



**LICENCIATURA: NUTRICIÓN APLICADA**  
**ASIGNATURA: Comunicación efectiva en Salud**

**NÚMERO Y TÍTULO DE LA UNIDAD:**

Unidad 3. La relación profesional de la salud-usuario.

**ACTIVIDAD:**

Actividad 2. Asertividad en el área de la salud

**ASESORA: MIRIAM YARELY CASTRO CAMACHO**

**ESTUDIANTE:**

GUILLERMO DE JESÚS VÁZQUEZ OLIVA

**MATRICULA: ES231107260**

**FECHA DE ENTREGA:**

09 de diciembre



## INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la nutrición, la relación entre el nutricionista y el cliente es fundamental para alcanzar objetivos de salud y bienestar. Sin embargo, en ocasiones, se presentan desafíos que ponen a prueba la comunicación efectiva y el establecimiento de límites. En este escenario hipotético, exploraremos cómo un nutricionista podría manejar la situación cuando un cliente llega tarde a su consulta sin previo aviso. La asertividad en la comunicación se vuelve esencial para abordar este incidente, permitiendo al nutricionista expresar sus preocupaciones de manera respetuosa y constructiva. Analizaremos las alternativas de respuesta, destacando la importancia de mantener un equilibrio entre el profesionalismo y la empatía para fomentar una relación colaborativa en la búsqueda de objetivos nutricionales.



## DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

**1. Con base en el siguiente ejemplo de asertividad selecciona una opción de las que se te presentan y explica en media cuartilla por qué actuarías de esta manera en dicho caso si fueras paciente y por otra como profesional en salud.**

Un paciente tiene programada su consulta a las 11:00 horas, pero por diversas situaciones llega a consulta 2 horas después. El paciente no tuvo la atención de avisar que llegaría atrasado. Debido a la carga de trabajo, el PS está irritado por el retraso del USS.

R:

Opción 2: Asertivo; de manera tranquila y mediante un lenguaje correcto le indicas que le has estado esperando por casi dos horas, lo cual ha generado una preocupación pensando en que pudiera haber sufrido un accidente por su enfermedad y por los medicamentos que causan somnolencia. Le solicitas que vaya acompañado a consulta y de existir otro retraso parecido, se comunique alguien para comentarle la situación.

### **Como paciente:**

En esta situación, como paciente, la opción más adecuada sería la número 2, la respuesta asertiva. Al llegar tarde, reconozco que he incumplido con el horario de la consulta, y al hacerlo sin previo aviso, entiendo que puede generar molestias y preocupaciones al profesional de la salud. Optar por una respuesta asertiva me permite abordar la situación de manera tranquila y respetuosa.

Al ser abordado por el profesional de salud, explicaría la razón detrás de mi retraso, si es válida y respetuosa, y luego expresaría mi agradecimiento por la preocupación mostrada. Asimismo, aseguraría que en futuras ocasiones me esforzaré por llegar puntualmente y avisar con antelación en caso de imprevistos.

### **Como profesional de salud:**

En el papel del profesional de salud, la opción asertiva (opción 2) también sería la elección más apropiada. La asertividad implica expresar de manera clara y respetuosa cómo la conducta del paciente afecta la dinámica del consultorio sin caer en la agresión.

En este caso, abordaría al paciente de manera tranquila y con un lenguaje correcto, comunicándole el impacto de su retraso en la eficiencia de la consulta y el tiempo de espera para otros pacientes. Además, aprovecharía para resaltar la importancia de notificar cualquier cambio en el horario o imprevisto en el futuro. La propuesta de que el paciente vaya acompañado a consulta y de que alguien se comunique en caso de futuros retrasos es una estrategia preventiva y constructiva.



Es importante mantener la calma y abordar la situación de manera colaborativa, recordando al paciente su responsabilidad en el proceso de atención médica y fomentando una comunicación abierta para prevenir futuros inconvenientes. La opción asertiva permite establecer límites sin caer en la agresión y contribuye a mantener un ambiente profesional y respetuoso en la relación médico-paciente.



**2.-Ahora diseña un ejemplo que sea representativo del área de la salud y preséntalo en media cuartilla con las alternativas de solución que consideres necesarias.**

Contexto: Un nutricionista tiene programada una consulta con un cliente que busca mejorar su salud a través de un plan de alimentación personalizado. El cliente llega a la consulta 30 minutos tarde, sin previo aviso.

**Alternativas de Solución:**

**Pasivo:**

El nutricionista recibe al cliente sin mencionar el retraso y continúa con la consulta como si nada hubiera pasado. Ignora el impacto del retraso en la gestión del tiempo y en la calidad del servicio ofrecido.

**Asertivo:**

El nutricionista aborda la situación de manera calmada y respetuosa. Le indica al cliente que llegó con un retraso de 30 minutos, destacando la importancia de la puntualidad para aprovechar al máximo el tiempo de consulta. Explica cómo el retraso afecta la eficiencia de la consulta y el tiempo destinado a otros clientes. Solicita al cliente que, en futuras ocasiones, notifique cualquier cambio en su horario. Además, refuerza la importancia de seguir el plan alimentario para obtener resultados óptimos.

**Agresivo:**

El nutricionista expresa su molestia en un tono elevado y agresivo. Le comenta al cliente que su retraso es inaceptable y que debe respetar el tiempo asignado para la consulta. Esta respuesta crea un ambiente tenso y no contribuye al establecimiento de una relación de confianza.

La opción más adecuada en este caso sería la número 2, la respuesta asertiva. El nutricionista abordaría la situación con respeto, comunicando al cliente cómo su retraso afecta el desarrollo de la consulta y el tiempo destinado a otros clientes. Al mismo tiempo, se brinda la oportunidad al cliente de explicar la razón del retraso y se refuerza la importancia de la colaboración para alcanzar los objetivos nutricionales. Esta aproximación asertiva permite establecer límites de manera respetuosa y fomenta una relación de trabajo colaborativa entre el nutricionista y el cliente.



## CONCLUSIONES

La gestión de situaciones delicadas, como la llegada tardía de un cliente a una consulta nutricional, destaca la importancia de la asertividad en la relación profesional de la salud. En este escenario, la opción asertiva se erige como la más efectiva, permitiendo al nutricionista abordar la situación con respeto y claridad. La comunicación abierta y la expresión adecuada de las preocupaciones permiten establecer límites necesarios sin comprometer la calidad de la atención.

La relación entre un nutricionista y su cliente no solo se basa en el intercambio de información nutricional, sino también en la construcción de un vínculo de confianza. Al optar por un enfoque asertivo, se fomenta la colaboración y se sientan las bases para una comunicación abierta y efectiva en futuras interacciones. La empatía, combinada con la claridad en la expresión de expectativas, contribuye al establecimiento de una relación sólida y positiva, fundamental para el éxito en la consecución de metas nutricionales y de salud.



## FUENTES DE CONSULTA

UNADM. (s/f). La relación del profesional de la salud y el usuario. Unadmexico.mx. Recuperado el 9 de diciembre de 2023, de [https://dmd.unadmexico.mx/contenidos/DCSBA/BLOQUE2/NA/02/NCES/unidad\\_03/descargables/NCES\\_U3\\_Contentido.pdf](https://dmd.unadmexico.mx/contenidos/DCSBA/BLOQUE2/NA/02/NCES/unidad_03/descargables/NCES_U3_Contentido.pdf)

Vargas Celis, I., Soto Guerrero, S., Hernández Leal, M. J., & Campos Romero, S. (2021). La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. Revista cubana de salud publica, 46(3), e1575. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n3/e1575>

Vive. (2021, junio 1). La relación médico-paciente, clave para la seguridad clínica del paciente. UNIR. <https://www.unir.net/salud/revista/relacion-medico-paciente/>