

COMUNICACIÓN EFECTIVA: "SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD"

Dra. Verónica Becerra.

Grupo de Comunicación Hospital de Pediatría Prof. Dr. Juan P. Garrahan.

Buenos Aires. Argentina.

INTRODUCCIÓN

- La Comunicación Profesional es una competencia no técnica relevante en nuestra práctica diaria que se puede aprender y evaluar.
- Adquirir e implementar herramientas de Comunicación Efectiva, impacta sobre la calidad de atención de los pacientes y sus familias.

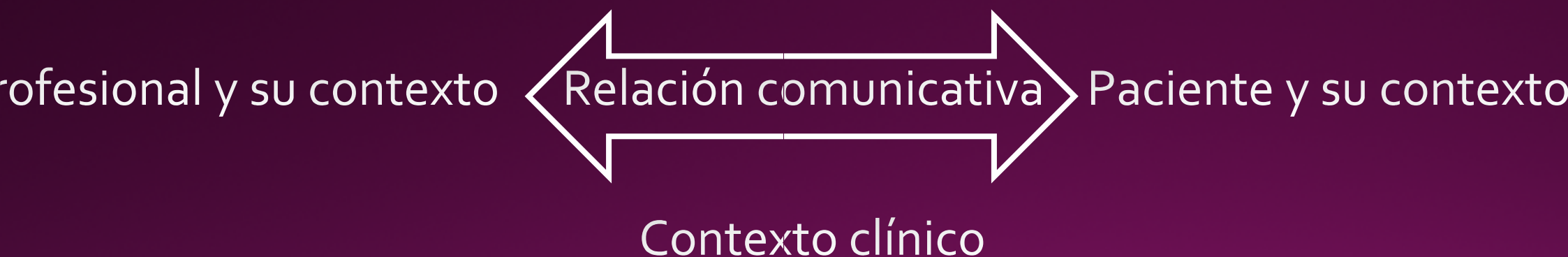
OBJETIVO

- Adquirir habilidades de Comunicación Efectiva para informar a los padres la necesidad de tramitar el Certificado de Discapacidad.

¿QUÉ ES COMUNICACIÓN?

La comunicación es interacción, es un acto de influencia recíproca en el cual cada sujeto modifica su comportamiento como reacción del otro.

La comunicación en salud tiene 3 componentes:



HABILIDADES DE LA COMUNICACIÓN

Habilidades de contenido → Lo que el profesional comunica, sus preguntas, respuestas e información que recoge y brinda.

Habilidades de proceso → La forma en que lo hace.

Habilidades perceptivas → Lo que siente y piensa cuando comunica.

Valores



Respeto

Empatía

Comunicación no verbal

Escucha activa

Autenticidad

OTROS COMPONENTES

Asegurar un entorno y un momento adecuados (ambiente- tiempo)

Evaluar el conocimiento y la comprensión.

Evaluar las necesidades de información.

Tener en cuenta ➡ Nuestras palabras.

Modo de hablar.

Significado de lo que decimos y queremos decir.

Usar la dosificación.

ASO CLÍNICO

Paciente: Clara, 4 años.

Dx: Autismo.

Madre: Belén, 28 años.

Secundario completo, empleada administrativa.

Padre: Agustín, 31 años.

Secundario completo, maestro mayor de obra.

Dx realizado hace 2 meses. Hoy el pediatra de cabecera recita a los padres para informarles la necesidad de tramitar el Certificado de Discapacidad.

CERTIFICADO N°:

CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

APELLIDO Y NOMBRES:		
TIPO Y NRO DOC.:	N° CUIT/CUIL:	F/INACIMIENTO:
DIAGNOSTICO:		
DIAGNOSTICO FUNCIONAL: FUNCIONES CORPORALES:		
ESTRUCTURAS CORPORALES:		
ACTIVIDAD / PARTICIPACION:		
FACTORES AMBIENTALES:		
ORIENTACION PRESTACIONAL:		
VENCIMIENTO:		
El presente certificado tiene validez hasta el:		
<small>El presente certificado no comprende la evaluación de la capacidad laboral.</small>		
ACOMPAÑANTE:		
<small>En los casos en que el tipo de discapacidad lo requiera, el pase indicara que también se cubra al acompañante.</small>		Acompañante:
LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN		
Lugar:		Fecha emisión:
EMITIDO POR LA JUNTA EVALUADORA DE LA DISCAPACIDAD DE:		
PROFESIONAL	PROFESIONAL	PROFESIONAL
Firma y sello	Firma y sello	Firma y sello

Para constatar la veracidad de este certificado consulte la página WEB: www.discapacidad.gov.ar

- **Salud:** 100 % cobertura en las prestaciones que requiera su discapacidad. Tratamiento farmacológico, equipamiento, etc.
- **Transporte:** traslado gratuito en transporte público, peaje libre, etc.
- **Asignaciones familiares:** subsidio escolar anual, asignación familiar por hijo con discapacidad.
- **Otros trámites:** Exento de impuestos, municipales, patentes, etc.

CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD		NRO. CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD		
APELLIDO	FECHA EMISION	FECHA VTO	ACOMPANANTE	
NOMBRES	PROFESIONAL	PROFESIONAL	PROFESIONAL	
TIPO/NRO DOCUMENTO	FECHA NACIMIENTO			
EMITIDO POR	CERTIFICADO UNICO DE DISCAPACIDAD			

CONCLUSIONES

Establecer una relación ➡ Saludar, presentarse, mostrar interés por el paciente- familia

Facilitar la discusión ➡ Permitir a la familia expresarse sin interrupciones.
Preguntar si hay algo que requiera aclaración.

Recopilar información ➡ Usar preguntas abiertas y cerradas.
Aclarar los detalles necesarios con preguntas específicas "sí/ no"
Resumir la información y brindar oportunidad de correcciones.

Comprender la perspectiva familiar ➡ Recabar creencias y preocupaciones de la
enfermedad y el tratamiento.
Escucha activa. Empatía.

CONCLUSIONES

Compartir la información ➡ Asegurar la comprensión acerca del problema.
Explicar con palabras sencillas.
Dar espacio al paciente/flia a preguntar.

Alcanzar un acuerdo ➡ Incluir a la familia en las decisiones en la medida de lo posible.
Chequear la posibilidad de seguir el plan diagnóstico/ tratamiento.
Identificar recursos adicionales si corresponde.

Dar un cierre ➡ Preguntar si quedan dudas y/o preocupaciones. "Resumir".
Agradecer a la familia y cerrar la entrevista.

CONCLUSIONES

- La Comunicación Efectiva es fundamental en nuestra práctica profesional. La adquisición de herramientas y habilidades en este área , implica capacitarnos para aprender e implementar estrategias que nos permitan mejorar la calidad en la atención médico- paciente/ familia.

Autores: Dra. Verónica Becerra (draverobecerra@yahoo.com.ar)
Dra. Silvia Santos (ssantos@garrahan.gov.ar)
Dr. Juan Carlos Vassallo (jcvassallo@intramed.net)

MUCHAS GRACIAS!!!