

TIPS DE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN AL UTILIZAR LA TELEMEDICINA PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE

Vivimos tiempos retantes para ofrecer servicios de salud, y para comunicarse con los pacientes a través del uso de la telemedicina. Los siguientes ejemplos reflejan los materiales de capacitación más amplios de la Oficina de Experiencia Humana de InnoVaCare Health. Agradecemos sus comentarios.

Inicio del encuentro: Primer conjunto de habilidades

Crea Una Conexión Rápidamente

Saludos:	Asegúrate de que su dispositivo y el tuyo estén sostenidos para que puedan verse y que coincida el tamaño de sus caras en las pantallas, si es posible. Comience con un cordial saludo: Qué lindo poder verlo/a. Lamento que no pudimos vernos en persona, pero me alegra que conversemos de forma segura a través de este medio.
Introducción:	Indique su nombre y función. Luego, solicite el consentimiento verbal de su paciente para la visita de telemedicina. Además, asegúrese de que este se encuentre en un espacio privado adecuado y tenga sólo a las personas presentes a las que autoriza a participar. Puede indicarle: Quiero confirmar que usted da permiso para esta visita y que está en un lugar privado, donde sólo le acompañan las personas que quiere con usted en la habitación. ¿Me puede decir su nombre completo y fecha de nacimiento? ¿Quién más está con usted hoy?
Conversación sencilla previo a entrar en detalles:	¿Tuvo algún problema para conectarse en la llamada? (Resista el impulso de preguntar cómo se sienten sobre el coronavirus en este momento).
Disminuya las barreras:	¿Puede verme y/o escucharme bien? ¿Algún ajuste que pueda hacer para asegurar que esté más cómodo?
Tiempo:	Tenemos unos 15 minutos juntos hoy, así que quiero asegurarme de atender sus preocupaciones más apremiantes.

Obtenga la Lista de Todas las Preocupaciones de su Paciente

Reconozca cada elemento:	Usted ha desarrollado una tos y noto que le preocupa que pueda ser coronavirus. Eso es importante para discutir. ¿Qué otra preocupación tiene?
¿Algo más?	Pregunte: ¿Algo más en que pueda ayudarle? Hasta que el paciente diga: "Eso es todo".

TIPS DE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN AL UTILIZAR LA TELEMEDICINA PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE

Negocie la Agenda

Establezca la misma a base de las prioridades del paciente:	De todas las cosas que enumeró, ¿cuáles son las más importantes para usted?, de manera que nos aseguremos de dialogarlas hoy, en el tiempo que tenemos separado.
Indique sus objetivos clínicos:	Ya que es probable que no le vea en persona durante unos meses, ¿qué repeticiones de receta necesitará?
Negocie un plan para la visita actual:	Definitivamente me gustaría hablar más sobre su tos y preocupaciones sobre el coronavirus, y revisar su registro de presión arterial con usted. Hablaremos sobre sus repeticiones de recetas. ¿Está bien si dejamos el dolor de espalda, que no parece haber cambiado, para otro momento?

Conversación centrada en la relación médico-paciente: segundo conjunto de habilidades

Comience la Conversación

Realice preguntas o peticiones abiertas:	Cuénteme sobre esta tos. (Intente no interrumpir hasta que el paciente se detenga).
Escuche atentamente y reflexione lo que le indiquen:	Entonces, la tos comenzó hace unos días después de que trabajó en el patio, y notó picazón en los ojos y estornudos. Entonces, empezó a preocuparse. ¿Enumeraré todos los detalles? ¿Se me quedó algo?

Explore las Perspectivas y Nombre las Emociones

Pregunte sobre ideas, impacto y expectativas:	¿Qué ideas tiene sobre lo que podría estar causando esta tos? ¿Cómo le está impactando esto ahora? ¿Cuál sería el impacto si tiene coronavirus? ¿Cuáles son sus expectativas sobre lo que podemos hacer por usted hoy?
Explore y nombre las emociones:	¿Cómo se siente acerca de todo esto? Creo que si comenzara a toser ahora mismo, también podría sentirme incómodo.

TIPS DE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN AL UTILIZAR LA TELEMEDICINA PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE

Responda con Empatía

Colaboración:	Trabajemos juntos para descubrir si tiene coronavirus. Planifiquemos juntos cómo se auto-aislará en casa, y qué decirle a su familia ante un suceso como este.
Emoción:	Me imagino lo difícil que debe ser para usted, especialmente porque la tos es uno de los principales síntomas, pero estamos juntos en esto.
Disculpa/ Apreciación:	Lamento no tener suficientes pruebas para todos en este momento; ojalá sí tuviera suficientes. Agradezco que mencione sus preocupaciones sobre esto, pues estamos para servirle.
Respeto:	Este ha sido un momento difícil para muchos de nosotros, pero usted es mi prioridad.
Legitimación:	La mayoría de las personas que tienen tos en este momento, estarían preocupadas. Es normal estar estresado cuando se espera el resultado de una prueba.
Apoyo:	Voy a continuar con usted a través de esto, desde las pruebas hasta el tratamiento.

Completar el encuentro: tercer conjunto de habilidades

Comparta la Información

Oriente al paciente al final del encuentro:	Sólo nos quedan unos minutos en nuestra llamada, y quiero resumir y planificar los próximos pasos para atenderle. Por lo que he recopilado de mis preguntas, me preocupa que pueda necesitar una prueba de coronavirus.
Incorporar la perspectiva del paciente:	Sé que le preocupa lo que esto significará para su familia, en caso de tener coronavirus. Podemos revisar juntos la mejor manera de protegerlos.

TIPS DE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN AL UTILIZAR LA TELEMEDICINA PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE

Pregunte, Responda e Indique (ART - Ask, Respond, and Tell)

Pregunte:	¿Qué sabe sobre cómo se trata la infección por coronavirus?
Responda:	Así es, no hay medicamentos que funcionen para curarlo en este momento.
Indique:	Hay algunos medicamentos que pueden hacer que se sienta más cómodo.
Pregunte:	¿Ha oído hablar del autoaislamiento? ¿Qué significa eso para usted?
Responda:	Sí. Tendrá que quedarse en tu habitación y ser el único en usar alguno de los baños. Puede que sea difícil, pero aprecio y valoro cómo quiere asegurarse de que nadie más en su familia se enferme.
Indique:	Le compartiré otras cosas que hacer para mantener segura a su familia.

Evalúe el Entendimiento del Paciente

Pregunte:	Le he dado mucha información y quiero estar seguro de que está claro. ¿Qué le va a decir a su familia sobre el autoaislamiento?
------------------	---

Complete la Visita

Concluya:	Me alegra que hayamos hablado hoy. Por favor, llámenos si le surgen preguntas adicionales. Aclare el plan, según sea necesario.
------------------	---

Este material fue parcialmente adaptado de The Academy of Communication in Healthcare (ACH)