

# Diálogo con el paciente

Un ejemplo práctico del método preguntar-informar-preguntar

En 2002, un estudio científico<sup>1</sup> presentó un método de comunicación con el paciente que ayudaba eficazmente al médico a manejar consultas difíciles sobre la prescripción de antibióticos para infecciones respiratorias agudas.

El método, llamado «preguntar-informar-preguntar», está centrado en el paciente y se adapta a diversas situaciones clínicas. Ensayos clínicos recientes<sup>2,3</sup> han demostrado que la introducción en la práctica general de técnicas de comunicación avanzadas basadas en este método permite al médico de asistencia primaria prescribir una cantidad de antibióticos sustancialmente menor y mantener al mismo tiempo una satisfacción del paciente elevada sin afectar a la duración de la recuperación del paciente ni al tiempo de consulta.

Además, hay pruebas de que la educación del paciente puede contribuir a reducir las tasas de repetición de las consultas y el uso de antibióticos en infecciones de las vías respiratorias<sup>4</sup>. El uso de materiales de información para el paciente durante las consultas puede ayudar a mantener los mensajes del médico y a mejorar el cumplimiento a largo plazo de la estrategia de tratamiento propuesta.

El modelo de diálogo con el paciente propuesto a continuación, basado en el modelo «preguntar-informar-preguntar», presenta un método que el médico de atención primaria puede utilizar con el paciente que acude a consultarlo por una infección de las vías respiratorias.

## 1) Preguntar:

- Averigüe el grado de preocupación del paciente por su enfermedad
- Averigüe lo que espera del tratamiento

## 2) Informar:

- Informe sobre la enfermedad, incluido el hecho de que el organismo del paciente superará eficazmente la enfermedad por sí solo
- Informe sobre las ventajas y los inconvenientes de los antibióticos y sobre el riesgo de resistencia
- Aconseje estrategias de cuidado personal
- Informe sobre la duración prevista de la enfermedad
- Informe sobre los síntomas que obligarían al paciente a volver a la consulta

## 3) Preguntar:

- Cerciórese de que el paciente ha entendido lo que le ha explicado y está de acuerdo con la estrategia de comunicación

El modelo de diálogo con el paciente tiene por objeto orientar y apoyar al médico de atención primaria que debe oponerse a la presión del paciente para que le recete antibióticos y promover el uso correcto de estos medicamentos entre los pacientes.

<sup>1</sup>Rollnick S, Kinnersley P, Butler C. Context-bound communication skills training: development of a new method. *Med Educ* 2002;36:377-83.

<sup>2</sup>Cals JW, Butler CC, Hopstaken RM, Hood K, Dinant GJ. Effect of point of care testing for C reactive protein and training in communication skills on antibiotic use in lower respiratory tract infections: cluster randomised trial. *BMJ*. 2009 May 5;338:b1374. doi: 10.1136/bmj.b1374.

<sup>3</sup>Cals JW, Scheppers NA, Hopstaken RM, Hood K, Dinant GJ, Goettsch H, Butler CC. Evidence based management of acute bronchitis; sustained competence of enhanced communication skills acquisition in general practice. *Patient Educ Couns*. 2007 Nov;68(3):270-8. Epub 2007 Aug 21.

<sup>4</sup>Francis NA, Hood K, Simpson S, Wood F, Nuttall J, Butler CC. The effect of using an interactive booklet on childhood respiratory tract infections in consultations: study protocol for a cluster randomised controlled trial in primary care. *BMC Fam Pract*. 2008 Apr 24;9:23.

# Diálogo con el paciente

Un ejemplo práctico del método preguntar-informar-preguntar

