

Autoras: Bretones Guerrero M^a Belén//Bretones Guerrero Raquel

INTRODUCCIÓN

¿Qué siente el enfermo que ha sido diagnosticado de cáncer? ¿Cómo comunicárselo a la familia? ¿Cómo se informa al paciente de su diagnóstico y posterior tratamiento?, son cuestiones que se dan a diario y con frecuencia el personal sanitario no sabe cómo afrontar para conseguir disminuir el impacto psicológico y ayudar a afrontar la complicada etapa a la que se enfrenta el paciente.

Por este motivo proponemos, como herramienta esencial para ofrecer una atención sanitaria basada en la excelencia, poner en marcha una estrategia de comunicación basada en la empatía y orientada al paciente oncológico por lo que el factor psicológico será fundamental.

Esta estrategia de comunicación propuesta debe convertir al paciente en el eje vertebrador del proceso comunicativo, consiguiendo involucrar a todo el personal sanitario.

La empatía es imprescindible para la correcta aceptación y posterior tratamiento del cáncer, ya que tanto el paciente como sus familiares se sienten más confiados y seguros cuando el personal sanitario muestra una actitud empática, aumentando la motivación del paciente para hacer frente al tratamiento y a los efectos que su enfermedad le pueda provocar.

1. Mejorar la atención ofrecida al paciente oncológico

2. Convertir a la comunicación empática en uno de los pilares básicos de la atención sanitaria

METODOLOGÍA

Entrevistas y encuestas a 25 enfermos de cáncer y a sus familiares para detectar sus necesidades en el proceso de comunicación personal sanitario-paciente/familia.

DISCUSIÓN

Detectadas las carencias en el proceso de comunicación, planteamos un modelo de comunicación que se integre perfectamente en la estructura interna del propio hospital. Es importante involucrar a toda la plantilla por lo que hay que comenzar a convencer a los cargos directivos y posteriormente involucrar a los mandos intermedios y al resto del personal que tiene contacto directo con el enfermo.

El personal sanitario necesariamente se relaciona de forma habitual con pacientes, debiendo conocer los principios básicos, las técnicas y las habilidades adecuadas de comunicación y actualizar esos conocimientos específicos para saber aplicarlos en diferentes circunstancias y con diferentes tipos de pacientes.

La comunicación eficaz conlleva respeto, información, contenidos y coherencia en el discurso y en el mensaje. Además, un correcto flujo comunicativo implica, de forma inherente, la sensación de que el receptor de la información escucha, entiende y comparte.

Fases del plan de comunicación oncológica.

FASES DEL PLAN DE COMUNICACIÓN ONCOLÓGICA



1.- Evaluación psicológica y física del paciente. (Incluye entrevista al paciente, valoración del diagnóstico, fase en la que se encuentra la enfermedad, situación social, económica y familiar...).

2.- Valoración del diagnóstico obtenido en la evaluación del paciente.

3.- Elaborar una estrategia de comunicación psicológica concreta y de calidad orientada hacia el paciente basada en la empatía y excelencia.

4.- Aplicar en el proceso comunicativo técnicas individualizadas:
-Aplicación de técnicas de comunicación empática.
-Escucha activa.
- Actividades con el paciente para ayudarlo a aceptar su situación personal, tales como contar con la colaboración de voluntarios que han superado la enfermedad.

5.- Valoración de los resultados. Nunca un proceso comunicativo tendrá éxito si no se evalúa y se comprueba si se han logrado los objetivos propuestos.

CONCLUSIONES

1. Se han detectado importantes carencias de comunicación en los casos en los que se diagnostican enfermedades graves.
2. Pacientes y familiares echan en falta, a menudo, más información de como afrontar la enfermedad.
3. El desarrollo de un plan de comunicación individualizado mejoraría la percepción de servicio de calidad tanto en los pacientes como en sus familiares.
4. Es necesaria la implicación de todo el personal sanitario para la puesta en marcha de estos planes de comunicación basada en la empatía.

BIBLIOGRAFÍA

- ❑ Instrumentos de evaluación en psicología de la Salud. Teresa Gutiérrez, Joan Deus, Rosa M^a Raich, David Sánchez. Psicología y educación. Madrid: Alianza editorial S.A; 2003.
- ❑ Psicología de la Comunicación. Alex Mucchielli. Ediciones Paidós Ibérica S.A; 1995.
- ❑ Practica clínica centrada en el paciente. Francesa Borrell i Carrió. Triacastela. Madrid, 2011.