



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE CIENCIAS BIOMÉDICAS Y TECNOLÓGICAS
TECNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN
IMAGENOLÓGÍA**



**EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN TÉCNICO - PACIENTE EN LA
ÉTICA DEL TÉCNICO IMAGENÓLOGO**

Autores:
Castillo Kelvin; C.I 23.425.346
Linares Astrid; C.I 22.407.079
Moreno Loreanggi; C.I 24.771.213
Tovar Luis; C.I 22.519.767
Tutor:
Profesora Leidy Acosta

Valencia, Mayo 2016



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE CIENCIAS BIOMÉDICAS Y TECNOLÓGICAS
TECNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN
IMAGENOLÓGÍA**



CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Quienes suscriben, **Profesora Maira Leal** y **Profesora María Ludert**, hacemos constar que una vez obtenidas las evaluaciones del tutor, jurado evaluador del trabajo en presentación escrita y jurado de la presentación oral del trabajo final de grado titulado: **EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN TÉCNICO-PACIENTE EN LA ÉTICA DEL TÉCNICO IMAGENÓLOGO**, cuyos autores son los bachilleres: **Castillo Kelvin, Linares Astrid, Moreno Loreanggi, Tovar Luis**. Presentado como requisito para obtener el título de Técnico Superior Universitario en Imagenología, el mismo se considera APROBADO.

En Valencia a los 19 días del mes de Mayo del año dos mil dieciséis.

Sello

Profesora Maira Leal

Profesora María Ludert



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE CIENCIAS BIOMÉDICAS Y TECNOLÓGICAS
TECNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN
IMAGENOLÓGÍA



CONSTANCIA DE ENTREGA

La presente es con la finalidad de hacer constar que el Informe Monográfico titulado:

**EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN TÉCNICO-PACIENTE
EN LA ÉTICA DEL TÉCNICO IMAGENÓLOGO**

Presentado por los bachilleres:

CASTILLO KELVIN. C.I 23.425.346
LINARES ASTRID. C.I 22.407.079
MORENO LOREANGGI. C.I 24.771.213
TOVAR LUIS. C.I 22.519.767

Fue leído y se considera apto para su presentación desde el punto de vista metodológico, por lo que tienen el derecho de hacer la presentación final de su INFORME MONOGRAFICO. Sin más que hacer referencia, se firma a petición de la parte interesada a los ___ días del mes de Mayo del año 2016.

Nombre del tutor:

Leidy Acosta
C.I: 15.656.240

Firma



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE CIENCIAS BIOMÉDICAS Y TECNOLÓGICAS
TECNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN
IMAGENOLÓGÍA**



**EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN TÉCNICO - PACIENTE EN LA
ÉTICA DEL TÉCNICO IMAGENÓLOGO**

Autores:

Castillo Kelvin
Linares Astrid
Moreno Loreanggi
Tovar Luis

Tutor:

Leidy Acosta
Año: 2016

RESUMEN

El proceso de comunicación puede darse de forma verbal y no verbal. En la actualidad, en el área de la salud específicamente en la Imagenología es de vital importancia el saber expresarse adecuadamente cuando se establece una comunicación con el paciente al momento de dar una información determinada. El presente trabajo monográfico es de diseño bibliográfico de tipo documental, el cual tiene como objetivo general; Analizar el proceso de comunicación técnico - paciente en la ética del técnico imagenólogo. Para su realización se utilizaron fuentes de información páginas web, revistas, artículos y libros, con el mismo se busca mejorar el trabajo del técnico imagenólogo de manera que adopté una conducta participativa, empleando para ello un lenguaje sencillo, adecuado y fácil de comprender para los pacientes, es decir que la comunicación no solo debe ser el medio para obtener información necesaria en cuanto a la profesión, sino también para que los pacientes se sientan escuchados y sobre todo seguros mientras se estén realizando algún estudio por imagen, por lo tanto para ello, es primordial contar con buenas habilidades comunicacionales con el fin de que este proceso sea el más adecuado.

Palabras claves: Ética, Técnico Imagenólogo, paciente, proceso de comunicación.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE CIENCIAS BIOMÉDICAS Y TECNOLÓGICAS
TECNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN
IMAGENOLÓGÍA**



**THE COMMUNICATION PROCESS TECHNICIAN - PATIENT AT THE
ETHICS OF IMAGENOLGY TECHNICIAN.**

Autores:

Castillo Kelvin
Linares Astrid
Moreno Loreanggi
Tovar Luis

Tutor:

Leidy Acosta
Año: 2016

ABSTRACT

The communication process can be verbally and nonverbally. Currently, in health area, specifically in the Imagenology, is very important to know how to express properly when exists a communication with the pacient, at the moment to give specific information. The present monographic work based in a bibliographic design of documentary kind, it have as general target to describe the communication process technical – patient, according to the ethics of imagenology technician, for that appreciation were used sources of information, as web sites, magazines, articles and books, with the same sought to improving the work of imagenology technician, looking to adopt a participatory behavior, doing for it a simple, convenient and easy to understand language for patients, that mean a communication not only must be the way for obtain necessary information regarding the profession, but to get the patients feel heard and above all feel safe while you are doing some imaging study, therefore for it, is essential to have good communication skills in order to make this process suitable.

Keywords: Ethics, Imagenology technician, patient, communication process.

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| Introducción..... | 6 |
| Actitudes no éticas por parte del técnico imagenólogo que pueden afectar el proceso de comunicación con el paciente | 11 |
| Las consecuencias de una mala comunicación técnico - paciente..... | 12 |
| Importancia de las habilidades comunicacionales y la programación neurolingüística en el proceso de comunicación técnico – paciente..... | 14 |
| Conclusión..... | 20 |
| Recomendaciones..... | 21 |
| Referencias..... | 22 |

INTRODUCCIÓN

En el mundo, cada vez más las personas se ven en la necesidad de pedir alguna información o dar a conocer algo, dicho de esta manera la vida sería muy difícil si los seres humanos no pudieran comunicarse por lo que la comunicación es el medio a través del cual las personas pueden interactuar entre sí, ya sea de forma verbal, no verbal o escrita. Para ello, el contar con buenas habilidades de comunicación es de gran ayuda para tener buenas relaciones interpersonales. En el área de imagenología, eventualmente se observan actitudes no éticas de parte del técnico imagenólogo al momento de comunicarles a sus pacientes los procedimientos e indicaciones a seguir durante el estudio.

Es por ello que en esta investigación, se planteó como objetivo general, analizar la importancia del proceso de comunicación técnico - paciente en la ética del técnico imagenólogo, y como objetivos específicos, determinar cuales son las actitudes no éticas de parte del técnico imagenólogo que pueden afectar el proceso de comunicación con el paciente, identificar las consecuencias de una mala comunicación técnico – paciente y reconocer la importancia de las habilidades comunicacionales y la programación neurolingüística en el proceso de comunicación técnico- paciente. Este trabajo monográfico es de diseño bibliográfico de tipo documental, ya que se apoya en el análisis e interpretación de datos de investigaciones ya publicadas tanto de revistas, artículos, libros y páginas web, con el fin de obtener información relacionada con dicha investigación

Esta monografía se llevó a cabo por la inquietud o poca información existente con respecto a la falta de comunicación no ética por parte del técnico imagenólogo hacia el paciente al momento de realizar el estudio solicitado. De esta manera nace la idea de querer investigar un poco más acerca del proceso de comunicación llevado a cabo tanto por el técnico como por el paciente. Experiencias previas que continúan presentes, obligan a desarrollar una fuente de capacitación sobre este asunto para mejorar la calidad de la atención, es importante que quienes participan activamente en cualquier área de la Imagenología lo hagan con ética, para que el paciente reciba un buen trato, confianza, seguridad y un diagnóstico preciso para que le sea resuelto su problema de

salud, evitando de esta manera que las barreras de comunicación dificulten al emisor expresar su mensaje o al receptor interpretarla.

La comunicación es un proceso a través del cual los seres vivos se relacionan entre sí, permitiendo que la información obtenida pueda llegar a otras personas. Para que dicho proceso se pueda llevar a cabo es importante que el receptor tenga la capacidad necesaria para decodificar e interpretar el mensaje, de manera que la información original no sea modificada. El hombre se puede comunicar por diferentes medios, no solo de forma oral sino también mediante gestos o escritura con el objetivo de dar a conocer una información determinada, pero para que el proceso de la comunicación pueda ser exitoso deben estar presente los elementos, tales como: el código, el cual es una combinación de signos y reglas que ayudan en la interpretación del mensaje; el canal, siendo el medio a través del cual se transmite una información; el emisor o persona que busca dar a conocer un mensaje y el receptor que es quien lo recibe ¹.

Sin embargo, existen las llamadas barreras de comunicación que dificultan de una u otra manera el desarrollo normal de este vital proceso, entre las cuales se pueden resaltar las barreras personales: que son originadas debido a las emociones, valores y limitaciones de los participantes en el proceso de la comunicación, luego están las barreras físicas: las cuales son interferencias que tienen lugar en el ambiente donde se lleva a cabo dicho proceso, como puede ser un ruido, la distancia y las interferencias en las líneas telefónicas que pueden ocasionar una decodificación errónea del mensaje, también se presentan las barreras semánticas: que pueden desencadenar malas interpretaciones de los signos del código, es decir, de los símbolos y convenciones que se utilizan durante el proceso comunicativo debido a que una palabra puede tener muchos significados dentro de un país o en el extranjero, esto se puede apreciar al observar a una persona intentar hablar un idioma que no domina o al emplear un lenguaje técnico que desconoce. ^{2,3}.

Así mismo, en la práctica médica existen posibles causas y consecuencias de una mala comunicación, de las cuales se pueden identificar el lenguaje técnico, por lo que el paciente puede llegar a malinterpretar el mensaje, abreviaturas médicas que a veces pueden provocar una incorrecta interpretación de la prescripción médica y la expresión facial donde el paciente puede llegar a sentirse intimidado ⁴. En Imagenología, es

importante una adecuada ética profesional con respecto a la comunicación con el paciente. A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS), ha publicado constantemente boletines haciendo referencia a la parte ética con relación al trato que debe recibir el paciente. En el 2008 se publicó la Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente, la cual indica la falta de seguridad que existe con los pacientes, así como la ética profesional en la comunicación con los mismos, siendo éstas situaciones problemáticas que afectan a los países en todos los niveles de desarrollo⁵.

En este sentido, si bien en Venezuela la Imagenología no cuenta con un código de ética propio, existe el Código Internacional de Ética Médica, el cual contiene un conjunto de deberes y obligaciones de los médicos a escala mundial, tanto con los pacientes como con el personal sanitario, independientemente de la profesión que ejerzan en la promoción de la salud⁶. De allí la relevancia de que los profesionales que participan activamente dentro del área de la salud, cumplan con las normas, los deberes y los derechos establecidos a fin de garantizarle un servicio idóneo y lograr que el paciente que asista a los centros de salud, se sienta bien atendido y en confianza, ya que esto es importante en la obtención de imágenes que permitan lograr un correcto diagnóstico, ayudando de esta manera a mejorar la calidad de vida del paciente.⁷.

Es importante resaltar que la inadecuada comunicación entre el personal de salud y los pacientes ha venido ganando mucha fuerza, dando origen a una serie de molestias y descontentos por parte de los mismos, que además de que pudiesen asistir con molestias físicas propias de alguna enfermedad, incertidumbre ante el diagnóstico o desconocimiento sobre el procedimiento a realizar, que aunado a esto, pudiera recibir un mal trato en el centro de salud al momento de ser atendido, situación que genera malestar psicológico en el individuo que ya presenta alguna enfermedad; sin embargo, la práctica de Imagenología no escapa de esta realidad, lo que podría traer como consecuencia que el paciente no se sienta en confianza con el técnico durante el estudio al no comunicarle bien el posicionamiento correspondiente e instrucciones que se deben seguir antes, durante y después de los mismos, lo cual puede provocar que los estudios se lleven a cabo de una manera incorrecta.

Por ello, es necesario que los técnicos en Imagenología utilicen un lenguaje sencillo, adecuado y fácil de comprender para los pacientes, con la finalidad de explicar los procedimientos a los que serán sometidos en los estudios por imagen, por tanto, es indispensable que se tomen el tiempo necesario para que se puedan escuchar las dudas que tengan los pacientes y de esta manera poderles responder de una manera apropiada y respetuosa, siendo comprensivos y tratando de entender la situación por la que pasa cada paciente ⁸.

Por esta razón, se han realizado investigaciones relacionadas con esta problemática. En el 2014, se realizó un estudio de la comunicación médico-paciente. Su objetivo principal fue facilitar a los profesionales de la salud técnicas y habilidades comunicacionales, de forma que la información que quieren dar a conocer a sus pacientes sea lo más coherente y entendible, es decir dando lugar a una realimentación, en la que la información llegue de una manera correcta. Este estudio es de tipo descriptivo, el cual se llevó a cabo a través de la realización de encuestas a los pacientes y a sus familiares en centros de salud y hospitalarios, tanto públicos como privados.

Teniendo entre sus variables las siguientes como valorar del 0 a 10 el nivel de confianza y seguridad que le transmite el médico, así como describir si quedó o no satisfecho con la explicación suministrada por su médico sobre su estado de salud, lo cual dio como resultado que el 99,2 % de los entrevistados aseguraron que escucharon con atención a su médico, de los cuales el 82,3 % consideró que dicha atención se centró en su mayoría solo a información que para ellos era estrictamente necesaria⁹. Concluyendo que, para que el proceso de comunicación del profesional de la salud sea exitoso se debe contar con paciencia, confianza, empatía y comprensión hacia sus pacientes. Relacionándose así con esta investigación en cuanto a cómo se debe llevar a cabo este importante proceso dentro de la carrera de los profesionales del área de la Imagenología.

En el 2013, se realizó un estudio sobre las barreras de comunicación en la relación tecnólogo-paciente en el contexto profesional, teniendo como objetivo principal la identificación de las barreras que intervienen en este proceso, poniendo énfasis en las carreras de Licenciatura como Traumatología, Podología, Terapia Física y

Rehabilitación Social y Ocupacional. Esta investigación, fue de tipo observacional, descriptiva, longitudinal y retrospectiva, entre los resultados obtenidos, se encontró que la comunicación interpersonal entre el técnico y sus pacientes es muy escasa, a su vez se evidenciaron diversas barreras tanto semánticas como personales que afectan dicho proceso, pudiéndose observar limitaciones en las habilidades comunicativas como lo son escuchar y hablar, generando así malas interpretaciones a la hora de explicar los procedimientos a realizar ,otra barrera detectada fue la no identificación del lenguaje no verbal de los pacientes al no poder descifrar las expresiones del rostro, postura y gestos corporales.

Concluyendo que, es necesario que el profesional brinde un buen servicio, no solo en base sus conocimientos científicos y tecnológicos sino también en su formación ética-afectiva, ya que una comunicación adecuada no comienza necesariamente hablando sino más bien escuchando ¹⁰. Lo cual demuestra que la función principal del personal de la salud, será trabajar con pacientes no con objetos y de esta forma se requiere de una correcta escucha e interpretación de los mensajes que reciben y transmiten. Relacionándose de esta manera con esta investigación, en cuanto a cómo las barreras de comunicación pueden dificultar el desarrollo adecuado de este importante proceso, donde se ven involucrados tanto los técnicos en imagenología como sus pacientes.

En el año 2010, se realizó un estudio sobre la comunicación médico paciente, cuyo objetivo se basó en aumentar la precisión diagnóstica, la eficiencia en términos de adherencia al tratamiento, y construir un apoyo para el paciente. Fue de tipo descriptivo, donde se destacó la importancia de una buena comunicación entre el médico y sus pacientes cuando intercambian información de interés, para que dicho proceso sea exitoso el médico de contar con las habilidades comunicacionales necesarias, que le ayuden a promover la colaboración de sus pacientes, donde el foco de la entrevista no está centrado ni en médico ni en el paciente, sino en la relación de ambos. Generando por un lado que el nivel de satisfacción de ambos aumente, y por el otro que las molestias de los pacientes disminuyan.

En esta investigación, se obtuvo como conclusión que los programas de capacitación médica, deberían brindar información, en cuanto a cómo se debe llevar a cabo, este

importante proceso dentro de la relación médico – paciente ¹¹. Esto le permite al técnico identificar con mayor precisión las razones por las cuales sus pacientes acuden a realizarse un determinado estudio en un servicio de salud y de una u otra manera tener empatía con los mismos, donde haya oportunidades para intercambiar preguntas y respuestas. Ya que esto genera que el paciente entre en confianza, pudiendo expresar con mayor profundidad sus preocupaciones y toma de decisiones. Es necesario destacar que, éste estudio guarda una estrecha relación con ésta investigación, dado que si los técnicos en imagenología poseen grandes habilidades comunicacionales, esto ayudara a que se vean beneficiados tanto el profesional como sus pacientes.

ACTITUDES NO ÉTICAS POR PARTE DEL TÉCNICO IMAGENÓLOGO QUE PUEDEN AFECTAR EL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE

La Imagenología es una disciplina del ámbito de la salud que se encarga de estudiar las estructuras internas del organismo mediante el procesamiento y visualización de imágenes, para ello se apoya en el uso de aparatos de última tecnología con la finalidad de obtener imágenes que ayuden a los especialistas a dar diagnósticos confiables y rápidos ¹². Aunado a esto, el técnico imagenólogo es un profesional de la salud que se encarga de aplicar técnicas y procedimientos para realizar estudios en distintas áreas tecnológicas como mamografía, rayos X, resonancia magnética, tomografía entre otros, es decir, ejecuta estudios por imagen tanto simples como especializados para la obtención de imágenes diagnósticas, y a su vez orienta a sus pacientes antes y después de los procedimientos, demostrando una actitud ética y humanista hacia sus pacientes ¹³.

El código de ética del técnico imagenólogo, describe entre sus principios que éste debe operar con eficiencia y efectividad, demostrando una conducta y actitudes que reflejan la profesión. Así como también, debe prestar su servicio a los pacientes sin discriminación; por el sexo, raza, credo, religión, estatus social o económico y sin restricción por cualidades personales o naturaleza de la enfermedad, por otro lado el técnico ejerce la prudencia, la discreción y el juicio en la práctica de la profesión, a su vez práctica la conducta ética correspondiente a la profesión, protegiendo el derecho del paciente a una atención radiológica de calidad ¹⁴. El técnico imagenólogo tiene una

amplia responsabilidad ética con el paciente representado en las imágenes. El proceso de atención comienza cuando el médico tratante solicita un examen de imágenes y la responsabilidad profesional es cumplida a cabalidad si los hallazgos y el significado de los datos obtenidos de las imágenes del paciente se comunican y son aprehendidos oportunamente por el médico tratante ¹⁵.

En relación a lo anteriormente dicho, las actitudes no éticas por parte del técnico imagenólogo provocan que el proceso de comunicación con sus pacientes no sea el más adecuado. Entre las actitudes no éticas más frecuentes se pueden mencionar: El trato discriminatorio por la condición social, sexo, raza, religión u otros del paciente, inadecuado vocabulario o expresiones físicas que incomoden al paciente, formular criterios o juicios sobre posibles diagnósticos, expresar inadecuados comentarios sobre colegas u otros profesionales del campo de la salud, así como mostrar excesiva confianza con el paciente que conlleven a conductas irrespetuosas, omitir información al paciente sobre el procedimiento, posicionamiento y preparación del estudio a realizar y negarse a prestar atención al paciente por motivos personales.

LAS CONSECUENCIAS DE UNA MALA COMUNICACIÓN TÉCNICO-PACIENTE

La comunicación es el proceso a través del cual se pueden transmitir ideas o pensamientos a otras personas, ayudando de esta manera en la toma de decisiones, para ello debe tenerse en cuenta principios, tales como: definir el motivo del mensaje a transmitir, en cuanto a la estructura del mismo es que debe estar bien ordenado y en forma coherente, poniendo énfasis en palabras que ayuden en la transmisión del mensaje, donde la repetición de estas es necesaria para captar la atención del receptor aportando con ello seguridad, confianza y empatía.

No obstante, las personas se pueden expresar de diversas formas, dependiendo del tipo de información que se esté discutiendo en un momento determinado, pudiéndose expresar de forma agresiva al acusar o amenazar a los participantes, de manera pasiva al dejar que les digan que hacer o no, sin expresar lo que piensan de ello, y aquellas que responden asertivamente dando su punto de vista sobre las cosas que les comunican,

dichas acciones pueden provocar que este proceso sea o no de utilidad para todos los involucrados.

Por otro lado, el proceso comunicación puede verse afectado cuando tienen lugar las barreras de comunicación, como es el caso de las barreras físicas que son interferencias en cuanto al ambiente donde se lleva a cabo este intercambio de ideas como por ejemplo largas distancias, paredes y ruidos, las semánticas se presentan por las limitaciones existentes a la hora de entender los símbolos usados en la transmisión del mensaje, y las personales se pueden basar en las creencias y puntos de vista de una persona, las cuales evitan que la información sea debidamente interpretada ¹⁶.

Para que dicho proceso sea exitoso, todas las personas involucradas deben cumplir con las normas del buen oyente, tales como mirar a los ojos a la persona que habla, prestar atención a lo que dice, y esperar que el hablante termine para así poder responder o realizar alguna pregunta de interés; así como con las normas de buen hablante como lo son mirar a la persona con la que se habla, expresarse en forma clara y sencilla, utilizar un tono de voz adecuado y escuchar el punto de vista de las demás personas, es decir que el no cumplimiento de las mismas da lugar a una mala comunicación ¹⁷.

Considerando la información ya expuesta, se identificaron las siguientes consecuencias que consigue originar una mala comunicación: El no saber expresarse, induce que la información no fluya y se vea distorsionada, generando a la larga malos entendidos por una inadecuada interacción ya sea del hablante o del oyente, una palabra poco cortés puede bajar el autoestima de los pacientes causando en ellos una actitud de resentimiento, frustración y desconfianza, originando de esta manera la insatisfacción por el trato dado para con su persona. La omisión de información referente al estudio y su procedimiento, es reflejado en el resultado del estudio el cual interfiere con el claro diagnóstico por parte del médico tratante lo cual no garantizaría la acción preventiva y curativa de una posible enfermedad. La repetición continua en comunicarse de forma errada del técnico, genera la asimilación de una conducta inapropiada que afecta la reputación del mismo.

IMPORTANCIA DE LAS HABILIDADES COMUNICACIONALES Y LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA EN EL PROCESO DE COMUNICACIÓN TÉCNICO – PACIENTE

Para ser un buen comunicador es necesario desarrollar las siguientes habilidades comunicacionales que permitan el buen desarrollo del proceso de comunicación. Dicho proceso independientemente de su complejidad puede ser desarrollado por cualquier persona siempre y cuando tenga en cuenta que debe tener un objetivo, un mensaje a comunicar, saber a quién transmitirlo, así como determinar la forma a través de la cual se va a comunicar, y sobre todo comunicar correctamente que ayude a que el mensaje pueda ser captado por el receptor.

Es decir que, en este proceso hay que saber cual el propósito que se plantea al momento de intercambiar una información determinada, preguntándose ¿Para qué voy a comunicar?, ¿Con que finalidad?, ya que no es lo mismo tener como objetivo informar, convencer, que entretener. Luego de esto hay que tener un mensaje que comunicar, de acuerdo al objetivo planteado se puede determinar qué información se puede o no transmitir, teniendo en cuenta la importancia del tema y de lo que se quiere obtener.

Una vez que se tiene un objetivo en la comunicación y se crea un mensaje para ser emitido sigue saber a quién comunicarlo, para ello se debe adaptar el contenido del mensaje de acuerdo al público al cual va destinado (Edad, nivel cultural, situación), por ejemplo un mismo mensaje no se puede comunicar de igual forma en adultos que en niños, seguidamente se debe determinar la manera por medio de la cual se va a comunicar si va a ser solo verbal o si hay que apoyarse con notas escritas, videos, ordenadores, el tono de voz a utilizar, comparaciones, datos e información a transmitir.

También, hay que saber dónde y cuándo comunicar, ya que es importante estar familiarizado con el lugar donde se llevara a cabo el proceso de comunicación con la finalidad de adecuar los medios a las condiciones del lugar y a su vez el cuándo también tiene su importancia, ya que no es lo mismo hablar en horas de la mañana, al medio día, después de comer, o cuando las personas están terminando su turno en el trabajo. Cuando se tiene un objetivo claro, se tiene el mensaje a comunicar, a quien

comunicárselo como, donde y cuando hay que hacerlo, solo falta que la transmisión del mensaje sea la más adecuada, para ello las personas tienen que ser naturales, claros y firmes en cuanto a las expresiones, tono de voz, no ser monótonos, y comunicar de forma pausada y relajada, manteniendo un contacto visual constante con el receptor, ser específicos y concretos, ser breves, y sobre todo respetuosos. Por último se debe determinar si el mensaje ha sido o no captado por el receptor en la forma en que se ha emitido.

Por otro lado, el saber escuchar con comprensión y cuidado es una de las habilidades más difíciles de desarrollar y a su vez es la más importante en el proceso de comunicación, ya que a través de ella se puede entender lo que la otra persona quiere transmitir y que se está captando la información suministrada. Para escuchar es necesario practicar el principio del respeto mutuo como principio de vida. Si se enseña a respetar se estará contribuyendo con las herramientas para practicar el principio de la escucha y viceversa. Es necesario destacar que oír no es lo mismo que escuchar, escuchar va más allá que solamente oír, es captar el mensaje con el sentimiento que ha sido emitido, es interpretar la información que se ha oído, es decidir que hacer en un momento determinado, así como también reaccionar y responder de la mejor manera.

Esta importante habilidad, implica utilizar los oídos, ojos y el corazón para percibir la intención, la emoción y los sentimientos del interlocutor. Sin embargo es una de las habilidades que menos se pone en práctica debido a que las personas les gusta más hablar que escuchar y la gran mayoría son malos escuchadores, ya que fingen que están escuchando, mientras oyen seleccionan solo las partes más interesantes y no esperan que la persona termine de hablar para contestar. Para ello es recomendable tener el deseo de escuchar activamente, encontrar motivos de interés, mirar a la persona que habla, evitar distracciones, no interrumpir, suministrar feedback (realimentación) al interlocutor aportando nuevas informaciones, manteniendo el contacto visual y una expresión facial de atención, dominar los sentimientos es decir ser tolerantes y comprensivos, observar el lenguaje no verbal del emisor.

Otra de las habilidades que se deben manejar es saber preguntar, las preguntas pueden ser generales cuando son dirigidas a un grupo de personas, o específicas cuando son

dirigidas a un individuo en particular y de acuerdo a la respuesta que se desea obtener pueden ser directas o indirectas. Por otro lado las preguntas se pueden clasificar en directas cuando se busca recoger información y de abrir puertas para poder continuar una conversación. Para lograrlo se debe comenzar con palabras tales como porqué?, ¿cómo?, ¿dónde?, ¿cuándo?, ¿qué?. También están las preguntas cerradas que son utilizadas para obtener como respuesta un sí o no y las preguntas alternativas son aquellas que en una misma pregunta incluye 2 o más respuestas válidas que se excluyen mutuamente. Las cuales se pueden usar para obtener una información, controlar un proceso o un objetivo, provocar una decisión, estimular el pensamiento, progresar en una determinada dirección, centrar la atención, siendo esta habilidad la mejor herramienta que se puede utilizar en el proceso de comunicación ¹⁸.

Una vez que el emisor contesta, la misión del receptor es escucharle, y evitar las interrupciones, ya que el silencio convence al emisor de que están atentos a lo que está diciendo, por lo tanto le animará a expresarse sin reservas y a responder a las preguntas. Mucho más que quedarse callado el guardar silencio puede llegar a ser una llave para encontrar soluciones contundentes en momentos en que ninguna palabra, concepto o razón funcionan. Guardar silencio no es una tarea fácil, es uno de los ejercicios más complejos de la comunicación humana. Entre más se ejercite esta habilidad de la comunicación, mejor se entenderá que hay tiempo para guardar silencio y hay tiempo para no guardarlo, entonces controlar los impulsos es una habilidad emocional, que le da el impulso perfecto a la comunicación ¹⁹.

Es necesario resaltar que, si se pretende ayudar a un colaborador a progresar hay que procurar que caigan en la cuenta de sus errores, sin dramatizarlas, ni de considerarlos culpables, sino al contrario tratando de aprovechar la oportunidad para adquirir experiencia y aprender de forma que no vuelva a repetirse. Enfurecerse no es el mejor camino para corregir a alguien que se ha equivocado, ya que se descargara la tensión emocional pero no se producirá ningún cambio.

Si se busca corregir a alguna persona hay que disponer de una norma o criterio de actuación que hemos establecido para su cumplimiento, identificar con claridad el problema o aspecto a corregir, recopilar toda la información posible es decir investigar

las posibles causas del error, no prejuizar antes de reunir toda la información y analizarle detenidamente, preparar la entrevista de corrección, señalar el comportamiento a corregir, tratar de que no se repita, tratar de que sea asumido y corregido, considerar la personalidad y la actitud de la persona corregida, seleccionar el lugar más adecuado, convenientemente a solas, proceder a la corrección, aportando datos, corregir de forma constructiva, escuchar, compartir responsabilidad en el error si es el caso, definir la situación deseable, ofrecer ayuda y colaboración, definir la situación deseable con claridad, cerrar la conversación con un tono positivo ¹⁸.

Para comenzar a comprender de qué trata la Programación neurolingüística (PNL) es necesario saber el significado de cada uno de los términos que componen estas palabras. La palabra programación: se refiere al modo elegido para ordenar una secuencia de ideas y acciones con el fin de producir un resultado, la palabra neuro: implica que el comportamiento proviene de los procesos neurológicos ligado a percepciones sensoriales, es decir que la información proveniente del cerebro y del sistema nervioso central se puede percibir a través de los 5 sentidos humanos (Visión audición, gusto, olfato, tacto.), a través de los cuales se puede dar significación a la información y actuar según ello, y la palabra lingüística indica que se usa el lenguaje como medio de comunicación tanto verbal como no verbal y a su vez ayuda a organizar pensamientos y conductas.

Es decir que, la (PNL) es un modelo de comunicación efectiva tanto personalmente como con los demás individuos, siendo de gran utilidad en aquellas actividades en donde las personas se relacionan entre sí ²⁰. Es decir que este modelo funciona en muchos ámbitos de la vida de la mano de un conjunto de técnicas y habilidades para el conocimiento interior, así como también para establecer comunicaciones interpersonales. Entre los beneficios principales que se pueden obtener por medio de la (PNL) están los siguientes, cambiar y mejorar la comunicación con las demás personas, estar motivado, mejorar la autoestima de las personas y la confianza en ellos mismos, con el fin de que su vida se transforme positivamente ²¹.

Las personas utilizan uno o más sistemas representativos (Visual, auditivo, cenestésico: táctil), según el momento que está viviendo, de la condición física y psicológica en la

que se encuentra en ese momento. Aprender a aplicar la (PNL) en el ámbito de la salud puede ser útil al emplearse en el trato con el paciente, aprendiendo a observar y a distinguir que sistemas representativos suelen usar mayormente, tal vez sean visuales, ósea más auditivo, o que prefiera más el contacto. También se puede aplicar en la comunicación en el área de la salud, siendo un recurso de gran beneficio para médicos, enfermeros y todas aquellas personas que estén al cuidado de una persona convaleciente. Para ello se debe prestar atención tanto a la comunicación verbal como no verbal que expresen los pacientes²¹.

Es decir, que en la comunicación verbal se debe estar pendiente de las palabras y frases más usadas por el paciente para determinar qué sistema representativo está utilizando, al tono de voz, ritmo de la conversación si se torna de manera rápida o lenta. Por otro lado en cuanto a la comunicación no verbal se debe tener en cuenta manos de la persona como movimientos, coordinación y expresividad, expresión facial movimientos de la frente, boca, cejas, observar hacia donde se dirigen los movimientos oculares, respiración de la persona si es profunda o agitada. Todos estos recursos de la (PNL) aplicados a la comunicación en el área de la salud ayudan a mejorar considerablemente tanto el trato como la fluidez en la comunicación con los pacientes, de manera que los mismos colaboren con el fin de mejorar el estado de salud en el que se encuentran²¹.

En relación a lo anteriormente dicho, se concluye por un lado que el desarrollo de las habilidades comunicacionales por parte del técnico imagenólogo es de vital importancia en el proceso de comunicación, ya que le es de gran ayuda a la hora de establecer una comunicación eficaz con todos sus pacientes, donde este profesional tenga en cuenta que quiere comunicar, a quien comunicarlo, que instrucciones dar dependiendo del estudio por imagen a realizar e incluso repetírselas nuevamente todo ello con el fin de que las mismas sean captadas por el paciente. El técnico debe saber formular las preguntas de manera coherente y sencilla en base a la información que se quiere obtener referente a los datos personales del paciente, motivo del estudio, si trae los estudios anteriores.

Para ello, debe atender a la información que el paciente quiere dar a conocer y darle a entender que se esta comprendiendo lo que esta diciendo, es decir mediante el uso de las

normas del buen oyente. Y si es el caso que el paciente se ha equivocado al momento de seguir las instrucciones dadas previamente, este profesional del área de la salud debe corregirlo de manera que el paciente se de cuenta en que se ha equivocado, evitando de esta manera que estos respondan con malas palabras.

Por otro lado, el uso de la programación neurolingüística en el proceso de comunicación técnico – paciente ayuda al técnico a ordenar claramente sus ideas y de actuar en base a ello, para ello es necesario percibir la información suministrada por el paciente a través de los 5 sentidos y a su vez se debe apoyar en la comunicación tanto verbal como no verbal al momento de dirigirse a los mismos de manera que la comunicación con dichos pacientes mejore y que estos tengan confianza para expresarse libremente.

CONCLUSIÓN

En el ámbito de la salud todo profesional debe tener una buena comunicación con todos sus pacientes, para ello es indispensable el saber comunicarse de forma concreta y precisa, evitando así malos entendidos a la hora de explicar los procedimientos a realizar, por ejemplo en el área de Imagenología es necesario expresarse adecuadamente ya que de esto depende la obtención de imágenes diagnóstica de calidad, es decir, que durante éste proceso debe existir una buena realimentación, que ayude a que el proceso de comunicación entre las personas involucradas sea eficaz e interactivo. No obstante, el proceso de comunicación puede verse afectado por las barreras de comunicación tanto físicas, semánticas o personales, las cuales evitan que la información pueda ser interpretada, de ahí la importancia del manejo tanto de buenas habilidades comunicacionales como de las normas del buen hablante y del buen oyente.

Sin embargo, para que el proceso de comunicación técnico-paciente sea exitoso, es necesario que al recibir el técnico la orden médica donde se especifica los datos personales, el estudio solicitado y la impresión diagnóstica, el mismo debe verificar los datos antes mencionados, seguidamente deberá explicar brevemente el procedimiento a realizar, así como las instrucciones que deben seguir para obtener de esta forma un estudio con resultados confiables que ofrezcan toda la información necesaria a los médicos especialistas, para que éstos den un diagnóstico preciso, que contribuya en un buen tratamiento con el fin de mejorar su estado de salud.

El técnico imagenólogo se encarga de aplicar técnicas y procedimientos para realizar estudios en distintas áreas tecnológicas, dicho profesional debe regirse bajo El Código Internacional de Ética Médica como referencia, el cual contiene un conjunto de deberes y obligaciones, tanto con los pacientes como con el personal sanitario, este código describe como principio que se debe operar con eficiencia y efectividad, ejercitar la prudencia, la discreción y el juicio en la práctica de la profesión, evitar las actitudes no éticas como; el trato discriminatorio, inadecuado vocabulario o expresiones físicas que incomoden al paciente, formular criterios o juicios sobre posibles diagnósticos, inadecuados comentarios sobre colegas u otros profesionales, omitir información al paciente sobre el procedimiento, protegiendo así el derecho del paciente a una atención radiológica de calidad.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los técnicos imagenólogos, desarrollar buenas habilidades comunicacionales que sean de gran ayuda en el proceso de comunicación con sus pacientes, para lograrlo deben complementar el lenguaje técnico con un lenguaje coloquial, de manera que puedan captar la información suministrada, como es el caso de las instrucciones que deben seguir, las cuales se deben dar de forma clara, con un tono de voz adecuado, posteriormente confirmar que el paciente sabe, puede y quiere cumplir con las mismas, por lo cual hay que evitar dar demasiadas órdenes a la vez, ya que puede dar lugar a confusiones y que algunas se pasen por alto. Así como también, mostrar una actitud alegre y un trato cordial, que no intimide o incomode, por esta razón debe escuchar atentamente al paciente, ya que una situación de tratamiento puede ser muy traumática para ellos.

Por ello, el Imagenólogo debe actuar con ética demostrando empatía, respeto, confianza y comprensión sin discriminación alguna con el fin de lograr una atención de calidad. Es decir, que es importante el buen uso de los valores éticos por parte del técnico Imagenólogo al momento de interactuar con el paciente, ya que de esta manera, será más satisfactoria su experiencia durante su estadía en el centro de salud y que el margen de error sea mínimo en cuanto al servicio.

Por otro lado, la aplicación de la PNL por parte del técnico imagenólogo al proceso de comunicación es muy importante en cuanto al trato que se debe brindar, ya que a través de ella se puede observar y distinguir si los mismos son visuales, auditivos y de esta forma mejorar la fluidez en la comunicación, de manera que los mismos colaboren y los estudios por imagen sean de buena calidad.

REFERENCIAS

1. Molestina C. Algunos Conceptos Sobre Comunicación Y Crecimiento Demográfico. [Citado 20 jul 2015]. Disponible en: <https://books.google.co.ve/books?id=6eFkAAAAIAAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>.
2. Alborés P. Comunicaciones Interpersonales. [Citado 20 jul 2015]. Disponible en: <https://books.google.co.ve/books?id=3aJsPzBTC7AC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>.
3. Soda.ustadistancia.edu.co. [Citado 19 de octubre 2015]. Disponible en: http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/Habilidades%20Gerenciales%20Segundo%20Momento/barreras_de_la_comunicacin.html
4. Goconqr.com. [Citado 15 de septiembre 2015]. Disponible en: www.goconqr.com/en/p/144827-causas-y-consecuencias-de-la-mala-comunicaci-n-medico-paciente-mind_maps.
5. Organización Mundial de la Salud. La investigación en seguridad del paciente. Feb 2008 [Citado 15 de septiembre 2015]. Disponible en: http://www.who.int/patientsafety/information_centre/documents/ps_research_brochure_es.pdf.
6. Juridicas.unam.mx. [Citado 24 de octubre 2015]. Disponible en: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/derhum/cont/21/pr/pr25.pdf>
7. Noticias.universia.edu.ve.[Actualizado 15 nov 2010; citado 01 ago 2015].Disponible en: <http://noticias.universia.edu.ve/vida-universitaria/noticia/2010/11/15/685806/paciente-debe-ser-tratado-etica-garantizarle-seguridad.html>.
8. Bitacoramedica.com. [actualizado 6 jun 2015; Citado 05 ago 2015]. Disponible en: <http://bitacoramedica.com/comunicacion-efectiva-y-assertiva-en-el-equipo-de-salud/>.

9. Rodríguez J, Bosch J, González D, González J. La comunicación médico paciente. [En línea]. Mayo del 2014 [Citado 13 nov 2015]. Disponible en: <http://www.estudiodecomunicacion.com/extranet/wp-content/uploads/2014/07/140508ISO-ESTUDIO-Com-MedPac-V3.pdf>.
10. Muñoz E, García M, Leyva L, Bencomo K. Barreras de comunicación en la relación tecnólogo-paciente en el contexto profesional. [En línea]. Ene-Abr 2013 [Citado 07 de diciembre 2015]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-81202013000100004&script=sci_arttext.
11. Moore P, Gómez G, Kurtz S, Vargas A. La comunicación médico paciente: ¿Cuáles son las habilidades efectivas? [En línea].Ago. 2010 [Citado 10 de noviembre 2015]. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872010000800016
12. Policlinicatachira.com.ve. [citado 20 feb 2016]. Disponible en: <http://policlinicatachira.com.ve/sitio/index.php/servicios/29-imagenologia>.
13. Uam.edu.ve. [citado 20 feb 2016]. Disponible en: <http://www.uam.edu.ve/tsu-en-imagenologia.html>.
14. Crisa-rx.com [actualizado 28 Nov 2014; citado 17 Feb 2016] Disponible en: <http://crisa-rx.com/codigo-etico-del-tecnico-en-radiologia/>
15. Ortega D, García S, Biagini L. Profesionalismo: Una forma de relación entre médicos, pacientes y sociedad. [En línea]. 2006. [Citado 31 de Enero 2016] Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-93082006000100009&script=sci_arttext
16. Lorente J, Jiménez M. La comunicación en salud desde las perspectivas ética, asistencial, docente y gerencial. [En línea]. 2009. [Citado el 30 de Enero 2016]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol13_1_09/san10109.html
17. Navarro C. Enlace con lengua y literatura 2. 2da. edición. Editorial Santillana S.A. Venezuela. 2010. p. 17.

18. Urcola J. Dirigir personas: fondo y formas. [Citado 15 de marzo 2016]. Disponible en: <https://books.google.co.ve/books?id=U1b8SJ0w5pwC&printsec=frontcover>
19. González S. Habilidades de comunicación y escucha. [Citado 27 de marzo 2016]. Disponible en: <https://books.google.co.ve/books?id=V9phbpwVknQC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
20. Aprenderpnl.com. [actualizado 26 mar 2015; citado 20 mar 2016]. Disponible en: <http://aprenderpnl.com/pnl/>
21. Aprenderpnl.com. [actualizado 22 feb 2016; citado 20 mar 2016]. Disponible en: <http://aprenderpnl.com/la-pnl-aplicada/>