

Comunicar para cuidar: claves básicas para una relación veterinario-cliente que funcione

Mark William Hughes

MRCVS CertNCS (VPM)

www.clinicaleaders.com

Bibliografía:

Las técnicas aquí descritas han sido adquiridas tras años de experiencia clínica en el Reino Unido y España, adaptadas de cursos, seminarios y mentoría por parte de expertos en trato, comunicación, influencia y negociación. Considero que son las más básicas, fáciles de implementar y de mayor impacto a corto plazo, pero dependen de la habilidad de cada uno.

Algunas de las técnicas están basadas en conceptos descritos en el libro: Rompe la barrera del No, de Chris Voss.

La necesidad de mejorar habilidades de comunicación se ha demostrado tanto en veterinaria como en medicina humana a través de varios estudios que demuestran mejor adherencia a tratamientos y la reducción de quejas formales:

En veterinaria:

- En *Analysis of Solicitation of Client Concerns in Companion Animal Practice*, publicado en *Journal of the American Veterinary Medical Association* en junio de 2011, Laura M. A. Dysart, Jason B. Coe y Cindy L. Adams, concluyeron;
 - Solo en el 37 % de las consultas se incluyó una solicitud explícita (pregunta abierta o cerrada) al inicio para expresar las inquietudes del tutor vetfocus.royalcanin.com+2PubMed+2AVMAJournals+2.
 - En las 123 citas en las que se hizo dicha solicitud, el 55 % de las respuestas de los clientes fueron interrumpidas antes de terminar, principalmente por preguntas cerradas o comentarios no interrogativos del veterinario vetfocus.royalcanin.com+2PubMed+2AVMAJournals+2.
 - El tiempo medio que el cliente hablaba antes de ser interrumpido fue una mediana de 11 segundos (media \approx 15,3 s; desvío estándar \approx 12,1 s).

En medicina humana:

- Malpractice Risks in Communication Failures: 2015 Annual Benchmarking Report CRICO, EEUU.
 - Indica que aproximadamente un 30 % de las reclamaciones por negligencia médica tiene como base los errores de comunicación, ya sea con pacientes o entre profesionales

- *¿Cómo nos comunicamos con nuestros pacientes?* N. Gil Aliberas, E. Martínez Callaghan, M. Bonet Álvarez, A. Soudo Ventura, A. Vázquez Escobales, E. Morales Pérez, F. González Sánchez y E. Esteve Valverde.
 - Estudio observacional sobre la satisfacción del paciente hospitalizado en relación con la comunicación médico-paciente con la intención de detectar aquellos puntos de mejora en relación a la comunicación con el mismo.