

# JORNADAS 2020 FORMATO WEBINAR



## DE ACTUALIZACIÓN EN ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE CON PATOLOGÍAS VÍRICAS

### COMUNICACIÓN CON PACIENTES Y ENTREVISTA MOTIVACIONAL

**Fátima Castaño**

Psicóloga Sanitaria

Psicooncóloga

*Fundación Tejerina*

*Qualita psicología*



@Fatima\_cast



@Fatima\_cast\_psicologia

ORGANIZA:



# Comunicación efectiva con el paciente. ¿A qué nos referimos?

- Proceso comunicativo **bidireccional**: escuchar, observar y hablar
- Comunicación **verbal y no verbal**
- **Transmisión de información**: veraz, completa, gradual y comprensible
- Comunicación **adaptada** a cada persona y circunstancias
- Aspectos claves: **confianza, respeto y empatía**



NUESTRO PEOR PROBLEMA DE  
**COMUNICACIÓN**  
ES QUE NO ESCUCHAMOS PARA  
**ENTENDER**  
SINO ESCUCHAMOS PARA CONTESTAR.



**JORNADAS 2020**

ORGANIZA:



DE ACTUALIZACIÓN EN ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE CON PATOLOGÍAS VÍRICAS

# Comunicación efectiva con el paciente. ¿Por qué es importante?



**“You have to learn about thousands of diseases, but I only have to focus on fixing what’s wrong with ME! Now which one of us do you think is the expert?”**

**Las personas queremos implicarnos activamente en nuestra salud:**

- Queremos saber más
- Empleamos diferentes fuentes
- Conocemos nuestros derechos

**JORNADAS 2020**

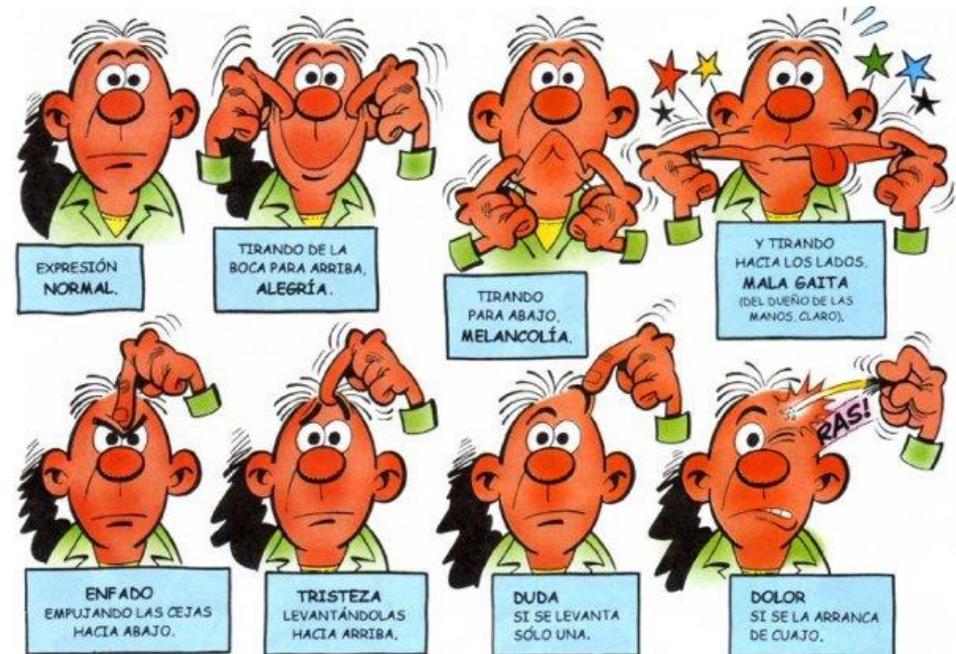
**DE ACTUALIZACIÓN EN ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE CON PATOLOGÍAS VÍRICAS**

ORGANIZA:



# Comunicación no verbal

- MIRADA
- GESTOS
- POSTURA
- PRÓXIMIDAD
- VOZ
- IMAGEN
- ENTORNO



**JORNADAS 2020**

ORGANIZA:



DE ACTUALIZACIÓN EN ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE CON PATOLOGÍAS VÍRICAS

# Comunicación verbal

## Herramientas narrativas

Mostrar empatía

Preguntas abiertas

Reforzamiento positivo

Síntesis y resumen

Contextualizar

Parafraseo

Silencios

Afirmaciones de automotivación

**JORNADAS 2020**

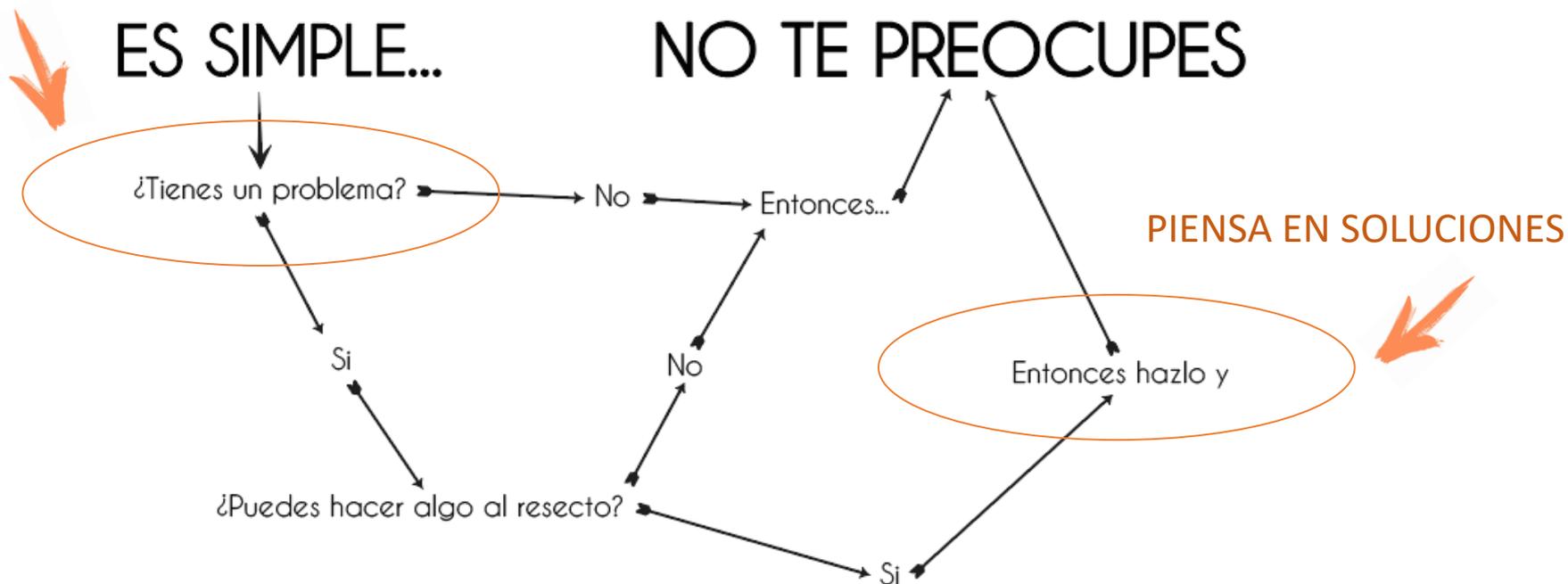
DE ACTUALIZACIÓN EN ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE CON PATOLOGÍAS VÍRICAS

ORGANIZA:



# ¿Cómo mejorar la comunicación con el paciente?

DETECTA EL PROBLEMA



**JORNADAS 2020**

ORGANIZA:



DE ACTUALIZACIÓN EN ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE CON PATOLOGÍAS VÍRICAS

# Comunicación efectiva con el paciente

## ¿Por qué tenemos tantos problemas para conseguirlo?

Tiempo de consulta limitado

¿Cómo sacar el mayor provecho de los recursos?

Idoneidad del espacio físico

¿Qué cambios podría hacer para sacar el máximo partido o qué puedo pedir?

Situación emocional del paciente

¿Estoy entendiendo lo que le sucede al paciente y cómo puedo ayudarle?

Nuestra situación emocional

¿Soy consciente de qué forma afecta a la comunicación y cómo puedo manejarlo?

Falta de formación

¿En qué necesito / quiero mejorar?

Reacciones de pacientes y familiares

¿Qué hay detrás de esas reacciones y cómo debo actuar?

Desinformación

¿Soy consciente de lo que sabe y no sabe el paciente?

**JORNADAS 2020**

**DE ACTUALIZACIÓN EN ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE CON PATOLOGÍAS VÍRICAS**

ORGANIZA:



# ¿Entrevista motivacional?

- Estilo de relación con el paciente
- No es una técnica
- Modelo colaborativo



Miller y Rollnick

La implicación aumenta cuando el paciente siente que es parte del equipo y ha elegido en libertad

Motiva  
Valida  
Empodera

# FASES DE LA ENTREVISTA MOTIVACIONAL

1. Establecer vínculo con el cliente (engaging)

2. Definir un objetivo (focusing)

3. Potenciar la motivación intrínseca hacia el cambio del cliente (evoking)

4. Acordar un plan de acción (planning)

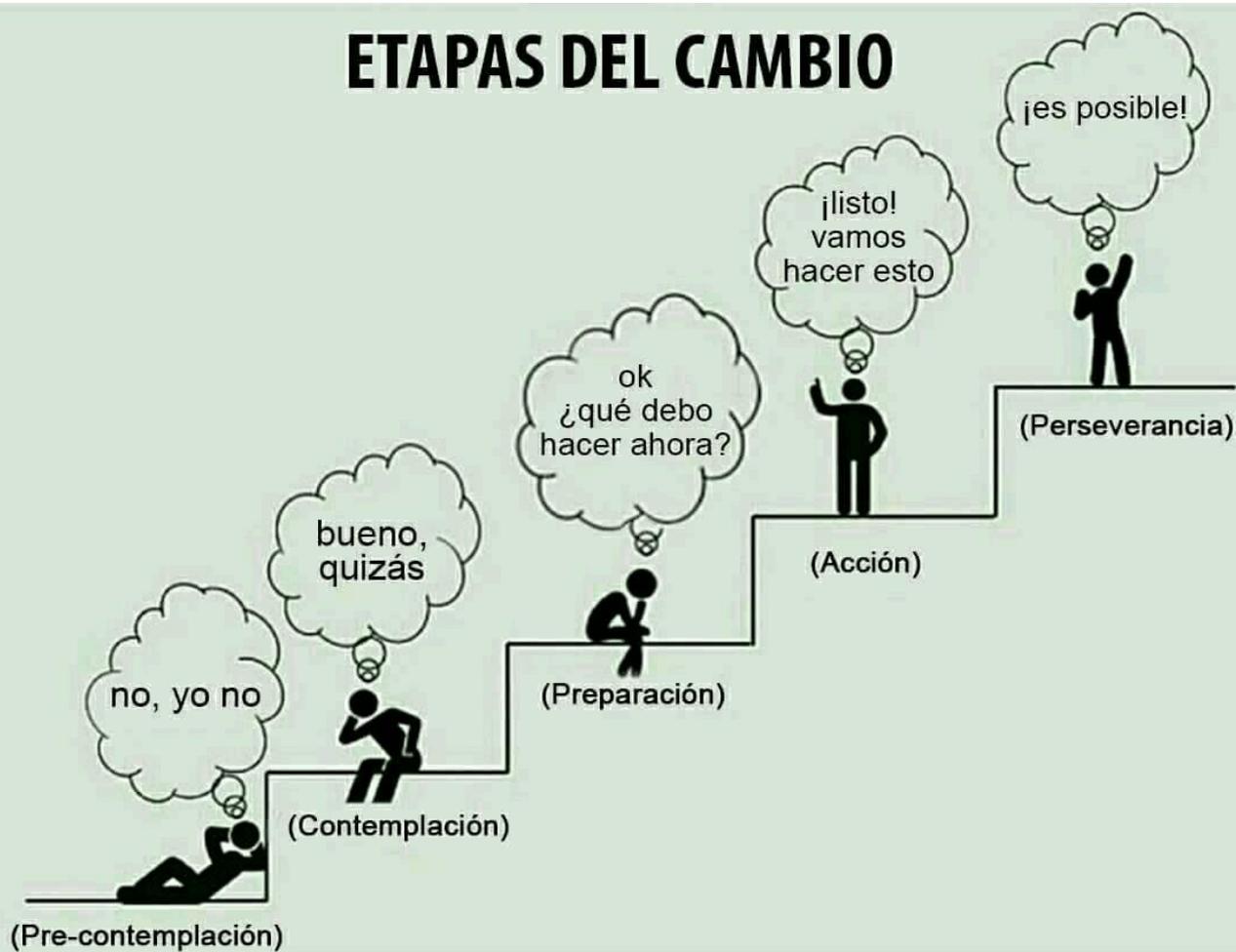
**JORNADAS 2020**

ORGANIZA:



DE ACTUALIZACIÓN EN ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE CON PATOLOGÍAS VÍRICAS

# ETAPAS DEL CAMBIO



Modelo Transteórico del Cambio  
Prochaska y DiClemente (1984)

**JORNADAS 2020**

ORGANIZA:



DE ACTUALIZACIÓN EN ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE CON PATOLOGÍAS VÍRICAS

# Cambio de hábitos



- No solo sustituimos
- Hablamos de :
  - Comprensión del beneficio del cambio
  - Adecuación a las dinámicas familiares y sociales
  - Adaptación a las necesidades personales,...
  - Favorecer el deseo autónomo de cambio

Abordaje BIO-PSICO-SOCIAL

**JORNADAS 2020**

DE ACTUALIZACIÓN EN ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE CON PATOLOGÍAS VÍRICAS

ORGANIZA:



# Principios de la interacción motivacional



Expresar empatía



Acompaña, no dirige



Desarrollar la discrepancia



Evitar argumentar y discutir con el paciente sobre la conveniencia del cambio.



Trabajar las resistencias



Apoyar y fomentar la autoeficacia

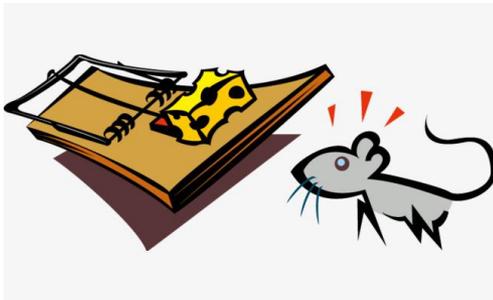
**JORNADAS 2020**

ORGANIZA:



DE ACTUALIZACIÓN EN ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE CON PATOLOGÍAS VÍRICAS

# Trampas de la EM



Evaluación  
cerrada

Rol del experto

Etiquetar

Focalizar  
prematuramente

Culpabilizar

Charlar sin  
dirección

**JORNADAS 2020**

ORGANIZA:



DE ACTUALIZACIÓN EN ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE CON PATOLOGÍAS VÍRICAS

# Manejar resistencias



**JORNADAS 2020**

ORGANIZA:



DE ACTUALIZACIÓN EN ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE CON PATOLOGÍAS VÍRICAS

# CMOtivación

« Cuando creas un vínculo con tu farmacéutico empiezas a confiar mucho más en el tratamiento y entiendes los porqués de todas las cosas que antes te generaban estrés. »

- PACIENTE -

Cita extraído de “Guía de humanización: Servicios de Farmacia Hospitalaria. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH)”



## JORNADAS 2020

ORGANIZA:



### DE ACTUALIZACIÓN EN ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE CON PATOLOGÍAS VÍRICAS

Fátima Castaño  
Psicooncóloga

*Fundación Tejerina*  
*Qualita psicología*

¡Gracias!



@Fatima\_cast

@Fatima\_cast\_psicologia

**JORNADAS 2020**

DE ACTUALIZACIÓN EN ATENCIÓN FARMACÉUTICA AL PACIENTE CON PATOLOGÍAS VÍRICAS

ORGANIZA:

