

Comunicación clara sobre la enfermedad renal crónica (ERC)

Por qué es importante la comunicación clara

En los Estados Unidos, a 1 de cada 5 adultos les resulta difícil atender su salud. Esto incluye la atención de enfermedades crónicas como la enfermedad renal. Además, quienes tienen un bajo grado de alfabetización y de conocimientos sobre salud tienen más probabilidades de:

- Tener más riesgo de presentar ERC.
- Tener peor evolución médica; por ejemplo, que la enfermedad renal progrese a falla renal.

Las estrategias de comunicación clara son importantes porque pueden ayudarnos a todos, sin importar nuestra alfabetización y conocimientos. Pueden ayudarnos a:

- Comprender mejor la información sobre nuestra salud.
- Tomar mejores decisiones o adoptar mejores conductas sobre salud.
- Participar más en nuestra propia salud.

Los conocimientos sobre salud se refieren al grado en que una persona es capaz de encontrar, comprender y utilizar la información y los servicios para tomar decisiones y medidas relacionadas con su salud.

En los Estados Unidos, alrededor de 9 de cada 10 adultos tienen problemas de conocimientos sobre salud.

Estrategias de comunicación clara que se pueden utilizar

Como orientador en salud renal (OSR), usted puede aplicar estas habilidades para asegurarse de que las personas entiendan la información que les está transmitiendo:



El lenguaje sencillo



El método PAER



El método de validación del aprendizaje

¡Gracias por ser OSR!

Tenemos la responsabilidad común de crear condiciones en las que todos podamos disfrutar juntos de nuestra salud.





Utilice lenguaje sencillo

El lenguaje sencillo es aquel que es comprensible para la gente la **primera vez** que lo leen o lo escuchan.

1

Evite la jerga médica, las abreviaturas y las siglas. Cuando sea posible, utilice palabras simples de uso habitual. Por ejemplo:

En lugar de...	→	Diga
"hipertensión"	→	"presión arterial alta"
"tome el medicamento por vía oral"	→	"tome el medicamento por la boca"

2

Cuando explique un tema, utilice de 1 a 3 elementos. De este modo, usted y la audiencia estarán más centrados.

3

Concentre la atención en acciones concretas. Explíquelo a la gente lo que tienen que hacer, cómo deben hacerlo y por qué.

4

Use ejemplos de la vida real, anécdotas, analogías y metáforas para que la audiencia se sienta más identificada con la información y les resulte más fácil de entender.

5

Hable a un ritmo fácil de seguir y repita los elementos clave si tiene suficiente tiempo. Si no sabe si está hablando demasiado rápido o demasiado lento, no tema preguntárselo a su interlocutor.

Utilice una comunicación clara con todos, porque solo mirando a alguien no podrá saber qué tanto sabe esa persona sobre su salud.

Tenga presente las diferencias culturales a la hora de comunicar. Algunas culturas y religiones tienen normas sociales distintas a las suyas. **Preste atención a su:**

- Contacto visual
- Lenguaje corporal
- Tono de voz
- Cercanía o lejanía a la persona



Use el método PAER

El método PAER es un conjunto de habilidades de comunicación que puede facilitar la interacción con las personas.

PAER es la sigla de:

Preguntas abiertas

Haga preguntas que no se puedan responder con un simple “sí” o “no”. Esto invitará a su interlocutor a entablar un diálogo abierto en lugar de limitarse a escuchar la información que usted le transmite. **Por ejemplo:**

“¿Qué le preocupa de su salud renal?”

Aserción positiva

Reconozca los puntos fuertes y los esfuerzos de la persona, y así le transmitirá empatía, respeto y apoyo. **Por ejemplo:**

“Meditó a fondo su decisión sobre este tratamiento.”

Escucha reflexiva

Escuche con atención lo que diga su interlocutor y después exprese el significado de lo que haya dicho. **Por ejemplo:**

“Le veo lágrimas en los ojos. Esto me indica que esto es superimportante para usted.”

Resúmenes

Aclare significados en cualquier momento de la conversación. **Por ejemplo:**

“Tengo la impresión de que le preocupan los resultados de estos análisis y quiere consultarlos con el médico. ¿Me equivoco?”



Use el método de la validación del aprendizaje

El método de la validación del aprendizaje es una forma de comprobar que hemos explicado algo con claridad para que la otra persona lo entienda.

Este método es útil cuando se explican cosas nuevas que conlleven varios pasos; por ejemplo, cuándo y cómo tomar medicamentos como los quelantes del potasio.

Veamos las etapas del método de la validación del aprendizaje:

1 Explicar un concepto nuevo

2 Pedirle a la persona que nos lo explique

3 Comprobar si lo comprendió:



Si la persona lo explica **bien**, se pasa al siguiente concepto.



Si **no lo explica bien**, se emplean otras palabras o imágenes para explicárselo de nuevo.

He aquí un ejemplo de cómo puede usar el método de la validación del aprendizaje un orientador de salud renal al hablar con alguien sobre la prevención de la enfermedad renal:



“Una forma de velar por la salud de los riñones y prevenir la ERC es comer alimentos saludables. Procure comer fruta y verdura en abundancia y alimentos con poca grasa, y evitar la sal y el azúcar.”

“Okay, creo que lo comprendí.”



Me gustaría comprobar que lo expliqué con claridad. Por favor, dígame cómo es una alimentación saludable.”

“Um... Puedo comer mucha fruta, verdura y grasa. No debo comer sal ni azúcar.”



“¡Muy bien! Solo hay algo que no expliqué con claridad: los alimentos con grasa. Voy a escribirle los alimentos que debe comer en abundancia y los alimentos que debe vigilar. Vamos a repasarlos juntos para ver si tiene alguna duda.”

➔ Más información

Si desea más información acerca de la comunicación clara sobre la ERC:



Visite la página de recursos de los NIH sobre comunicación clara



Visite el paquete de herramientas de la Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ, Agencia para la Calidad y la Investigación en Salud) sobre el método de la validación del aprendizaje