

10 consejos para mejorar la relación médico-paciente

Dr. Benjamin H. Levy III

Aquí tiene 10 consejos para generar confianza y mejorar la relación médico-paciente.

1. Prepárese.

Recomiendo encarecidamente revisar la historia clínica y los antecedentes personales patológicos del paciente antes de la consulta. Si es posible, intente que quien le asista en enfermería obtenga con antelación cualquier historial médico necesario, como informes de procedimientos previos, en mi caso como gastroenterólogo de colonoscopia o esofagogastroduodenoscopia.

Estar bien preparado tranquilizará a los pacientes, mejorará la confianza y agilizará la atención.

2. Establezca contacto visual.

Cuando hable con un paciente, siéntese y mírelo a los ojos, en vez de enfocarse en la pantalla de la computadora (ordenador). Los médicos nunca deben estar en un nivel por encima de los pacientes. Procure sentarse a la misma altura o más bajo que el paciente. Intente colocar los muebles de la consulta de modo que pueda ver fácilmente al paciente desde la computadora.

3. Involucre al paciente con sus notas.

Si le gusta escribir su nota con el paciente en el consultorio, le recomiendo que lea en voz alta partes de esta mientras teclea. A los pacientes les encanta experimentar la gran atención al detalle que incluimos sobre ellos.

Complete su nota con detalles específicos como a qué se dedica el paciente, sus antecedentes personales patológicos y su tratamiento. Lea en voz alta una versión simplificada de su plan de tratamiento médico mientras lo teclea.

Esta recapitulación hace hincapié en las partes importantes de sus recomendaciones.

Cuantas más veces exponga su plan, mejor lo entenderán y recordarán los pacientes.

4. Pida una recapitulación.

La mejor manera de terminar una consulta clínica es pedir al paciente que recuerde y le explique el plan, así se asegura de que lo ha entendido.

Aproveche esta oportunidad para corregir cualquier cosa que no haya entendido del todo.

Este paso adicional también demuestra que usted se preocupa por el paciente y que está interesado en que el resultado sea positivo.

5. Disponga de folletos de fácil lectura.

Asegúrese de que sus folletos de educación al paciente sean comprensibles en un nivel de quinto grado.

Disponga de ejemplares en las lenguas más habladas por sus pacientes. Esto es especialmente importante para hablantes de lenguas originarias, inmigrantes y refugiados.

Aproveche los folletos especializados que las sociedades médicas proporcionan a sus miembros para que los utilicen en su clínica.

Estos folletos ilustran que su atención está estandarizada y es congruente con los líderes de opinión médicos, y que usted participa activamente en su organización médica nacional.

6. Establezca una buena relación al final de la consulta.

Siempre que pueda, acompañe a los pacientes a la recepción cuando se marchan.

Delante del paciente, recalque al personal pertinente cualquier prueba urgente que deba programarse.

A los pacientes les encantará su labor de promoción y su atención al detalle.

Este sencillo paso crea una buena relación con los pacientes, que le recordarán como el médico que hizo un esfuerzo adicional.

7. Tome medidas para cumplir los tiempos de consulta.

Organice el horario de su consulta de forma que pueda cumplir el horario de consulta.

Los pacientes también aprecian que valore su tiempo. Tenga en cuenta que muchos pacientes deben hacer pausas en el trabajo o incluso del cuidado de sus seres queridos para acudir a su consulta.

Los pacientes recordarán, admirarán y recomendarán a los médicos puntuales.

A veces es difícil incluir todo lo que hay que hacer en una consulta, así que proporcione una lista de comprobación del historial clínico para que los pacientes lo completen antes de su cita.

(En la sección Guía por Edades de nuestro portal, el paciente dispone de un cuestionario de evaluación clínica para completar antes de asistir a la consulta.)

La sala de espera es una buena oportunidad para que los pacientes lo hagan, justo después de registrarse. Esto agilizará la anamnesis.

También le recomiendo que eduque al personal de enfermería y de apoyo para que enseñen a los pacientes cómo prepararse para las colonoscopias y programar sus procedimientos.

Estos pequeños pasos ayudarán a los médicos a cumplir los tiempos de consulta.

8. En el hospital, no se precipite.

En el ámbito hospitalario, intente evitar obtener el historial y los exámenes físicos mientras otra persona está trabajando con el paciente (p. ej., tomando la presión arterial, colocando una venoclisis). Los pacientes se sentirán apurados y es posible que no puedan concentrarse en la conversación médica si dos profesionales asistenciales diferentes están interactuando con él al mismo tiempo.

Es cortés hacer una cosa a la vez con el paciente.

9. Haga un resumen del alta eficaz.

Redacte excelentes resúmenes del alta, que deben leerse como recomendaciones potenciadoras. Personalmente, numero cada recomendación y la coloco por orden de importancia.

Recomiendo redactar las recomendaciones de alta clínica y hospitalaria en un lenguaje fácil de entender.

En el resumen del alta, hago referencia a cada fármaco que he iniciado o suspendido y, si es necesario, describo los posibles efectos secundarios que deben tener en cuenta los pacientes. Esta técnica mejora notablemente el cumplimiento de nuestras recomendaciones.

10. Recuerde los cuidados posteriores.

A los pacientes les encanta que los llame para ver cómo están y para hacer un seguimiento de los dolores abdominales, las náuseas, el estreñimiento, etcétera.

Demuestre que usted se desvive por ellos.

En lugar de responder a la pregunta sobre un paciente consultando una historia clínica electrónica, llámelo para una conversación rápida.

Los pacientes lo recomendarán con sus amigos como un médico compasivo a quien realmente le importa el bienestar del paciente y obtener excelentes resultados clínicos.

Autor de la nota

Dr. Benjamin H. Levy III

Asociado del Departamento de Medicina Interna y Gastroenterología de la Universidad de Chicago y de la Escuela de Medicina Pritzker (1) Illinois, Estados Unidos

El Dr. Benjamin H. Levy III es gastroenterólogo en la Universidad de Chicago.

En 2017 fue becario Fullbright en Francia, (2) y también puso en marcha una clínica de gastroenterología para los refugiados que se asientan en Chicago.

Sus proyectos clínicos se centran en el desarrollo de campañas de detección del cáncer colorrectal.

El Dr. Levy, recientemente dio una charla TED talks (3) sobre la creación de campañas de educación para la salud utilizando la música y los conciertos.

Organizo un Tune It Up: un concierto para crear conciencia sobre el cáncer colorrectal

<https://gi.org/concert/>



Publica con frecuencia diversos temas de gastroenterología y forma parte del Comité de Relaciones Públicas y del Comité del American College of Gastroenterology sobre Asuntos Relacionados con la Food and Drug Administration (FDA) de Estados Unidos.

1.-La Escuela de Medicina Pritzker es la unidad que otorga el grado de doctor en medicina de la División de Ciencias Biológicas de la Universidad de Chicago. Está ubicada en el campus principal de la universidad en el histórico vecindario Hyde Park de Chicago y se matriculó en su primera promoción en 1927

2.-Actualmente participan 160 países y más de 400.000 estudiantes, profesores, investigadores, artistas y profesionales se han beneficiado con la experiencia Fulbright. Entre los becarios Fulbright encontramos ganadores del Premio Nobel, miembros del gobierno, científicos y líderes de todo el mundo.

3.- Estas conferencias están impartidas por personalidades de la divulgación científica, empresarios, pensadores, figuras políticas, economistas, ecologistas y artistas. Las conferencias TED tienen como objetivo promover “las ideas dignas de ser difundidas”.

Fuente: 10 consejos para mejorar la relación médico-paciente - Medscape - 11 de mayo de 2023.