



Guía de comunicación óptima en telemedicina

A medida que el mundo cambia y adopta nuevas tecnologías, surgen nuevas formas de interacción entre las personas, los proveedores y las organizaciones de atención médica. La telemedicina es una de ellas.

Para lograr que el paciente tenga en ese tipo de intercambio una experiencia adecuada y resultados positivos, es necesario poner atención en cómo nos relacionamos y comunicamos. Esta guía proporciona una estructura de contacto y diálogo que toma como base investigaciones realizadas sobre interacciones comunes que se dan en telemedicina. El documento aplica a las interacciones con video y/o voz.

Consejos rápidos

- Mire a la cámara para que el paciente o el familiar sienta su contacto visual. Las personas a menudo tienden a mirar, durante la video llamada lo que está pasando en su pantalla. En cambio, si se mira directamente a la cámara, el paciente percibirá el contacto y eso le transmite seguridad y afecto.
- Considere que tomará notas derivadas de la conversación, explíquelo al paciente que deberá hacerlo. Cuando ingrese información, dígame algo como: “por favor, deme un momento para anotar esto antes de que lo pase por alto”. Si el paciente está relatando un problema emocional o crítico, deje de escribir, esté alerta y mire la cámara, préstele toda su atención.
- Asegúrese de que el espacio físico donde usted se conecte esté libre de distracciones, sea privado y con iluminación adecuada y favorable en la pantalla.
- Asegúrese de que su apariencia sea profesional.
- Asegúrese de que el entorno que se observa alrededor de la pantalla esté limpio, garantice la privacidad y tenga una apariencia profesional.

Nota

Las habilidades descritas en este recurso se basan en programas de “El lenguaje del cuidado del personal y el lenguaje del cuidado del médico”.

Para obtener más información, diríjase a contacto@planetreeamericalatina.org

Ejemplo: registro y programación de citas. Generalmente implica una llamada de voz, pero también se adapta a las interacciones de video

Paso	Habilidad	Ejemplo
1. Preparar	⇒ Practique el registro en cámara	Tómese unos minutos para centrarse en usted mismo, observe cómo es su registro.
2. Crear conexión	⇒ Practique el registro en cámara ⇒ Mostrar el lenguaje no verbal	Si está en una llamada de voz, puede ser muy útil usar un espejo para monitorear sus propios comportamientos. Aunque los demás no pueden verlo, pueden "escuchar" su comunicación no verbal. Cuando se usa un espejo, la gente a menudo sonríe más, usa gestos y se comporta de una manera que quienes lo escuchan lo perciben más afectuoso.
3. Apertura	⇒ Corazón- Cabeza- Corazón ⇒ Uso de lenguaje no verbal	<i>"Buenos días, señora Smith. Estoy feliz de que haya llamado y estoy ansiosa por ayudarla. Soy Marissa y atenderé su cita esta mañana. Quiero que este sea para usted un proceso sencillo y que se sienta mejor lo antes posible".</i>
	⇒ Uso efectivo de tecnología	<i>"Asegurémonos de que nuestros equipos funcionen correctamente, tanto para usted como para mí. ¿Puede escucharme claramente?" Si usa videoconferencia, asegúrese de que puedan verlo y que usted pueda verlos.</i>
4. Obtener y observar las preocupaciones	⇒ Empatía ⇒ Reconozca lenguaje no verbal ⇒ Reconozca sentimientos ⇒ Explique intenciones positivas	<i>"Entonces, ¿cómo puedo ayudarle hoy?" Indique lo necesario para comprender el motivo de la visita. Según lo expresado por el paciente, identifique los sentimientos: "Oh, lamento que no se esté sintiendo bien. Parece que está preocupado porque el azúcar en la sangre ha estado bajando últimamente con mayor rapidez de lo normal (reafirmar preocupación). También entendí que se siente como si estuviera resfriado (indique cualquier otro problema identificado). "Ciertamente quiero que se sienta mejor y que mencione todas sus preocupaciones".</i>

Ejemplo continuado: registro y programación de citas

Paso	Habilidad	Ejemplo
5. Aclare y comunique los siguientes pasos.	⇒ Resuma preocupaciones y acuerde con la persona la razón de la consulta.	<p><i>“Existe algo más en lo que necesite nuestra ayuda en esta consulta”</i></p> <p><i>“Bueno, entonces me gustaría organizar una cita entre usted y el Dr. Contreras para que discutan sobre los niveles de azúcar en sangre y los síntomas gripales”</i></p>
	⇒ Use las intenciones positivas para comunicar los siguientes pasos	<p><i>“Estoy agendando la cita más cercana para usted. Hay disponibilidad de llamada por videoconferencia a las 11:15 de hoy. ¿Esta hora funciona para usted?”</i></p> <p><i>“Muy bien, ¡Genial! ¿Ha usado antes este sistema o necesita que le muestre como funciona así usted sabrá qué hacer?”</i></p>
6. Cierre	Asegure el entendimiento	<p><i>“Antes de desconectarnos, quiero asegurarme que se sienta segura de poderse conectar y usar el sistema...(revisar pasos)”</i></p> <p><i>“Después de su cita virtual, usted va a recibir un resumen de la cita en su portal”</i></p> <p><i>Entregue instrucciones de información sobre seguimiento y facturación.</i></p>
	Use el regalo de la apreciación para mostrar que verdaderamente le preocupa/le importa.	<p><i>“Durante la llamada, el Dr. Contreras va a revisar cualquier necesidad de receta y la farmacia de su elección”</i></p> <p><i>“¿Qué otra cosa podría hacer por usted hoy?”</i></p> <p><i>“Fue un gusto ayudarla el día de hoy y que acuda a nosotros para su cuidado”</i></p> <p><i>Nosotros queremos que esté saludable y que se sienta mejor muy pronto! Déjeme saber si algo sucede y si necesita algo más.</i></p>

Ejemplo: Visita del Proveedor

Ejemplo: Visita del proveedor (médico). Este ejemplo es para interacciones por video, pero puede adaptarse si es necesario para interacciones de audio.

Paso	Habilidad	Ejemplo
1. Preparación	⇒ Atención plena (Mindfulness): Concentrarse en el momento presente.	Tómese unos momentos para centrarse en usted mismo. Un buen consejo es realizar una respiración profunda cuando se siente frente a la computadora o use el teléfono, esto antes de conectarse.
	⇒ Aperturas efectivas: esté preparado para el paciente.	Revise la historia clínica del paciente.
2. Crear conexión	⇒ Atención Plena (Mindfulness). ⇒ Muestre el cuidado de manera no verbal.	Revise sus comportamientos no verbales. Incluso en llamadas de voz otros pueden percibir si usted está presente y escuchando. Mírese a sí mismo (en video o en un espejo) y pregúntese “¿se me percibe presente?”
3. Apertura	⇒ Aperturas (Saludo/Introducción) efectivas: Aprovechar al máximo los primeros 6 segundos de contacto.	Mirar directo a la cámara. “ Buenos días (nombre del paciente) yo soy (nombre y cargo) y estoy muy contento que haya llamado, espero poder ayudarle con sus necesidades! Antes de empezar, hay alguien más con usted el día de hoy que va a estar escuchándonos o quisiera que alguien más nos acompañe en la cita. De la bienvenida al miembro o miembros adicionales de la familia o cuidadores.

Ejemplo: Visita del Proveedor

Paso	Habilidad	Ejemplo
3. Continuación de la apertura.	⇒ Uso efectivo de la tecnología	<i>“Estemos seguros que la tecnología funcione de manera adecuada para usted el día de hoy. ¿Puede verme y oírme de manera clara?”</i>
	⇒ Aperturas efectivas: Muestra que tiene conocimiento sobre el paciente.	<i>“Estuve revisando su historia clínica y la información que usted entregó cuando realizó la solicitud de esta cita. Según entiendo usted está preocupado por los valores de azúcar en sangre y también por algunos síntomas como tos, congestión, ojos llorosos. ¿Esto es correcto? Reconocer preocupaciones/ sentimientos del paciente: “debe ser preocupante para usted que los valores de azúcar en sangre sean diferentes a los que usted usualmente maneja y además debe estar molesto con esos síntomas de tos, congestión y ojos llorosos”.</i>
	⇒ Aperturas efectivas: Obtener y reconocer todas las preocupaciones	<i>“Antes de continuar y profundizar en estos síntomas, ¿hay “algo más” (1) que me quiera comentar”? Preguntar “algo más” (1). Si el paciente comienza a profundizar en los síntomas iniciales se puede hacer lo siguiente: “mis disculpas por interrumpir, antes de continuar en esos síntomas, ¿hay algo más que quiera comentarme en esta llamada?”</i>
	⇒ Comunicar empatía	<i>Una vez que el paciente no tenga “nada más” por comentar, transmita empatía y apoyo. “Definitivamente se nota que usted está preocupado (reconocer sentimientos que usted escuchó). Antes de seguir, déjeme felicitarlo por estar haciendo el seguimiento de su azúcar en sangre y por los alimentos que consume. Buen trabajo!</i>

Ejemplo: Visita del Proveedor

Paso	Habilidad	Ejemplo
	⇒ Aperturas efectivas: Juntos organicen la cita	<i>"Gracias por toda esta información. Me ha ayudado a tener una imagen clara". "No podremos abordar todo esto hoy. Cuáles son las 2 o 3 cosas más importantes para usted hoy y organizaremos una visita telefónica / virtual de seguimiento para las otras preocupaciones". "Suenan bien, así que desarrollaremos una buena estrategia para controlar los síntomas del resfriado y juntos podemos elaborar un plan para monitorear y obtener valores de azúcar estables. ¡Quiero ayudarlo a sentirse mejor y volver a su estado normal!"</i>
4. Abordar las inquietudes y necesidades de salud del paciente.	⇒ Comprometerse como socio: Animar al paciente a alzar su voz. Colaborar en el establecimiento de metas	<i>"Cuando hablaba de los niveles de azúcar en la sangre me mencionó que lleva un diario de alimentos. Esto es muy útil y agradezco el tiempo y el enfoque que realizó para hacerlo. Realmente me muestra que usted está comprometida con su propia salud".</i>
	⇒ Comprometerse como socio: identificar punto de vista del paciente/teorías para poder construir un plan efectivo.	<i>"Me gustaría saber un poco más sobre ____". Después de escuchar, haga unas preguntas aclaratorias. "Háblame un poco más sobre su dieta. ¿Puede contarme sobre sus comidas de ayer?". Sin prejuicios, haga más preguntas: "¿y cómo se sintió 30-60 minutos después del almuerzo? ¿Ha notado que se sentía así en el pasado cuando comió ____? "¿Qué comida cree que podría estar elevando su azúcar en la sangre?"</i>
	⇒ Comprometer como "socio" al familiar	<i>"(Nombre del miembro de la familia del paciente), ¿hay algo más que desee agregar? ¿Hay alguna otra inquietud que tenga sobre el azúcar en la sangre de su (paciente / relación con un miembro de la familia)? "Parece que está preocupado, y que le gustaría que él / ella esté con nosotros por un buen tiempo"["quisiera que nos acompañara por más tiempo"]</i>

Ejemplo: Visita del Proveedor

Paso	Habilidad	Ejemplo
	⇒ Explicaciones efectivas: pregunte	<p><i>"Dígame lo que sabe sobre la relación entre insulina, alimentos y azúcar en sangre."</i></p> <p>Escuchar.</p> <p><i>"¿Tiene otras preguntas sobre la insulina, los alimentos, el azúcar en la sangre y sus relaciones?" "¿Algo más?"</i></p>
	⇒ Explicaciones efectivas: hable	<p>Responda basándose en lo que el paciente sabe / cierre brechas.</p> <p><i>"Quiero ayudarlo a sentirse mejor y asegurarme de que tenga la información que necesita para que controle su diabetes y mantenga regulados sus niveles de azúcar en la sangre. Esto lo hará sentir mejor físicamente y podrá relajarse y no sentirte tan preocupado "</i> <i>"Debido a ese episodio de bajo nivel de azúcar en sangre, parece que ya ha aprendido que necesita comer después de haber tomado insulina. Eso es absolutamente cierto, puede ser confuso, pero la insulina reduce el azúcar en la sangre y si no hay suficiente azúcar en la sangre de la comida puede hacer que su nivel de azúcar en la sangre sea peligrosamente bajo".</i></p> <p>Continúe brindando consejos médicos específicos a las inquietudes del paciente.</p> <p><i>"Entonces, sí, es importante equilibrar la insulina con la comida".</i> Continuar con la cita.</p>

Ejemplo: Visita del Proveedor

Paso	Habilidad	Ejemplo
4. Reconociendo las preocupaciones del paciente y las necesidades en salud	⇒ Explicaciones efectivas: pregunte	<p>"¿Cómo suena esto?"</p> <p>"¿Qué preguntas nuevas han surgido?"</p> <p>"Solo para asegurarme de que me haya explicado bien, ¿pueden decirme cómo utilizará la insulina de ahora en adelante?"</p> <p>Use la técnica de <i>teach-back</i> (repetición) según sea necesario. Escuche y aborde las brechas, los malentendidos y luego verifique nuevamente.</p>
	⇒ Comprometerse como socio: "hable de colaboración/cooperación".	<p>"Estamos en estos juntos. Quiero estar seguro que yo lo entienda y que usted me entienda a mí".</p>
	⇒ Comprometerse como socio: Colaborar en los objetivos establecidos.	<p>"Entonces, usted dijo que controlaría su nivel de azúcar en la sangre todas las mañanas. ¿Es esto factible? ¿De pronto es más realista hacerlo 5 veces a la semana?"</p> <p>"Ahora hablemos de su tos, congestión y ojos llorosos. Debo agregar que a veces cuando se está enfermo, puede disminuir un poco su nivel de azúcar en la sangre. Entonces es bueno que este observando los valores de cerca...".</p> <p>Siga los mismos pasos del punto 4. Abordar las inquietudes de los pacientes y las necesidades de salud para el problema médico.</p>
	⇒ Cierre efectivo: compruebe que haya entendimiento y confort con los siguientes pasos	<p>"Quiero asegurarme de que hice un buen trabajo explicándole el plan. Dígame si entendió los siguientes pasos a seguir".</p> <p>Asegúrese de que se comprenda el plan de atención para cada síntoma (en el ejemplo, el azúcar en la sangre tos / congestión / ojos llorosos).</p>

Ejemplo: Visita del Proveedor

Paso	Habilidad	Ejemplo
4. Continúe reconociendo las preocupaciones del paciente y las necesidades en salud	⇒ Explicaciones efectivas: pregunte	<p><i>"¿Cómo suena esto?"</i></p> <p><i>"¿Qué preguntas nuevas han surgido?"</i></p> <p><i>"Solo para asegurarme de que me haya explicado bien, ¿pueden decirme cómo utilizará la insulina de ahora en adelante?"</i></p> <p>Use la técnica de <i>teach-back</i> (repetición) según sea necesario. Escuche y aborde las brechas, los malentendidos y luego verifique nuevamente.</p>
	⇒ Comprometerse como socio: "hable de colaboración/cooperación".	<p><i>"Estamos en estos juntos. Quiero estar seguro que yo lo entienda y que usted me entienda a mí".</i></p>
	⇒ Comprometerse como socio: Colaborar en los objetivos establecidos.	<p><i>"Entonces, usted dijo que controlaría su nivel de azúcar en la sangre todas las mañanas. ¿Es esto factible? ¿De pronto es más realista hacerlo 5 veces a la semana?"</i></p> <p><i>"Ahora hablemos de su tos, congestión y ojos llorosos. Debo agregar que a veces cuando se está enfermo, puede disminuir un poco su nivel de azúcar en la sangre. Entonces es bueno que este observando los valores de cerca..."</i></p> <p>Siga los mismos pasos del punto 4. Abordar las inquietudes de los pacientes y las necesidades de salud para el problema médico.</p>
5. Cierre	⇒ Cierre efectivo: compruebe que haya entendimiento y confort con los siguientes pasos	<p><i>"Quiero asegurarme de que hice un buen trabajo explicándole el plan. Dígame si entendió los siguientes pasos a seguir".</i></p> <p>Asegúrese de que se comprenda el plan de atención para cada síntoma (en el ejemplo, el azúcar en la sangre tos / congestión / ojos llorosos).</p>
	⇒ Cierre efectivo: Asegure el cierre	<p><i>"Quiero que se sienta seguro en el futuro. ¿Tiene alguna pregunta sobre lo que hemos hablado hoy antes de que terminemos esta cita? "</i></p>

Ejemplo: Visita del Proveedor

Paso	Habilidad	Ejemplo
5. Continúa el Cierre	⇒ Cierre tecnológico	<i>“Solo un recordatorio, le enviaré las recetas y en unos 30 minutos recibirá un correo electrónico con mis notas sobre nuestra cita de hoy por si necesita recordar algo de los que hablamos, también puede acceder a estas notas a través de su cuenta en el portal del paciente”.</i>
	⇒ Cierre efectivo: haga de los últimos 6 segundos una experiencia positiva.	<i>“Muchas gracias por llamar y compartir su situación tan abiertamente conmigo. Por favor, sepa que estoy aquí para usted y si es necesario puede contactarme llamando a la oficina. Además, puede enviarme un mensaje a través del portal del paciente utilizando la pestaña "Enviar mensaje a mi médico". También quiero decirle cuánto aprecio lo importante que es su salud para mí y me alegro de que me haya elegido como su médico. Es bueno trabajar juntos para que se sientas más saludable. Para desconectar la llamada, haga click en la "X" ... ¡Cúidese! Desconecte después de que el paciente lo haga.</i>

⁽¹⁾Mauksch, L. B., Hillenburg, L., & Robins, L. (2001). The establishing focus protocol: Training for collaborative agenda setting and time management in the medical interview. *Families, Systems & Health*, 19, 2, p. 147-157.

All other Habilidades s reference those found in: Leebow, W. & Rotering, C., (2012). *The language of caring for physicians*. Leebow Golde Group.