

¿CÓMO FORTALECER LA ATENCIÓN CENTRADA EN EL PACIENTE EN UNA CONSULTA VIRTUAL?

Adaptado de: Decálogo para una consulta virtual más humana ¿por dónde empiezo? Anna Sant, Mayo 2020
avances en gestión clínica tomado de: <http://gestionclinicavarela.blogspot.com/2020/05/decalogo-para-una-consulta-virtual-mas.html>

Es fundamental recordar que la telemedicina es una herramienta y aunque se debe adaptar la estructura, se requiere seguir trabajando en los elementos básicos de la ACP desde la comunicación efectiva y la empatía. Igualmente es importante contar con internet estable y una plataforma adecuada, dos elementos básicos para establecer una comunicación virtual fluida.

TIPS DE CONSULTA

TODOS LOS DETALLES SON IMPORTANTES

Antes de iniciar la teleconsulta el profesional de la salud deberá validar ¿cómo se encuentra? ¿Cómo se ve? ¿Cómo se siente? ¿Desde qué lugar va a presentar? Se recomienda revisar con precaución la presentación personal, la ubicación y el estado de los equipos desde los cuales se va a conectar.



UBICACIÓN CORRECTA

Se debe tener un puesto de trabajo ordenado, aseado y libre de objetos que puedan distraer al paciente.

Es importante tener en cuenta la distancia que existe entre usted y la pantalla. Se sugiere un mínimo de 40 cm y un máximo de 80 cm. Su cara debe verse centrada y completa.



EVITAR MOVIMIENTOS EXCESIVOS

En la pantalla se notan los movimientos repetitivos con mayor intensidad y rapidez (sillas que giran, tics, muecas, movimiento de manos, cabeza, ojos), las cuales pueden distraer e interrumpir la comunicación.



CONSTRUIR UN ESPACIO DE CONFIANZA

Teniendo en cuenta que la teleconsulta es una nueva metodología de trabajo, los pacientes muchas veces tienen inquietudes y dudas acerca del proceso. Se recomienda iniciar la sesión con una breve explicación de cómo se va a desarrollar la cita. Esto ayudará a la fluidez de la consulta.



CONOCERSE ES FUNDAMENTAL

Recuerde que una buena relación y una adecuada comunicación inicia al saber con quién se está hablando.

Si es una cita de primera vez, es fundamental que tanto el paciente como el profesional se conozcan y se identifique el contexto.



IDENTIFICAR AL SOCIO CUIDADOR

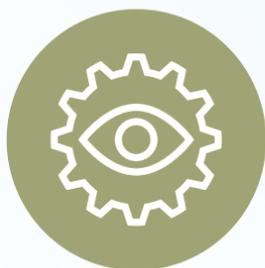
Hay que tener claro con quien se encuentra el paciente: si el socio cuidador está presente, inclúyalo en la consulta y conozca su nombre y relación con el paciente.



USO DE LA EXPRESIÓN Y DE LA VOZ

En la teleconsulta la comunicación no verbal es fundamental. Asegure la calidez de su discurso y el uso adecuado del tono de voz.

Es importante por medio de una buena actitud generar un ambiente empático.



CONTACTO VISUAL

El contacto visual es importante en todo momento. Si es necesario retirar el contacto visual se le debe explicar al paciente el porqué de esta acción.



MANEJAR EL TIEMPO Y LA AGENDA

Deje claro con cuánto tiempo se cuenta y aclare la agenda, esto ayudará a ser conscientes de cómo aprovechar el espacio.

No se debe cortar la consulta de manera abrupta. Si se necesita más tiempo se debe buscar la forma de obtener el mismo.



IDENTIFICAR LAS PRIORIDADES DEL PACIENTE

Se debe establecer confianza para que el paciente pueda identificar y comentar sus prioridades. Hay que estar seguros de entender cuál es esa prioridad, se puede corroborar por medio de una pregunta confirmatoria.



LA EMPATÍA EN LA VIRTUALIDAD

Es fundamental no perder la empatía. Se debe entender siempre el contexto del paciente. No se debe temer perder la cercanía por la pérdida de contacto físico. se tienen otros recursos como la comunicación no verbal y asertiva.



Organización para la Excelencia de la Salud



CONTACTENOS

Mercadeo@planetreealc.org

320 4925349



PLANETREE
AMÉRICA LATINA CENTRAL