

Creando una mejor experiencia en telemedicina

ABC para conexión empática y exitosa con el paciente:

A ▶ Use una cámara web de calidad y una plataforma para telemedicina (Skype, Hangouts, Webex, etc)

B ▶ La cámara web debe estar a la altura de los ojos, hable hacia el micrófono y la cámara.

C ▶ Sea puntual

D ▶ Involucre al paciente (cree empatía y minimice barreras)



Cuide su código de vestir. Recuerde es una atención médica

Deje saber al paciente si en algún momento debe retirarse de la pantalla

Es posible tener retraso en la comunicación. Tip: Siempre espere dos segundos antes de hablar

Oriento al paciente al final de la consulta (prescripciones, controles, signos de alarma, etc.)

Consejos prácticos para conectarse y lograr una mejor interacción con el paciente

TIP	PENSAR	HACER	EJEMPLO
Estar presente	¿Cómo me siento? ¿Sé con quién me voy a encontrar?	Haga una introducción y una presentación suya y del paciente	"Hola, Soy el Doctor que va a atenderte ahora..."
Identificar necesidades del paciente	¿Tengo claro lo que espera el paciente de esta atención? ¿Qué suposiciones estoy haciendo?	Preguntas abiertas permiten respuestas más extensas	"Dígame su principal preocupación"
Escuchar	¿Qué están diciendo (contenido)? ¿Qué están sintiendo (emociones)?	Escuche tanto contenidos como la emoción (incluso si no se expresa. No interrumpa)	(Permanezca tranquilo)
Responda. Genere empatía	¿Qué escuché? contenidos/emoción	Nombre lo que se escucha. Validar es vital	"Parece que está teniendo problemas ... Es normal sentirse preocupado, especialmente en estos momentos.."

Referencias:

- Nelson D, MD FACP CMD Medical Director UR Medicine Geriatrics Group. New Jersey, Entrevista realizada por Jade Benoit Marzo 27, 2020
- Richardson J, Ingoglia C. Best Practices for Telehealth During COVID-19 Public Health Emergency. Mental Health First Aid National Council for Behavioral Health. March 23, 2020.
- Polinski JM, Barker T, Gogliano N, et.al. Patients' Satisfaction with and Preference for Telehealth visits. J Gen InternMed 31 (3):269-75. 2015.
- Lurie N, Carr BC. The Role of telehealth in the Medical Response to Disasters. JAMA Internal Medicine June 2018. Volume 178, Number 6.
- Hollander JE, Carr B. Virtually perfect? Telemedicine for Covid-19. NEJM. March 2020
- The Academy of Communication in Healthcare. Covid-19 communication. Quick Tips to Connect. 2020
- The Academy of Communication in Healthcare. Covid-19 communication. Relationship-Centered Communication Skills. 2020
- The Academy of Communication in Healthcare. Better Communication. Better Relationships. Better Care. Disponible en: <https://www.achonline.org/> Recuperado Marzo 2020.
- Center for Disease Control and Prevention. Coronavirus Disease 2019 (COVID-19). Recuperado 30 de marzo 2020: https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/daily-life-coping/managing-stress-anxiety.html?CDC_AA_refVal=https%3A%2F%2Fwww.cdc.gov%2Fcoronavirus%2F2019-ncov%2Fprepare%2Fmanaging-stress-anxiety.html

Material exclusivo para Profesionales de la salud

Para mayor información consultar con el Departamento de Información Médica - email: RSCLIM-INFOMEDPEB@pfizer.com

