

GUÍA DE HABILIDADES COMUNICATIVAS

Entrevistar a un paciente/solicitante

A) Inicio de la entrevista

1. Saludar al paciente/solicitante

Es esencial dar la bienvenida al paciente/solicitante mediante una combinación de enfoques no verbales, como el apretón de manos, el contacto visual y la sonrisa, además de un saludo verbal adecuado. Tiene un impacto positivo en el paciente/solicitante cuando el médico se pone de pie y se abotona la bata blanca.

2. Preséntate

Preséntate usando tu posición exacta (estudiante de medicina de la fase I Ayşe Coşkun, pasante Ali Gezen, etc.).

3. Pida al paciente/solicitante que se siente y le brinde privacidad.

Coloque al solicitante/paciente en un área cómoda. Cierre la puerta de la habitación en la que se encuentra para garantizar la privacidad necesaria. Realizar la entrevista con el solicitante/paciente en un ambiente tranquilo. Utilice una expresión verbal como "por favor, siéntese en esta silla" o indique con la mano dónde puede sentarse el solicitante/paciente.

4. Obtener el nombre del paciente/solicitante

Puede leer el nombre del paciente/solicitante en la tarjeta/pantalla, pero es preferible preguntar su nombre para aclarar la información.

5. Utilice el nombre del paciente/solicitante en la entrevista.

6. Haga una pregunta abierta al paciente/solicitante

Es importante comenzar la entrevista con una pregunta abierta para que el paciente/solicitante cuente sus quejas cómodamente. Cada médico tiende a tener una pregunta favorita que usa repetidamente; '¿Cómo estás?', '¿En qué puedo ayudarte?', 'Dime por qué has venido a verme'. Puede hacer una segunda pregunta como "¿qué más puede decir si el paciente/solicitante responde brevemente a su primera pregunta?"

7. Escuchar al paciente/solicitante sin interrumpirlo.

Aprender a escuchar al principio de la entrevista es el primer paso para una entrevista eficiente y precisa. No interrumpa la historia de su paciente para aclarar algunos puntos de la historia o para hacer nuevas preguntas sobre alguna información crítica de la historia. Espera hasta que él/ella complete su historia. Puede dejar que su paciente/solicitante guarde silencio y piense en los detalles.

b) Trato personal

8. Haz contacto visual

Haz contacto visual y mantenlo durante toda la entrevista.

9. Utilizar el lenguaje corporal, el tono de voz y la expresión facial adecuados

Uno de los componentes esenciales de una comunicación efectiva con el paciente/solicitante es seguir correctamente los pasos de la comunicación no verbal. La expresión facial positiva y el tono de voz con el paciente/solicitante son pasos básicos de la comunicación no verbal. Asegúrate de que tu expresión facial sea positiva y habla en un tono en el que puedan escucharte. Evita cruzar los brazos.

10. Evita involucrar distractores

Durante la entrevista con el paciente/solicitante, dirija toda su atención a él. No se involucre en nada (mirar el reloj o el reloj, usar teléfonos celulares, hablar con otras personas, etc.).

11. Considerar las señales no verbales (expresiones faciales, tono de voz, postura, etc.) del solicitante.

C) Recopilación de información

12. Mostrar conocimiento de la información de la historia clínica (si no en la primera reunión)

13. Haga preguntas abiertas para que el paciente/solicitante describa el problema

Haga preguntas que detallen el problema del paciente/solicitante. "Dijiste que tu problema era... ¿Podría dar alguna información más detallada sobre este asunto?", se pueden hacer tales preguntas.

Asegúrate de que la historia sea lo más detallada posible diciendo: "¿Hay algo que te gustaría agregar?". Si el paciente/solicitante está lejos del tema principal, llame la atención sobre el problema diciendo: "¿Qué puede decir sobre su queja/problema?". Las preguntas con una sola respuesta, como "sí/no", limitan la conversación. Haga "preguntas abiertas" que le permitan conocer los detalles de su problema/motivo de la solicitud (por ejemplo: ... ¿Puedes decirme cómo te afecta tu problema? etc.).

14. Garantizar la privacidad de la información

15. Usar un lenguaje sencillo (evitar la jerga médica)

La mayoría de los pacientes/solicitantes no tienen antecedentes médicos, familiaridad o experiencia. No pueden entender las palabras y frases médicas. No utilice jerga médica durante la entrevista con el paciente/solicitante.

16. Haga preguntas una a la vez.

17. Tómese el tiempo suficiente (evite apresurar al paciente/solicitante)

18. Toma notas sin interrumpir la entrevista

Escribir solo la información crítica es suficiente en la mayoría de las entrevistas. Puede ser necesario tomar notas más extensas durante la entrevista si los médicos necesitan información detallada sobre el caso específico. El punto crítico al tomar notas es no dar la impresión de que no lo estás escuchando. Trate de mantener el contacto visual, al menos cuando haga la pregunta, para ver la primera reacción del paciente/solicitante a la pregunta.

19. Concéntrese y evite hacer una pregunta que ya fue respondida

20. Resuma la historia al final y pregunte si el paciente/solicitante tiene algo que agregar o corregir

Resumir es el paso deliberado de hacer un resumen verbal explícito al paciente/solicitante de la información recopilada hasta el momento.

D) Comprender la perspectiva del paciente/solicitante

21. Anime al solicitante a transmitir su problema de manera completa.

Cuando el solicitante/paciente dude, anímelo a explicar más y transmitir los detalles. Junto con los movimientos de cabeza no verbales y las expresiones faciales, los médicos usan estímulos verbales frecuentes, como "continúa, 'ya veo', 'mmm'. Repetir las últimas palabras que el paciente ha dicho demuestra que el médico escucha al paciente y lo anima a seguir hablando.

22. Averigüe la percepción del solicitante/paciente sobre lo que está mal, establezca sus actitudes ante el problema y determine el efecto que el problema tiene en su vida cotidiana y en sus relaciones.

Pregúntele al solicitante/paciente: "¿Cómo afectó o afectará este problema su vida y la de su familia, y si hizo algún cambio en su trabajo/escuela/vida diaria?"

23. Demuestra empatía

El médico debe comprender y apreciar la situación o los sentimientos del solicitante/paciente y comunicar esa comprensión al solicitante/paciente de una manera comprensiva. Para que el solicitante/paciente se sienta seguro. Las declaraciones empáticas son comentarios de apoyo que vinculan específicamente el "yo" del médico y el "tú" del solicitante/paciente: "Puedo apreciar lo difícil que es para ti hablar de esto".

E) Intercambio de información y planificación

24. Proporcionar explicaciones, información y planes que el paciente pueda recordar y entender.

Dar explicaciones claras y completas sobre el problema del paciente, incluyendo las opciones de solución, y hacer que las posibilidades sean comprensibles para el paciente con materiales verbales o visuales.

25. Asegúrese de que el paciente entienda la información correctamente

Pregúntele al paciente si entiende o tiene alguna inquietud sobre la información que se le proporciona. Haz preguntas como: "¿Hay algo que quieras preguntar sobre los temas que hemos discutido hasta ahora?".

26. Discutir la importancia de la participación del paciente en los planes

El paciente tiene un papel fundamental en la implementación de las decisiones tomadas. Explique claramente esta importancia al paciente (por ejemplo, "Sra. Ayşe, usted tiene un papel importante en la implementación de estas decisiones y en el éxito del resultado. Su enfoque positivo y decidido hará que sea más fácil para nosotros obtener un resultado exitoso. ¿Quieres discutir o decir algo?").

27. Involucrar al paciente en el proceso de decisión

Pida la opinión de la paciente sobre las opciones de solución, averigüe cuál es la adecuada para ella y haga explicaciones adicionales cuando sea necesario.

28. Discutir la idoneidad de las soluciones propuestas por el solicitante/paciente

Pregunte si hay alguna dificultad en la implementación de la solución para el solicitante/paciente. Dé tiempo para que el solicitante/paciente tome una decisión.

29. Obtener el consentimiento informado

Obtenga el consentimiento informado verbal o escrito después de explicar el proceso y abordar las inquietudes.

F) Finalización de la entrevista**30. Resumir y confirmar el plan establecido**

Resuma las decisiones que tomó con el solicitante/paciente durante su entrevista. Al resumir, haz uso de las notas que tomaste durante la entrevista. Por ejemplo, a una persona que solicitó asesoramiento sobre planificación familiar y decidió utilizar un dispositivo intrauterino: "Sra. Ayşe, hablamos con usted sobre algunos detalles sobre los métodos de planificación familiar durante esta entrevista. A la luz de la información que le he dado, ha decidido que el método más adecuado será un dispositivo intrauterino. De acuerdo con su información sobre este tema, no se ha detectado ninguna situación de riesgo...". Se puede resumir de la siguiente manera.

31. Explicar situaciones inesperadas y qué hacer en esta situación

Existe la posibilidad de que el solicitante/paciente se encuentre con situaciones imprevistas después de esta entrevista. Por esta razón, si es posible, explíquele los pasos que puede hacer para llegar a usted (o a la institución) en tales casos, y si no es posible, debe hacerlo él mismo.

32. Pregunte si el solicitante tiene alguna pregunta.

El solicitante/paciente puede tener preguntas sobre la entrevista o que acaban de venir a la mente. Para ello, pregúntele al solicitante: "¿Hay alguna otra pregunta que quiera hacer?"

33. Contrato con el solicitante/paciente sobre los próximos pasos/o control

Contratar al solicitante/paciente para la próxima cita es crucial para ganarse su confianza y cumplir con su responsabilidad como médico. Por lo tanto, antes de finalizar la entrevista, decida un momento adecuado para usted y el solicitante/paciente.

34. Termina la entrevista y déjalo salir educadamente

Al finalizar la entrevista, es agradable despedirse del solicitante/paciente, de manera similar, dar la bienvenida al solicitante/paciente. Use sus gestos, mímicas y habilidades verbales para dejar salir cortésmente al solicitante/paciente. Verbalmente, usa expresiones como "Sra. Ayşe, que tengas un buen día".