



# **LA ENTREVISTA FARMACÉUTICO-PACIENTE**

**Prof. Leonardo Arriagada R.**  
Farmacéutico Clínico  
Facultad de Medicina Universidad Andrés Bello  
Hospital Clínico Universidad de Chile

# Introducción

- Todo ser humano necesita comunicarse, sin importar su edad, nivel educacional, socioeconómico, etc.
- Sin embargo, para algunas personas esta capacidad es crítica para el logro de su desarrollo profesional.

# Axiomas de la comunicación

## 1. “Es imposible no comunicar”

- No existe nada contrario a la conducta
- Por mucho que lo intente no se puede dejar de comunicar
- Actividad o inactividad, silencio o ruido siempre tiene un valor de mensaje
- Estos mensajes influyen en los otros
- Y éstos su vez no pueden dejar de responder

# Axiomas de la comunicación

2. “Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional tales que el segundo califica al primero”

- Toda comunicación significa algo: El contenido
- Toda comunicación se establece entre 2 partes: relacional
- La comunicación con el comunicante dice como debo entender el contenido de la comunicación y para esto se debe entender la relación



# Axiomas de la comunicación

3. “Toda comunicación se establece según una secuencia de puntuación. Siempre en cualquier comunicación hay una aceptación de la puntuación, es decir quien comienza la comunicación”

- Una característica básica de toda comunicación es como está pautada la interacción
- Ej En una clase se sabe que el profesor pregunta y los alumnos responden luego

# Axiomas de la comunicación

4. “Los seres humanos se comunican tanto analógica como digitalmente. El lenguaje digital cuenta con una sintaxis lógica compleja, pero carece de una semántica adecuada. El lenguaje analógico posee una semántica pero no una sintaxis adecuada”

- Comunicación analógica: No verbal
- Comunicación digital: Códigos con significación

# Axiomas de la comunicación

5. “Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según estén basados en la igualdad o en la diferencia”
- En la simetría se tiende a igual conducta recíproca. Hermano-hermano
  - En la complementaria la conducta de uno complementa la del otro. Padre- hijo

A blurred background image showing two men sitting at a table in what appears to be a clinical or office setting. The man on the left is wearing a brown sweater, and the man on the right is wearing a white lab coat over a purple shirt. They are facing each other, possibly in conversation. On the table, there are some medical devices, including a blood pressure cuff and a stethoscope.

# Esta es la cuestión...

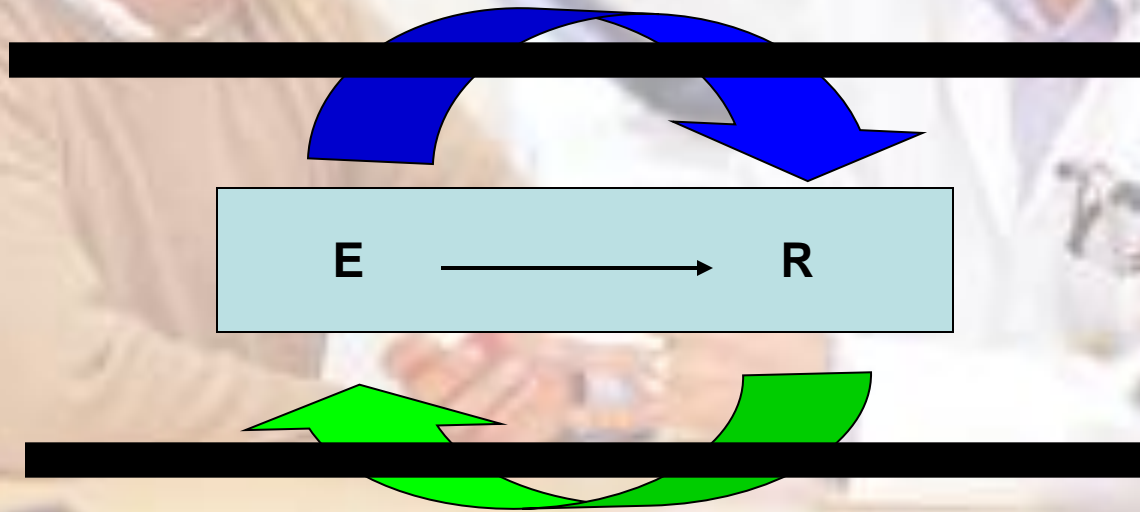
- ¿Sabemos comunicarnos en forma adecuada?



# Comunicación

- *La comunicación es la consideración y acción de impeler un impulso o partícula desde el punto fuente, a través de una distancia, hasta el punto receptor; con la intención de hacer que exista en el punto receptor, una duplicación y comprensión de lo que emanó del punto fuente.*

# Comunicación



# Comunicación

- *La comunicación entre personas está compuesta por:*
  - *Emisor*
  - *Mensaje*
  - *Receptor*
  - *Retroalimentación*
  - *Barreras*

# EMISOR

- *Una persona con CI alto , no necesariamente será un buen comunicador*
- *Una persona con una IE alta , es muy probable que sea un muy buen comunicador.*

*Daniel Goleman: La Inteligencia emocional en la empresa*



# EMISOR

- *Dimensiones de la Inteligencia Emocional.*
  - *Autoconocimiento*
  - *Autorregulación*
  - *Motivación*
  - *Empatía*
  - *Habilidades sociales*



*Daniel Goleman: La Inteligencia emocional en la empresa*

# EMISOR

## Responsabilidades de Farmacéutico

- Estar seguro de emitir el mensaje deseado
- Usar terminología entendible por el receptor
- Identificar las barreras de la comunicación y tratar de disminuirlas
- Estar seguro que el interlocutor recibió el mismo mensaje enviado

# Qué permite la comunicación?

- *Mejora la capacidad de relacionarse*
- *Expresar mejor nuestras ideas*
- *Entender lo que otro nos comunica*
- *Manejar conflictos*

# MENSAJES...

- *Son los elementos que se transmiten de una persona a otra*
- *Puedes ser:*
  - \* Pensamientos*
  - \* Ideas*
  - \* Emociones*
  - \* Preocupaciones*
- *La transmisión puede ser utilizando el lenguaje verbal o no verbal*



A blurred background image showing two men sitting at a table in a meeting. The man on the left is wearing a brown sweater, and the man on the right is wearing a white lab coat over a blue shirt. They are both looking at each other and appear to be in conversation. The text is overlaid on this image.

**MENSAJES...**

**DEBE SER DUPLICADO EN EL  
RECEPTOR CON LA MISMA  
SIGNIFICACIÓN**

# MENSAJES...

## Responsabilidades del Farmacéutico

- *En el contexto de la farmacoterapia y auto-cuidado en salud.*
- *Evitar juicios de valor respecto a actuaciones de otros profesionales*
- *Preocupaciones Farmacéutico-Paciente y no Farmacéutico-Farmacéutico*

# RETROALIMENTACIÓN...

- *Emisión de mensajes desde el receptor inicial hacia el emisor inicial luego de recibido el mensaje.*
- *Es indispensable en toda relación interpersonal*
- *También puede utilizar el lenguaje verbal o no verbal*

# RETROALIMENTACIÓN...

## Responsabilidades del Farmacéutico

- *Escuchar lo que se transmite*
- *Verificar que el mensaje recibido es el enviado*
- *Detectar y tratar de minimizar las barreras*






# BARRERAS

- *Su existencia afecta la calidad de la comunicación*
- *De naturaleza diversa*
  - \* *Ambientales*
  - \* *Personales-Pacientes*
  - \* *Administrativas*
  - \* *Tiempo*





# BARRERAS

## Responsabilidades del Farmacéutico

- *Escuchar lo que se transmite*
- *Detectar y tratar de minimizar las barreras*

# BARRERAS Ambientales

- *Altura entre el interlocutor*
- *Imágenes, cuadros ventanas.*
- *Ruido*
- *Multitud*



# BARRERAS Ambientales

- *Altura entre el interlocutor*
- *Imágenes, cuadros, ventanas.*
- *Ruido*
- *Multitud*





# BARRERAS Del paciente

- *Percepción del conocimiento profesional*
- *Experiencias previas*
- Percepción de la condición de salud
- Culturales, religiosas.

**IDENTIFICAR Y  
TRATAR DE  
ELIMINARLAS**

# BARRERAS

## Administrativas

- *Poca importancia a la comunicación y considerarla cara*
- *Políticas que dificulten la relación QF-paciente*
- Falta de tiempo

**DEMOSTRAR  
IMPORTANCIA Y  
ESTANDARIZACIÓN  
DE PROCESOS  
ROUTINARIOS**

# BARRERAS...

## Personales

- *Falta de confianza en sí mismo o baja autoestima*
- *Experiencias previas*
- Timidez
- Factores culturales
- Temores

**Desarrollo de habilidades comunicacionales**

# Otras barreras...

- *VERBALES*
- NO VERBALES





# VERBALES...

- *Tono de voz*
- *Tipo de lenguaje*
- Rapidez
- Complejidad



# Características de la comunicación no Verbal

- Mantiene una relación de interdependencia con la interacción verbal.
- 
- Mayor significación que los mensajes verbales.
- En cualquier situación comunicativa, la comunicación no verbal es inevitable.
- En culturas diferentes, hay sistemas no verbales diferentes.



# Comunicación no verbal

- Las posturas corporales son tan personales como la firma.
- Son expresión de la actitud y del carácter
- Expresiones faciales, inclinación del cuerpo, utilización de las manos, etc.



# El lenguaje del cuerpo

Un ejemplo...

- Si en una pareja, el marido es el que mantiene la conversación y la mujer no dice nada, pero usted observa que él copia los gestos de la mujer, descubrirá que es ella la que decide y por lo tanto para la toma de decisiones le conviene dirigirse a ella.



# El lenguaje del cuerpo



# Posturas cerradas

- Cruzar los brazos frente al tórax
- Entrecruzar las manos
- Inclinar la cabeza hacia abajo mientras se habla
- Cruzar las piernas
- Evitar contacto visual

# Posturas cerradas

- Dirigir humo del cigarro hacia abajo
- Inclinar el cuerpo hacia atrás
- Distancia interpersonal



# Posturas abiertas

- Varias contacto visual
- Utilizar el nombre del paciente
- Inclinar el cuerpo levemente hacia adelante
- Identificar la distancia interpersonal
- Disposición frontal
- Postura general relajada



# Recomendaciones

- Preocúpese de su lenguaje
- Preocúpese del lenguaje del paciente
- Utilice preguntas abiertas
- Revise el entorno
- No emita juicios de valor
- No tome decisiones que no le correspondan

# La entrevista

La entrevista terapéutica es una técnica empleada, cuyo objetivo consiste en observar y analizar las condiciones del paciente para después integrar la información obtenida de cara al tratamiento de sus dificultades.

# La entrevista

- BINGHAM Y MORE (1924)

"La entrevista es una conversación con un propósito (metas).

- POPE (1983)

"Una entrevista es una conversación donde entran en contacto dos personas, este contacto debe al menos ser consciente para el entrevistador y abarca tanto interrelaciones verbales como no verbales.

No es un encuentro entre iguales ya que esta basada en la distinción de roles entre dos participantes; uno sobre el que pesa la mayor responsabilidad al conducir la entrevista, (entrevistador ) y el entrevistado.

# La entrevista

- Los objetivos más frecuentes de la entrevista son :
  - Extraer el máximo de información del entrevistado.
  - Proporcionar información al entrevistado (en orientación).
  - Evaluación del entrevistado o epidemiología.
  - Influir o modificar el concepto del entrevistado.(entrevista terapéutica)



# La entrevista

- El entrevistador debe ser sensible, pues el entrevistado puede mostrarse suspicaz, receloso o incómodo al no saber el uso de su información.
- Una tarea fundamental es el establecimiento del Rapport: una relación armoniosa y cómoda de trabajo.
- Para crearlo hay muchos procedimientos y todos dependen de la situación concreta: "señales no verbales", señales dirigidas a la persona y no al cliente"...

# Tipos de entrevista

- Estructuradas
- No estructuradas
- Mixtas



# Etapas de la entrevista

## 1. Etapa exploratoria.

Crear y preocuparse para que las condiciones sean las más adecuadas.

- El entrevistador debe ser sensible, pues el entrevistado puede mostrarse suspicaz, receloso o incómodo al no saber el uso de su información.
- Una tarea fundamental es el establecimiento del Rapport: una relación armoniosa y cómoda de trabajo.
- Para crearlo hay muchos procedimientos y todos dependen de la situación concreta: "señales no verbales", señales dirigidas a la persona y no al cliente"...

# Etapas de la entrevista

## 1. Etapa exploratoria.

- En lo posible, investigue brevemente en la ficha clínica, a quién atenderá.
- Levántese de su asiento y vaya en busca del paciente, recíballo como dueño de casa. Salúdelo por su nombre y de mano, haga contacto visual.
- Ofrézcale asiento y ayude a tomar posesión de él.
- Recíballo con un comentario coloquial y cercano.
- Preséntese y a su servicio.
- Si es primera vez que le atiende, aclare que necesita conocer su historia médica y que tomará unos segundos en revisar la ficha.
- Establezca la naturaleza del problema y las expectativas del paciente. Pregunte qué lo trae por acá, A qué lo atribuye, etc.



# Etapas de la entrevista

## 1. Etapa exploratoria.

- Investigue aspectos sociales, culturales, económicos y religiosos.
- Investigue cuánto conoce el paciente de sus diagnósticos. Ej Sr(a) X , Qué enfermedades le han encontrado sus médicos? , Hace cuánto lo diagnosticaron?, Cómo se ha sentido en relación a esto?
- Investigue cuánto conoce el paciente de sus tratamientos. Ej: Sr(a)X. Qué medicamentos está utilizando para la HTA? Cuántas veces al día los toma?, Hasta cuándo debe utilizar X?, Cuál de todos sus medicamentos es el que Ud encuentra que le hace mejor?,
- Investigue cumplimiento farmacoterapéutico.

**Escuche Activamente !!!!!**

# Etapas de la entrevista

## 2. Fase Resolutiva.

### Etapas informativas

- De respuesta a las expectativas del paciente
- Mejore la comprensión del paciente de su tratamiento
- Sensibilice respecto a la importancia de la adherencia al tratamiento farmacológico.
- Ayúdese de la reestructuración cognitiva, técnica de los polos opuestos, etc.
- Estimule y facilite cambios

# Etapas de la entrevista

## 2. Fase Resolutiva.

Etapas negociadora:

### DIÁLOGO

- Enunciación de problemas: Es la opinión de un sanitario quien utiliza su criterio PROFESIONAL.
- Fase de la entrevista importantísima pues lleva consigo una valoración otorgada por el la

**No confunda el objeto**

DECISION

- Real (Ej, Examen)
- Intencional (Ej. Medicamentos para insomnio)

### RECONVERSIÓN DE IDEAS

- Conversamos con el paciente, las diferencias y dejamos en evidencia las contradicciones o incoherencias.

Ej “Tomar las pastillas no es un problema, lo que sí es un problema es tener la presión alta”

# Etapas de la entrevista

## 2. Fase Resolutiva.

Etapas negociadora:

### ACUERDO

#### **Doble pacto**

- Ofrecemos ceder en algún punto a cambio que el paciente ceda en otro.

#### **Paréntesis**

- Posponemos la resolución, evitando la emisión de juicio profesional.

### TRANSFERENCIA DE RESPONSABILIDAD

- Derivación a otro profesional

### DISCO RAYADO

- El entrevistador repite, su posición entendiendo por finalizada la negociación, sin cambios en el tono de voz, ni otros mensajes que den posibilidad a reabrir el proceso.



# Etapas de la entrevista

A blurred background image showing two men sitting at a table in an office or clinical setting. The man on the right is wearing a white lab coat over a light blue shirt and is gesturing with his hands while speaking. The man on the left is wearing a brown sweater and is listening attentively. There are some papers and a pen on the table.

## 3. Cierre.

Crear un espacio para resumir, retroalimentarse, aclarar dudas, comprometerse a una nueva cita.

# Etapas de la entrevista

## 3. Cierre.

- Llamada también por algunos como red de seguridad
- Entregar acuerdos por escrito, usar la voz mientras escribe.
- Entregar recomendaciones respecto al uso de medicamentos por escrito, usar la voz mientras escribe.
- Fidelizar a su paciente, dar confianza y ponerse a disposición. Entrega de teléfonos de contacto
- Entregar condiciones de consulta inmediata, o asistencia de urgencias.
- Entregar por escrito su nombre y nueva fecha de atención.

# La entrevista

La entrevista clínica es un instancia interpersonal en la que se logra una **conexión emocional con los pacientes**.

Debemos ser capaces de dar tranquilidad al paciente y transmitir que su información será resguardada con el máximo celo y no será divulgada.

Nuestro juicios deben ser profesionales y no de sentido común.

Un buen entrevistador debe ser capaz de darle la oportunidad a su paciente que sea conciente cuando no lo está haciendo bien, y que tenga la confianza suficiente para explicitárselo sin temor.

# La entrevista

***El secreto de la atención al paciente estriba en interesarse por él !!!***





# **LA ENTREVISTA FARMACÉUTICO-PACIENTE**

**Prof. Leonardo Arriagada R.**  
Farmacéutico Clínico  
Facultad de Medicina Universidad Andrés Bello  
Hospital Clínico Universidad de Chile