





# CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN EN EL CONTEXTO SANITARIO. CONTRASTANDO PERCEPCIONES.

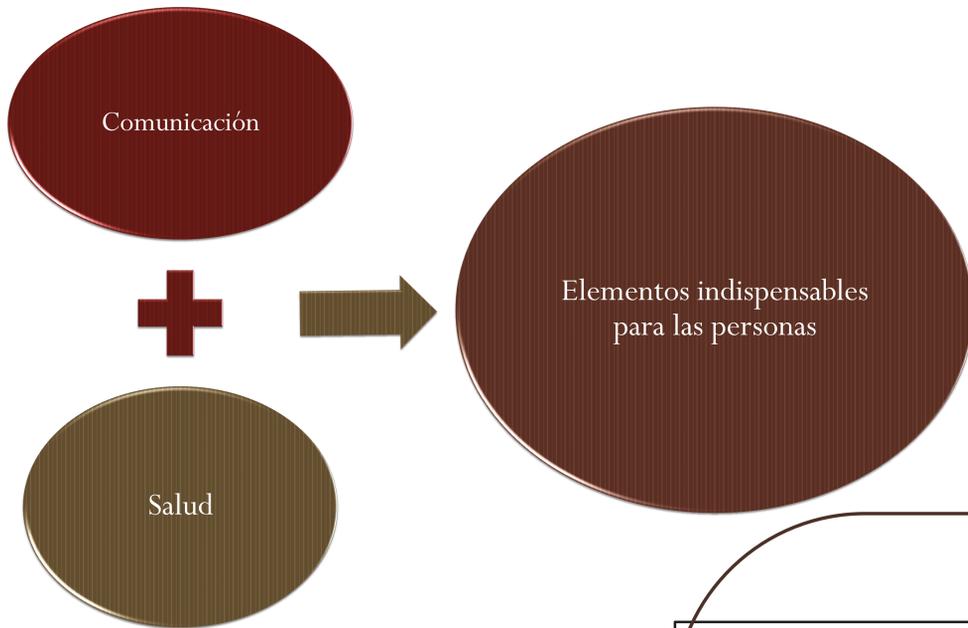
II Conferencia Internacional de Comunicación en Salud  
Organizada por la Universidad Carlos III de Madrid y la Asociación Española de Comunicación Sanitaria

Conferencia acreditada por el Sistema Nacional de Salud con 2,2 créditos  
Web: [www.aecs.es/conferencia2015.htm](http://www.aecs.es/conferencia2015.htm)  
Email: [conferencia@aecs.es](mailto:conferencia@aecs.es)  
Madrid, 23 Octubre 2015

M<sup>a</sup> Guadalupe Lucas-Milán, Juan Manuel Moreno-Manso y Ángel Suárez-Muñoz.

[mglucas@unex.es](mailto:mglucas@unex.es), [jmmanso@unex.es](mailto:jmmanso@unex.es), [asuarez@unex.es](mailto:asuarez@unex.es)

Universidad de Extremadura.



## OBJETIVOS.

- 1.- Analizar la calidad y fluidez de los intercambios comunicativos entre sanitarios y pacientes.
- 2.- Valorar la calidad y fluidez de los procesos comunicativos.
- 3.- Determinar cuáles son los déficits comunicativos existentes.
- 4.- Aportar un mayor conocimiento sobre la calidad y fluidez de la comunicación entre pacientes y sanitarios del Servicio Extremeño de Salud (SES).
- 5.- Aportar un mayor conocimiento sobre la realidad de la calidad asistencial.
- 6.- Contribuir a la mejora del sistema sanitario en lo que respecta a la calidad y seguridad de los pacientes.
- 7.- Contribuir a la mejora de la calidad de vida de la sociedad.

## METODOLOGÍA.

La propuesta metodológica de esta investigación se desarrolla en el marco de las **8 Áreas de Salud** del SES y pretende evaluar la relación comunicativa entre pacientes y sanitarios de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

La metodología de la investigación desarrollada se fundamenta en un estudio descriptivo. Se ha tratado de comparar los resultados entre los diferentes colectivos sanitarios (médicos, enfermeros y técnicos auxiliares) con la percepción de los pacientes.

## INSTRUMENTOS.

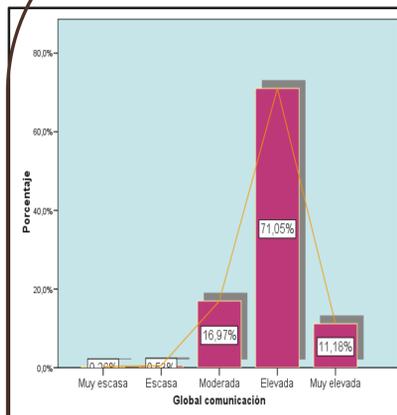
- Diseño de **dos cuestionarios** (sanitarios y pacientes) que analizan dos perspectivas: la sanitaria y la paciente.
- Elaborados a partir de otros instrumentos de comunicación interpersonal y escalas de habilidades sociales (PDRQ-9, EHS, CREM-P, PREMEPA, ...).
- Mide 5 componentes: Habilidades sociales, habilidades comunicativas, calidad de atención al paciente, empatía y global comunicación.
- La parte comunicativa es la misma en ambos colectivos pero la formulación varía.

P.ej.: Sanitarios: Miro a los ojos del paciente cuando interacciono con él/ella/ Pacientes: Me miran a los ojos cuando interacciono con el sanitario.

## RESULTADOS Y CONCLUSIONES

### PERCEPCIÓN DE LOS SANITARIOS

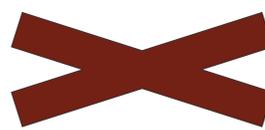
- ✓ La mayoría de los *sanitarios* (71.05%) considera que sus habilidades comunicativas con los pacientes son elevadas o muy elevadas (11.18%).
- ✓ Los *sanitarios* se perciben muy competentes y empáticos tanto emocional como socialmente.
- ✓ Los *auxiliares* son los *sanitarios* que más procuran que los pacientes se relajen al ser atendidos y los que más cercanos y comprensivos se muestran con los usuarios.



### PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES

- ✓ Los *pacientes* discrepan de la percepción de los *sanitarios* considerando que las habilidades comunicativas de los profesionales no son adecuadas.
- ✓ No percibiendo que los *sanitarios* sean tan competentes en comunicación como ellos consideran

	Media	DT
Habilidades Sociales	1.31	.57
Habilidades Comunicativas	1.31	.54
Calidad de Atención al Paciente	1.01	.50
Empatía	1.18	.69
Global Comunicación	1.19	.50



**SANITARIOS Y PACIENTES NO PERCIBEN LA MISMA REALIDAD COMUNICATIVA**

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arroyo-Valerio, A.G., Cortés-Poza, D., Aguirre, R., Fuentes, R., Ramírez, O.F. y Hamui, A. (2013). Las relaciones interpersonales: percepción de la comunicación, trato y experiencias adversas en los usuarios de las unidades médicas pertenecientes a la Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad (CCINSHAE). *Gaceta Médica de México*, 149, 134-142.
- Blázquez-Manzano, A., Feu, S., Ruiz-Muñoz, E. y Gutiérrez-Caballero, J.M. (2012). Importancia de la comunicación interpersonal en relación médico-paciente en atención primaria. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 3(1), 51-65.
- Carvalho, A., Tigre, I.M. y Costa, I. (2008). Comunicação terapêutica em Enfermagem: instrumento essencial do cuidado. *Revista Brasileira de Enfermagem REBEn*, 61(3), 312-318.
- Díaz-Sáez, J., Catalán-Matamoros, D.J., Fernández-Martínez, M.M. y Granados-Gómez, G. (2011). La comunicación y la satisfacción de las primarias en un servicio público de salud. *Gaceta Sanitaria: Órgano oficial de la Sociedad Española de Salud Pública y Administración Sanitaria*, 25(6), 483-489.
- Echevarría, C., García, I., Palomo, J.M., Pérez, J.C., Sánchez, C. y Cayuela, A. (2004). La importancia de la comunicación entre el equipo profesional, el paciente y los cuidadores/familiares. *Rehabilitación*, 38(6), 296-305.
- Forchuk, C. y Reynolds, M. (2001). Client's reflections on relationships with nurses: comparisons from Canada and Scotland. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 8(1), 45-51.
- Girón, M., Beviá, B., Medina, E. y Talero M.S. (2002). Calidad de la relación médico paciente y resultados de los encuentros clínicos en Atención Primaria de Alicante: un estudio con grupos focales. *Revista Española de Salud Pública*, 76, 561-575.
- Gismero, E. (2000). *EHS. Escala de Habilidades Sociales*. Madrid: TEA.
- Gutiérrez, J., Jiménez, M., Pérez, M.L., Gallego, M. y Linares, M. (1997). ¿Por qué reclaman los usuarios?. *Revista ROL de Enfermería*, 230(Octubre), 12-16.
- Loayssa, J.R., Ruiz, R. y Campayo, J. (2009). ¿Por qué algunos médicos se vuelven poco éticos (¿malvados?) con sus pacientes?. *Atención Primaria*, 41(11), 646-649.
- Martín-Fernández, J., del Cura-González, M.L., Gómez-Gascón, T., Fernández-López, E., Pajares-Carabajal, G. y Moreno-Jiménez, B. (2010). Satisfacción del paciente con la relación con su médico de familia: un estudio con el Patient-Doctor Relationship Questionnaire. *Atención Primaria*, 42(4), 196-205.
- Mingote-Adán, J., Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Carvajal, R., Gálvez-Herrera, M., Ruiz-López, P. (2009). Validación psicométrica de la versión española del Cuestionario de Relaciones Médico-Paciente (CREM-P). *Actas Españolas de Psiquiatría*, 37(2), 94-100.
- Moore, P., Gómez, G. y Kurtz, S. (2012). Comunicación médico-paciente: una de las competencias básicas pero diferente. *Atención Primaria*, 44(6), 358-365.
- Ramón-García, R., Segura-Sánchez, M.P., Palanca-Cruz, M.P. y Román-López, P. (2012). Habilidades sociales en enfermería. El papel de la comunicación centrado en el familiar. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 3(1), 49-61.
- Ramos-Rodríguez, C. (2008). Percepción de las relaciones médico paciente, por parte de los usuarios externos de un departamento de medicina. *Anales de la Facultad de Medicina*, 69(1), 12-16.
- Remón-Torres, M.A., Remón-Torres, M.M. y Tataje-Lavanda, M.K. (2013). Características del nivel de empatía hacia el paciente en internos de medicina de dos hospitales nacionales. *Revista Médica Panacea*, 3(1), 2-5.
- Santana, L., Yañez, B., Martín, J., Ramírez, F., Roger, I. y Susilla, A. (2009). Actividades de comunicación del personal de enfermería con los familiares de pacientes ingresados en una unidad de cuidados intensivos. *Enfermería Clínica*, doi:10.1016/j.enfeli.2009.02.007.
- Schwenk, T.J., Evans, D.L., Liden, S.K. y Lewis, L. (2005). Resultado terapéutico y comunicación médico-paciente en los pacientes de atención primaria con depresión crónica recurrente. *American Journal of Psychiatry (Edición en Español)*, 8(1), 44-53.
- Ulla, S., Arranz, P., Argüello, T. y Cuevas, C. (2002). Dificultades de comunicación percibidas por profesionales de enfermería en un hospital general. *Enfermería Clínica*, 12(5), 217-223.
- Van der Feltz-Cornelis, C.M., Van Oppen, P., Van Marwijk, H.W., De Beurs, E., Van Dyck, R. (2004). A patient-doctor relationship questionnaire (PDRQ-9) in primary care: Development and psychometric evaluation. *General Hospital Psychiatry*, 26, 115-120.