



Guía para mejorar la comunicación con tus pacientes durante las **consultas telefónicas**

07

MONOGRÁFICO

Sumario

Introducción

Contexto

Principales habilidades comunicativas durante una consulta telefónica

Problemas habituales y cómo solucionarlos

Consejos para empatizar con tus pacientes

Conclusiones

1 Introducción

Las llamadas telefónicas son un **recurso indispensable** en las consultas médicas. Debido a la pandemia provocada por la Covid-19, la telemedicina ha experimentado un aumento en su uso sin precedentes.

Entre las dos modalidades que podemos encontrar, se sitúan las consultas online y las telefónicas, ambas opciones utilizadas por profesionales de la sanidad y que han variado su uso dependiendo del contexto médico y la situación del paciente. En la actualidad, las consultas telefónicas han pasado a ocupar el espacio de las consultas presenciales, por lo que, tratan temas más complejos y diversos de lo que acostumbraban, ya que habitualmente estas estaban reservadas a consultas de baja complejidad como ajustes o renovaciones de medicación.¹



¹ MUÑOZ SECO, Elena. Las consultas por teléfono han llegado para quedarse. [en línea]. Actualización en Medicina de Familia. [Consulta: 08 de marzo de 2021]. Disponible en: https://amf-semfyc.com/web/articulo_ver.php?id=2656

Este cambio ha supuesto un desbloqueo para la telemedicina, la cual se prevé que, una vez pasada la pandemia, su uso se mantenga entre un 40% -75% de las visitas en general pudiendo llegar al 100% en algunas unidades como la de ICTUS.

Delante de esta nueva realidad, el papel de la comunicación durante una consulta telefónica cobra mucha importancia, por lo que el médico debe

trabajar las habilidades comunicativas para procurar una buena relación entre médico y paciente. Esta guía con consejos y pautas pretende ser una base para que el personal sanitario pueda establecer unos buenos códigos de comunicación durante la atención telefónica.

40-75%

Un 40 - 75% de las visitas serán de telemedicina después de la pandemia

2 Contexto

La pandemia ha convertido las consultas telefónicas en un recurso indispensable, ya que se ha establecido como la modalidad de contacto predeterminada por muchas comunidades. Esta implantación de la telemedicina ha promovido que, cada vez, un mayor número de personas acceda a su profesional del centro de salud por teléfono.

Según el último estudio de Cigna, 'COVID-19 Global Impact', casi el 60 % de los españoles optaría por acceder a consultas médicas online si pudiese hacerlo², lo cual confirma el hecho de que las consultas online y telefónicas se establecen como la vía preferida de comunicación de los pacientes.

El 2020 ha dado, sin lugar a dudas, un gran empujón a la telemedicina, la cual ha alcanzado los resultados esperados para el 2025, año en el que se estimaba que al menos el 70% de la ciudadanía española realizaría una videollamada.

Hoy en día la consulta telefónica ayuda a **contribuir a la accesibilidad y a reforzar la relación médico-paciente**, así como ofrece múltiples ventajas para la sociedad:³

- Es un medio de comunicación rápido, fácil y con un coste mínimo.
- Mejora la productividad en atención primaria y permite reflexionar y valorar a fondo los motivos de consulta.
- Las consultas pueden quedar registradas.
- Capacita la transmisión de datos clínicos, resultados de pruebas diagnósticas y resolución de trámites administrativos.

2 Cigna presenta los primeros resultados del estudio Cigna Covid-19 Global Impact. [en línea]. Cigna. [Consulta: 08 de marzo de 2021]. Disponible en: <https://www.cignasalud.es/sala-de-prensa/notas-de-prensa/cigna-presenta-los-primeros-resultados-del-estudio-cigna-covid-19>

3 GARCÍA, Nerea; GARCÍA, Elpidio; HIDALGO, Alba; HERNÁNDEZ, María; DE LA FUENTE, Sara Leticia; GARCÍA, Irene. Implantación de una consulta telefónica a demanda en atención primaria. [en línea] Medicina General y de Familia. [Consulta: 09 de marzo de 2021]. Disponible en: <http://mgyf.org/implantacion-de-una-consulta-telefonica-a-demanda-en-atencion-primaria/>

Es importante destacar durante una teleconsulta la comunicación es una dimensión fundamental de la competencia del profesional médico, por lo que los médicos deben conocer y poner en práctica habilidades comunicativas para ofrecer una buena atención a sus pacientes. Asimismo, el uso de **adecuadas competencias comunicativas** permite al médico obtener mejor información del paciente, favoreciendo diagnósticos acertados y una mayor adherencia a los tratamientos, se reducen problemas legales, situaciones de estrés y ansiedad, y se logra una mejor satisfacción tanto para el médico por la labor realizada como para el paciente por la atención recibida⁴.



El uso de adecuadas competencias comunicativas permite al médico obtener mejor información del paciente.

4 GONZÁLEZ, Hilda; URIBE, Claudia; DELGADO, Hernán. Las competencias comunicativas orales en la relación médico-paciente en un programa de medicina de una universidad de Colombia: una mirada desde el currículo, los profesores y los estudiantes. [en línea]. Elsevier. [Consulta: 09 de marzo de 2021]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-educacion-medica-71-articulo-las-competencias-comunicativas-orales-relacion-S1575181315000509>

3 Principales habilidades comunicativas durante una consulta telefónica

Las consultas telefónicas con tus pacientes pueden centrarse en diversas especialidades, algunas con un cariz más complicado que otras, por lo que es importante establecer unas bases comunicativas que tengan en cuenta las desventajas que pueden ocasionar las consultas telefónicas para suavizarlas.

En un sentido amplio, las habilidades comunicativas implican los aspectos lingüísticos, psicológicos y sociológicos, y deben entenderse como la capacidad de saber qué decir, a quién, cuándo, cómo decirle y cuándo callar, e implica el uso de habilidades y estilos específicos en consonancia con las características y exigencias de los participantes y contextos donde tiene lugar la comunicación.⁴

En el caso de las llamadas, **la voz sobrelleva todo el peso de la comunicación**, por lo que es importante tener conciencia de cómo hablamos y de nuestro lenguaje. Aquí te damos unos consejos para que puedas ofrecer una buena experiencia a tus pacientes y mejorar tu comunicación durante la consulta.



1 Al descolgar el teléfono, **preséntate con tu nombre** y centro de trabajo.

· **Atención: ¡Sobre todo, en caso de no poder contactar con el paciente, no dejes mensajes en el contestador, porque se podría tratar de un error en el número o podría ser el móvil de otra persona!**

2 Siempre debes **preguntar al paciente si te oye bien** y si es buen momento para hablar para favorecer la conversación.



3 **Deja hablar al paciente:** es muy importante dar pie a explicar el motivo de consulta y dejar hablar sin interrumpir con preguntas. Siempre va bien empezar con frases como: "cuéntame" o "explícame qué te sucedió". Siempre puedes anotar las dudas que surjan para preguntar después si el paciente no te lo explica antes.

· **Atención: los 30 primeros segundos son los más importantes, no interrumpas al paciente.**

· Debes tener en cuenta que si el paciente no está acostumbrado a hablar por teléfono puede ser que le cueste encontrar las palabras y se sentirá incómodo, por lo que debes ayudarlo a expresarse sin interrumpirlo.

4 Usa un tono de voz tranquilizador, que de confianza y seguridad. De esta manera conseguimos transmitirle al paciente que estamos cómodos y que nuestra actitud es positiva hacia su llamada. Un profesional que suena incómodo, irritado y cansado no deja al paciente tranquilo, aunque resuelva aparentemente su demanda.

5 Habla un poco más lento que en una consulta presencial, favoreciendo las pausas para permitir que el paciente interrumpa o pregunte.

6 Evita bromas o momentos de humor, aunque tengáis confianza. Por teléfono pueden ser malentendidos.

7 Cuando el paciente acabe de explicar su consulta **haz un resumen** para asegurarte de que lo hayas comprendido todo.



8 Siempre debes **despedirte cordialmente** con el paciente y registrar la consulta en la historia clínica.



En el caso de las llamadas telefónicas, **la voz sobrelleva todo el peso de la comunicación.**

4 Problemas habituales y cómo solucionarlos

Las consultas telefónicas ofrecen muchas ventajas tanto para pacientes como para personal sanitario. Entre ellas destacan el aumento de accesibilidad para personas que no podrían acceder a su EAP en otras condiciones o el hecho que el profesional no necesita estar físicamente en el centro sanitario, sino que puede llamar desde cualquier lugar, siempre y cuando se le facilite acceso al historial clínico de paciente.⁵

Sin embargo, este tipo de consultas también pueden presentar algunos problemas, sobre todo de comunicación, a los que el profesional médico debe saber responder y ayudar al paciente. A continuación, aparecen una serie de incidencias habituales durante una consulta telefónica y consejos para solucionarlas.

Problema

Ausencia de la comunicación no verbal y pistas visuales en la comunicación. Esto puede favorecer que se pierda información, o que se malinterprete lo dicho o escuchado.



Solución

Haz preguntas a tu paciente de manera que le ayudes a formular y a explicar mejor las dolencias que está experimentando.

⁵ MUÑOZ SECO, Elena. La entrevista telefónica. [en línea]. Actualización en Medicina de Familia. [Consulta: 08 de marzo de 2021]. Disponible en: https://amf-semfyc.com/web/article_ver.php?id=2852

Problema

Falta de exploración física.



El paciente no responde la llamada telefónica.



Para algunos pacientes la comunicación por teléfono puede ser más difícil que la comunicación cara a cara. Les cuesta más expresarse porque están más nerviosos.



Solución

Existen dispositivos wearables que permiten monitorizar la salud de los pacientes desde cualquier lugar. En este caso, deberás preguntar al paciente si tiene algún dispositivo y si puede facilitarte la información que necesitas para hacer el diagnóstico.

En caso de no contar con uno puedes centrarte en preguntas más orientadas a la percepción de su estado físico. Por ejemplo, ¿te sientes cansado cuando subes escaleras? o ¿notas que te cuesta respirar?

Si nadie responde el teléfono, nunca se debe dejar un mensaje en el contestador, ya que se podría tratar de un error en el número o podría ser el móvil de otra persona. En tal caso es mejor que vuelvas a llamar más tarde.

Deja hablar al paciente sin interrupciones y anota en un papel todas las dudas que tengas. Cuando acabe de hablar haz un resumen de lo que has entendido y pregunta las dudas que se te hayan quedado.

Problema

Dificultad de los pacientes para verbalizar sus síntomas.



Solución

En este caso puedes animar al paciente a que use metáforas para explicar mejor qué es lo que está sintiendo. Como por ejemplo, “la cabeza me da vueltas” o “me baila el estómago”. También ayuda ir apuntando el problema de zonas más amplias a más concretas.

Mantener una conversación por teléfono es más complicado que cara a cara, los pacientes pueden experimentar un nivel extra d’estrés que les perjudique a la hora de expresarse, por lo que se puede perder información más fácilmente, además de que se pueden crear malentendidos de una manera más difícil de detectar por el cuerpo médico.



Mantén la escucha constante y favorece el discurso espontáneo, empatizando con la dificultad del paciente: con frases tipo: “síga, le estoy escuchando”.

Dificultad a la hora de detectar desacuerdos o falta de comprensión por parte del paciente.



Si crees que algo es difícil de entender o que puede ocasionar malentendidos es aconsejable que repitas lo que intentas decir y que uses un vocabulario sencillo. Además, es recomendable preguntar al paciente si lo ha entendido.

5 Consejos para empatizar con tus pacientes

La empatía es un fenómeno afectivo que posibilita el reconocimiento de las emociones de la otra persona y que las asocia con emociones propias, lo cual posibilita la intersubjetividad. La empatía tiene un papel esencial en las relaciones humanas, así como de la relación médico-paciente.

Sin embargo, la comunicación no verbal tiene un papel importante en la comprensión de las emociones de los y las pacientes, por lo que las consultas telefónicas se enfrentan a una dificultad añadida a la hora de demostrar empatía con nuestros pacientes.

A pesar de las dificultades, si conseguimos reforzar algunos aspectos de la comunicación⁶ verbal

y de nuestra relación con los y las pacientes es posible transmitir empatía de igual modo.

A continuación te damos algunos ejemplos para mejorar la empatía con tus pacientes durante una consulta telefónica:

- **Usa silencios para dar espacio a los pacientes.**

Los silencios son clave a la hora de transmitir lo que sentimos. Un silencio en situaciones difíciles demuestra respeto hacia la otra persona y es una muestra de que entendemos que la situación es difícil.

6 VIDAL BENITO, Maria del Carmen. La empatía en la consulta del profesional de la salud. [en línea] Doctor. [Consulta: 08 de marzo de 2021]. Disponible en: <https://www.doctor.es/2012/06/01/la-empatia-en-la-consulta-del-profesional-de-la-salud/>

• Adapta tu tono de voz a la situación

En una llamada telefónica, la voz es nuestra principal herramienta. Es importante saber modificar el tono de voz dependiendo de la situación en la que estemos. Sobre todo, es recomendable usar un tono de voz suave y pausado para imprimir confianza.

• Transforma positivamente las frases

Las palabras que elegimos tienen un impacto directo en la manera en la que se nos va a percibir. Es aconsejable hacer uso de palabras positivas que demuestren interés y predisposición a ayudar. Por ejemplo, en lugar de “es un problema importante” podemos decir “es un asunto importante” o en vez de “explícame de qué se trata” podemos decir “en qué te puedo ayudar”.

• Enfatiza las partes importantes

Así consigues llamar la atención sobre las partes más relevantes del discurso y la persona que te escucha relaciona tu énfasis con interés por lo que estás diciendo. Esto ayuda a personalizar el discurso y hacerlo más cercano.

• Usa verbos de emoción y sentimiento

Algunos de estos verbos como sentir, desear, querer, encantar, alegrar, disgustar, importar facilitan la explicación de las emociones y ponen a la persona

• Crea relación con tus pacientes

La longitudinalidad, la relación que se establece a largo plazo entre el médico, es una variable que permite conocer a los y las pacientes y su contexto, así como sus prioridades. De esta manera, aumenta la calidad y eficacia de las consultas telefónicas y mejora la relación médico-paciente.

Conclusiones

1

La telemedicina ha experimentado un avance significativo en el último año, consiguiendo los propósitos establecidos para 2025 en un tiempo récord.

2

Las consultas a través de llamadas telefónicas se han implantado en la gran mayoría de centros médicos, lo cual ha posibilitado hacer seguimiento de todo tipo de pacientes sin poner en riesgo su salud.

3

En las consultas telefónicas la voz sobrelleva todo el peso de la comunicación, por lo que es importante tener conciencia de cómo hablamos y del lenguaje que usamos.

4

Es importante ser conscientes de los problemas habituales que se pueden presentar en una consulta por teléfono para que busquemos soluciones.

5

La empatía es un elemento fundamental de la relación médico-paciente que no hay que descuidar en las consultas telefónicas.

Bibliografía

- Cigna presenta los primeros resultados del estudio Cigna Covid-19 Global Impact. [en línea]. Cigna. [Consulta: 08 de marzo de 2021]. Disponible en: <https://www.cignasalud.es/sala-de-prensa/notas-de-prensa/cigna-presenta-los-primeros-resultados-del-estudio-cigna-covid-19>
- ¿Cómo realizar una buena consulta médica por teléfono? Algunos consejos a tener en cuenta. [en línea]. Saludiarlo. (10 de octubre del 2020). [Consulta: 08 de marzo de 2021]. Disponible en: <https://www.saludiarlo.com/como-realizar-una-buena-consulta-medica-por-telefono-algunos-consejos-a-tener-en-cuenta/>
- GARCÍA, Nerea; GARCÍA, Elpidio; HIDALGO, Alba; HERNÁNDEZ, María; DE LA FUENTE, Sara Leticia; GARCÍA, Irene. Implantación de una consulta telefónica a demanda en atención primaria. [en línea] Medicina General y de Familia. [Consulta: 09 de marzo de 2021]. Disponible en: <http://mgyf.org/implantacion-de-una-consulta-telefonica-a-demanda-en-atencion-primaria/>
- LEÓN, Fran. 7 tips para lograr la consulta telefónica médica perfecta. [en línea]. Saludiarlo. (10 de mayo del 2020). [Consulta: 08 de marzo de 2021]. Disponible en: <https://www.saludiarlo.com/7-tips-para-lograr-la-consulta-telefonica-medica-perfecta/>
- MUÑOZ SECO, Elena. Las consultas por teléfono han llegado para quedarse. [en línea]. Actualización en Medicina de Familia. [Consulta: 08 de marzo de 2021]. Disponible en: https://amf-semfyc.com/web/article_ver.php?id=2852
- GONZÁLEZ, Hilda; URIBE, Claudia; DELGADO, Hernán. Las competencias comunicativas orales en la relación médico-paciente en un programa de medicina de una universidad de Colombia: una mirada desde el currículo, los profesores y los estudiantes. [en línea]. Elsevier. [Consulta: 09 de marzo de 2021]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-educacion-medica-71-articulo-las-competencias-comunicativas-orales-relacion-S1575181315000509>
- ¿Cómo realizar una buena consulta médica por teléfono? Algunos consejos a tener en cuenta. [en línea]. Saludiarlo. (10 de octubre del 2020). [Consulta: 08 de marzo de 2021]. Disponible en: <https://www.saludiarlo.com/como-realizar-una-buena-consulta-medica-por-telefono-algunos-consejos-a-tener-en-cuenta/>
- MUÑOZ SECO, Elena. La entrevista telefónica. [en línea]. Actualización en Medicina de Familia. [Consulta: 08 de marzo de 2021]. Disponible en: https://amf-semfyc.com/web/article_ver.php?id=2852
- VÁZQUEZ, Solange. ¿Una consulta por teléfono? Sí, pero hazla bien. [en línea]. El Comercio. (25 de noviembre del 2020). [Consulta: 08 de marzo de 2021]. Disponible en: <https://www.elcomercio.es/vivir/tecnologia/consulta-medico-telefonica-normas-20201125145948-ntrc.html>
- VIDAL BENITO, Maria del Carmen. La empatía en la consulta del profesional de la salud. [en línea] Doctutor. [Consulta: 08 de marzo de 2021]. Disponible en: <https://www.doctutor.es/2012/06/01/la-empatia-en-la-consulta-del-profesional-de-la-salud/>

07

MONOGRÁFICO

PLM.374.01.2021

Guía para mejorar
la comunicación
con tus pacientes durante
las **consultas telefónicas**