

UF3 - Información inicial

Técnicas de comunicación y apoyo psicológico

Atención al paciente

ÍNDICE

Introducción.....	03
Objetivos.....	04
Puntos clave	04
Glosario	05
Bibliografía	06
Enlaces de interés	06

Introducción

En esta unidad se van a repasar conceptos sencillos relacionados con las técnicas de comunicación entre el profesional y el paciente, las posibles barreras en el trato diario entre ambos y cómo solventar estas dificultades.

Todo ello nos lleva a tratar temas como la psicología del enfermo, conociendo sus antecedentes y su predisposición a padecer enfermedades crónicas de larga duración. Diferenciaremos entre enfermedades frecuentes según el sexo. Y abordaremos el modo de comunicar el diagnóstico y el comportamiento de una persona frente a una enfermedad. Se tratará también en este tema la acogida del paciente teniendo en cuenta las distintas fases o actividades del protocolo, además de explicarse las actividades previas hasta la salida del paciente de una unidad de radiodiagnóstico o medicina nuclear. Todo ello con el objetivo fundamental de que el paciente, como el acompañante, reciban un trato personalizado, respetuoso y cordial en el ámbito sanitario.

Por último, existen diferentes formas de relacionarse con los demás y de actuar en función de los valores culturales. Por ello los profesionales han de tener en cuenta no solo las características intrínsecas de la persona, sino también la cultura del paciente, cuya integración en el manejo del paciente es un elemento clave para mejorar la calidad de la asistencia.

Objetivos

- X | Identificar las técnicas de comunicación.
- X | Comprender las barreras de comunicación.
- X | Describir las etapas de acogida del paciente y los protocolos de actuación en una unidad de radiodiagnóstico y medicina nuclear.
- X | Conocer los mecanismos defensivos ante el diagnóstico de una enfermedad.
- X | Distinguir aspectos relativos al género en cuanto a la salud y la enfermedad.
- X | Identificar la figura del mediador, sus funciones y sus principios.

Puntos clave

01

Técnicas de la comunicación.

02

Barreras de la comunicación.

03

Fases de la asistencia al usuario.

04

Mecanismos defensivos ante enfermedad.

05

Psicología del enfermo.

06

La mediación cultural.

Glosario

» **Asertivo:** ser asertivo sustenta la confianza en uno mismo, optimizando la autoestima. Mejora el control de su vida y sus emociones, y perfecciona esencialmente las relaciones con los demás.

» **Canal de comunicación:** medio por el cual viaja el mensaje.

» **Código:** conjunto de señales o signos que codifican un mensaje.

» **Emisor:** persona que emite un mensaje.

» **Empatizar:** ponerse en el lugar del otro.

» **Género:** roles o conductas contruidos socialmente y que se consideran apropiados para hombres y mujeres.

» **Infarto agudo de miocardio:** también denominado infarto, es la necrosis de las células del corazón debida a la obstrucción del flujo sanguíneo en las arterias coronarias.

» **Mediación intercultural:** técnica para evitar un conflicto entre dos partes de culturas diferentes.

» **Mediación lingüística:** técnica para evitar un conflicto entre dos partes con idiomas diferentes.

» **Miocardio:** sinónimo de corazón.

» **Protocolo de acogida:** conjunto de cuidados y procedimientos realizados para mejorar la asistencia de un usuario.

» **Psicología:** ciencia que estudia la conducta humana y los procesos mentales.

» **Receptor:** persona que recibe un mensaje.

» **Retroalimentación:** efecto retroactivo de un proceso de comunicación sobre la fuente que lo origina.

» **Sexo:** características biológicas y fisiológicas que definen a hombres y mujeres.

Bibliografía

Lavín Alconero L. Atención técnico-sanitaria al paciente. Ciclo para el diagnóstico y medicina nuclear, ciclo formativo grado superior. Madrid: McGraw-Hill; 2023.

Amigo Vázquez I. Manual de psicología de la salud. 4.ª ed. Madrid: Piramide; 2020. 288 pp.

Enlaces de interés

Sociedad Española de pedagogía extrahospitalaria y atención primaria. Escalas de evaluación del dolor pediátrico. <https://bit.ly/3JzJNxG>

Sociedad vasco navarra de cardiología. Código infarto. <https://bit.ly/3Qh4suh>

Radio televisión española. Mediadores interculturales. <https://bit.ly/49STiTv>

X T A R T
FP SALUD