

ENTREVISTA CLÍNICA. JUEGOS DE ROL PARA OBTENER LA HISTORIA FÁRMACO-TERAPÉUTICA

Dr Fernando Ros

Octubre 2015 SEFH



**Govern
de les Illes Balears**

Hospital Son Llàtzer



PRESENTACIÓN

- Nombre
- Lugar origen
- Formación en comunicación

Son Llàtzer
HOSPITAL

ib-salut
serviç de salut
al seu dia a dia

Son Llàtzer



CARACTERÍSTICAS BUEN COMUNICADOR

- Capacidad de escucha.
- Calidez.
- Respeto.
- Asertividad.
- Empatía.

Son Llàtzer
HOSPITAL

ib-salut
servici de salut
al seu 21es àlter

Son Llàtzer



COMUNICACIÓN NO VERBAL

- ¿Qué importancia tiene?

70%

- Transmite sentimientos y emociones.
- Regula la interacción.
- Valida mensajes verbales.
- Mantiene la relación.



EJERCICIO

Entrevista 1

Entrevista 2

Observador 3

Son Llàtzer
HOSPITAL

ib-salut
servis de salut
al teu 21es àlter

Son Llàtzer



OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

Quién pregunta obtiene respuestas,
quien escucha obtiene información.

Son Llàtzer
HOSPITAL

ib-salut
servici de salut
al teu 21es càncer

Son Llàtzer



OBTENCIÓN DE
INFORMACIÓN

ESCUCHA

ACTIVA

Son Llàtzer
HOSPITAL

ib-salut
servici de salut
al seu 21es àlter

Son Llàtzer



TECNICAS PARA OBTENER INFORMACIÓN ESPECÍFICA

- Preguntas abiertas
- Menú de sugerencias
- Preguntas cerradas

PREGUNTAS ABIERTAS

Se responden con una frase/sin sugerir respuestas/sin coletillas cerradas

- ¿Qué tal la medicación?
- Cuénteme, ¿cómo toma la medicación?

Preguntas abiertas con coletilla cerrada:

- ¿Cómo toma la medicación? Por la mañana ¿no?

Ronda

MENU DE SUGERENCIAS

Al menos 2, mejor 3.

Evitar ordenar sucesivamente.

- ¿Cuándo toma esta pastilla?
 - Por la mañana, noche, tarde.
 - Con las comidas, antes, después.
- ¿Cuántas pastillas toma al día?
 - 5, 100, 15...

Son Llàtzer
HOSPITAL

ib-salut
servici de salut
al·liat amb el pacient

Son Llàtzer

PREGUNTAS CERRADAS

- Se responden con un monosílabo
- Al final de la entrevista
- Evitar la sucesión, responden para “agradar”
- Complementarse con preguntas abiertas y menú sugerencias.

Intentar evitar sí, no mecánicos.



Entrevista Clínica:

- Recepción
- **Obtención/vaciado de información:**
 - Soporte narrativo...
 - Obtención información específica.

RECEPCIÓN

- Llamar por el nombre.
- Saludar.
- Presentarse y dar la mano.
- Contacto visual.
- Pregunta inicial adecuada
- No interrumpir. Escuchar.



EMPEZAR BIEN → ACABAR BIEN



OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

■ RETO:

- **Datos reales:** sentidos o vividos por el paciente
- **Datos fiables:** otro entrevistador obtenga similares respuestas.
- **Datos válidos:** nos sirvan para la orientación terapéutica de este paciente.

VACIADO DE INFORMACIÓN

- Conocimiento de los **problemas y necesidades/expectativas del paciente.**
- Calidad información depende:
 - Habilidades de comunicación
(escuchar, observar, interpretar)
 - Conocimientos científico-técnicos



So

Global
HD



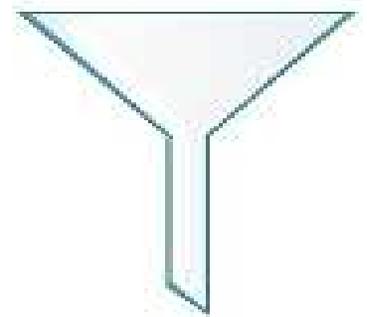
VACIADO DE INFORMACIÓN

- **Fase de apoyo narrativo**

“facilitamos al paciente expresar su demanda”

- **Fase de obtención de información específica**

“ el profesional delimita y profundiza en las áreas más relevantes”



APOYO NARRATIVO

Buscaremos:

- Libre expresión del paciente
- Vacía Información preelaborada
- Exploración creencias/expectativas del paciente



“ Clima de confianza y
CONCENTRACION”

Son Llàtzer
HOSPITAL

ib-salut
servici de salut
al seu dia a dia

Son Llàtzer

Técnicas de apoyo narrativo:

■ Empatía

- “entiendo que tiene que costar tomar tantas pastillas”
- Sonrisa, contacto físico

■ Facilitación

“ siga, la escucho” “ continúe, por favor”

“hábleme más de este tema” “ ¿y que más?”

Cabeceo, sintonía emocional

No:” siga,siga¿pero se toma bien la medicación, no?”

“siga, siga, pero ya no le duele ¿no?”

“cuénteme” y lg no verbal (miramos reloj, movemos.)

Técnicas de apoyo narrativo (II)

■ Frases por repetición

Repetir palabra o frase que centre la atención del paciente en ese contenido:

“y dice usted que se levanta con náuseas”

“todo empezó hace un año.. ¿un año?”

■ Señalamiento

Ayuda al paciente a clarificar sentimientos o ideas

■ Emocional “le veo triste” “parece preocupado”

■ Conducta “le noto tenso”

Técnicas de apoyo narrativo(III)

■ Clarificación

“¿qué quiere decir con algo malo?”

“¿qué entiende usted por ansias?”

“estoy fatal” ¿a qué se refiere cuando dice fatal?”

■ Silencio funcional / reactividad

-tiempo paciente reflexione y se concentre.

-Uno a dos segundos entre nuestra intervención y la del paciente.

“El profesional debe hablar menos que el paciente, y así éste tendrá sensación de mayor tiempo y calidad de atención”



“Escuchar es una de las habilidades más importantes que tenemos los seres humanos para ayudarnos. Escuchar, sin embargo, no es sencillo. Escuchar no es sólo oír una palabra detrás de otra o, sencillamente, *poner la oreja* y comprender las palabras que nos dicen. Escuchar es un comportamiento activo. Para escuchar bien hay que hacerlo simultáneamente con los ojos, con el cuerpo, con la cara, con los gestos, y con los sentimientos. Escuchar no es sólo oír las palabras, es también *oír* los sentimientos!”.

Arranz P.

Son Llàtzer
HOSPITAL

ib-salut
servici de salut
al dia 24h

Son Llàtzer



OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

ESCENIFICACIONES

Son Llàtzer
HOSPITAL

ib-salut
servici de salut
de les Illes Balears

Son Llàtzer



- 3 cosas que os lleváis del curso
- 3 cosas que mejoraríais

Son Llàtzer
HOSPITAL

ib-salut
serviçes de salut
de les Illes Balears

Son Llàtzer