FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS SAGUA LA GRANDE, VILLA CLARA

CARRERA DE MEDICINA.

ASIGNATURA INTRODUCCIÓN A LA MGI 1ER SEMESTRE

FOD: CTP duración 2h

Tema La entrevista

Sumario: La entrevista médica. Etapas. El interrogatorio o anamnesis. Requisitos y habilidades para entrevistar con efectividad. El arte de escuchar. Empatía

Objetivo: Integrar los conocimientos de comunicación y ética en la realización de la entrevista

-Habilidades:

-Realizar la entrevista integrando los conocimientos sobre comunicación y ética garantizando la confidencialidad de la información obtenida y registro de la información obtenida en la historia de salud individual

-Bibliografía: Álvarez Sintes y col –Medicina General Integral. Edicion 2014 vol I pag 33-36

-Estrategias curriculares: educativa ,actuación médico legal

ENTREVISTA MÉDICA

La entrevista constituye un modelo de comunicación, sirve de marco a la interacción intelectual y afectiva conocida como relación médico-paciente, proceso comunicativo por excelencia

En medicina se emplean 3 modalidades de entrevista:

1.-Entrevista médica individual

2.-Entrevista familiar

3.-Entrevista educativa

ENTREVISTA MÉDICA INDIVIDUAL

Es compleja, están presente factores cognitivos, conativos y afectivos orientados hacia el diagnóstico, la relación médico paciente y el tratamiento.

Para el diagnóstico el medico necesita: Información mediante la entrevista, el interrogatorio y el examen físico aportan gran información para el tratamiento, la que se registra en la historia de salud individual

Etapas de la entrevista

ETAPA DE INICIO:

 **Estudio observacional recíproco**. Saludo inicial, recogida de los datos personales y crear un clima propicio.

 El entrevistado debe sentir la conversación placentera y fructífera. Superar las barreras psicológicas

Debe comenzar por el establecimiento de una relación con el paciente de confianza, seguridad, simpatía, un clima psicológico apropiado RAPPORT

Debe establecer una **relación empática** (habilidad para recibir y decodificar los la comunicación afectiva del paciente, que le permiten comprender sus sentimientos, comprender sus estados emocionales desde su punto de vista .

**Elementos de la relación empática**

* Personalizar la relación
* Participación del otro
* Acercamiento afectivo

**PARTE CENTRAL:**

Se penetra en la relación médico-paciente, se pasa al motivo de la consulta en esta etapa el médico debe tener en cuenta el nivel sociocultural de la persona y cumplir con los siguientes requisitos:

**REQUISITOS A TENER EN CUENTA EN ESTA ETAPA**:

a) Utilizar respuestas de tipo abierto

b) Evitar hablar demasiado y aprender a escuchar sin interrumpir

c) Emplear el silencio para provocar que el sujeto se exprese

d) Mostar una actitud de aceptación

e) Observar con atención a la persona para hacer una correcta interpretación del lenguaje verbal la expresividad y el lenguaje extra verbal

**CONCLUSIÓN:** Se hace un resumen de la entrevista por el médico se le expresa la gratitud por la información recibida, deja claro el compromiso del médico por solucionar el problema, se le pide al sujeto si desea añadir algo más

**ALGUNOS REQUISITOS Y HABILIDADES PARA ENTREVISTAR CON EFECTIVIDAD**

**-EL LOCAL**: debe propiciar un ambiente agradable, organizado, limpio adecuada ventilación e iluminación

-**EL MÉDICO**: debe poseer cualidades y actitudes deseables entre ellas

-la seriedad, la seguridad y el aplomo

-el hablar pausado, dicción clara, el aplomo

-actitud cordial y afectuosa, el humor

-capacidad de inspirar confianza y simpatía

-interés sincero, humanismo

-ser natural, sencillo, cooperativo y no imponerse

-evaluar los hechos de forma objetiva, sin prejuicios

-no mostrar sorpresa, emoción, contrariedad ante los hechos revelados

-evitar los sermones, las críticas o censuras

-adoptar una actitud justa

-no interrumpir al entrevistado injustificadamente

-tratar situaciones intimas con mucho tacto y delicadeza

-respetar la confidencialidad y la confiabilidad

-tener en cuenta las características socioculturales de la persona

-capacidad de autoevaluarse permanentemente y reflexionar sobre sus desaciertos

**HABILIDADES COMUNICATIVAS QUE DEBE DOMINAR EL MÉDICO**

1.-Saber escuchar atentamente

2.-Utilizar el silencio de forma oportuna

3.-Saber aclarar lo expuesto por el paciente

4.-Parafrasear, osea repetir lo expuesto por el paciente

5.-Reflejar al paciente que ha comprendido lo expuesto por él

6.-Efectuar preguntas de final abierto

7.-No mostrar señales que desorienten la comunicación

8.-Concluir la historia

Se consideran como habilidades para la comunicación: la expresión, la observación y la relación empática

**LA Empatía**

 Habilidades para la empatía:

-Tener habilidades para comprender estados emocionales del receptor, desde su punto de vista y comunicarnos con éxito.

-Tratar de imaginar que nos encontramos en la situación de la otra persona y consideramos las cosas desde su punto de vista, propiciar la armonía comunicativa

**Elementos de la relación empática**:

-Personalización en la relación.

-Participación del otro.

-Acercamiento afectivo

La entrevista médica realizada con amor, interés, empeño, dedicación es una importante inquisición del médico para realizar su trabajo

**HABILIDAD PARA LA OBSERVACIÓN**

1.-**Mirada atenta y observadora**: para hacer una correcta interpretación del lenguaje verbal y extraverbal, debe observar los signos sutiles, su estado de ánimo, su expresión, su gestualidad

**2.-Escucha activa:** Percepción lo más exacto posible de lo que el otro dice o hace durante la comunicación, lo que se asume como comunicación no verbal

**El arte de escuchar:** ayuda a que el entrevistado se sienta libre para contar su problema, emplee actitudes positivas, escuche de forma atenta

**Elementos que la facilitan:**

-Inste a su paciente a seguir hablando usando empatía reflexiva con frases como: “le comprendo”, “por supuesto”, “claro está”

-Use gestos de concentración: mano en la barbilla, sacarse las gafas, mover afirmativamente la cabeza, contacto visual constante, dedo en la sien.

-Use el silencio o los lubricantes verbales.

 -Percepción de los estados de ánimo y sentimiento: Disposición o rechazo que propicia el dialogo. -Estados emocionales (tristeza, ansiedad, cansancio, aburrimiento, desinterés) expresados de forma no verbal

CONSEJOS PARA UNA BUENA ENTREVISTA:

**Saber escuchar**: No interrumpir al entrevistado, discutir o criticar sus opiniones, ni siquiera las equivocadas.

**Saber conversar**: emplear lenguaje claro y apropiado a la mentalidad y cultura del entrevistado.

**Saber aconsejar**: no aportar soluciones procure que la respuesta sea hallada por el entrevistado.

**Mantenga atención a la conducta extra verbal** del otro y en la suya propia, pues esta puede suministrar información importante.

**EL MÉDICO DEBE CUIDAR**

**-** Del local donde realizará la entrevista limpio, ordenado, con privacidad, ventilación

-Debe tener presente su apariencia y su presencia, la forma de vestir, la cordialidad, el hablar pausado, la dicción clara, la seriedad

Tarea docente

El estudiante debe aplicar una de las guías de entrevista, a un familiar cercano ya sea un adulto un adolescente, una embarazada o un adulto mayor, o a la familia que le fue designada en su comunidad donde realiza la educación en el trabajo.