

## Introducción

Mejorar la calidad de la información y la comunicación a los pacientes es un elemento fundamental en la atención sanitaria y en la mejora de ésta. Sin embargo, la comunicación es una cuestión compleja que requiere de conocimientos, habilidades, actitudes y, en definitiva, de competencia que asegure el manejo adecuado de todos los elementos implicados en una comunicación eficaz, necesaria en múltiples situaciones de la práctica profesional (Acinas-Acinas, 2004; Cleries et al, 2003; Zoppi y Epstein, 2001).

El proceso de información y comunicación con el paciente y su familia debe cumplir diversos requisitos básicos para que ésta sea de calidad: incluir la información que la persona solicita (en extensión y profundidad), ayudar al paciente a comprender mejor el proceso de su enfermedad (desde el diagnóstico y el tratamiento hasta el pronóstico), ayudar al paciente a mantener un estado óptimo de salud, a reforzar comportamientos saludables y a tomar decisiones positivas; debe servir para orientarle en el proceso asistencial de su enfermedad, permitiéndole recibir atención en cualquier dispositivo (Plan Integral de Oncología de Andalucía 2007-2012; Libro de Estilo del Servicio Andaluz de Salud, 2003).

Los profesionales tienen la responsabilidad de ofrecer a los usuarios la información necesaria y adecuada a sus necesidades. Según se recoge en el Libro de Estilo del Servicio Andaluz de Salud, **información necesaria** es:

- La que solicita el usuario, en relación a los temas que le afectan.
- La que le ayuda a comprender el proceso de la enfermedad, entender la razón de cualquier intervención sanitaria (o la no intervención, en su caso) y decidir asumirla.
- La relativa al tratamiento y las pruebas diagnósticas.
- La que permite que el usuario sea atendido en cualquier momento del proceso y en cualquier punto de la red asistencial.
- La que se refiere a aspectos de salud colectiva de especial interés, incidencia o riesgo.
- La que ayuda al usuario a mantener un estado óptimo de salud, tomar decisiones positivas sobre la misma y reforzar comportamientos saludables.

## Situación actual

Dentro del Programa de Certificación de Competencias Profesionales de la Agencia de Calidad Sanitaria, todos los Manuales incluyen la Competencia “Comunicación y/o Entrevista Clínica”, que puede ponerse de manifiesto mediante la Buena Práctica “*El/la profesional emplea las habilidades de comunicación adecuadas*”. Durante los procesos de acreditación de competencias, los profesionales pueden demostrar la realización de esta buena práctica aportando la siguiente Evidencia: “*Manejo adecuado de las habilidades de comunicación*”.

Tras analizar los resultados obtenidos en los más de 11.000 procesos acreditados desde 2006, en la actualidad el 71,3% de los profesionales que han logrado la acreditación de sus competencias\* han aportado la Evidencia “*Manejo adecuado de las habilidades de comunicación*”; esta evidencia es demostrada a través de una prueba tipo “Informe de Reflexión”, en el que cada profesional recoge los elementos más importantes sobre los que encuadra la entrevista con los pacientes y/o familiares, la importancia que concede a las habilidades de comunicación en su práctica diaria, las habilidades que emplea en el manejo de situaciones conflictivas, la negociación, o la comunicación de malas noticias, cómo elimina las barreras en la comunicación con personas con diferencias transculturales, etc.

\* Excepto los profesionales acreditados con los Manuales del/de la Neurocirujano/a (aportada por el 62% de éstos), Médico/a Especialista en Medicina del Trabajo (50%) y Angiólogo/a y Cirujano/a Vasculat (37%).

## Nº 20.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE

### Recomendaciones

A pesar de que los Procesos de Certificación ponen de manifiesto el buen nivel de cumplimiento de los criterios de calidad relacionados con una comunicación adecuada y eficaz, la Agencia de Calidad Sanitaria desea formular las siguientes recomendaciones:

1. Proporcionar la información en un tiempo y espacio adecuados, asegurando la intimidad.
2. Adecuar la información a las características de cada persona (nivel cultural, capacidad de comprensión, etc.), respetando sus deseos y procediendo con sensibilidad: algunas personas pueden necesitar más tiempo o ayuda para enfrentarse a una determinada información.
3. Dirigir la información a que cada paciente tome parte activa en todas las decisiones de su proceso asistencial
4. Completar la información con material escrito que apoye el mensaje que se desea comunicar.
5. Recordar que la información debe ser un continuo, pero adecuada a cada momento evolutivo del proceso de salud-enfermedad.
6. Disponer de un procedimiento establecido para proporcionar información a pacientes, familiares y/o acompañantes, en situaciones especialmente complejas tales como UCI, Quirófano, pacientes en aislamiento, etc.
7. La comunicación con el paciente/familia es un instrumento fundamental para conocer la opinión de los usuarios respecto al funcionamiento de los servicios sanitarios: tener en cuenta sus aportaciones permitirán mejorar la asistencia.