

Guía rápida para **mejorar** la **comunicación** con el **paciente**



Objetivo

Fortalecer la comunicación entre el **personal de la unidad** y los **pacientes** para mejorar la comprensión, la cooperación y la satisfacción del paciente, así como para asegurar la entrega efectiva de cuidados.

Estrategias clave



1 Escucha activa

Presta completa atención al paciente mientras habla, sin interrumpir. Reconoce lo que dice con asentimientos o palabras que indiquen que estás escuchando y comprendiendo.

2 Comunicación clara y sencilla

Usa un lenguaje sencillo y evita jerga médica cuando hables con el paciente. Asegúrate de que la información sea fácil de entender para personas sin formación médica.

3 Verificación de la comprensión

Después de explicar instrucciones o información, pide al paciente que repita lo que ha entendido. Esto ayuda a verificar la comprensión y aclarar cualquier duda.

4 Empatía y respeto

Muestra empatía hacia las preocupaciones y sentimientos del paciente. Reconocer sus emociones puede construir una relación de confianza y facilitar una comunicación más abierta.

5 Comunicación no verbal

Se consciente de tu lenguaje corporal, gestos y expresiones faciales, ya que pueden reforzar o contradecir tu mensaje. Mantén el contacto visual apropiado y una postura abierta.

6 Paciencia y disponibilidad

Dedica tiempo suficiente para cada interacción con el paciente, sin prisas. Estar disponible y accesible aumenta la confianza del paciente en el equipo de cuidados.

7 Feedback del paciente

Anima al paciente a hacer preguntas y expresar sus preocupaciones. Trata sus preguntas con seriedad y busca las respuestas si no las sabe en el momento.

8 Educación del paciente

Proporciona educación sobre su estado de salud, procedimientos, medicaciones y planes de cuidado. La educación es clave para la participación activa del paciente en su cuidado.

9 Documentación de la comunicación

Registra las preferencias de comunicación del paciente y cualquier instrucción o información importante compartida, para garantizar la continuidad y calidad del cuidado.

10 Capacitación y desarrollo de habilidades

Participa en formaciones sobre habilidades de comunicación y relación con el paciente. La mejora continua es esencial para adaptarse a las necesidades cambiantes de los pacientes.

¿Por qué es **importante** poner esto en **práctica**?



Una comunicación efectiva es fundamental para entender las necesidades y preocupaciones del paciente, para la entrega precisa de tratamientos y para aumentar la satisfacción del paciente con el cuidado recibido. La habilidad para comunicarse bien es tan importante como cualquier tratamiento médico en el proceso de cuidado.