Publicado en *Familia y Salud* (https://www.familiaysalud.es)

Cómo mejorar la comunicación en pediatría

La sociedad cambia. La tecnología ha evolucionado y vivimos cada vez más rápido. Esto repercute en las consultas médicas. Se demanda atención urgente por cualquier problema de salud.

Hoy en día los médicos se enfrentan a consultas más cargadas. Ven más pacientes en menos tiempo. Pasan menos tiempo con cada paciente . La pandemia de la COVID-19 ha agravado la crisis sanitaria previa en las consultas de Pediatría de Atención Primaria. Desde el confinamiento, han crecido los nuevos modelos de consulta: la telefónica, la vídeoconsulta, los correos electrónicos, WhatsApp, etc. Estos medios ahorran visitas y tiempo. En contra, se pierde el contacto y la calidez humana y es más difícil profundizar en los problemas del paciente**.**

En el pasado, los padres tenían menos conocimientos sobre la salud. Por otro lado, tenían más sentido común y consultaban menos por procesos banales. Hoy en día, los padres están más informados que nunca. Se involucran en el cuidado de salud de sus hijos. A pesar de ello, a veces encuentran información incompleta en Internet o en la televisión. Muchos padres toleran mal los pequeños problemas de salud.

Otro problema común que puede poner en peligro la buena relación con el médico de su hijo es tener expectativas poco prácticas. Muchos padres esperan que el médico recete medicamentos para el catarro común, cuando es mejor aguardar y ver qué sucede. Como resultado, algunos médicos se sienten obligados a ceder. Recetan o hacen tratamientos que no son necesarios ni beneficiosos para la salud del niño.

Son frecuentes los problemas de comunicación. Incluso aumentan los casos de agresión a profesionales. La medicina es más defensiva. Esto repercute negativamente en la atención. Se hacen más pruebas, se mandan más tratamientos innecesarios, etc.

Consejos para mejorar la relación en la consulta del pediatra

A. Por parte del pediatra

Sería conveniente desarrollar una serie de habilidades sociales. El médico puede aprender y desarrollar para mejorar la comunicación con los pacientes.

- **Comunicación no verbal**. Siempre ayuda una sonrisa franca. También son importantes la mirada, los movimientos de la cabeza, los gestos con las manos y la distancia física. El volumen y tono de voz, y la velocidad del habla modulan la comunicación.
- **Habilidades verbales.** Saludar y llamar al niño por su nombre. Usar expresiones acordes con la situación. Las palabras pueden aliviar o destruir. Usar un lenguaje accesible al nivel social, cultural y al idioma del paciente.

- **Escuchar** de forma activa y paciente.
- **Empatizar** (ponerse en el lugar del otro), básico en la comunicación. Ser cálido y cortés.
- **Evitar factores que interfieren** la comunicación: ruido, prisas, ordenador.
- Controlar en lo posible la **presión asistencial** con agendas de calidad y la receta electrónica.
- Evitar excesivos **tecnicismos**.
- Evitar el **paternalismo** y reconocer a los padres como responsables de la crianza de los hijos.
- Alabar a los padres su esfuerzo y resultados. No criticarles los errores ni culpabilizarlos.
- **Educar** a los padres a ser más autosuficientes.
- Enseñar a los cuidadores **recursos fiables para familias** disponibles en Internet e informarlos sobre asociaciones de pacientes.
- En las consultas no presenciales, el médico ha de esforzarse más en ser cercano y empático. Ha de intentar profundizar en los problemas del paciente y completar la información. Si el paciente o las circunstancias lo requieren, cambiar a una cita presencial.

B. Por parte de la familia/paciente

Una manera de asegurar que su hijo reciba una buena atención médica es colaborando con los profesionales. Una relación fluida con el pediatra beneficiará a su hijo.

Antes de acudir a la consulta del pediatra, los padres deben recordar siempre cuál es su función. Son **los padres** (no el pediatra)**, los responsables de la crianza de sus hijos**. El pediatra asesora, los padres crían, cuidan y educan.

No busque un hijo perfecto. Intente tener perspectivas razonables en el pediatra. Use el sentido común.

Antes de la consulta

- **Pedir cita**, no acudir de urgencias o "sin cita", sobre todo por procesos banales. Usar el sentido común y hacer un buen uso de las urgencias.
- Intentar citar a todos sus hijos. No consultar problemas de los hermanos en la misma visita.
- Hacer un **resumen** con los motivos de consulta. Preparar los informes de urgencia y del especialista. Anotar cambios de medicación. Este punto va a ser aún más necesario en las consultas no presenciales.
- **Preparar al niño** con cierta anticipación sobre la visita. El hecho de hablarle sobre el pediatra en términos positivos puede favorecer una buena relación entre ambos. No recurrir a amenazas del tipo *el médico o la enfermera te van a pinchar.*
- También es útil representar **roles** y enseñar a su hijo cómo será la visita. *El pediatra te mirará dentro de la boca, las orejas, te auscultará el pecho, te tocará la tripa, etc*. Dígale a su hijo si algún procedimiento puede ser molesto o doloroso, sin detalles alarmantes. Los niños pueden tolerar el malestar o el dolor más fácilmente si se les avisa con anticipación y aprenden a confiar en sus padres si éstos son sinceros con ellos.
- Asegurar al niño que le acompañará. Que el procedimiento es necesario para solucionar su problema o para averiguar qué ocurre y resolverlo. Es posible que los adolescentes prefieran que los padres no estén presentes o que solamente quieran la presencia del progenitor del mismo sexo. En tales casos, respete sus preferencias.
- Traer al niño con **ropa fácil** de quitar y poner.

Durante la consulta

- Intentar supervisar y **contener** al niño en lo posible. Si es posible, que algún acompañante cuide de los otros hijos.
- Colaborar en la exploración.
- Usted y su hijo podrán formular al pediatra la **información** necesaria. Preguntar sus dudas.
- Llegue a un acuerdo con su pediatra sobre las **opciones** de tratamiento.
- Asegúrese de **comprender** todas las indicaciones. Pida a su pediatra información por escrito.

CONCLUSIONES

- El pediatra debe conocer las fases del crecimiento y desarrollo infantil, la actitud psicológica y la realidad familiar del niño.

- Debe reconocer y apoyar siempre la dignidad del niño y respetar su singularidad en todo momento. El respeto a la dignidad humana debe prevalecer siempre, independientemente de la edad.

- En pediatría siempre se le explicará al niño su padecimiento. Se hará en términos comprensibles para su edad. No se evitará una explicación aludiendo que el niño no la entenderá.

- La participación del paciente en la toma de decisiones es importante, aunque se trate de niños. Se debe establecer un compromiso real de colaboración para buscar la curación o hacer más llevadera la enfermedad.

Enlaces de interés

1. Cómo conversar con el médico de su hijo. Materiales educativos para pacientes y familias. Children´s Minessota

---

Fecha de publicación: 14-05-2015
Última fecha de actualización: 09-03-2023
Autor/es:
- Ana Mª Lorente García-Mauriño. Pediatra. Actualmente jubilada. Getafe (Madrid)
- Equipo Editorial Familia y Salud. .