



Detrás de Cámara:

Comunicación efectiva con el paciente y su impacto ético

Grupo 10





😊

Nuestro equipo

❤️



Delegada



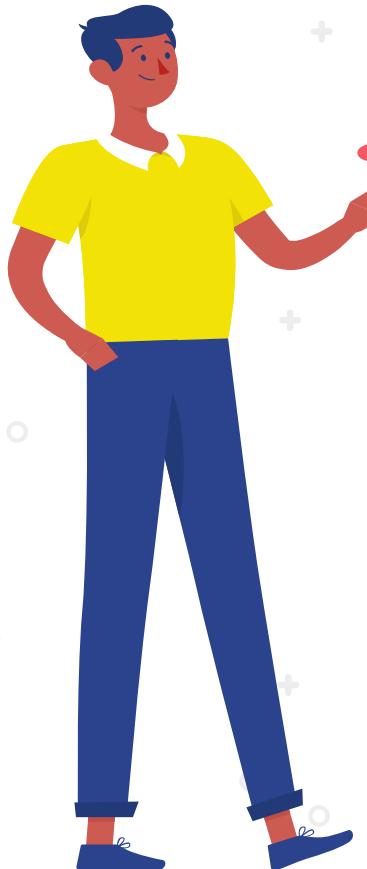
<https://eticmedic.webnode.cl/>



eticamedicag10@gmail.com



Introducción



La comunicación efectiva es una herramienta fundamental en el área de la salud y sus implicaciones éticas

Conscientes de su importancia como grupo hemos realizado un video educativo exemplificando su importancia en una situación de gran relevancia actualmente respecto a la desconfianza en la vacunación contra Sars-CoV2 para así demostrar la importancia de comprender la comunicación efectiva y su relevancia ética para el equipo de salud.



Objetivos

Informar

Al personal de salud sobre la importancia de la comunicación efectiva

Ejemplificar

Una mala y una buena comunicación efectiva saber que actitudes no hay que seguir y cuales hay que imitar

Concientizar

Concientizar a las personas sobre la importancia de establecer una buena comunicación y cómo esta puede afectar la transmisión de la información y la toma de decisiones.

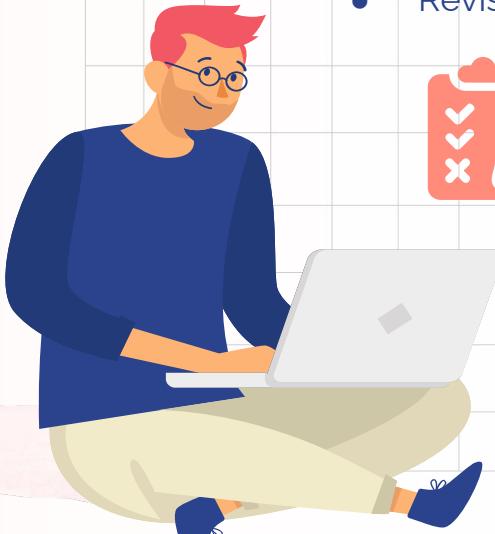


Material y Método



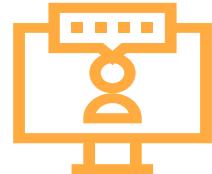
Con un total de 20 días de trabajo, desde el 1 de Junio hasta el 21 de Junio. Se realizó el trabajo por etapas de:

- Planificación
- Realización
- Revisión y Presentación



- ➔ Se utilizó como vía de reunión **Discord**, manteniendo un acta de reuniones en **Documentos Google**.
- ➔ Para sustentar la información del video se adjunta la **bibliografía** en la Búsqueda de Información.
- ➔ Para la edición del video se utilizó **iMovie**
- ➔ Para el diseño del material de apoyo de la presentación introductoria, se utilizó **Presentaciones Google** con dos plantillas de **Slidesgo**.

Etapa de Planificación



LLuvia de Ideas

Tema: Comunicación efectiva con el paciente y su impacto ético

Ideas de Formato:

- Disertación grabada con efectos
- Grabarnos a nosotros mismos
- Animación
- PPT

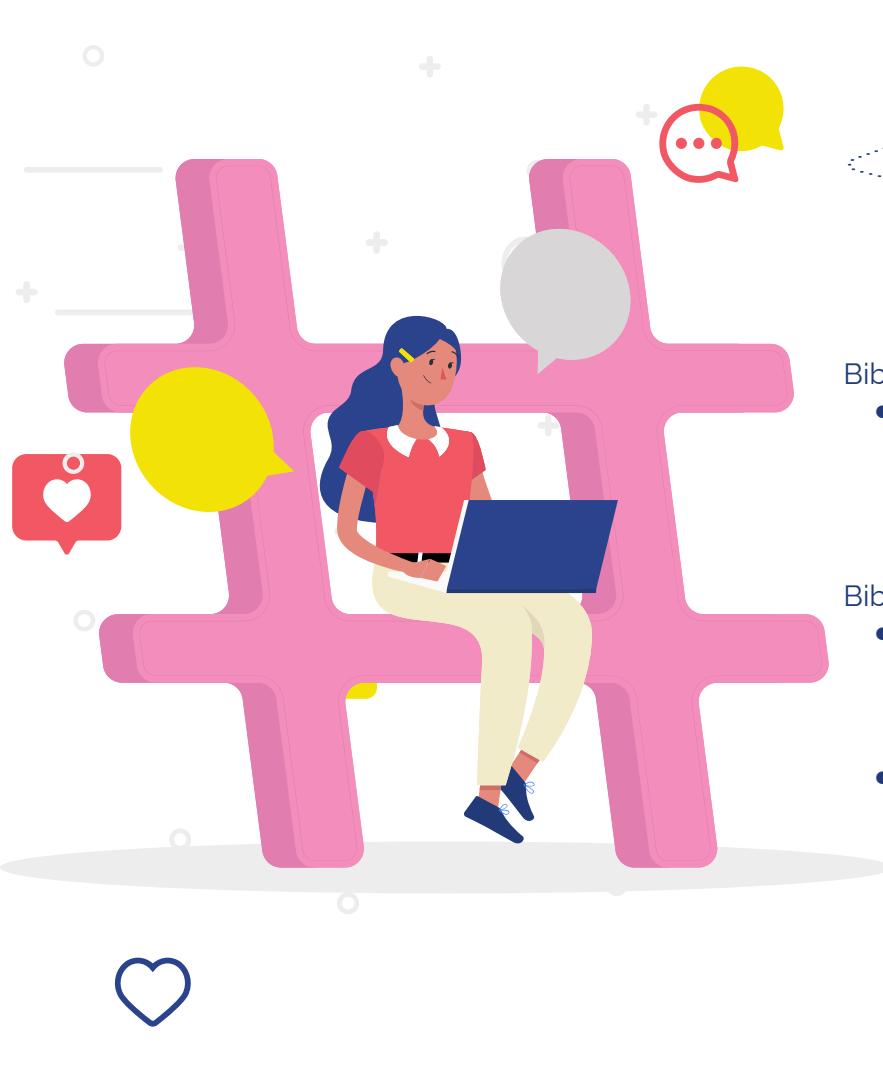
Problemática: Covid, Pacientes crónicos, Cáncer, VIH, Paciente deprimido que deja el tratamiento, Miedo a la Vacunación (mal explicado, y luego bien explicado y conteniendo sus miedos)

Público Objetivo: Equipo de salud

Objetivos: Informar al equipo de salud de cómo abordar efectivamente a los pacientes e informarles correctamente

Introducción y conclusión de la presentación





Búsqueda de Información

Bibliografía Utilizada Comunicación Efectiva:

- Moore P., Gomez G., Kurtz S., Vargas A. (2010) La comunicación médico-paciente: ¿Cuáles son las habilidades efectivas?. Rev Med Chile 2010; 138: 1047 - 1054
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/rmc/v138n8/art16.pdf>

Bibliografía Utilizada Vacunación contra Sars-CoV2 y desconfianza::

- Galindo Santana B., Molina Águila N. (2020) La sostenibilidad de la vacunación y los movimientos antivacunas en tiempos del nuevo coronavirus. Rev Cubana Salud Pública 46 (Suppl 1)
<https://www.scielosp.org/article/rcsp/2020.v46suppl1/e2599/es/>
- Larrondo Ureta, A., Peña Fernández, S., Morales i Gras, J. (2021). Desinformación, vacunas y Covid-19. Análisis de la infodemia y la conversación digital en Twitter. Revista Latina de Comunicación Social, 79,1-18.
<http://nuevaepoca.revistalatinacs.org/index.php/revista/article/view/14>

Diseño del Video

Escena de Ejemplo de mala comunicación

.....
Se presenta el caso de una paciente asmática en un control via zoom, quien no se ha vacunado provocando una mala reacción del Dr.

Retroalimentación

.....
Se muestra los errores de la escena anterior presentando los 5 pilares de la comunicación efectiva, con una voz en off y videos explicativos

Escena de ejemplo de buena comunicación

.....
Se presenta el caso de una paciente asmática en un control via zoom, quien no se ha vacunado y el buen manejo del Dr.



Creación del Libreto



Diálogo MALA Comunicación

(Llamada de zoom → Teleconsulta)

Paciente: Hola buen día Dr(a) vengo a mi control de rutina por el asma.

Médico: Hola, buen día, sí por supuesto, primero déjeme revisar algunos de los datos generales que me envió.

Paciente: Sí, ningún problema.

Médico: Pero... Veo que usted no se ha vacunado contra el COVID y tiene asma, ¿qué le pasa?

Paciente: Mire doctora, yo he visto muchos videos en facebook que me mandan y no quiero que se me peguen cuchillas o peor aún, chip 5g, no quiero ser controlada por bill gates. Así que no creo q en esas cosas.

Médico: Pero ¿¿cómo se le ocurre pensar en eso? ¿Acaso no piensa en su familia y en usted? Estamos en plena pandemia, se están muriendo miles de personas al día.

Paciente: Pero yo no creo en esas tonteras, mireme, estoy impecable y mi familia también a pura lechuga y meditación. Además, vi una publicación en facebook que decía que uno se curaba del covid.

Médico: Uste pensar por si

Paciente: Per

Médico: Ento

El médico debe demostrar flexibilidad mediante distintas habilidades que le permitan reaccionar ante la actitud del paciente y poder acercarse a él, escuchándolo atentamente y respondiendo al paciente en un sistema parecido al frisbee, donde la atención va al paciente, se le realiza un feedback y vuelve al paciente. Siendo capaz de adaptarse a las distintas actitudes que pueden presentar los pacientes. En el primer caso el médico evidencia una estructura **rígida** en la conversación, no muestra señales de escuchar lo que dice el paciente o de hacerle comentarios del tema, ni tampoco reacciona a sus miedos o personalidad de forma adecuada, cerrado la conversación en que el es el experto y el paciente simplemente quien debe seguir sus indicaciones sin apresuraciones o consideraciones a ellas. No se adapta, ni se preocupa de centrar la atención al paciente y estructurar la conversación en base a ello.

• Sigue el modelo helicoidal más que un modelo lineal → faltó completamente.

Para que el personal de salud logre explicar la situación de buena manera al paciente, logrando una comprensión plena y precisa, se tiene que retomar la información las veces que sea necesaria, repitiendo con otras palabras, rescatando las ideas principales, de una manera que se conoce como helicoidal, es decir, un trenzado de información donde cada vez se va subiendo por el espiral a un nivel de comprensión más complejo. Es importante entender que el paciente no tiene por qué estar familiarizado con terminologías médicas o conocer la enfermedad que padece, es trabajo del personal de salud explicarlo para mejorar su calidad de vida y aumentar las probabilidades de adherencia al tratamiento. La reiteración y el intercambio son elementos esenciales de una comunicación efectiva.

Para finalizar este punto, nos tenemos que quedar con la idea de que "Llegar y hacer no es suficiente". Como se vio en el primer caso, este punto faltó completamente, ya que existía un modelo lineal, el médico no retoma la idea, no explica y no existe un intercambio con el paciente, solo se le recrimina.

Ahora revisados los 5 pilares, veamos un ejemplo de **BUENA comunicación** con el paciente y el impacto ético que esta tiene.

(2NA desde el 53-1:30) Los principios básicos que caracterizan la comunicación efectiva son:

- **Asegura una interacción en vez de una transmisión directa**

R: Al establecer la comunicación un pilar fundamental de esta es la interacción que ocurre entre ambas partes. Se deben escuchar mutuamente y permitir un intercambio de ideas, como se presentó en el primer caso, dejar razonamiento sobre el paciente, es eliminar por completo esta interacción que necesita la entrevista médica para tratar la problemática del paciente. A la cual en más de una ocasión se puede llegar y tratar efectivamente si tan solo se escucharan las preocupaciones que presentan los pacientes, sus miedos, los que conoceremos si estos tienen la oportunidad de expresarlos

- **Reduce la incertidumbre innecesaria**

R: En el diálogo médico-paciente de por si existe una relación asimétrica por el grado de conocimientos que posee el médico en comparación al paciente. Por este motivo muchas veces el paciente va a llegar a la entrevista con mucha incertidumbre respecto a su padecer, e incluso respecto a otros temas de los cuales él no posee la información necesaria para comprenderlos completamente como si lo puede hacer el médico, quien es un experto en el tema de la salud. La comunicación es la clave para lograr una entrevista mucho más eficiente en el tratamiento hacia el paciente. Considerar fiable los hechos que **desu** **pueda nacer primariamente del m** enfermedades que tratamos y prevenir de igual forma se deben tratar en con

- **Resuelve planificando en t**érn

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

unificación

Para e intuición la emocion y o acció de lo que se entiende en el primer momento de la comunicación, la paciente comuniante, impic

Diálogo BUENA comunicación

Paciente: Hola buen dia Dr(a) vengo a mi control de rutina por el asma.

Médico: Hola, buen día, sí por supuesto, primero déjeme revisar algunos de los datos generales que me envió.

Paciente: Sí, ningún problema.

Médico: Disculpe Sr/Ira, Veo que usted no se ha vacunado contra el COVID siendo usted paciente de riesgo para esta enfermedad, cuénteme por favor en confianza. ¿Por qué motivo no se ha vacunado?

Paciente: Mire doctor, yo he visto muchos videos en facebook que me mandan y no quiero que se me peguen cuchillas o peor aún, chip 5g, no quiero ser controlada por bill gates. Así que no creo q en esas cosas.

Médico: Entiendo su temor, es normal que frente a toda la información que se ha publicado uno sienta desconfianza frente a las vacunas. Sin embargo, lamentablemente gran parte de esta información que está circulando es falsa y lo único que logra es desinformar a la población. Si le parece lo puedo aclarar cada una de sus dudas.

Paciente: No, si yo ya tengo todo claro.

Médico: Dado que usted es asmática, es importante que comprenda que el COVID le podría afectar severamente en comparación a una persona sana.

Paciente: Pero las vacunas poseen ingredientes **que** **no** **producen** **autismo**. ¿Cómo puede darme usted seguridad con eso?

Médico: Entiendo su punto, pero le puedo asegurar que las vacunas no poseen ingredientes en cantidades que le puedan hacer daño, por ejemplo el mercurio, mucha gente lo resalta pero las vacunas no tienen más mercurio que las latas de atún. Al igual que no se ha probado su relación con el autismo.

Paciente: ¿Qué los efectos secundarios? Como **que** **no** **me** **haga** **mal** o **me** **contagiare** de **Covid**, una vecina hasta se desmayó al vacunarse.

Médico: Los efectos secundarios varían de persona a persona, puede presentar fiebre, dolor en la zona, o dolor de cabeza, pero lo aseguro que es una reacción de su cuerpo la cual nos deja ver que la vacuna está haciendo efecto y que usted se está protegiendo.

Paciente: **Aaaaaah**, entonces los efectos son algo bueno para **mi**. **Aaaaaah**, ahora entiendo

Médico: (Excelente!) No dude en consultar cualquier duda que le surja durante la consulta. Ahora sigamos con el control del sistema, que para lo que **que** **que** **vino** **me** **llame**

Vuelve voz en off. Siguieron los 5 pilares se puede lograr una comunicación efectiva con el paciente, lo que conlleva a mantener los 4 principios de la biotécnica. Respetando la autonomía dejando que hable y escuchándolo, teniendo en cuenta que el paciente es capaz de decir por si mismo y nuestro trabajo es asegurarnos de que tome esa decisión informada, ya que con esta información estamos velando por el bien del paciente y a su vez evitamos generar algún daño por no escucharlo previamente cumpliendo la beneficencia y no maleficencia. Y que finalmente no se prive de este recurso que le corresponde como individuo dentro del sistema de salud, ejerciendo la justicia. Para finalmente no olvidar que estamos tratando con un individuo y no con una enfermedad.

tratándolo como un individuo y no como enfermedad.

Designación de Tareas



Actrices

Isidora Brito y María
Ignacia Carrasco

Narradora

Anaís Galeas

Recopilación de material audiovisual

Daryl Durán y Catalina
Herrera

Edición

Julissa López

Presentación Introductoria

José Aroca

Etapa de Realización



Etapa de revisión y presentación



Conclusiones

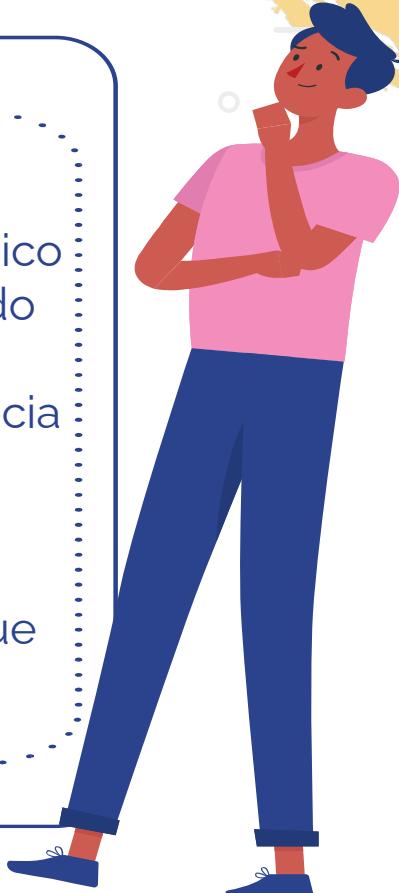


En relación a lo aprendido,

La comunicación efectiva es fundamental para la relación médico paciente y es necesario que el personal de salud esté informado sobre aquello.

La ética médica exige un trato humano de parte del médico hacia el paciente, que respete su dignidad y valor como persona, cumpliendo con el impacto ético que conlleva.

Además, se muestra la importancia de los 4 principios de la bioética (no maleficencia, beneficencia, autonomía y justicia) que se deben seguir en toda relación comunicativa.



Conclusiones



En relación al método de trabajo

El método de video explicativo fue una muy buena estrategia para informar a las personas y para trabajar como un equipo. Por medio de este trabajo no solo se logró aprender de la temática sino que además aplicarla y llevarla a ejemplos de día a día. Además se logró mejorar el trabajo en equipo, fomentando la participación, organizando y planificando de manera equitativa el trabajo, compartiendo y escuchando atentamente los puntos de vista de los integrantes y logrando resolver los diversos conflictos que se presentaban durante la realización de este trabajo.

