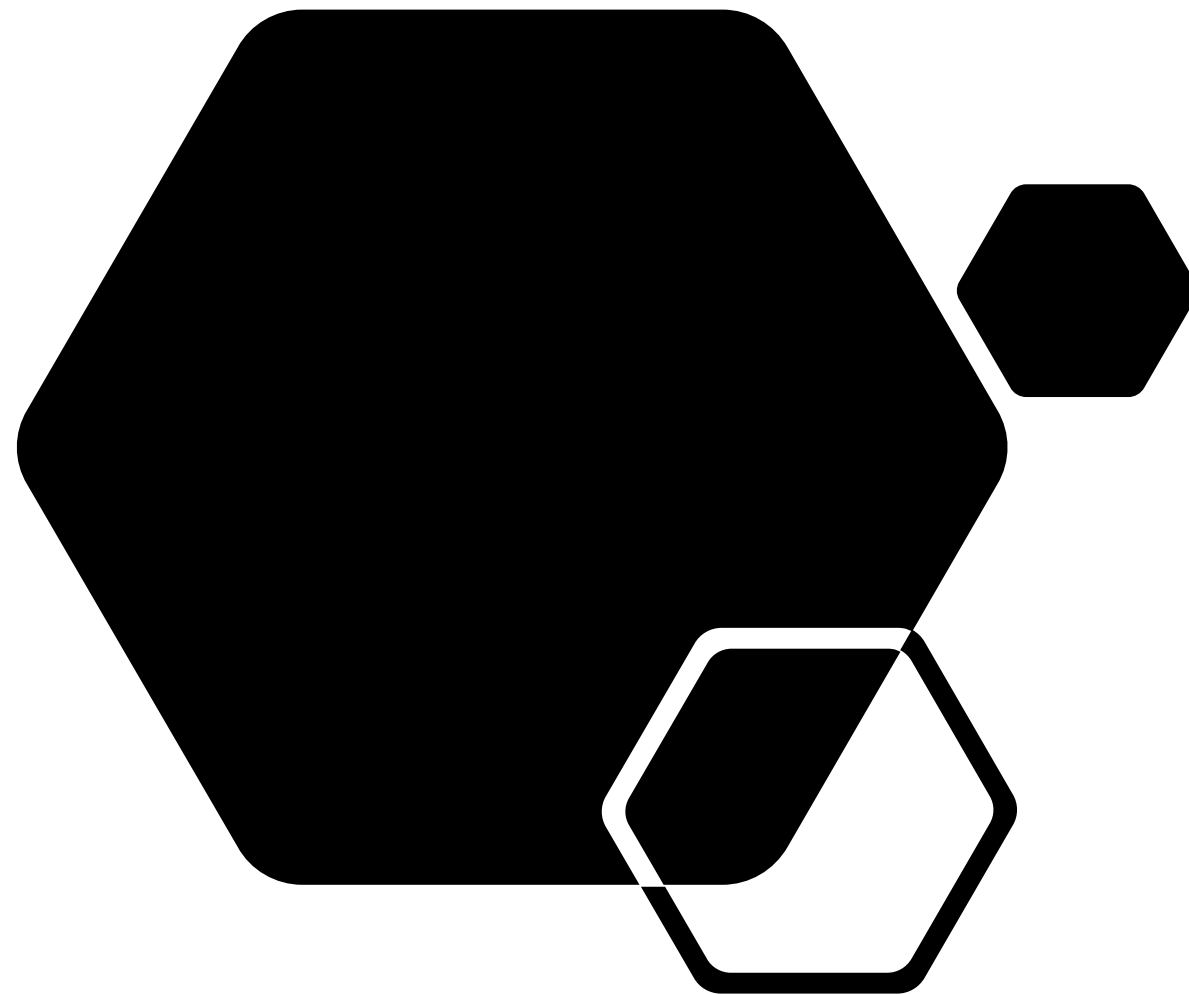
Informar

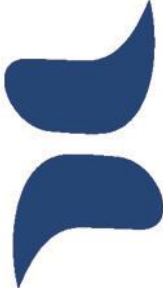
Acordar el tratamiento

Fuente
principal



*Muchas gracias
por vuestra
atención*



Fundació  GALATEA

Mercè Nomen Fernández
Psicóloga General Sanitaria
Psicóloga de Emergencias