

# Recomendaciones para una comunicación efectiva entre profesionales sanitarios y pacientes

¿Cómo ayudar a sus pacientes a preguntar sus dudas?

**Fuente:** Agency for Healthcare Research and Quality

**PyDeSalud**

Web para promover la participación de la ciudadanía en decisiones sobre su salud



A menudo los profesionales de la salud utilizan un **lenguaje muy técnico** cuando tratan de comunicar a sus pacientes cuestiones importantes en relación con su cuidado, lo que puede generarles dudas y preguntas que no siempre se atreven a realizar. Crear un espacio seguro que promueva que los **pacientes sientan la libertad de hacer preguntas** es una importante manera de involucrarles y tenerles en cuenta como piezas clave en el cuidado de su salud.

La **Agencia para la Investigación y la Calidad del Cuidado de la Salud** de Estados Unidos ha diseñado una serie de herramientas para la promoción de la **alfabetización en salud**, con consejos prácticos para que los profesionales puedan favorecer este proceso. A continuación, resumimos algunas de las recomendaciones que pueden poner en práctica los profesionales de la salud para **favorecer el uso de preguntas** por parte de los/as pacientes con el fin de asegurar una adecuada **comunicación en consulta:**



# 1) Invite a sus pacientes a hacer preguntas



- Animar a sus pacientes a preguntar puede ser tan sencillo como decirles: “¿**Qué preguntas tiene?**”.
- No pregunte a sus pacientes si tienen alguna duda, porque la mayoría responderá que no a pesar de que es posible que sí las tengan.
- **Otras formas de fomentar las preguntas:** “Hemos compartido mucha información, ¿qué quiere que revisemos de nuevo?”. “Esta situación puede ser nueva para usted y seguramente tendrá algunas preguntas, ¿sobre qué le gustaría preguntarme o qué le gustaría entender mejor?”.

## 2) Aproveche el lenguaje corporal

- Siéntese al **mismo nivel** que sus pacientes.
- **Mire y escuche** con atención a sus pacientes cuando hablen.
- En la medida de lo posible, demuéstreles que tiene **tiempo** para escuchar sus preguntas.
- Trate de **no interrumpir**.



**PyDeSalud**

Web para promover la participación de la ciudadanía en decisiones sobre su salud

### 3) Ayude a sus pacientes a priorizar sus preguntas:

- Si sus pacientes tienen una larga lista de preguntas, ayúdelos a decidir **cuáles son las más importantes** para darles respuesta en esta consulta.



## 4) Recuerde a sus pacientes que traigan preguntas preparadas a las visitas:

- A la salida, recuerde a sus pacientes que pueden **anotar las dudas** que les surjan y plantearlas en la siguiente visita.
- Los recordatorios de las citas pueden ser buenos aliados para sugerir a sus pacientes que traigan una **lista escrita de preguntas**.



**PyDeSalud**

Web para promover la participación de la ciudadanía en decisiones sobre su salud

## 5) Anímeles a seguir preguntando en otros entornos de salud:

- Recuérdeles que la necesidad de hacer preguntas puede darse también con **otros profesionales**, como los/as farmacéuticos/as.
- "Asegúrese de preguntarle en la farmacia todas las dudas que puedan surgirle respecto a los medicamentos que toma".



**PyDeSalud**

Web para promover la participación de la ciudadanía en decisiones sobre su salud