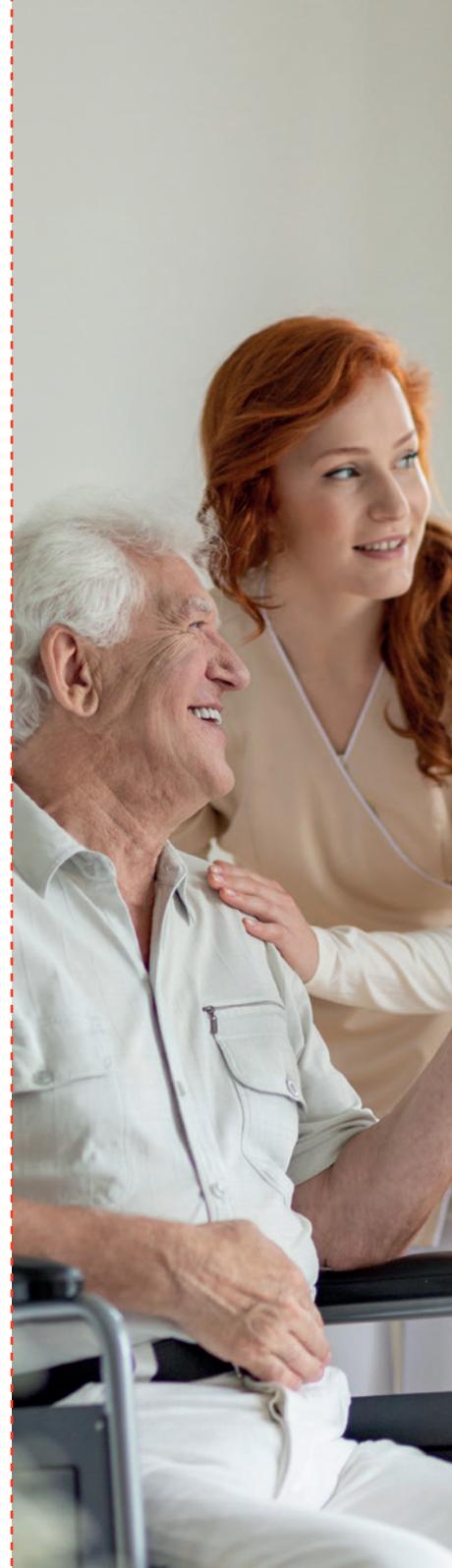


Accede al documento completo en www.novartis.es
'El compromiso de Novartis con los pacientes y cuidadores'

1903065477



Comunicación entre profesionales sanitarios y pacientes

Percepción y estrategias de mejora de la comunicación entre profesionales sanitarios y los pacientes con enfermedades crónicas

Comunicación entre profesionales sanitarios y pacientes

■ ¿Por qué es importante la comunicación entre médico y paciente?

Diversos estudios han mostrado que una comunicación eficaz médico-paciente tiene un impacto directo en la satisfacción y adherencia del paciente al tratamiento y el cumplimiento de las indicaciones médicas¹.

Si se potencian las competencias en salud del paciente o *health literacy*, se conseguirá una mayor implicación del paciente en su autocuidado, una disminución del gasto sanitario y mejores resultados en salud².

El entorno de comunicación entre profesionales sanitarios y pacientes está cambiando hacia una relación entre un paciente, más formado y con una posición más proactiva y un profesional sanitario, con un perfil menos paternalista³.

■ Objetivos generales

Conocer la percepción actual por parte de los profesionales sanitarios y los pacientes sobre la calidad de la comunicación entre ambos actores en el ámbito hospitalario.

■ Objetivos específicos

- Elaborar estrategias para mejorar la comunicación entre los profesionales sanitarios y los pacientes en el ámbito hospitalario.
- Proponer acciones en relación con las líneas estratégicas propuestas.
- Proponer herramientas para mejorar la comunicación entre profesional sanitario y paciente, en el ámbito hospitalario, acordes con las actuaciones.

1. Ref. (Cófreces P, Ofman D, Dorina S. La comunicación en la relación médico-paciente. Análisis de la literatura científica entre 1990 y 2010. *Revista de Comunicación y Salud*. 2014; 4, 19–34)

2. Ref. (Blázquez-Manzano A, Feu-Molina S, Ruiz-Muñoz E, Gutiérrez-Caballero JM. Importance of interpersonal communication in doctor-patient relationship in primary care. *Revista Española de Comunicación en Salud*. 2012; 3(1), 62–76.)

3. Ref. (Cófreces P, Ofman D, Dorina S. La comunicación en la relación médico-paciente. Análisis de la literatura científica entre 1990 y 2010. *Revista de Comunicación y Salud*. 2014; 4, 19–34)

■ Estrategias para mejorar la comunicación entre profesionales sanitarios y pacientes

1. Rediseñar el área de atención a la persona en los centros sanitarios (incluyendo humanización, calidad y responsabilidad social corporativa).
2. Formación continuada a los profesionales sociosanitarios en valores y aspectos comunicacionales.
3. Aproximación humanista personalizada en el ejercicio de la profesión.
4. Proporcionar canales para la formación e información del paciente, familia y cuidadores.
5. Potenciar y motivar el papel de todos los profesionales.
6. Incluir la evaluación de habilidades y destrezas en comunicación, de los profesionales en el ámbito de la salud.
7. Crear indicadores y evaluar la comunicación de los profesionales en activo.
8. Asegurar la preparación de la visita de forma anticipada por parte del profesional.
9. Realizar continuidad asistencial de la comunicación (comunicación entre profesionales sanitarios).

■ Recomendaciones para mejorar la relación médico paciente

