

Médico de Familia: eje en la relación con el paciente y la comunidad

Especialmente en época de Pandemia

Clara disparidad entre la información recibida,
aparentemente de fuentes fiables



La relación y confianza generadas entre el paciente y
el médico son fundamentales en los momentos críticos

1

¹ Arch G. Mainous III. A Towering Babel of Risk Information in the COVID-19 Pandemic: Trust and Credibility in Risk Perception and Positive Public Health Behaviors. Fam Med. 2020; 52(5):317-9.) doi: 10.22454/FamMed.2020.530121.

Communication Strategies for Family Physicians Practicing Throughout Emerging Public Health Crises

Christy J.W. Ledford, LaKesha N. Anderson

Fam Med. 2020; 52(5):320-3. doi: 10.22454/FamMed.2020.960734

Antecedentes: Desde el inicio de la pandemia por la COVID-19, ha existido una falta de comunicación, un exceso de información y de desinformación que ha conducido a malentendidos, con el posterior incremento del pánico e infraestimación del riesgo. Todo ello conduce, o puede conducir, a limitar el éxito de los esfuerzos empleados en la contención de la pandemia.

Objetivo: El objetivo de la comunicación del riesgo debiera abordar dos funciones: alertar a la población y tranquilizarla. Ambas funciones son habitualmente utilizadas por los médicos de familia para proveer información sobre medidas preventivas, tanto en el contexto de la salud pública como ante la presencia de patologías como la diabetes, hipertensión, cáncer,...

Actitud: La comunicación del riesgo ha de producirse en la intersección de dos conceptos:

- **Riesgo** (Hazard): el riesgo físico como es entendido por los científicos y los expertos
- **Indignación** (Outrage): percepción del riesgo por la población o el individuo.

Al comunicar el riesgo, es fundamental manejar el riesgo y redirigir la indignación. La población sobreestima, a menudo, el riesgo ignorando el riesgo físico (hazard). La indignación (outrage) puede conducir a la población a la no comprensión de los mensajes emitidos pudiendo ser, en sus grados máximos, la responsable de la reducción en la objetividad y en la motivación de las acciones recomendadas y, por lo tanto, disminuyendo la eficacia y eficiencia de la comunicación.

Siguiendo el Modelo **CAUSA** [crear confianza (**C**onfidence), generar conciencia (**A**wareness), realzar la comprensión (**U**nderstanding), ganar satisfacción (**S**atisfaction) y motivar la acción (**E**nactement)], se proponen las acciones para identificar las barreras y la forma de superarlas en la comunicación del riesgo y comunicar las acciones recomendables que permitan superar el riesgo, como serían el lavado de manos, el distanciamiento social, el uso de mascarilla o la aceptación de la vacunación.

Estrategias para que los Médicos de Familia comuniquen sobre el riesgo durante la Pandemia		
Etapas en modelo CAUSA	Estrategia	Actividades propuestas
Crear confianza	Generar confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar las prácticas que construyan las relaciones con los pacientes. • Proporcionar visitas electrónicas y citas virtuales. • Decir la verdad sobre el riesgo. • Participar en la escucha activa. • Animar a los pacientes a investigar o buscar segundas opiniones.
	Establecer experiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar cómo se hacen los juicios clínicos
	Pavor legítimo	<ul style="list-style-type: none"> • Espere respuestas del paciente (miedo e ira) • La empatía legitima los sentimientos del paciente sobre el riesgo
Generar conciencia		<ul style="list-style-type: none"> • Mostrar información simple y visible en la clínica (consulta, centro de salud, ...) • Utilice un lenguaje sencillo durante las citas
Mejorar la comprensión	Incrementar la capacidad de conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar "recetas de información". • Presentar visualmente los datos numéricos • Explique la probabilidad de riesgo
	Haz que el riesgo parezca más familiar	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcione ejemplos de cuál es el peligro (y qué no es)
	Responder a las preguntas y preocupaciones de los pacientes	<ul style="list-style-type: none"> • Prepare a todo el personal clínico para responder a las preguntas de los pacientes, que se puede simplificar en saber a quién derivarlo para responder a la pregunta
Gana satisfacción	Describe acciones específicas para mitigar la amenaza	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a los pacientes cuáles son las acciones específicas adecuadas a su nivel de riesgo. • Fomentar la reconsideración cuando el paciente subestima el riesgo • Elogie a los pacientes que prestan atención al consejo médico
Motivar la acción (Promulgación)	Utilice mensajes de eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcione instrucciones claras • Haga que la primera solicitud sea fácil de completar. • Elogie los éxitos de los pacientes
		<ul style="list-style-type: none"> • Dirija a las pacientes a videos de instrucciones en línea
	Proporcionar recursos si es necesario	<ul style="list-style-type: none"> • Los pacientes pueden necesitar instrucciones sobre cómo obtener artículos específicos • Conozca las directrices locales para proporcionar la documentación precisa a los pacientes

		(distanciamiento social, mascarillas,...).
--	--	--

A destacar:

- La comunicación del riesgo de forma veraz, clara y de forma asequible favorece el cumplimiento de las acciones por parte de los pacientes y de la población.
- Un modelo estructurado, consensuado y adaptado favorece la recepción del mensaje.
- Los Médicos de Familia son los mejor posicionados para impartir los mensajes debido a su larga experiencia en la comunicación, tener establecidos vínculos de confianza con los pacientes y la comunidad, que conllevan su credibilidad como fuente de información experta y de confianza.