



## ORIGINAL

# Influencia de la comunicación del profesional de la salud en la calidad de la atención a largo plazo



E. Martín Padilla<sup>a,\*</sup>, P. Sarmiento Medina<sup>b</sup> y A. Ramírez Jaramillo<sup>c</sup>

<sup>a</sup> *Psicología Clínica y de Familia, Grupo Contexto y Crisis, Facultad de Psicología, Universidad de La Sabana, Chía, Cundinamarca, Colombia*

<sup>b</sup> *Departamento de Bioética, Universidad Sacro Cuore, Roma, Grupo Kheyron, Facultad de Medicina, Universidad de La Sabana, Chía, Cundinamarca, Colombia*

<sup>c</sup> *Psicología Clínica y de Familia, Clínica Universidad de La Sabana, Chía, Cundinamarca, Colombia*

Recibido el 8 de octubre de 2013; aceptado el 29 de noviembre de 2013

Disponible en Internet el 29 de enero de 2014

### PALABRAS CLAVE

Comunicación en salud;  
Cuidado a largo plazo;  
Relaciones profesional-paciente;  
Práctica profesional;  
Calidad de la atención de la salud

### Resumen

**Objetivo:** Identificar aspectos de la comunicación del profesional que inciden en la calidad de la atención a largo plazo en pacientes con enfermedad crónica o discapacidad y sus familias, según la experiencia de profesionales sanitarios, como base para la elaboración de un instrumento de evaluación.

**Material y método:** Estudio descriptivo de tipo cualitativo. El procesamiento de datos se hizo por análisis interpretativo desde la teoría fundamentada. Participantes: 12 profesionales de la salud (3 médicos, 3 enfermeras, 3 terapeutas y 3 psicólogos) de la Clínica de la Universidad de La Sabana, Chía, y otras instituciones en Bogotá, Colombia, con experiencia de más de 8 años en atención a la enfermedad crónica o a la discapacidad en contextos hospitalarios. Se realizaron entrevistas semiestructuradas y encuesta Delphi. Las estrategias de confiabilidad incluyeron muestreo teórico, evaluación por jueces, triangulación de técnicas de recolección y de entrevistadores.

**Resultados:** Se definieron aspectos específicos de la comunicación de los profesionales que pueden optimizar la calidad de la atención en salud, tanto en el manejo de la información, como en la relación con pacientes y familiares. A partir de estos aspectos, se diseñó una matriz con ejes, códigos y componentes, como soporte para la construcción de instrumentos.

**Conclusiones:** La comunicación en salud, para convertirse en un elemento de apoyo terapéutico, requiere un entrenamiento del profesional en habilidades comunicativas para que la información sea comprensible, dada con acompañamiento emocional y posibilidades de afrontamiento. Se debe incluir y dar participación a la familia en una toma de decisiones argumentada.

© 2013 SECA. Publicado por Elsevier España, S.L. Todos los derechos reservados.

\* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [mario.martin1@unisabana.edu.co](mailto:mario.martin1@unisabana.edu.co) (E. Martín Padilla).

**KEYWORDS**

Health communication, Long-term care; Professional-patient relationships; Professional practice; Quality of health care

**Professional communication in long term health care quality****Abstract**

*Objective:* To identify aspects of professional communication that affect the quality of long-term care for patients with chronic illness or disabilities and their families, in the experience of health professionals, as input for the development of an assessment tool.

*Material and method:* Descriptive qualitative. The data was processed by performing an interpretative analysis from grounded theory. The participants included 12 health professionals (three doctors, three nurses, three therapists and three psychologists), who work at the Hospital of the Universidad de La Sabana, Chia, and other institutions in Bogota, Colombia, with more than five years experience in programs treating chronic disease or disability in hospital therapeutic contexts. Semi-structured interviews and a Delphi survey were used. Validation strategies included, theoretical sampling, script evaluation by judges, triangulation of data collection techniques, and interviewers.

*Results:* We defined specific aspects of professional communication that could optimize the quality of health care, in information management as well as in the relationships with patients and families. From these aspects, an explanatory matrix was designed with axes, categories, and codes as a support for the construction of tools.

*Conclusions:* Health communication, in order to become a therapeutic support element, requires professional training in communication skills to give information in an understandable way, with emotional support and coping possibilities. It should include and involve the family in decision making.

© 2013 SECA. Published by Elsevier España, S.L. All rights reserved.

**Introducción**

Hablar de comunicación en salud implica referirse a una serie de interacciones que se dan en la relación profesional con los usuarios de los servicios sanitarios y contribuyen positiva o negativamente en la percepción de satisfacción de los mismos, como se evidencia en revisiones y estudios sobre el tema<sup>1-4</sup>. En estos trabajos se ve cómo, en cada campo de acción disciplinar, hay una incidencia de la comunicación en la calidad de la atención, lo que a su vez repercute en las actitudes y las conductas frente al proceso de intervención por parte de pacientes y allegados. Añadido a esto, se ha reconocido el efecto terapéutico de una buena comunicación, además del obtenido por los fármacos o procedimientos clínicos<sup>4</sup>.

Esta comunicación incluye al paciente y a su familia, que es el contexto más influyente en la salud, y el afrontamiento de la enfermedad, por lo cual su participación en el proceso es un factor fundamental para la evolución clínica y el apoyo al tratamiento, como se sostiene en la terapia sistémica de familia o en la medicina familiar<sup>5</sup>. El encuentro entre profesionales, pacientes y sus familias implica un intercambio de información, donde se debe avanzar hacia orientaciones específicas de tipo educativo y pedagógico, que posibiliten la participación activa y favorezcan el afrontamiento de la condición de salud<sup>6</sup>. En este sentido cabe preguntarse, ¿en qué medida están preparados los profesionales sanitarios para asumir el reto de la interacción comunicativa? Sondeos al respecto encuentran vacíos en la formación universitaria, por lo que se precisa incluir en los currículos de las profesiones de la salud el entrenamiento en comunicación, desde modelos y parámetros aplicables en el ámbito asistencial e interprofesional<sup>7,8</sup>.

En este sentido, se ha comprobado la importancia de la comunicación como factor terapéutico. Song et al.<sup>9</sup>, en un análisis de datos secundarios de entrevistas cualitativas con 28 pacientes con cáncer, destacaron la importancia de la comunicación para ampliar el conocimiento que tiene el paciente y la familia sobre su historia de salud, el diagnóstico, el pronóstico y el tratamiento; igualmente, señalaron la importancia de las actitudes de confianza, como aspectos clave en la relación médico-paciente. A su vez, Nelson et al.<sup>10</sup>, en un estudio con pacientes diagnosticados con cáncer de pulmón, encontraron que la falta de comunicación con el médico en temas clave era un problema generalizado, por lo que los pacientes se veían perjudicados al aumentar su malestar y poner en peligro los resultados clínicos. Domínguez et al.<sup>11</sup>, utilizando un método Delphi con un grupo de expertos seleccionado entre el personal médico y de enfermería de los servicios de oncología médica y radioterapia, estudiaron las dificultades de comunicación entre profesionales y pacientes con cáncer. En dicho estudio destacaron aspectos clave para mejorar la comunicación con los pacientes, como la formación del profesional en habilidades para dar información veraz pero sin generar expectativas falsas, crear un clima de confianza y solidaridad, usar un lenguaje asequible, tener en cuenta las necesidades de información de la familia, dedicar el tiempo suficiente y utilizar un protocolo de atención consensuado por el equipo de profesionales.

En relación con este contexto, se han identificado en los estudios previos elementos o parámetros específicos de la comunicación entre profesionales de la salud y las personas atendidas<sup>1,2,12</sup>. A partir de estos trabajos, se evidencia la necesidad de identificar las áreas o las dimensiones de la comunicación<sup>5</sup>, para dar una organización a la diversidad de los temas y aspectos que pueden estar incluidos en

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/1091171>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/1091171>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)