



Comunicar salud: el paciente aliado

ENTRENE A SUS PACIENTES PARA ALCANZAR MEJORES RESULTADOS EN SALUD Y AHORRAR RECURSOS

[Por **JACI MOLINS ROCA**]

El *coaching* es un sistema que facilita que el cliente o paciente pase de una situación actual a una deseada de una manera más eficiente. Se basa en establecer una relación de confianza que permita al cliente el cambio. Para conseguirlo, es indispensable que el *coach*, profesional que aplica el *coaching*, domine las habilidades de comunicación y conozca los pasos de la conversación posibilitadora del cambio. Con el *coaching salud* se mejora la relación médico-paciente, se consiguen cambios más efectivos en la aplicación de hábitos saludables y en la adherencia a los tratamientos en las enfermedades crónicas, un mayor control de los factores de riesgo, y por último, como consecuencia de todo ello, se ahorrarán recursos económicos en el sector sanitario.

Para conseguir que el paciente cambie, además de dominar otras habilidades de comunicación, el *coach* usa

como herramienta principal las preguntas: preguntas que ayuden al paciente a reflexionar, a tomar conciencia y hacerse responsable de sus propios cambios, preguntas que se centren en buscar soluciones y no solo se fijen en los problemas, preguntas que lleven a la acción para mejorar... El *coach* tiene que tener siempre presente que debe plantearle preguntas al paciente en todo el proceso de cambio y no decirle lo que tiene que hacer, ni darle consejos, para poderle ayudar de una manera más eficaz a que descubra sus propias respuestas.

¿QUÉ ES EL COACHING?

Es un proceso de cambio para conseguir objetivos de una manera más eficiente de lo que se haría si no se aplicara dicha metodología. Todas las personas deseamos mejorar y tenemos recursos para conseguirlo, si sabemos cómo;

en el *coaching* es esencial creer que las personas tienen capacidades. El *coach* lo único que hace es ayudarlo a descubrirlas y le facilita el camino para que sea más eficaz en su propósito. Para iniciar un proceso de *coaching*, es indispensable que el cliente tome conciencia de su situación, se responsabilice de lo que le está pasando y realice las acciones que le ayuden a cambiar. El paciente debe elegir libremente si desea cambiar y qué acciones va a realizar, y siempre debemos respetar sus decisiones porque en el *coaching* es básico el principio de autonomía.

El *coaching* para la salud tiene las mismas características que el personal, pero con objetivos de salud. De modo que sirve para mejorar diferentes aspectos vitales relacionados directamente con esta: instaurar hábitos saludables (dieta, ejercicio, eliminar el tabaco...), mejorar la adherencia a los tratamientos y controles en las enfermedades crónicas, etcétera. Todos conocemos a pacientes que, con una misma patología y mismo grado de afectación, se sienten sanos y llevan una vida normal y otros, en cambio, están centrados solo en su enfermedad y se sienten mucho más incapacitados. Porque hay que tener en cuenta que en la enfermedad intervienen otros



factores, a parte de los biológicos, como son los psicológicos y sociales: modelo biosicosocial de la enfermedad de Engel.

En el *coaching* para la salud se pretende que el paciente, además de realizar acciones de mejora para conseguir sus objetivos, también descubra qué es lo que le está limitando el cambio y modifique sus creencias, pensamientos y actitu-

¿CÓMO?

El *coaching* es una metodología que se basa en dos pilares: las habilidades de comunicación del *coach* y los pasos de la conversación posibilitadora del cambio.

1. Las habilidades de comunicación son las que facilitan una relación de confianza entre el médico y el paciente, requisito indispensable para facilitar el cambio. Las herramientas que se usan son las mismas que en otras disciplinas aunque no se llame *coaching*. Estas son algunas de las más importantes:
 - Empatía. Implica ponerse en el lugar del paciente, pero no necesariamente estar de acuerdo.
 - Escucha profunda o activa: escuchar a la persona en su totalidad, emociones, sentimientos... Además de las palabras, debemos estar pendientes de su tono de voz y de su lenguaje no verbal.
 - Hacer preguntas poderosas que faciliten el cambio, en lugar de aconsejar.
 - Dar *feed-back* de lo que observamos, sin juzgar, y, sobre todo, celebrar y felicitar al paciente por las acciones y cambios, aunque estos sean pequeños.
2. En cuanto a los pasos de la conversación del *coaching*, son los que nos permiten conseguir los objetivos de una manera más efectiva. Estos pasos hay que tenerlos siempre presentes aunque a veces no sigamos el mismo orden. Al igual que cuando hacemos una historia clínica, debemos ser flexibles y adaptarnos al paciente, a la enfermedad y al proceso evolutivo que presente cada uno en particular. Los pasos posibilitadores del cambio son:
 - Priorizar. Si hay varios existen más posibilidades de conseguirlos uno a uno que todos a la vez.
 - Objetivo. Definirlo y saber de dónde partimos y a dónde se quiere llegar y después trocear el camino.
 - Opciones. Qué posibilidades tenemos y cómo lo haremos.
 - Obstáculos. Prever los que hay y la manera de resolverlos.
 - Compromiso. Al comprometernos con otra persona, es más probable que se cumplan las acciones.
 - Seguimiento. Dar *feed-back* y plantear otro objetivo, si es necesario.



EL COACHING SALUD HACE QUE EL PACIENTE SE SIENTA MÁS CAPAZ Y SE RESPONSABILICE DE SUS PROPIOS CAMBIOS Y OFRECE AL MÉDICO MÁS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

des para que se sienta más responsable y más activo respecto a su propia salud. En definitiva, es importante ayudar al paciente a que se sienta más capaz y menos enfermo.

COACHING VS. PSICOTERAPIA

El *coaching* se aplica a personas que están sanas a nivel mental y que desean mejorar, según definición de ICF (*International Coaching Federation*), o adaptarse de la mejor manera posible a su enfermedad, en el caso de un paciente. Por contra, la psicoterapia va dirigida a los que presentan algún trastorno psicológico que requiere de una terapia para volver a la normalidad o a un nivel más funcional. Los dos se basan en conseguir el cambio de la persona y a menudo usan herramientas comunes, como son las habilidades de comunicación.

El *coach* es el profesional que aplica el *coaching*. La palabra procede del inglés y significa entrenador, pero es un tipo especial de entrenador que no le dice al paciente lo que tiene que hacer, sino que le hace preguntas para que sea él mismo quien descubra sus propios recursos y realice los

DÓNDE Y CUÁNDO

En la misma consulta del médico o enfermera, en una consulta privada o en otro espacio externo. También existen otras modalidades de *coaching*, como el telefónico o vía correo electrónico que son muy efectivos para el seguimiento del proceso, después de la entrevista inicial. La duración de las sesiones de *coaching* pueden variar de 10 a 60 minutos, según el contexto.

Si bien es una realidad que el médico cuenta con poco tiempo en la consulta y que el *coaching* requiere, en un principio, más dedicación para aplicarlo en una consulta normal, el tiempo invertido inicial se recuperará después, si el paciente se hace más responsable de su propia enfermedad y de instaurar las acciones para mejorar. Además, tanto el médico como el paciente se sentirán mucho más satisfechos con los resultados, y también habrá un ahorro económico en recursos sanitarios, como se justifica en algunos estudios.

PARA CONSEGUIR QUE EL PACIENTE CAMBIE, ADEMÁS DE DOMINAR OTRAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN, EL COACH USA COMO HERRAMIENTA PRINCIPAL LAS PREGUNTAS

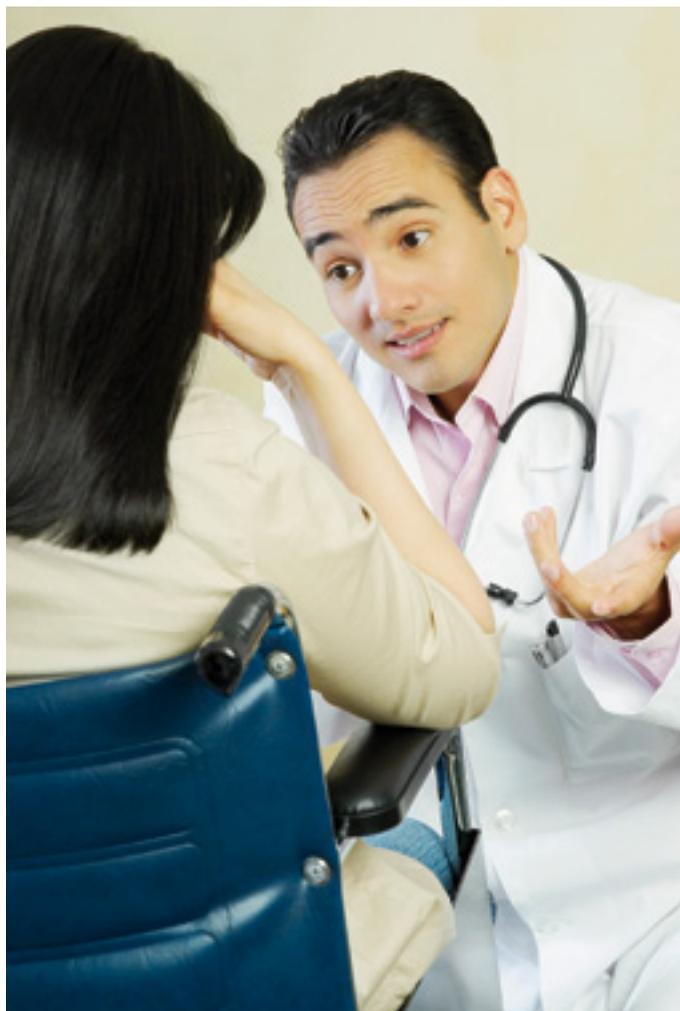
cambios de una manera más efectiva. En el área de la salud, el *coach* puede ser interno, ejercido por el mismo profesional (médico-coach, enfermera-coach...) que trata al paciente, si está formado para ello, o externo, ejercido por un *coach* que facilita el proceso de cambio en aspectos de salud.

EXPERIENCIAS REALES EN SALUD

A pesar de que hay escasa bibliografía de *coaching* aplicado a salud, ya existen algunos estudios que demuestran su eficacia. Uno de los más significativos, aleatorizado y multicéntrico, lo realizó en Australia en el año 2003 el grupo COACH. Un grupo de enfermeras y dietistas aplicaron *coaching telefónico* a pacientes que habían sufrido un infarto y demostraron que habían mejorado las cifras de colesterol, además de otros factores de riesgo, comparando con un grupo control en el que solo se les había dado educación sanitaria estándar.

En algunas mutuas estadounidenses han instaurado el *coach*-gestor del paciente como figura intermediaria entre el médico y el paciente para mejorar la efectividad de las visitas: se aplican más las medidas preventivas y se controlan mejor las enfermedades crónicas. A nivel económico, dichas mutuas ya han cuantificado el valor de su inversión: por cada dólar que gastan en el salario de un *coach*, ahorran cuatro en beneficios gracias a la disminución de reingresos en urgencias.

En España, y a pesar de que el *coaching* ha llegado más tarde, ya ha experimentado una gran expansión, sobre todo en el sector empresarial (el personal es más reciente en nuestro país). A nivel sanitario, el *coaching* se conoce principalmente en el ámbito de la dirección aplicado a los equipos y colaboradores, pero todavía es bastante desconocido aplicado directamente a los pacientes, sobre todo a nivel de centros de salud y hospitales públicos. Aunque no hay estudios aleatorizados de *coaching* salud en nuestro país que demuestren su eficacia, ya existen casos publicados de pacientes con patologías crónicas que han recibido *coaching* interno en consultas externas de un hospital, y cabe también mencionar algunas experiencias de *coaching* externo en pacientes oncológicos en centros privados. Es interesante citar que actualmente en las facultades de medicina ya se imparten asignaturas curriculares de comunicación con el paciente y en algunos másteres universitarios de *coaching* se incluye un módulo de salud (Universidad Pompeu Fabra, UB y URV...). Asimismo, en algunos hospitales y centros sanitarios, también se está haciendo formación en comunicación con el paciente y *coaching*, aunque este último sea todavía excepcional. A pesar del desconocimiento de esta materia por parte de los propios interesados, los pacientes, algunas asociaciones de enfermos (diabéticos, Parkinson, cardiopá-



tas...) ya empiezan a conocer la figura del *coach* y solicitan charlas y artículos para sus revistas.

En definitiva, el *coaching* no es una alternativa a los tratamientos habituales, sino una metodología complementaria para mejorar la comunicación entre médicos y pacientes con el objetivo de promover medidas preventivas y controlar mejor las enfermedades crónicas, y que permite que, a la vez, también se consigan ahorrar recursos económicos del sistema sanitario.



Jaci Molins Roca es jefa del Servicio de Rehabilitación de la Xarxa Sanitària i Social de Sta. Tecla (Tarragona); profesora del posgrado de coaching de la Universitat Pompeu Fabra de Barcelona.