



LICENCIATURA: NUTRICIÓN APLICADA
ASIGNATURA: Comunicación efectiva en Salud

NÚMERO Y TÍTULO DE LA UNIDAD:

Evidencia de aprendizaje. Tipos de lenguaje y comunicación efectiva.

ACTIVIDAD:

Unidad 1. Fundamentos de comunicación efectiva en salud

ASESORA: MIRIAM YARELY CASTRO CAMACHO

ESTUDIANTE:

GUILLERMO DE JESÚS VÁZQUEZ OLIVA

MATRICULA: ES231107260

FECHA DE ENTREGA:

29 de octubre de 2023



INTRODUCCIÓN

La comunicación efectiva es un elemento esencial en la atención médica y desempeña un papel fundamental en la seguridad del paciente, la calidad de la atención y la construcción de relaciones sólidas entre los profesionales de la salud y sus pacientes. La habilidad de transmitir información de manera clara, comprensible y empática es una competencia crítica que todos los profesionales de la salud deben dominar. En este ensayo, exploraremos por qué es crucial que los médicos, enfermeras y otros proveedores de atención médica no solo conozcan los modelos de comunicación efectiva, sino que también los apliquen de manera constante en su práctica clínica. A través de ejemplos y argumentos sólidos, demostraremos cómo esta competencia es un pilar fundamental en el campo de la salud, contribuyendo a la seguridad del paciente, la confianza en la atención médica, la toma de decisiones compartida, la prevención de conflictos y la mejora continua de la calidad asistencial. La comunicación efectiva no es solo un requisito esencial para el éxito en la atención médica, sino que también es una responsabilidad ética que todos los profesionales de la salud deben abrazar en aras del bienestar de los pacientes y la mejora de la atención médica en general.



DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

➤ ¿Que son las teorías de la comunicación?

Las teorías de la comunicación son un conjunto de conceptos, enfoques y principios que buscan comprender y explicar los procesos de comunicación humana. Estas teorías son fundamentales para entender cómo las personas intercambian información, ideas y significados en diversas situaciones y contextos. A través de la investigación y el estudio de las teorías de la comunicación, los académicos y profesionales de la comunicación buscan identificar patrones, factores y dinámicas que influyen en la efectividad de la comunicación.

➤ Describe con tus propias palabras qué es la comunicación efectiva, enfocada a los profesionales de la salud.

La comunicación efectiva es esencial en todos los campos, pero reviste una importancia especial en el ámbito de la salud. Se puede definir como el proceso de transmitir información de manera clara, precisa y comprensible, de modo que el receptor pueda entenderla, procesarla y actuar en consecuencia. En el contexto de los profesionales de la salud, la comunicación efectiva implica la habilidad de transmitir información médica de manera que los pacientes la comprendan y se sientan cómodos haciendo preguntas y expresando sus preocupaciones. Además, implica escuchar de manera activa a los pacientes para comprender sus necesidades y deseos.

➤ Describe los modelos de comunicación efectiva.

La comunicación efectiva en el campo de la salud se basa en varios modelos que guían la práctica. Algunos de estos modelos incluyen:

Modelo de las 5 A's: Este modelo se utiliza en la consejería de salud y se enfoca en las etapas de la comunicación médica. Las "5 A's" son: Afirmar (afirmar la importancia de la salud), Preguntar (sobre el comportamiento del paciente), Evaluar (evaluar la disposición del paciente para el cambio), Asesorar (dar recomendaciones), y Asistir (asistir al paciente en el cambio).

Modelo del Proceso de Comunicación de Schramm: Este modelo se centra en la idea de que la comunicación es un proceso bidireccional en el que el emisor y el receptor interactúan. Comprende la codificación del mensaje, la transmisión, la decodificación y la retroalimentación. En el contexto de la salud, este modelo enfatiza la importancia de la retroalimentación constante entre médico y paciente.

Modelo de las Tres Esferas: Este modelo sugiere que la comunicación efectiva en salud se basa en tres esferas interconectadas: la esfera profesional (habilidades clínicas y conocimiento), la esfera de la relación médico-paciente (empatía y confianza), y la esfera cultural (consideración de las diferencias culturales).



Modelo de Comunicación Centrada en el Paciente: Este enfoque coloca al paciente en el centro del proceso de toma de decisiones de salud. Los profesionales de la salud deben informar y educar a los pacientes, teniendo en cuenta sus valores y preferencias, para que participen activamente en sus propias decisiones de atención médica.

4. Lee y analiza detenidamente el siguiente caso:

Ahora:

a) Imagina que tú eres el jefe inmediato de la enfermera y tendrás que hablar con ella sobre lo sucedido, por lo tanto, deberás redactar el guion de la conversación que sostendrías con ella, en una extensión de una cuartilla.

Jefe Inmediato (JI): Buenas tardes, enfermera. Necesito hablar contigo sobre un incidente que ocurrió hoy en tu turno.

Enfermera (E): Buenas tardes, ¿en qué puedo ayudarte?

Jl: Durante tu turno, ocurrió un incidente grave. Te vi quebrar una ampolla de un medicamento y luego no administrarlo al paciente. Esto puso en riesgo la vida del paciente. ¿Puedes explicarme lo que sucedió?

E: Sí, lo siento mucho. Estaba agotada después de un largo turno y, en un momento de descuido, quebré la ampolla del medicamento. No quería asumir la responsabilidad por el costo del medicamento y temía una amonestación, así que registré falsamente que lo había administrado.

Jl: Comprendo que el cansancio y el estrés pueden llevar a errores, pero lo que hiciste puso en peligro la vida del paciente. Nuestra prioridad es la seguridad y el bienestar de los pacientes. Esto es inaceptable.

E: Tienes razón, cometí un grave error y lo lamento profundamente.

Jl: Necesitamos tomar medidas para garantizar que esto no vuelva a ocurrir. Esto incluye abordar tus condiciones de trabajo y asegurarnos de que tengas tiempo para descansar y reponerte entre turnos.

E: Estoy de acuerdo en que necesitamos hacer cambios para evitar que esto vuelva a suceder.

Jl: Para eso estoy yo, para apoyarte sin importar cual sea la circunstancia, que no vuelva a pasar por favor continua con tu buen trabajo.



b) Enseguida, analiza tu conversación y especifica a qué tipo de modelo de comunicación efectiva pertenece (Fundamenta tu respuesta)

Modelo de comunicación efectiva: El tipo de modelo de comunicación efectiva que se está aplicando en esta conversación es el "Modelo de Comunicación Centrada en el Problema". En este modelo, se reconoce el problema, se discute abierta y honestamente, y se trabaja en conjunto para encontrar soluciones.

c) De acuerdo con el tipo de modelo ¿Consideras que establecerías una comunicación efectiva con la enfermera? (Fundamenta tu respuesta)

Sí, se establecería una comunicación efectiva con la enfermera. A pesar de la gravedad del incidente, como jefe inmediato mostraría empatía y comprensión hacia la enfermera, reconociendo la presión a la que se enfrenta en su trabajo. Además, me enfocaría en la solución del problema y en la prevención de futuros incidentes, lo que promueve un ambiente de aprendizaje y mejora continua.

d) ¿Cómo definirías esta comunicación, consideras fue efectiva? Fundamenta tu respuesta.

La comunicación fue efectiva en el sentido de que se abordó el problema de manera abierta y se establecieron planes para prevenir futuros errores. Sin embargo, el incidente en sí mismo es grave y con consecuencias potencialmente letales, por lo que la efectividad de la comunicación depende de la acción y seguimiento que se dé a las medidas propuestas para prevenir incidentes similares en el futuro.

e) – Conclusiones, incluye una conclusión de mínimo 250 palabras, donde presentes:



CONCLUSIONES

La importancia de que un profesional de la salud conozca y aplique modelos de comunicación efectiva en su interacción profesional es fundamental en el ámbito de la atención médica. La comunicación efectiva no solo mejora la relación entre el profesional de la salud y el paciente, sino que también tiene un impacto directo en la seguridad del paciente, la calidad de la atención y la eficacia de los tratamientos médicos. Aquí, se abordan algunas razones clave que respaldan la importancia de estos modelos:

Seguridad del paciente: La comunicación efectiva es esencial para la seguridad del paciente. Los errores de comunicación, como malentendidos o información incompleta, pueden tener consecuencias graves. Un profesional de la salud que comprende los modelos de comunicación efectiva puede reducir la probabilidad de errores y garantizar que la información crítica se transmita con precisión.

Confianza y empatía: La comunicación efectiva fomenta la confianza entre el paciente y el profesional de la salud. La empatía y la comprensión de las necesidades y preocupaciones del paciente crean un ambiente de atención más cálido y receptivo. Esto, a su vez, puede llevar a una mayor adherencia al tratamiento y una mejor experiencia para el paciente.

Toma de decisiones compartida: Los modelos de comunicación efectiva promueven la toma de decisiones compartida entre el paciente y el profesional de la salud. Esto significa que el paciente está informado y participa activamente en las decisiones relacionadas con su atención médica. Los profesionales de la salud deben ser capaces de explicar opciones de tratamiento de manera comprensible y responder a las preguntas y preocupaciones del paciente.

Prevención de conflictos: La comunicación efectiva también puede ayudar a prevenir y resolver conflictos en el entorno de atención médica. La capacidad de manejar situaciones delicadas, como noticias difíciles o desacuerdos sobre el tratamiento, de manera compasiva y efectiva es esencial para mantener un ambiente de trabajo saludable y una relación positiva con los pacientes.

Mejora continua: La comunicación efectiva facilita la retroalimentación y el aprendizaje continuo. Los profesionales de la salud pueden evaluar y mejorar sus habilidades de comunicación a lo largo de sus carreras, lo que se traduce en una atención de mayor calidad y una mejor satisfacción del paciente.



FUENTES DE CONSULTA

Comunicación efectiva y trabajo en equipo, los pilares del éxito. (s/f). Becas-santander.com. Recuperado el 30 de octubre de 2023, de <https://www.becas-santander.com/es/blog/comunicacion-efectiva-y-trabajo-en-equipo.html>

Miguel, J., & Terrón, A. (s/f). INTRODUCCIÓN A LAS TEORÍAS DE LA COMUNICACIÓN Y LA INFORMACIÓN. Www.um.es. Recuperado el 30 de octubre de 2023, de [https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20\(20\)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf](https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20(20)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf)

Ortiz-Sykes, K. (2021, septiembre 14). ¿Qué es la comunicación efectiva? Elementos, tipos y ejemplos. Hubspot.es. <https://blog.hubspot.es/sales/comunicacion-efectiva>

(S/f). Edu.co. Recuperado el 30 de octubre de 2023, de https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/node/publication/field_attached_file/pdf-teorias_de_la_comunicacion-pag.-web-11-15_0.pdf

UNADM. (s/f). Principios de comunicación efectiva en salud. Recuperado el 30 de octubre de 2023, de https://dmd.unadmexico.mx/contenidos/DCSBA/BLOQUE2/NA/02/NCES/unidad_01/descargables/NCES_U1_Contenido.pdf