



## Monitoreo continuo de la Cefalea por Abuso de Medicación en Europa y América Latina:

Desarrollo y estandarización de un sistema de alerta y apoyo a la toma de decisiones



### CAM

#### Emponderamiento de pacientes: un factor clave para obtener mejores resultados en el tratamiento de patologías crónicas



En el sector salud existe un creciente consenso sobre el impacto positivo que brinda el emponderamiento de los pacientes, para obtener mejores resultados en la atención y cuidado de la salud, principalmente en aquellos que padecen alguna patología crónica. Se entiende por **empoderamiento** al proceso por el cual el paciente adquiere mayor control sobre las decisiones y acciones que afectan su salud. Para lograrlo es necesario conocer sus expectativas, brindarle

información e involucrarlo en las resoluciones ligadas a su tratamiento.

El emponderamiento supone, además, un cambio en el paradigma de la práctica médica; la concepción que toma como punto de partida al encuentro entre el médico y el cuerpo del paciente debe ser reemplazada por la construcción de una relación de cooperación entre un médico determinado y una persona específica, con el objeto de resolver o mejorar un problema de salud. En este marco, la calidad de la comunicación que se establezca entre ambos constituye un factor crítico, no sólo para crear la necesaria empatía que requiere una relación médico-paciente satisfactoria, sino también para que el paciente adquiriera un mayor control sobre su estado de salud, mediante la apropiación de conocimientos básicos que resulten de esa interacción.

Lo anterior presupone una comunicación no monopolizada por el médico, sino realizada en torno a una construcción compartida con el paciente, que satisfaga las expectativas de ambos actores en el diagnóstico y tratamiento, tanto desde los aspectos técnico-biológicos como desde las preferencias y los condicionantes psicológicos-sociales-culturales.



## Monitoreo continuo de la Cefalea por Abuso de Medicación en Europa y América Latina:

Desarrollo y estandarización de un sistema de alerta y apoyo a la toma de decisiones



### Actuar desde el paciente

Una buena comunicación se basa en el respeto mutuo y en la capacidad de manejo de las necesidades y expectativas. Los pacientes esperan muchas respuestas de parte de su médico, aunque algunas de ellas estén fuera del alcance del profesional. Por eso, es importante que el médico conozca las perspectivas e intereses de su paciente para dar cuenta de ellas según el caso y discutir qué cuestiones podrán ser satisfechas y cuáles no.

Mike Stone, director de la Asociación de Pacientes de Harrow<sup>1</sup>, ha resumido en un artículo los 5 principales deseos que expresan los pacientes en su consulta con el médico:

- **Asociación:** Los pacientes quieren que sus médicos los vean como personas con quienes van a hacer algo, no sobre quienes van a hacer algo. Además, desean ser consultados acerca de su problema, el tratamiento, y la evolución observada desde la última consulta.
- **Comunicación:** Consideran que la comunicación es la clave para una consulta exitosa. Algunos pacientes se sienten todavía atemorizados frente al médico; no comprenden lo que éste les dice respecto del diagnóstico y tratamiento. En otros casos, les parece que el profesional de la salud no logra entender su problema.
- **Contacto visual:** Consideran que el no tener contacto visual con el médico al entrar al consultorio, o durante la charla, atenta contra la posibilidad de comunicarse. Se quejan de los profesionales que, en lugar de mirarlos a ellos, permanecen atentos a un monitor.
- **Tiempo:** La mayoría de los pacientes desean estar más tiempo con su médico, para lograr explicar y entender mejor.
- **Turnos:** Los pacientes desearían que el tiempo de espera para concretar una cita se reduzca a pocos días, en lugar de las semanas o meses que caracterizan algunas listas de espera.

A estos 5 puntos, cabe agregar otros 2 frecuentemente mencionados en los foros de asociaciones de pacientes:

- **Escucha:** En un estudio se ha observado que, en promedio, los médicos esperan 23 segundos antes de interrumpir el relato que el paciente hace sobre sus síntomas, para

<sup>1</sup> Stone, Mike: What patients want from their doctors. BMJ; 2003, June 14; 326 (7402): 1294.



## Monitoreo continuo de la Cefalea por Abuso de Medicación en Europa y América Latina:

Desarrollo y estandarización de un sistema de alerta y apoyo a la toma de decisiones



redireccionar la conversación<sup>2</sup> hacia lo que ellos consideran importante. Los pacientes pretenden ser escuchados con atención y respeto.

- **Habilidad para manejar las expectativas de los pacientes:** Los pacientes entienden mejor su problema, sienten que pueden tomar parte de las decisiones y comprometerse más activamente con el tratamiento si el médico les explica los pasos subsecuentes a la consulta, las razones de las pruebas diagnósticas, los posibles resultados del tratamiento y sus consecuencias.

### El emponderamiento del paciente en el proyecto COMOESTAS

Para los pacientes que padecen CAM, resulta importante recibir información comprensible y entender qué se puede esperar de su tratamiento, ya que deben aprender a reconocer apropiadamente una diversidad de posibles síntomas, actuar frente a una crisis, utilizar de modo seguro la medicación y desarrollar estrategias para afrontar las obligaciones laborales, sociales y familiares.

**Aunque hoy día los pacientes cuentan con múltiples fuentes de información, gracias a Internet, la mayoría sigue esperando que sea su médico el principal proveedor de información personalizada sobre su estado de salud y tratamiento.** Así lo demuestran los resultados de una encuesta realizada en el marco del proyecto COMOESTAS, que fue administrada a 65 pacientes de Italia, Alemania y Dinamarca con el objetivo de conocer qué fuentes de información sobre CAM satisfacían de mejor manera las expectativas y necesidades ligadas a su tratamiento. El 75% expresó su preferencia por las fuentes de información directas y personalizadas, en lugar de las generales y masivas.

Resulta importante destacar que la relación establecida en la consulta entre el médico y el paciente no puede ser reemplazada por dispositivos virtuales. Pero, una vez que la confianza y la comunicación han sido establecidas en sucesivos encuentros, cobra importancia la contribución que dispositivos como el **IEPR** desarrollado por COMOESTAS tienen para mejorar el seguimiento continuo del tratamiento. Además, este tipo de aplicaciones contribuye a reducir la inseguridad del

<sup>2</sup> Travaline John, Ruchinskas Robert, D'Alonzo Gilbert: Patient-Physician communication: Why and How. JAOA, vol 105 N°1, January 2005.



## Monitoreo continuo de la Cefalea por Abuso de Medicación en Europa y América Latina:

Desarrollo y estandarización de un sistema de alerta y apoyo a la toma de decisiones



paciente frente a los prolongados tiempos de espera que los separan de la siguiente consulta: sabe que el médico lo está monitoreando y que se comunicará con él si se presentan parámetros que señalen un posible riesgo; asume que puede contactarlo y obtener una respuesta rápida sin necesidad de contar con una cita previa.

Finalmente, y dado que la organización de la mayoría de los sistemas de salud asignan entre 15 y 20 minutos promedio a cada consulta, los pacientes pueden sacar el mejor provecho de este tiempo si se entrenan en:

- **Prepararse para la consulta:** llevar anotadas las preguntas y puntos importantes que quiere comentar con su médico. Recordar mencionar si está bajo tratamiento por otras patologías.
- **Preguntar:** si el paciente no entiende algún término que el médico utilice, debe pedir una explicación sobre el mismo. De este modo saldrá más satisfecho de la consulta, con el aprendizaje de aquello que necesita saber para entender su problema de salud.
- **Pedir:** si el paciente considera que el médico no ha escuchado completamente todos los síntomas, si le parece que ha sido interrumpido antes de terminar una pregunta o no ha recibido toda la información necesaria para entender el diagnóstico y los próximos pasos a seguir, puede señalar tranquilamente que aún tiene algo importante para comentar, o que requiere más información.
- **Discernir:** entre la información que debe ser proporcionada por el médico y aquella que corresponde solicitar a otro miembro de la institución, como direcciones de establecimientos para hacerse un estudio diagnóstico, fechas de próximos turnos, y otro tipo de datos que generalmente son provistos por el personal administrativo o de admisión. Ésto permitirá aplicar todo el tiempo de la consulta a la consideración de su problema de salud.