

Comunicación proactiva, como instrumento para la mejora de la información antes de R.M.N

MONGE PAN.S, GARCIA MARTIN.MR, DIAZ PEREZ.J

Resumen

Con el objetivo de analizar la influencia de la comunicación proactiva antes de RMN, se realiza estudio experimental controlado, observándose mejor respuesta en los pacientes.

Introducción y objetivos

- La RMN por sus características tiene una serie de riesgos, además de una popular fama de claustrofóbica. Lo que hace que exista un número ,nada despreciable de pacientes, que se nieguen a realizar la prueba.
- La comunicación proactiva es un conjunto integrado de habilidades y técnicas, cuyo objetivo es anticiparse a las necesidades e información que el cliente demanda. Así podemos aumentar el porcentaje de aceptación de la prueba.
- Objetivo: Estudiar la influencia de la comunicación proactiva en los pacientes, que se les vaya a practicar la RMN.

Material y métodos

Estudio experimental con diseño de grupo control

Muestra de 750 pacientes del CAUPA , Servicio de Radiodiagnóstico

Antes de la realizarse una RMN se entregan a los pacientes 2 documentos:

- La encuesta de seguridad: dirime si un paciente puede entrar o no en sala del anillo magnético, evitando la entrada de cualquier tipo de material que pueda alterar el campo magnético.
- Consentimiento informado: en el que se describen los riesgos que puede tener el paciente en la prueba (por punción venosa contrastes, alergias...)

De manera aleatoria se dividieron los pacientes en tres grupos iguales de 250 personas. A cada grupo se le aplico distintas formas de tratamiento



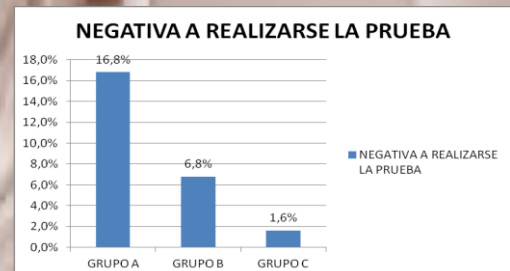
Grupo A se le entregó ambos documentos y sin leerseles, se les rogo que debían traerlos firmados antes de realizarse la prueba, comentándoles que debían traer las dudas que tuvieran el mismo día de la prueba

Grupo B se les leyó los documentos textualmente y se les respondió de manera profesional las preguntas que tuvieran, invitándoles a continuación a que lo firmaran

Grupo C se les explicó de una manera proactiva los documentos y se les invitaba a firmar ambos escritos. **Comunicación proactiva**

Resultados

	Grupo A	Grupo B	Grupo C
Aceptación a realizar RMN	208 (83,2%)	233 (93.2%)	246 (98.4%)
Negativa a realizar RMN.	42 (16,8%)	17 (6,8%)	4 (1,6%)



Discusión y conclusiones

- ✓ Comparando las negativas de los pacientes a realizarse la prueba entre Grupo A y B, se ve que vale la pena perder unos minutos, simplemente leyendo los documentos a los pacientes
- ✓ Se comprobó que el tiempo dedicado a explicar de una manera proactiva la prueba era menor que en Grupo B
- ✓ Se observó además:
 - Una mejora en la colaboración de los pacientes, durante la realización de la RMN.
 - Mejor valoración del personal sanitario que le trató .
 - Disminución de stress y ansiedad en el paciente.

Bibliografía

- 1.M.Garcia Urbón M. et al.la aplicación del consentimiento informado en Radiodiagnóstico. Salamanca 1998
2. Xifra Triadu Jordi Comunicación Proactiva . La gestión de conflictos potenciales en las organizaciones. Ed. GEDISA 2010