

LA COMUNICACIÓN

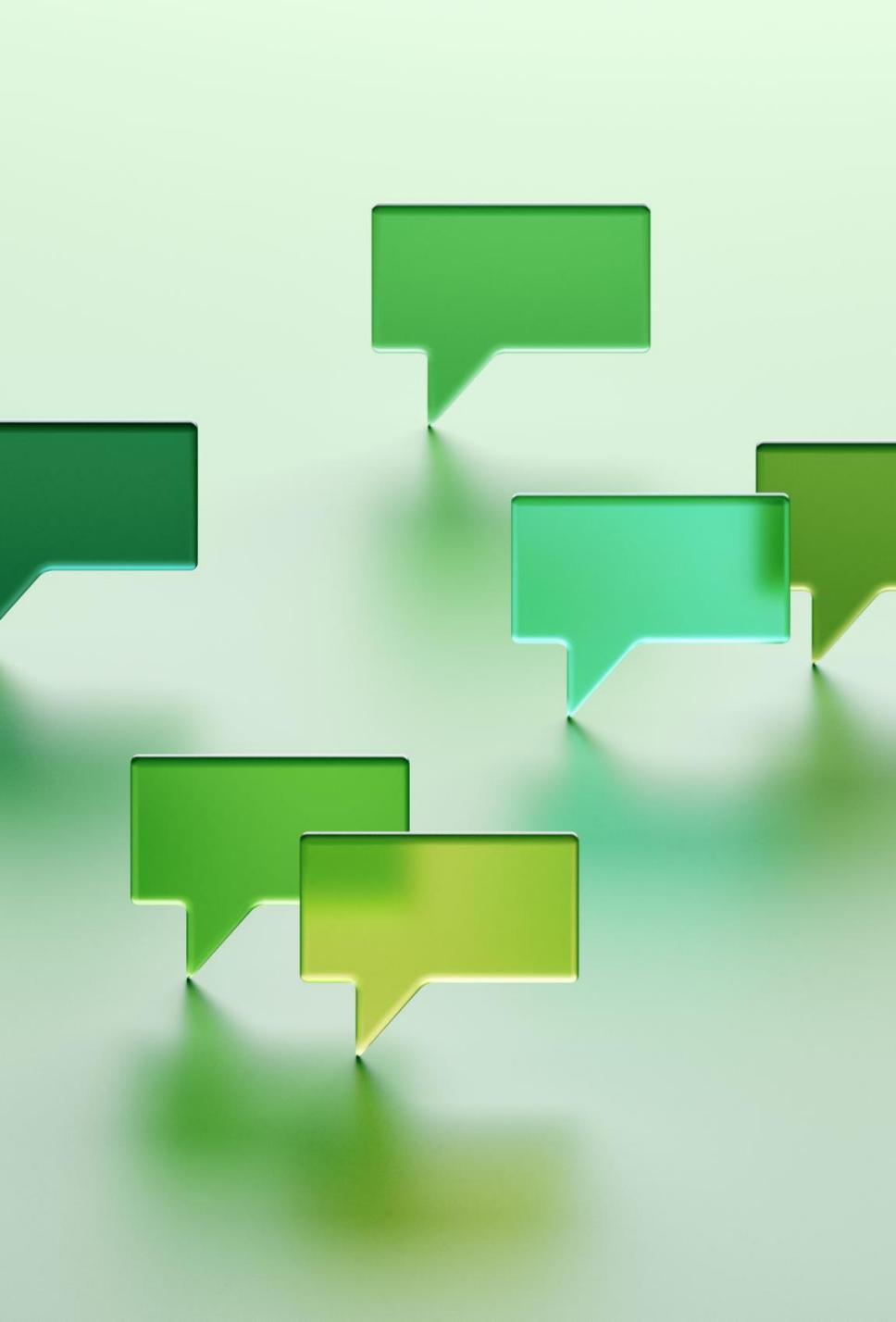
UD2 (Parte III)





OBJETIVOS

- **CONOCER LOS ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN**
 - **ENTENDER CÓMO FUNCIONA EL PROCESO DE COMUNICACIÓN**
 - **IDENTIFICAR LAS BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN**
 - **DISTINGUIR LOS TIPOS DE COMUNICACIÓN QUE EXISTEN.**
- 



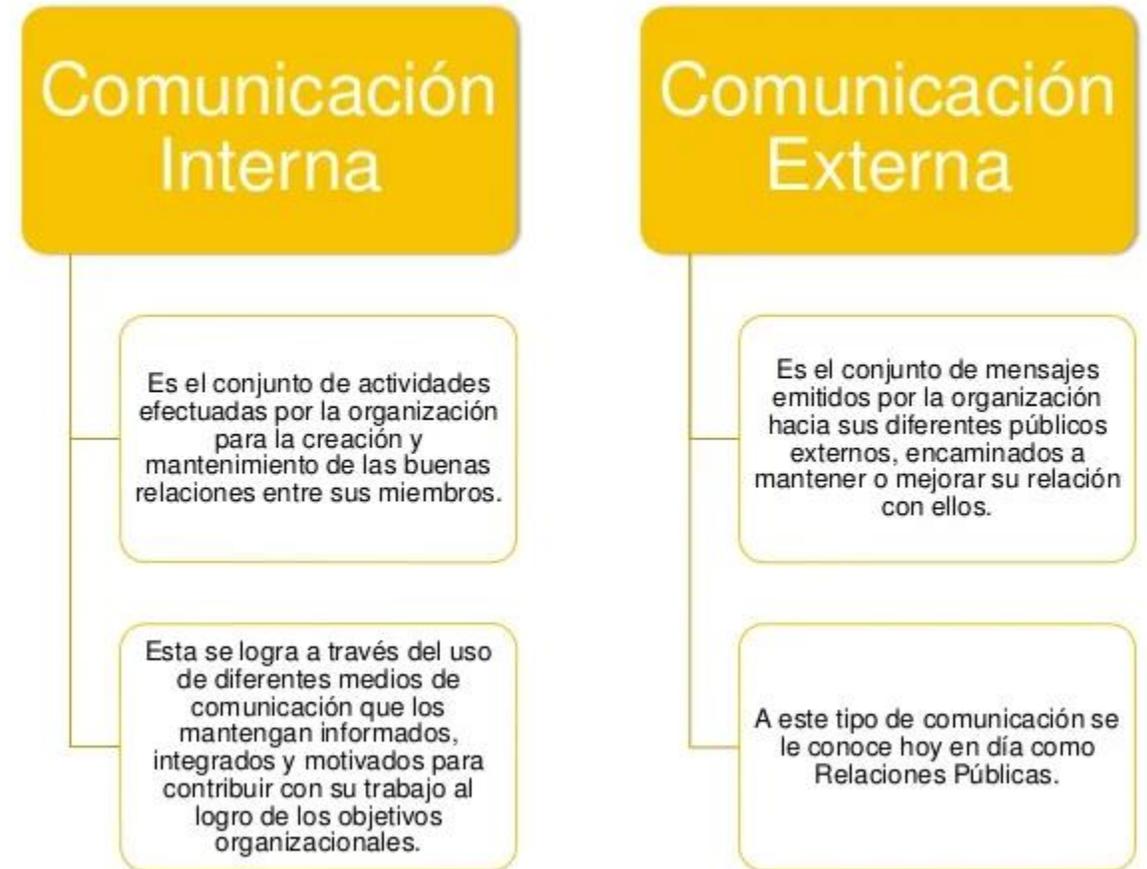
ÍNDICE

1. La comunicación
2. El proceso de la comunicación y sus elementos
3. Tipos de comunicación
4. Barreras y dificultades de la comunicación
5. Las habilidades sociales
6. La comunicación en la atención sanitaria
7. La comunicación en teleemergencias



7. LA COMUNICACIÓN EN TELEEMERGENCIAS

- La comunicación en Teleemergencias tiene particularidades propias del contexto, como tratarse de una comunicación no presencial, en la que el receptor no está presente, y por:
 - El tipo de código utilizado
 - Los medios y canales de transmisión
 - El tipo o estado del alertante
- En teleemergencias se diferencian 2 tipos de procesos comunicativos:
 - A. COMUNICACIÓN INTERNA
 - B. COMUNICACIÓN EXTERNA



A. COMUNICACIÓN INTERNA

- Es la que se realiza entre los profesionales que toman parte en las tareas a realizar en situación de urgencia y emergencia.
- La comunicación circula por medio de la plataforma tecnológica, pero hay ocasiones en las que es necesario establecer una comunicación personal con personas trabajadoras del centro de coordinación o de otros colectivos.
- Es importante expresar claramente el objetivo y confirmar que se ha entendido la respuesta.
- Su finalidad es:
 - Atender las demandas de manera adecuada y proporcionar a la ciudadanía una respuesta rápida y eficaz.
 - Disminuir el tiempo para atender la urgencia o emergencia.
 - Fomentar la cooperación entre todo el personal que participa en la prestación del servicio.
 - Coordinar las actividades de todo el personal.
 - Delimitar las funciones de todas las personas implicadas en el proceso de teleemergencias, de manera que todas conozcan bien su trabajo y se sientan comprometidas con él.



B. COMUNICACIÓN EXTERNA

- Es la que se lleva a cabo telemáticamente con las personas que se ven implicadas en una urgencia o emergencia => persona alertante.
- Para facilitar este tipo de comunicación deberemos:
 - Responder siempre a las preguntas de forma concreta
 - Demostrar empatía con la situación y persona
 - Reconocer las emociones que expresen
 - Anticipar, es decir, estar preparados por adelantado, para saber cómo enfocar nuestros esfuerzos en la comunicación, nos ayudará a seguir nuestras metas esenciales.
- En estas comunicaciones es importante que la persona alertante se calme lo suficiente para que comprenda las instrucciones y facilite la información necesaria. Para conseguirlo tendrá tanto efecto lo que digamos como nuestra actitud.
- Serán herramientas clave mantener la calma, mostrarnos amables y demostrar que comprendemos su situación.



7.1 CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA

- EXACTITUD
- CREDIBILIDAD
- PREDISPOSICIÓN A CORREGIR INFORMACIONES ERRÓNEAS
- COHERENCIA
- PERTINENCIA
- PREPARACIÓN PARA RESPONDER
- OPORTUNIDAD



7.2 DECÁLOGO PARA UNA COMUNICACIÓN EFICAZ

1. Demostrar interés real en todo momento
2. Adoptar una actitud de comprensión
3. Interrumpir lo menos posible al paciente
4. Evitar la emisión de opiniones personales
5. No realizar juicios de valor
6. No entrar en discusión, ni criticarlo abiertamente
7. No dar más información que la precisa y evitar generalizaciones
8. Responder cortés y brevemente
9. Centrar la conversación con educación
10. Resumir



REGLAS DE CORTESÍA TELEFÓNICA:

- ❑ Al contestar una llamada, responda rápidamente usando el siguiente saludo: 061 “bos días, tardes, noites”. No olvide usar el saludo apropiado: de 07 a 13 horas “bos días”, de 13 a 21 “boas tardes”, de 21 a 07 “boas noites”.
- ❑ Use su espontaneidad, hablando con voz clara y pausada.

EN EL CASO DE ESTAR LOS CONSULTORES OCUPADOS:

- ❑ Informe al usuario/alertante del motivo por el cual va a ponerlo en espera.
- ❑ No disponga del tiempo del usuario: permita que él decida si desea aguardar o prefiere llamar más tarde.
- ❑ No deje en espera a un usuario por más de 60 segundos. De ser necesario, retome la llamada informando al usuario.
- ❑ Cuando retome la llamada, comience con el nombre del usuario.



AL TRANSFERIR UNA LLAMADA:

- ❑ Transfiera solo aquellas llamadas que indique el protocolo CADE tras su correcta clasificación.
- ❑ Asegúrese de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas, en caso de que la centralita sufra alguna avería.
- ❑ Antes de transferir la llamada, informe al usuario que acción va a efectuar.
- ❑ Cuando transfiera al personal médico, personal de enfermería o locutor, espere a que su compañero lo atienda. Facilite ordenadamente datos de la llamada (tipo de clasificación, ayuntamiento, usuario y motivo de la llamada), evitando así que él/ella le tenga que repetir cualquier dato.
- ❑ Cuando reciba una llamada transferida (112), en primera instancia preséntese y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.



CÓMO TRANSMITIR MENSAJES:

- ❑ Describa el motivo de la llamada de forma clara, concisa y ordenada.
- ❑ Al terminar una llamada, agradezca la colaboración del alertante.
- ❑ Uso de palabras apropiadas.
- ❑ Evite usar palabras técnicas o de uso interno: si utiliza palabras que el usuario u alertante no comprenda, lo pondrá en una situación incómoda.
- ❑ La información es un "valor", no excederse, ni dosificarla.
- ❑ Jamás contestar con preguntas.

PERSONALICE LA CONVERSACIÓN:

- ❑ Para que el usuario se sienta a gusto, use su apellido o nombre en la conversación.



PEQUEÑOS Y GRANDES DETALLES:

- ❑ "Las muletillas": son aquellas palabras que utilizamos de forma reiterada, nos apoyamos en ellas para elaborar mentalmente la respuesta que vamos a dar. Ejemplos: Correcto, digamos, ¿no?, le comento, etc. Estas muletillas pasan desapercibidas para nosotros, sin embargo, quien lo escucha lo percibe claramente. "¿Me entiende? Sustitúyalo por: ¿Me expliqué/explico correctamente?"
- ❑ Palabras que subestiman al usuario y, por lo tanto, atentan contra una atención cortés. Ejemplo: Es obvio

PAUTAS A TENER EN CUENTA:

- ❑ Anteponga Sr./ Sra.
- ❑ Trátelo siempre de usted.



¿QUÉ PODEMOS DECIR?:

- Buenos días, tardes, noches.
- ¿Qué sucede?
- ¿Me explico claramente?.
- No corte la llamada, por favor.
- Me expresé mal.
- Le sugiero que... (por ejemplo: llame nuevamente).
- Creo que usted llamó con anterioridad, ¿no?.
- Por favor, dígame brevemente en que podemos ayudarle.
- Ahora todos los consultores están ocupados. Si no le importa lo llamarán tan pronto puedan. Si empeora o presenta nuevos síntomas no espere, y llámenos usted de nuevo, por favor.



ESTRUCTURA DE LA LLAMADA

- Debemos seguir el orden establecido por varios motivos:
 - para obtener los datos de forma rápida y estructurada,
 - no olvidarse de ningún dato importante y relevante,
 - el orden es una adecuada guía de interrogatorio.

- La **estructuración correcta de una llamada** es la siguiente:
 - 1) **Saludo:** “061 bos días, tardes, noites..”
 - 2) **¿Qué sucede?** O bien dejar que el alertante explique brevemente lo que pasa, esto le ayudará a tranquilizarse y nos dará una idea de la posible gravedad de la llamada.
 - 3) **Confirmar el teléfono con la voz clara e inteligible** (= que puede ser comprendido o entendido) , para que quede grabado.
 - 4) **Obtener la dirección** más exacta y óptima posible, datos del paciente filiados en la base de Tarjeta Sanitaria. Se **DEBEN** obviar los datos del paciente, si se trata de una emergencia, por ejemplo: un accidente de tráfico o una enfermedad en un lugar público; aunque **SIEMPRE** se debe conseguir una edad aproximada (20,40,80 años) y sexo del paciente (hombre o mujer).
 - 5) **Clasificar la demanda siguiendo el CADE** (protocolo elaborado por personal facultativo de la CCUSG).
 - 6) **Comunicar el mensaje obtenido de la clasificación** y que aparece en la pantalla, y traspasar la ficha informática y la llamada telefónica según las indicaciones que aparezcan en la misma. Traspasar la llamada a médico o personal de enfermería, reflejando en el traspaso toda la información proporcionada por el alertante de forma ordenada y concisa.



ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA:RESUMEN

- 1) Coge el teléfono en cuanto suene. Cuando oigas la llamada responde inmediatamente, para evitar que la persona interlocutora tenga que esperar.
- 2) Deja cualquier tarea que estés realizando y concéntrate en la llamada que atiendes. Si tienes que hacer algo urgente y debes hacer esperar a la persona que llama, explícale el motivo y atiéndela tan pronto como puedas.
- 3) Mantén una postura física erguida, ya que de otra forma la voz se distorsiona y decae. Si estás en posición inclinada sobre la mesa o con la mejilla apoyada en la mano, también transmites esa actitud.
- 4) Sonríe por teléfono, ya que es una de las mejores maneras de comunicar simpatía, interés y amabilidad, y el tono de voz se hace más natural, menos forzado.
- 5) Deja hablar a la otra persona, guardando los turnos y sin interrumpir.
- 6) Presta atención a lo que dice. Cuando la otra persona te hable confírmale que sigues a la escucha (“sí”, “ya veo”, “entiendo”,...). Así, percibe que la estás escuchando y que comprendes lo que te dice.



ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA:RESUMEN

- 7) Habla despacio y con un ritmo adecuado, así se entenderá mejor y transmitirás seguridad y tranquilidad.
- 8) Usa un vocabulario adecuado, para que pueda entenderte.
- 9) Procura que el tono de voz sea natural, más bien bajo (ya que el teléfono acentúa el volumen), vocaliza, articula correctamente y habla despacio. La respiración sosegada da impacto a las palabras y suaviza la tensión.
- 10) No tengas nada en la boca (caramelos, chicles, comida,...) porque perjudica la locución y produce ruidos inoportunos que llegan al oído del receptor.
- 11) No tapes con la mano el auricular para hacer comentarios offline, ya que las palabras que tratan de ocultarse pueden ser oídas y el efecto causa muy mala impresión. Solo se tapa el auricular si se estornuda o tose, pidiendo disculpas a continuación.
- 12) Usa fórmulas de cortesía, como “por favor” y “gracias”, y trata siempre a la persona de usted. Así introducirás flexibilidad en la conversación, mantendrás el respeto y mejorarás el contacto humano.



