

Els pacients només assimilen la meitat de la informació que dóna el metge de família

► Els facultatius admeten que sovint utilitzen un llenguatge «poc comprensible i impactant» pels usuaris

GIRONA | DdG

■ Els usuaris només assimilen la meitat de la informació que els donen els seus metges de capçalera. Així ho posa de manifest la Societat Catalana de Medicina Familiar i Comunitària (CAMFiC), que avui celebra a Girona una jornada per analitzar els errors en comunicació vers els pacients. Aquest col·lectiu posa de manifest que en una enquesta de satisfacció sobre l'atenció rebuda, els usuaris van puntuar amb valors molt baixos la forma que tenen els professionals a l'hora d'informar.

Concretament, els metges de família van admetre que, a grans trets, el facultatiu dóna més informació al que ja la té, i menys al que la necessita més. Segons Josep Massons, un dels doctors de CAMFiC, «potser ho fem perquè creiem que no ens entendrà, i per tant no ens esforcem tant».

Aquest doctor també remarca que els metges de família tendeixen a caure en alguns errors comunicatius habituals, com «utilitzar un llenguatge poc comprensible, a vegades amb frases excessivament impactants i en general

amb poca bidireccionalitat, és a dir que sovint no deixem al pacient preguntar o que ens pugui interrompre». Aquests, asseguren, són alguns dels obstacles que dificulten la capacitat dels usuaris d'entendre el missatge que els transmet el metge de família sobre el seu estat.

Les solucions

Els professionals de la CAMFiC també dedicaran part de la jornada a analitzar propostes sobre com solucionar aquests problemes. Tot i que una correcta informació no assegura una conducta saludable, i que una persona no modifica els seus hàbits de vida simplement perquè el metge l'informi de que són hàbits tòxics o perjudicials, els metges de família consideren que cal fer esforços per millorar la comunicació entre metge i pacient, «perquè només aconseguint una bona empatia i entesa, el pacient estarà més receptiu als consells del metge».

Per al doctor Massons, algunes tècniques i habilitats formals ajuden en l'objectiu de millorar la comunicació amb el pacient, com

LA CLAU

AUTOCRÍTICA

Menys informació a als pacients que més la necessiten

► Els metges de família van fer autocrítica a l'admetre que sovint donen més informació a qui ja la té, i en canvi no en donen tanta a qui més la necessita, «per creure que l'usuari no l'entendrà»

«Hem de facilitar que el pacient pugui dir el que pensa en tot moment» asseguren els metges de família

són «la bidireccionalitat, hem de facilitar que el pacient pugui dir el que pensa en tot moment, utilitzar frases curtes i un vocabulari neutre, cal fer una dicció clara i una bona entonació».

A més, destaca la importància dels elements conceptuals en el procés comunicatiu com són «enunciar els continguts que s'aplicaran, utilitzar exemples per



Un metge passa consulta a una pacient en una imatge d'arxiu.

facilitat la comprensió, explicar amb senzillesa el funcionament del tractament terapèutic, escriure els canvis conductuals que cal incorporar de nou a la vida del pacient i assegurar-se de la com-

prensió del missatge preguntant directament al pacient». «Una bona visita és atendre bé la persona que ens ve a la consulta, i no només curar-la» conclou Massons.