

Protocolo de actuación ante pacientes conflictivos en urgencias.



Errores más comunes:

- Interrumpir al paciente
- Adelantarnos a la información
- Fingir atención hacia el paciente
- No tener sinergia con el paciente



Consecuencia:

Perdida de la confianza del paciente hacia el profesional y la comunicación se interrumpe.

Que hacer:

ESTRATEGIAS VERBALES:

Usar lenguaje apropiado evitando palabras que cualquier persona que pueda conocer o comprender.

Controlar el tono de voz.

No interrumpir al paciente y si se va a interrumpir, evitar cortar las frases y hacerlo con frases como: espere un momento por favor, escuche un segundo e intente contestarme de la manera más concreta posible.

Una herramienta útil es la paráfrasis, consiste en repetir el mensaje recibido para contrastar si es exacto.

ESTRATEGIAS NO VERBALES:

Contacto ocular.

Demostrar interés hacia lo que se está escuchando, a través del feedback

Postura del cuerpo: inclinada hacia adelante, en posición sentado, se asocia a la apertura a la comunicación y atención al tema, una distancia mínima interpersonal entre 1,25 y 3,5 metros.

Movimientos corporales: la frecuencia de gesticulación implica relajación y apertura hacia la comunicación.

Ser siempre empático. La empatía consiste en la capacidad para ponerse en el lugar del otro.

Mantener una actitud y un comportamiento pacientes, dejar tiempo para que el paciente se exprese de manera completa.

Evitar juicios de valor sobre el paciente o acompañante.

Bibliografía:

- De La Peña, M. (2008). "La satisfacción de los pacientes". Madrid. Ed. Arán.
- Bimbela, J.L. (2005). "Cuidando al profesional de la salud". Granada. Escuela Andaluza de Salud Pública.
- Associació d'Entitats Sanitàries y Socials (2013). "Guía de prevenció de la violència y de l'assetjament al centre de treball en el sector sanitari". Barcelona.
- Diccionario de la lengua española. Real Academia Española. [acceso el 12 de mayo del 2014]. Disponible en: <http://www.rae.es/>
- Servicio Andaluz de Salud (2006). "Plan de atención al ciudadano". Andalucía.