



EL FARO DEL CUIDADO

N° 23 - Agosto 2025

MÁS ALLÁ DEL DIAGNÓSTICO

En el ajetreado mundo de la atención médica, donde las listas de espera son largas y el tiempo es un recurso escaso, a menudo nos enfocamos en el diagnóstico y tratamiento rápido de las enfermedades. Sin embargo, ¿qué pasa con la persona detrás de la patología? Escuchar al paciente más allá de sus síntomas y diagnóstico es fundamental para una atención de salud verdaderamente holística y efectiva. No se trata solo de recopilar información clínica, sino de comprender la experiencia humana de la enfermedad.

LA NARRATIVA DEL PACIENTE

La historia clínica es una herramienta vital, pero es solo una parte de la narrativa completa. La **escucha activa** implica ir más allá de los datos objetivos para captar las preocupaciones, los miedos, las esperanzas y las expectativas del paciente.

Cada individuo experimenta la enfermedad de manera única, influenciado por su contexto social, cultural, emocional y económico.

No es lo mismo un dolor de cabeza para un estudiante en época de exámenes que para un padre de familia que sustenta un hogar.

Al escuchar atentamente, el personal de salud puede:

- **Identificar preocupaciones no expresadas:**



A menudo, los pacientes no verbalizan directamente sus mayores temores o ansiedades. Una escucha atenta puede ayudar a *detectar señales* de angustia, soledad o problemas sociales que impactan directamente en su salud.

- **Comprender el impacto de la enfermedad en su vida:**

¿Cómo afecta la condición de salud la vida diaria del paciente?
¿Interfiere con su trabajo, sus relaciones o sus pasatiempos?
Entender estas implicaciones permite ofrecer soluciones más personalizadas y empáticas.

- **Detectar barreras para el tratamiento:**

A veces, el paciente no sigue el tratamiento indicado por razones que van más allá de la comprensión del profesional. Puede ser por dificultades económicas, falta de apoyo familiar, creencias culturales o simplemente por no haber entendido completamente las indicaciones. La escucha activa puede revelar estas barreras y permitir al equipo de salud abordarlas.

CONSTRUYENDO CONFIANZA

Cuando los pacientes se sienten escuchados y comprendidos, se establece un vínculo de confianza. Esta confianza es la piedra angular de una relación terapéutica efectiva.

Un paciente que confía en su médico o enfermero es más propenso a:

- **Compartir información crucial** (incluso si son personales o vergonzosos)
- **Adherirse al tratamiento** (porque se han adaptado a sus necesidades)
- **Participar activamente en su cuidado** (se involucra más en las decisiones sobre su salud)



REDUCIENDO ERRORES

La escucha activa también desempeña un papel crucial en la seguridad del paciente. Los errores médicos a menudo ocurren debido a fallas en la comunicación. Al escuchar atentamente, el personal de salud puede:

1. Clarificar la información:

Asegurarse de que tanto el paciente como el profesional de la salud tienen la misma comprensión de la situación y el plan de tratamiento.

2. Identificar síntomas o preocupaciones que podrían pasarse por alto:

El paciente es el experto en su propio cuerpo. Sus observaciones pueden ser vitales para un diagnóstico preciso.

3. Mejorar la experiencia general del paciente:

Los pacientes que se sienten escuchados y respetados tienen una mayor satisfacción con la atención recibida, independientemente del resultado del tratamiento. Esto contribuye a una mejor reputación de la institución y a la lealtad del paciente.



UN LLAMADO A LA EMPATÍA

Para fomentar la escucha activa es fundamental concientizar al personal de salud sobre su importancia. Algunos temas clave para abordar en talleres y capacitaciones incluyen:

- *Técnicas de escucha activa:* Enseñar habilidades como el contacto visual, la postura abierta, la asunción de silencio, la parafraseo y la reformulación para confirmar la comprensión
- *Empatía y compasión:* Resaltar la importancia de ponerse en el lugar del paciente y reconocer sus emociones.
- *Gestión del tiempo:* Aunque el tiempo es limitado, se pueden enseñar estrategias para maximizar los momentos de escucha efectiva, incluso en consultas breves.
- *Comunicación no verbal:* Cómo interpretar las señales no verbales del paciente y cómo nuestras propias señales pueden influir en la comunicación.
- *Sesgos inconscientes:* Reflexionar sobre cómo nuestros propios sesgos pueden afectar nuestra capacidad de escuchar de manera imparcial.

En última instancia, escuchar al paciente más allá del diagnóstico no es solo una habilidad deseable, sino una responsabilidad ética y un pilar fundamental de la atención médica de calidad. Al hacerlo, no solo tratamos enfermedades, sino que cuidamos a personas completas, mejorando los resultados de salud y construyendo relaciones más significativas y humanas en el proceso.



Seguridad de Pacientes Integral Neuquén

#somospine

Fundación sin fines de lucro dedicada a transformar la atención sanitaria a través de la seguridad del paciente y la atención centrada en las personas. Nos enfocamos en empoderar a líderes y profesionales de la salud con las herramientas y el conocimiento necesarios para crear entornos de atención más seguros, humanos y eficientes.

www.fundacionspine.org
info@fundacionspine.org

