



*Manejar la comunicación con el paciente
en la era digital.*

CONSEJOS

Estamos inmersos en la era de la información en la que tenemos acceso a millones de datos, desde cualquier dispositivo, en cualquier momento y lugar. Este hecho está provocando un uso y acceso a Internet y a las redes sociales cada vez mayor.

En cuanto al **tipo de información más buscada** en Internet y redes sociales **destacan los asuntos de salud y cuestiones médicas.**

Utilizando la mayoría de las veces un buscador (principalmente Google), los **temas más solicitados** son:

-  Diagnóstico a partir de sus síntomas o los de un familiar.
-  Obtener más detalles sobre problemas de salud propios o de familiares.
-  Búsqueda de tratamientos y medicación.
-  Experiencias o testimonios de otros

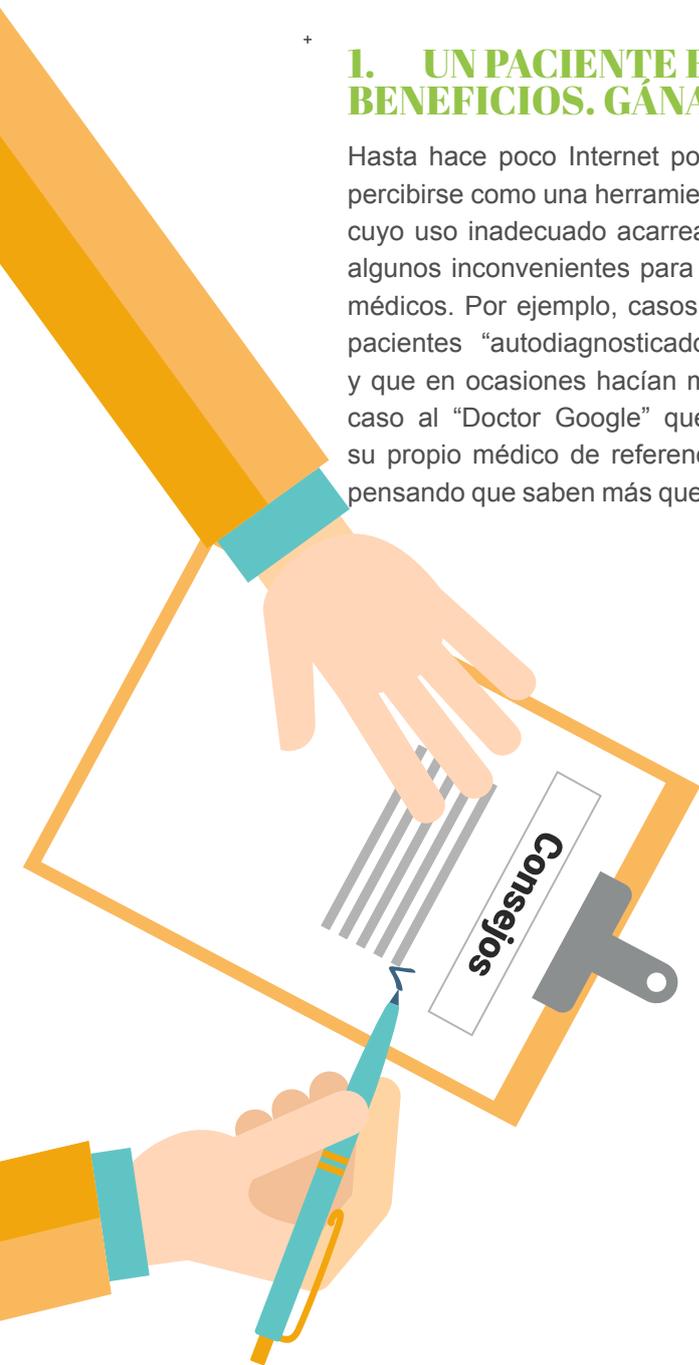
Es por esta dinámica de búsqueda, que hoy en día hablamos de **“e-paciente”**: paciente conectado.

Ante este tipo de pacientes, **¿cómo sería aconsejable que actuaras como médico?** Te ofrecemos algunos consejos a continuación.

1. UN PACIENTE BIEN INFORMADO APORTA BENEFICIOS. GÁNATE SU CONFIANZA.

Hasta hace poco Internet podía percibirse como una herramienta cuyo uso inadecuado acarrea algunos inconvenientes para los médicos. Por ejemplo, casos de pacientes “autodiagnosticados”, y que en ocasiones hacían más caso al “Doctor Google” que a su propio médico de referencia, pensando que saben más que él.

Sin embargo esto está cambiando. Cuanto más informado esté un paciente y sus familiares sobre la enfermedad o terapias, mejor seguirá el tratamiento e indicaciones del profesional médico. Por lo tanto, crea una **relación de confianza con tu paciente** para que la **comunicación** fluya y se cree de nuevo la necesidad de confiar en el médico y no en Internet.



2. ESCÚCHALE Y ORIENTALE SOBRE LA INFORMACIÓN QUE PUEDE ENCONTRAR EN INTERNET.

No todo lo que el paciente encuentra en Internet es válido, aunque él no lo sepa. Más allá de ponerte a la defensiva, **escucha** con interés lo que el paciente tiene que contar y **orientale** sobre qué referencias o páginas de internet son válidas o están contrastadas.

Algunas advertencias y recomendaciones para el paciente:

-  Google ordena los resultados **sin ningún rigor científico** o veracidad.
-  **Cualquiera puede escribir de cualquier tema**, esté cualificado o no para ello.
-  Indícale **webs o redes sociales con información fiable y rigurosa**. Webs médicas, asociaciones de pacientes, páginas acreditadas o blogs de medicina para completar información, aunque no como única vía.

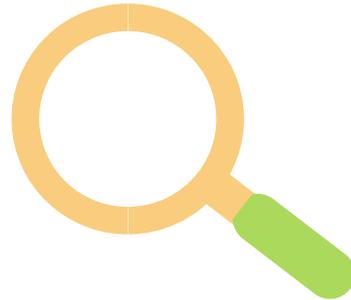
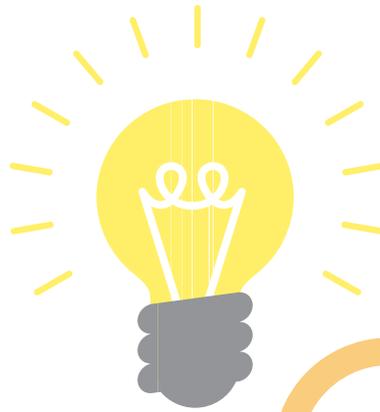
3. INTENTA PONERTE EN EL LUGAR DEL PACIENTE. EMPATIZA.

Y en todo el proceso de comunicación con el paciente utiliza la **EMPATÍA** como piedra angular del mismo.

Empatizar supone aprender a ponerse en sintonía con el otro, mostrar genuino interés en su persona y su situación, independientemente de que se pueda estar de acuerdo o no con ella. **¿Cómo puedes empatizar?**

-  **Saluda, preséntate y pregunta** al paciente cómo se siente y cuál es el motivo de su consulta. Pregúntale su nombre.
-  En un primer momento mantén **contacto visual** y, si lo consideras oportuno, estréchale la mano en señal de cercanía.
-  **Muéstrate cordial** y sonríe con sinceridad.
-  Practica la **escucha activa**. No es suficiente con escuchar sus palabras, sino que también has de “escuchar” sus gestos, posturas, silencios....
-  Habla lo necesario y responde a sus dudas o preguntas. **Evita utilizar tecnicismos**, y si es necesario, explícalos con un lenguaje sencillo o incluso con un esquema o dibujo. Estas representaciones se convierten en un “trofeo” para el paciente.





Referencias bibliográficas

e-pacientes. Cómo nos pueden ayudar a mejorar la salud.
<https://participatorymedicine.org/wp-content/uploads/2013/03/Libro-blanco-de-los-e-Pacientes.pdf>

Libro “El ePaciente y las redes sociales”. Coordinadores: Vicente Traver Salcedo Luis Fernández-Luque. Edita: Publidisa <https://es.slideshare.net/vtraver/el-epaciente-y-las-redes-sociales>

Merayo Arturo, Bravo Esteban y Gordón Fernando: La comunicación con el paciente. Habilidades emocionales para los profesionales de la salud, Elsevier, Barcelona, 2014.

Comunicación médico-paciente: Más allá de las palabras.
<http://www.sietediasmedicos.com/actualidad/en-portada/item/6104-comunicacion-medico-paciente-mas-alla-de-las-palabras#.Wg6p47pFyUk>

Physician Percep-ons of the Health 2.0 Movement: <http://www.meddatagroup.com/wp-content/uploads/MedDataGroup-Health2.0-Movement-Q22014.pdf>

Digital Patient-Provider Connections: Critical to Value-Based Care. http://info.ubicare.com/hubfs/Connections_Critical_to_Value-Based_Care_FINAL.png?t=1474487481454

Susannah Fox y Lee Rainie, The Online Health Revolution: How the Web helps Americans take better care of themselves, Pew Internet & American Life Project, Washington DC, 26 Nov. 2000.