

# 3ICHC

International Congress of Health Communication  
Congreso Internacional de Comunicación en Salud  
Madrid, Spain, 19-20 October 2017



# 3er Congreso Internacional de Comunicación en Salud

19-20 de octubre de 2017  
España

# Comunicación oral

Organizado por **uc3m**



# MEDICINA ASERTIVA

- En EE.UU. 2% del gasto sanitario podría ahorrar evitando las prácticas defensivas.
- Médicos y pacientes creen que los tratamientos de alta tecnología y elevado coste son superiores a alternativas más económicas elevando el gastos.

# MEDICINA ASERTIVA

Es necesario realizar reformas:

- Que centren más la práctica clínica en una medicina basada en la evidencia y no en una medicina defensiva
- No solo con la intención de disminuir gastos, sino para mejorar la calidad de la atención sanitaria
- Que se produzca un mejor aprovechamiento de recursos
- Disminución de efectos secundarios
- Aumento de la comunicación entre médico y paciente (y viceversa)
- Disminución de litigios

# MEDICINA ASERTIVA

Para comenzar, tenemos que tener en cuenta:

- El aumento significativo de las reclamaciones presentadas contra los profesionales y la Administración de Salud.
- Esto provoca un aumento en la práctica de medicina defensiva, que produce más gasto en las pruebas y exploraciones innecesario, con mayor riesgo de efectos adversos, disminución de recursos, aumento de listas de esperas y descontento.
- Aumentar el costo de las políticas y los costos de seguro de responsabilidad civil derivados responsabilidad subsidiaria de la administración con el impacto que esto significa en un presupuesto cada vez más estrecho.

# MEDICINA ASERTIVA

- La correcta cuantificación de los gastos, así como la implementación de medidas de control y racionalización del mismo se nos presentan como elementos de oportunidad real en la mejora de la gestión de los recursos y en la consecución de mejores resultados en salud de nuestra población.
- Una forma eficaz de contrarrestar la medicina defensiva es mediante la medicina asertiva: actitudes que lleven a mejorar la relación médico-paciente (comunicación entre otros), sujetarse a lo establecido en la “lex artis médica”, respetar los derechos de los pacientes y hacer respetar los derechos de los profesionales de la salud.

# MEDICINA ASERTIVA

La Medicina Asertiva está basada en cuatro puntos:

- Buena comunicación.
- Sujeción del acto médico a la “lex artis médica ad hoc”.
- Respeto de los derechos de los pacientes.
- Hacer respetar los derechos de los profesionales de la salud.

# MEDICINA ASERTIVA

- Es básico entender que la medicina defensiva (y todo lo que conlleva) puede evitarse haciendo:
  - Una comunicación eficaz y empática.
  - Usando todas las herramientas de la comunicación verbal y no verbal.
  - Concienciando al paciente en la importancia de sus acciones, para resolver su problema de salud y sobre todo haciéndole participe en decisiones y acciones que a él convengan.
  - La “lex artis médica ad hoc” es la aplicación de los principios científicos, éticos y legales de la medicina. El apego a la “lex artis médica ad hoc” (en que se incluye la actualización de conocimientos, habilidades y destrezas), el buen manejo administrativo de las instituciones, el establecimiento de una relación médico-paciente eficiente (donde se incluye la comunicación efectiva y empática), el respeto de los derechos generales de los pacientes y haciendo respetar los derechos del profesional de la medicina, harán que se practique una medicina con más seguridad y confianza, en donde las inconformidades sobre la atención médica se minimizan.
- La asertividad es una parte de la comunicación del individuo que le permite garantizar que los mensajes que transmite son lo suficientemente claros y directos, expresando lo que cree, siente y piensa de manera directa en el momento oportuno, para evitar una interpretación inadecuada, verificando, para sí mismo, el contenido de los mensajes que recibe, interpretándolos con la misma objetividad referida.



# MEDICINA ASERTIVA

- Es necesario una mejora del marco jurídico-legal que defienda de una forma efectiva a los consumidores y a los profesionales. Crear un marco jurídico que les permita ejercer su profesión sin miedo a las constantes reclamaciones y demandas, en muchos casos totalmente injustificadas. Los profesionales deben estar jurídicamente respaldados para ejercer su actividad, lo que producirá una menor inclinación hacia modelos defensivos y más por criterios clínicos y científicos.
- La elaboración de Guías de práctica clínica, protocolos, procedimientos, que, reuniendo la mejor evidencia científica existente, tratan de estandarizar la actividad de nuestros profesionales ante los distintos procesos asistenciales a los que deben hacer frente. Usar estos procedimientos para evaluar la actuación de un profesional ante una eventual demanda sería positivo para conseguir una mejora en la asistencia y en la protección jurídica y profesional del personal sanitario. Un potencial problema de éste punto es que el afán defensivo provoque (en algunos casos ya lo está haciendo) que la elaboración de estas guías y procedimientos se rija más por el miedo a la demanda que por criterios científicos.

# MEDICINA ASERTIVA

Se insiste en que el conocimiento científico actualizado es uno de los mejores elementos disponibles para evitar la medicina defensiva.

El médico debe esforzarse en mejorar en cuatro habilidades principales:

- El médico debe actualizar sus conocimientos tanto como sea posible y desarrollar habilidades de comunicación que le permitan mejorar en su relación médico paciente y brindarle un trato respetuoso y humanista, actuando con seguridad y sin temor a un resultado inesperado.
- Debe conocer sus derechos, toda vez que sólo conociéndolos el médico puede exigir que éstos sean respetados por el paciente, sus familiares, las autoridades institucionales, sanitarias y administrativas.
- Debe conocer los derechos de su paciente y respetarlos favoreciendo una relación con mayor cordialidad y confianza, proporcionando al enfermo una sensación de seguridad cada vez que el médico con su conducta le hace sentir que es muy importante para él, que comparte y entiende su angustia y temor por el padecimiento que padece y está a su lado para auxiliarle y acompañarle inclusive en el momento de su muerte.
- Debe mejorar mediante estrategias de comunicación (verbal y no verbal), su relación médico-paciente en forma permanente, generando confianza y empatía.

# MEDICINA ASERTIVA

- A modo de conclusiones de lo anteriormente expuesto podríamos destacar:
  1. La medicina defensiva es una realidad de nuestro sistema sanitario, de elevada magnitud y en continuo aumento en los últimos años.
  2. Una de las causas que motivan dichos comportamientos es la creciente presentación de reclamaciones y demandas por parte de los usuarios.
  3. Deben tomarse medidas decididas y urgentes para hacer frente a esta situación: legales, científicas (guías de práctica clínica, procedimientos...) que impliquen a todos los estamentos.
  4. Los médicos han de llevar a la práctica acciones que permitan renovar en sus consultas la esencia de la medicina humanista.
  5. La gestión en riesgo es una inversión siempre cuándo se esté apuntando en la dirección correcta.
  6. Promover la cultura del reconocimiento de los errores es la manera más segura de disminuirlos.
  7. Presenta una repercusión en el gasto sanitario difícil de cuantificar pero, con los datos que tenemos en la mano, con un importe considerable en el consumo de recursos sanitarios.
  8. Deben realizarse más estudios de análisis de costes de la medicina defensiva para poder llevar a cabo medidas que incrementen la eficiencia, seguridad y calidad de la atención sanitaria.

# MEDICINA ASERTIVA

MUCHAS GRACIAS