

PEACE OF MIND

EXPERTISE

CHOICE

THE MEDPRO GROUP DIFFERENCE

Directriz

Comunicación Eficaz Con Los Pacientes Para Mejorar la Calidad Y la Seguridad



Este documento no constituye un consejo legal o médico y no debe interpretarse como unas reglas o el establecimiento de normas asistenciales. Ya que los hechos aplicables a su situación pueden variar, o las leyes aplicables en su jurisdicción pueden ser distintas, póngase en contacto con su abogado u otros asesores profesionales si tiene alguna pregunta relacionada con sus obligaciones o derechos legales o médicos, leyes estatales o federales, la interpretación de contratos u otros asuntos legales.

MedPro Group es el nombre de mercadeo utilizado para referirse a las operaciones de seguros de The Medical Protective Company, Princeton Insurance Company, PLICO, Inc. y MedPro RRG Risk Retention Group. Todos los productos de seguros están suscritos y administrados por estas y otras filiales de Berkshire Hathaway, incluyendo National Fire & Marine Insurance Company. La disponibilidad de los productos se basa en la aprobación comercial o reglamentaria, y puede diferir entre las compañías.

Índice

Introducción	1
Objetivos	1
El Impacto de Las Fallas en la Comunicación	2
Compromiso Con la Calidad Del Servicio Y la Satisfacción Del Paciente	3
Cómo Lograr Una Impresión Positiva	4
<i>Durante la Priorización de Los Pacientes</i>	4
<i>Durante Los Encuentros Con Los Pacientes</i>	5
<i>No Olvide la Cortesía de Costumbre</i>	5
<i>Esté Al Tanto de la Comunicación No Verbal</i>	6
<i>Promueva Un Diálogo Abierto Y Escuche</i>	7
<i>Asegúrese de Que Haya Comprensión</i>	8
<i>Tenga Conversaciones Que Sean Profesionales Y Apropriadas</i>	10
<i>Establezca Una Atmósfera de Competencia Intercultural</i>	10
Motivar la Participación Los Pacientes a Través de Encuestas de Satisfacción	11
Desarrollo de Políticas Y Pautas Para la Comunicación Por Teléfono Y Medios Electrónicos	12
Comunicación Por Teléfono	12
<i>Establecer Buenos Protocolos de Comunicación</i>	12
<i>Dar Y Recibir Información</i>	13
<i>Use Un Servicio de Atención de Llamadas</i>	13
<i>Documentación de la Comunicación Por Teléfono</i>	14
<i>Monitoreo de Las Tendencias</i>	14
Comunicación Por Medios Electrónicos	14
<i>Definir Los Usos Aceptables Para la Comunicación Por Medios Electrónicos</i>	15

<i>Determinar Los Usuarios Adecuados.....</i>	<i>16</i>
<i>Establecer Plazos Para la Respuesta a Una Solicitud Por Medios Electrónicos</i>	<i>16</i>
<i>Redactar Avisos Legales Típicos Para la Comunicación Por Medios Electrónicos</i>	<i>16</i>
<i>Especificar Las Características de Privacidad Y Seguridad, así Como Las Limitaciones de la Comunicación Por Medios Electrónicos.....</i>	<i>16</i>
<i>Establecer Las Directrices Para la Documentación de la Comunicación Por Medios Electrónicos</i>	<i>17</i>
Manejar Las Quejas de Los Pacientes	17
Divulgación de Un Resultado Imprevisto	18
Conclusión	20
Recursos	20
Referencias	21
Apéndice. Ejemplo de Encuestas de Satisfacción Del Paciente Para Consultorios Médicos.....	23

Introducción

La comunicación eficaz de la información del cuidado de la salud es uno de los aspectos más importantes de la relación entre el proveedor y el paciente. Las fallas en la comunicación en el entorno del cuidado de la salud pueden resultar perjudiciales en diversas formas. Los pacientes que no entienden la información e instrucciones para el cuidado de la salud pudieran no seguir sus planes de tratamiento o tener expectativas poco realistas acerca del resultado de la atención. Como resultado, los profesionales del cuidado de la salud pudieran enfrentar problemas para involucrar a los pacientes en su cuidado y establecer relaciones significativas con ellos, lo que pudiera potencialmente generar resultados deficientes para el paciente e incrementar la exposición a la responsabilidad legal.

Los profesionales del cuidado de la salud y los miembros del personal deben estar conscientes acerca de la manera y el contenido de la información que comunican para asegurar que los pacientes comprendan a fondo sus diagnósticos, planes de tratamiento, instrucciones de cuidado y otros datos pertinentes.

Implementar estrategias proactivas para proporcionar un servicio de alta calidad, proporcionar cuidado centrado en el paciente, generar una impresión positiva, cuantificar y mejorar la satisfacción del paciente y atender con eficiencia las quejas de los pacientes puede ayudar a los profesionales clínicos y a su personal a establecer vínculos sólidos con los pacientes. Estas estrategias también pueden reducir la probabilidad de haya una mala comunicación y eventos adversos previsibles.

Objetivos

Los objetivos de esta directriz son:

- Evaluar el impacto de las fallas en la comunicación
- Analizar los elementos clave de una cultura centrada en el servicio y cómo promover una comunicación eficaz
- Analizar los métodos para crear una impresión positiva durante los encuentros con los pacientes
- Describir acciones que demuestran un compromiso con la satisfacción del paciente

- Considerar estrategias para desarrollar políticas para las comunicaciones electrónicas y por teléfono
- Describir estrategias eficaces para abordar las quejas de los pacientes
- Proporcionar información acerca de cómo comunicar un desenlace imprevisto

El Impacto de Las Fallas en la Comunicación

Los estudios indican que una comunicación ineficaz entre profesionales del cuidado de la salud es una de las principales causas de errores médicos y perjuicio al paciente.¹ Las fallas en la comunicación también juegan un papel importante en los riesgos relacionados con responsabilidad por negligencia médica. Un análisis de CRICO Strategies de más de

124,000 casos de responsabilidad por negligencia médica demostró que los problemas en la comunicación, los cuales se encontraron en todos los entornos de cuidado, fueron uno de los principales factores que provocaron las reclamaciones por negligencia. Los problemas de comunicación entre los pacientes/familias y profesionales del cuidado de la salud, así como entre los mismos proveedores, ocurrieron en las siguientes tasas en estos entornos:

"La comunicación ineficaz entre profesionales del cuidado de la salud es una de las principales causas de errores médicos y perjuicio al paciente."

- Treinta y un por ciento de los casos en cuidado para pacientes ambulatorios (los ejemplos incluyen consentimiento inadecuado, mala comunicación acerca de los riesgos de los medicamentos, comunicación poco profesional y responsabilidad poco clara)
- Treinta y un por ciento de los casos en cuidados para pacientes internados (los ejemplos incluyen errores al leer el expediente médico, no alcanzar un consenso, instrucciones deficientes en el alta/seguimiento y notificación inadecuada de los eventos adversos)
- Treinta y dos por ciento de los casos en el departamento de emergencias (los ejemplos incluyen problemas en la comunicación relacionados con jerarquías, barreras del idioma e instrucciones de seguimiento inadecuadas).²

Estas estadísticas son reflejo de la importancia del impacto de la comunicación en el cuidado de la salud y de la necesidad de que los proveedores y el personal incluyan este tema como parte de las iniciativas de mejora de la calidad y seguridad del paciente.

Compromiso Con la Calidad Del Servicio Y la Satisfacción Del Paciente

Crear y mantener una cultura dirigida al servicio que se enfoque en un servicio al cliente de excelencia y un cuidado del paciente de calidad es una estrategia importante para reducir el riesgo de fallas en la comunicación que pudieran potencialmente generar quejas de los pacientes, errores e incluso exposición a la responsabilidad legal. El buen servicio al cliente es la base de la satisfacción del paciente y el fundamento para involucrar a los pacientes en la responsabilidad compartida del cuidado de su salud. Promover una mentalidad de servicio requiere:

- Participación y apoyo del liderazgo para comunicar el mensaje de que el consultorio médico está comprometido con proporcionar un servicio de excelencia
- Una declaración de objetivos que refleje la importancia de la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente
- Políticas que describan los comportamientos esperados y los mecanismos para conseguir el objetivo (por ejemplo, uso de encuestas de satisfacción del paciente y técnicas para el manejo de las quejas)
- Participación de todos los miembros del personal para establecer prioridades y trabajar para mejorar el nivel de servicio que proporciona el consultorio
- Un ambiente libre de represalias en el que los miembros del personal puedan expresarse y hacerse responsables entre sí de lograr la misión y los objetivos del consultorio
- Analizar los indicadores de participación del paciente a través de un proceso de mejora de la calidad formal, además de compartir los resultados con los proveedores y el personal del consultorio de manera regular
- Reconocimiento del personal por el servicio al cliente sobresaliente

Las acciones que demuestran un compromiso con la satisfacción del paciente incluyen:

- Tratar a todos los pacientes con cortesía en todo momento, sin excepción (por ejemplo, en persona, por teléfono y a través de las comunicaciones por medios electrónicos)
- Ofrecer acceso oportuno a las citas y asesoramiento del proveedor, según sea necesario

- Proporcionar tiempo suficiente durante los encuentros clínicos para que los pacientes expliquen los motivos de su visita, sin que se sientan que se les está apresurando
- Monitorear los tiempos de espera de los pacientes, informar a los pacientes frecuentemente acerca de los retrasos y proporcionar la opción de volver a programar la cita cuando una demora sea mayor de 30 minutos
- Respetar el recato, la dignidad, las preferencias culturales y la confidencialidad del paciente
- Solicitar continuamente comentarios acerca de la satisfacción del paciente y llevar a cabo encuestas formales sobre la satisfacción del paciente
- Abordar las quejas de los pacientes oportunamente, evaluando cada caso por separado
- Analizar las tendencias de las quejas de los pacientes y aplicar medidas correctivas para mejorar el servicio

Cómo Lograr Una Impresión Positiva

Durante la Priorización de Los Pacientes

Las interacciones iniciales de los pacientes con los consultorios médicos frecuentemente ocurren cuando programan sus citas. Una programación que responda a las necesidades de los pacientes y que tome en cuenta sus circunstancias específicas puede ayudar a establecer una impresión positiva del consultorio.

En los consultorios médicos, la programación de las citas debe seguir procedimientos estandarizados por escrito que se apeguen a los siguientes criterios (modificados si es necesario):

- **Cuidado de emergencia:** problemas de salud que ponen en peligro la vida y que requieren el envío inmediato al departamento de emergencias
- **Cuidado de urgencia:** problemas de salud que requieren atención el mismo día
- **Cuidado de rutina:** problemas de salud no urgentes que requieren una cita oportuna en un futuro cercano
- **Cuidado preventivo:** exámenes físicos y servicios similares que requieren una visita dentro de un plazo razonable

Durante Los Encuentros Con Los Pacientes

Existen varias técnicas centradas en el paciente que pueden mejorar la comunicación con ellos y proyectar una impresión positiva durante cada encuentro. El término "centrado en el paciente" se refiere a un cuidado de la salud que motiva la colaboración y la toma de decisiones compartida, y que responde a las necesidades, perspectivas, valores y resultados deseados del paciente.³ De acuerdo con el Picker Institute, las ocho dimensiones del cuidado centrado en el paciente son:

1. Respeto por los valores y preferencias del paciente, así como por las necesidades que expresa
2. Información y concientización
3. Acceso al cuidado
4. Apoyo emocional para aliviar el temor y la ansiedad
5. Participación de la familia y los amigos
6. Continuidad y transición seguras entre los entornos sanitarios
7. Comodidad física
8. Coordinación del cuidado⁴

En las siguientes secciones se ofrecen estrategias para mejorar la comunicación durante los encuentros con los pacientes y proporcionar un enfoque de cuidado positivo y centrado en el paciente.

No Olvide la Cortesía de Costumbre

La cortesía de costumbre en general es una expectativa en las interacciones profesionales, incluidas aquellas que suceden en los servicios del cuidado de la salud, y puede crear una buena impresión con los pacientes. Los ejemplos de la cortesía de costumbre incluyen los siguientes:

- El personal de recepción del consultorio recibe a los pacientes haciendo contacto visual directo y sonriéndoles cuando llegan.
- El personal de la recepción observa la sala de espera para identificar pacientes que pudieran tener preguntas o necesitar de ayuda.

- El servicio de atención de llamadas del consultorio sigue las mismas reglas de cortesía que se esperarían del personal. (Hacer una llamada a dicho servicio puede ayudar a corroborar que se está ofreciendo el mismo nivel de cortesía.)
- Los profesionales del cuidado de la salud revisan los expedientes de los pacientes y las notas para la visita antes de entrar a un cuarto, de manera que puedan mantener contacto visual con el paciente durante los primeros minutos de la cita en lugar de mirar la historia clínica o el expediente médico electrónico.
- Los proveedores tocan la puerta antes de entrar a los cuartos de examen.
- Los proveedores saludan a los pacientes y se presentan con ellos si es necesario.
- Los proveedores se dirigen al paciente usando sus nombres de preferencia y les preguntan con cortesía si es necesario aclarar cómo quiere la persona que se dirijan a ella o cómo le gustaría ser llamada.
- Los proveedores les piden opiniones a los pacientes acerca de sus planes de tratamiento, así como que digan si tienen alguna preocupación.

Esté Al Tanto de la Comunicación No Verbal

La comunicación verbal eficaz es vital para las relaciones personales y profesionales exitosas. Sin embargo, la buena comunicación no verbal (expresiones faciales, gestos, contacto visual, postura y tono de voz) también es esencial. Las investigaciones indican que la mayor parte de la comunicación diaria es no verbal⁵, lo que resalta la importancia que este aspecto de la comunicación juega en las interacciones humanas.

La capacidad de entender y utilizar la comunicación no verbal, o lenguaje corporal, es una herramienta poderosa que puede ayudar a los profesionales del cuidado de la salud a conectarse con los pacientes de manera positiva y reforzar la comprensión y el respeto mutuos.⁶

"Las investigaciones indican que la mayor parte de la comunicación diaria es no verbal, lo que resalta la importancia que este aspecto de la comunicación juega en las interacciones humanas."

Los proveedores deben tener conciencia situacional de su comunicación no verbal, de manera que puedan reconocer el lenguaje corporal que potencialmente puede ser problemático y

corregirlo de manera consciente. Por ejemplo, ciertas situaciones pueden desencadenar reacciones negativas no verbales, como cuando se atiende a un paciente difícil, al abordar la queja de un paciente o al lidiar con el estrés. Hay varias estrategias que pueden ayudar a los profesionales del cuidado de la salud a mejorar conscientemente su comunicación no verbal. Por ejemplo:

- Sonreír y mantener un contacto visual apropiado, pero no mirar fijamente.
- Mostrar interés en lo que el paciente está diciendo y evitar golpetear los dedos, mirar por la ventana, ver el reloj, bostezar y otras acciones no verbales que pudieran indicar que está aburrido o que tiene prisa.
- Sentarse cuando pueda e inclinarse hacia adelante para demostrar interés. No permanecer parado mirando hacia abajo al paciente en una pose paternal.
- Asentir con la cabeza para demostrar que está escuchando.
- Evitar hábitos de documentación en el expediente médico electrónico que crean barreras para la interacción con el paciente, como darle la espalda al paciente para ingresar información, mirar a la computadora durante conversaciones delicadas o no explicarle al paciente lo que está incluyendo en el expediente. Algunas estrategias que pueden ser de ayuda incluyen explicar el expediente médico electrónico y algunos de sus beneficios al paciente, dejar la computadora a un lado durante las conversaciones con el paciente o [el uso de escritas para documentar el cuidado clínico](#).
- Evitar tener una actitud de crítica o rechazo, y motivar al paciente para que comparta información pertinente y completa.⁷

Promueva Un Diálogo Abierto Y Escuche

Un enfoque centrado en el paciente busca que los pacientes estén más involucrados en su atención. Los proveedores pueden nutrir estas relaciones al tomar tiempo suficiente para establecer un diálogo y comprender las preocupaciones y perspectivas de los pacientes. Por ejemplo, los profesionales del cuidado de la salud pueden adoptar un enfoque centrado en el paciente al:

- Determinar lo que cada paciente espera conseguir en la visita
- Escuchar a los pacientes y permitirles hablar sin interrumpirlos

- Repetirles a los pacientes la información importante después de que terminaron de describir sus molestias principales o el motivo de su visita

Por otro lado, hacerles preguntas abiertas a los pacientes (es decir, preguntas que requieren respuestas detalladas en lugar de un sí o no) puede dar lugar a un diálogo abierto y apoyar un mayor entendimiento entre el proveedor y el paciente.

Asegúrese de Que Haya Comprensión

Para muchas personas, la información médica y los servicios de salud no son un tema familiar, y resultan complicados y técnicos. Pacientes de todos los orígenes raciales y étnicos, de cualquier nivel socioeconómico o educativo podrían tener una limitada cultura en materia de salud que evite que comprendan y que sigan correctamente los planes de tratamiento. Tomar pasos para asegurar que los pacientes entiendan la información es un componente de primer orden en una comunicación eficaz.

Considere proporcionarles a los pacientes un folleto de bienvenida antes de su visita o cuando lleguen al escritorio de recepción para registrarse para sus citas. El personal puede indicarles a los pacientes que revisen la información en el folleto y animarlos

para que hagan preguntas durante su visita. Añadirle una página de "notas" al folleto puede inducir a los pacientes a anotar cualquier pregunta que tengan antes de la cita.

Otras estrategias para procurar que los pacientes comprendan la información incluyen las siguientes:

Cultura en Materia de Salud

Las deficiencias en la cultura en materia de salud pueden afectar a personas de todas las edades, razas y niveles económicos y educativos. Los estimados sugieren que 80 millones de adultos en los Estados Unidos tienen una cultura limitada o baja en materia de salud.⁸ Además, alrededor de 9 de cada 10 adultos tienen dificultades para utilizar la información médica común que proporcionan los establecimientos sanitarios.⁹ Estas estadísticas son significativas porque las personas que tienen poca cultura en materia de salud tienen un riesgo mayor de tener resultados desfavorables, tienen tasas más altas de visitas al departamento de emergencia y hospitalizaciones, tienen una probabilidad menor de seguir los planes de tratamiento, son más susceptibles de pasar por alto los servicios preventivos y tienen tasas de mortalidad más altas.¹⁰

- Involucrar a las familias y a la pareja del paciente en la atención de la persona (con su permiso).
- Usar lenguaje sencillo y explicar los términos médicos al comunicarse verbalmente con el paciente. Explicarles a los pacientes la importancia de la información.
- No sobrecargar a los pacientes con información. Hacer hincapié en los puntos más importantes y las medidas necesarias que el paciente debe tomar.
- Presentar la información de manera sencilla y organizada; hablar primero acerca de los puntos más importantes.
- Asegurar que los materiales educativos para el paciente estén escritos en **lenguaje simple**. Los consultorios médicos que se esmeran en crear o utilizar materiales fáciles de leer pueden incrementar la posibilidad de que los pacientes entiendan y usen la información correctamente.
- Dedique un tiempo para las preguntas al final de cada encuentro con un paciente y vuelva a plantear la información según sea necesario.
- Asegúrese de que la conversación sea suficientemente detallada para que los pacientes puedan tener un entendimiento completo de sus afecciones y planes de tratamiento. Confirme siempre que los pacientes entienden sus planes de tratamiento. La técnica de *teach-back* (una intervención empírica de alfabetización en salud que mejora la comunicación entre el proveedor y el paciente y los desenlaces clínicos del paciente) es un método útil para evaluar la comprensión del paciente. Esta técnica implica pedirles a los pacientes (o a los miembros de su familia) que expliquen los diagnósticos, medicamentos e instrucciones para el cuidado en sus propias palabras.

Técnica de Teach-Back (Enseñar Lo Aprendido)

Para obtener más información, recursos y herramientas acerca de cómo usar la técnica de *teach-back* (enseñar lo aprendido), consulte la [Guide to Improving Patient Safety in Primary Care Settings by Engaging Patients and Families](#) (Guía para mejorar la seguridad del paciente en entornos de atención primaria al involucrar a pacientes y familias) del Centro para la Investigación y la Calidad del Cuidado de la Salud (Agency for Healthcare Research and Quality).

- Tenga muy en cuenta que si las creencias, valores o prácticas culturales pudieran influir en las interacciones con ciertos pacientes. Incorpore estrategias en la práctica que promuevan la **competencia intercultural** como un componente clave del cuidado centrado en el paciente.
- Proporcione servicios de acceso lingüístico integrales y tecnologías de asistencia para abordar las necesidades de distintas comunidades de pacientes. Los consultorios médicos que reciben ayuda económica o financiamiento con fondos federales generalmente tienen la responsabilidad de proporcionar apoyo auxiliar u otras adaptaciones en el servicio sin costo para el paciente. Debe estar al tanto de las leyes estatales y federales que rigen las adaptaciones para estas comunidades de pacientes.
- Proporcione a los pacientes un resumen de la visita al consultorio que contenga instrucciones por escrito para el cuidado de seguimiento. Si utiliza registros en papel, asegúrese de documentar las instrucciones para el alta o haga una copia para el registro.

Recurso

Para obtener mayor información acerca de los servicios de acceso lingüístico y tecnologías de asistencia, consulte el documento [Risk Q&A: Interpreters and Auxiliary Aids](#) (Preguntas y respuestas sobre el manejo de riesgos: Intérpretes y apoyos auxiliares) de MedPro.

Tenga Conversaciones Que Sean Profesionales Y Apropriadadas

Los pacientes tienen una variedad de antecedentes, valores y perspectivas, así como opiniones y preferencias. Para reducir al mínimo la posibilidad de ofender de manera personal a cualquier paciente, evite tener conversaciones sobre religión, política, preferencias personales y otros temas delicados. Indíquelo también al personal que deben evitar estos temas en sus interacciones con los pacientes.

Establezca Una Atmósfera de Competencia Intercultural

El cuidado que es competente desde el punto de vista cultural es aquel que respeta la diversidad en la población de pacientes y los factores culturales que pueden afectar la salud y el cuidado de la salud, como el idioma, los estilos de comunicación, las creencias, actitudes y comportamientos.¹¹

Para asegurar la calidad del cuidado, los profesionales del cuidado de la salud deben tratar a todos los pacientes con dignidad y respeto, haciéndolos sentir cómodos para que proporcionen cualquier información pertinente a su cuidado (incluidos aspectos acerca de su orientación sexual e identidad de género), independientemente de sus características sociales o personales. El artículo de MedPro [Providing Culturally Competent Care for LGBT+ Patients](#) (Promoción del cuidado con competencia intercultural para pacientes (LGBT+)) y la lista de recursos titulada [LGBT+-Inclusive Care](#) (Cuidado inclusivo para la comunidad LGBT+) pueden proporcionar más información específica y recursos adicionales.

Motivar la Participación Los Pacientes a Través de Encuestas de Satisfacción

Evaluar las percepciones de los pacientes en cuanto a la calidad del cuidado y los servicios que reciben puede proporcionarles a los consultorios médicos información valiosa y datos útiles para diseñar iniciativas para la mejora de la calidad. Un mecanismo común para evaluar las percepciones de los pacientes es a través del uso de encuestas. Las encuestas de satisfacción del paciente pueden recopilar retroalimentación clave y ofrecer además oportunidades para mejorar la comunicación entre los profesionales del cuidado de la salud, el personal y los pacientes.

Algunos consultorios médicos contratan suplidores que desarrollan encuestas de satisfacción del paciente, facilitan la recopilación de información o ayudan a evaluar los datos. Otros consultorios diseñan sus propias herramientas basándose en sus necesidades específicas. En cualquier caso, es necesario planificar cuidadosamente para asegurar que las encuestas de satisfacción del paciente estén bien diseñadas y se apliquen correctamente.

Para obtener más información acerca de la planeación y utilización de las encuestas de satisfacción, consulte el artículo de MedPro [Patient Satisfaction Surveys as a Quality Improvement Tool for Healthcare Practices](#) (Las encuestas de satisfacción del paciente como herramienta para la mejora de la calidad en consultorios médicos). Además, en el apéndice encontrará dos ejemplos de encuesta de satisfacción del paciente.

Desarrollo de Políticas Y Pautas Para la Comunicación Por Teléfono Y Medios Electrónicos

Comunicación Por Teléfono

La comunicación por teléfono se lleva a cabo de rutina, pero al mismo tiempo es un componente importante en cualquier consultorio médico. La primera y más duradera impresión que un paciente tiene de un consultorio médico frecuentemente proviene de una llamada por teléfono. Se debe dar instrucciones a todos los miembros del personal para que consideren las llamadas telefónicas como una oportunidad para proporcionarles un buen servicio a los pacientes y para obtener información importante. Las siguientes estrategias tienen por fin ayudar a los consultorios médicos a elaborar políticas y abordajes bien definidos para la comunicación por teléfono.

"La primera y más duradera impresión que un paciente tiene de un consultorio médico frecuentemente proviene de una llamada por teléfono."

Establecer Buenos Protocolos de Comunicación

- Capacite a todo el personal de la oficina acerca de la etiqueta telefónica, incluido cómo atender a un paciente enojado o de que no está satisfecho.
- Asegure que las instrucciones del menú automatizado le proporcionen a quien llama la opción de hablar con una persona.
- Trate de contestar el teléfono antes del tercer timbre y monitoree las llamadas que se ponen en espera. Permita a las personas que llaman que hablen antes de pedirles permiso para ponerlas en espera.
- Para todos los sistemas de cuadro automatizado, limite las opciones del menú a un máximo de cuatro o cinco. Tenga en cuenta si los profesionales del cuidado de la salud en el consultorio sirven como proveedores de atención primaria para algunos o todos los pacientes. De ser así, el primer mensaje debe incluir instrucciones para estos pacientes, como: "Si está llamado por una emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana de inmediato".
- Tenga las conversaciones por teléfono fuera del alcance de audición de los pacientes, con el fin de proteger la privacidad de quien está llamando.

- Instale líneas telefónicas adicionales si todas las que están disponibles se usan con frecuencia o están ocupadas todo el tiempo.
- Asegúrese de que los mensajes fuera del horario de servicio les indiquen a los pacientes que tengan una necesidad o preocupación urgente que vayan al departamento de emergencias.

Dar Y Recibir Información

- Pídale al personal que obtenga el número de teléfono de quien llama y que confirme la información de identificación del paciente.
- Cuando sea necesario devolver una llamada, el personal deberá preguntarle a la persona cuándo estará disponible, y darle un horario aproximado en el que se devolverá la llamada. Las llamadas deberán devolverse según lo prometido. Esta fiabilidad y seguimiento oportunos refuerzan el respeto para con las inquietudes y el tiempo de los pacientes.
- Elabore un manual de protocolos para el asesoramiento por teléfono para los miembros del personal que estén autorizados a proporcionar este tipo de información. Este manual debe abordar situaciones como el manejo de preguntas de rutina y realizar evaluaciones por teléfono, y debe incluir los puntos que hagan necesario que se remita a los pacientes con un proveedor. Supervise el cumplimiento del protocolo por parte del personal. Asegúrese de que cualquier asesoramiento que se proporcione por teléfono se documente en el expediente médico del paciente.

Use Un Servicio de Atención de Llamadas

- Use un servicio de atención de llamadas confiable cuando el consultorio esté cerrado. Haga llamadas de prueba con regularidad para evaluar la calidad del servicio. Proporciónale al servicio un número de emergencia en caso de que no se pueda conseguir al proveedor de guardia.
- Solicítele al servicio un registro de las llamadas para revisar la resolución y remisión adecuadas.
- Implemente un proceso para recuperar, documentar y responder oportunamente las llamadas fuera del horario de servicio si no utiliza un servicio de atención de llamadas.

- Elabore una política y procedimiento para manejar los resultados del laboratorio que se proporcionan por teléfono. La política debe incluir cómo se le debe comunicar al proveedor los valores críticos.

Documentación de la Comunicación Por Teléfono

- Documente todas las conversaciones por teléfono con un paciente o un miembro de su familia en el expediente médico del paciente, e incluya la fecha, hora, nombre de la persona que llama, la situación que comunica y el asesoramiento que se le brindó.
- Documente todas las llamadas telefónicas para conversar acerca del cuidado del paciente con otros proveedores. Existe un alto riesgo de fallo en la comunicación durante las transferencias y transiciones del cuidado.
- Mantenga una copia del calendario de citas programadas en el consultorio durante el mismo tiempo que se mantengan los expedientes médicos.

Monitoreo de Las Tendencias

Piense en la posibilidad de mantener un registro de las categorías de las llamadas recibidas, como programación, resultados de pruebas, resurtidos de medicamentos recetados, etc., como medio para identificar protocolos que posiblemente necesiten una revisión o para los que existan oportunidades para mejorar el manejo de las comunicaciones por teléfono.

Comunicación Por Medios Electrónicos

La comunicación por medios electrónicos ha experimentado un crecimiento significativo en la última década, a través del uso del correo electrónico, mensajes de texto, aplicaciones de telemedicina, portales del paciente y redes sociales. Con la mayor prevalencia de teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos portátiles, los profesionales del cuidado de la salud tienen más oportunidades para consultar y enviar información desde cualquier lugar donde haya una señal celular o red inalámbrica.

Conforme la comunicación por medios electrónicos ha ganado impulso, ha demostrado ser benéfica de muchas maneras. Por ejemplo, la comunicación por medios electrónicos puede:

- Incrementar la eficiencia y la productividad
- Reducir los costos

- Mejorar la coordinación del cuidado
- Reducir la cantidad de visitas del paciente al consultorio que no son necesarias
- Ofrecerles a los pacientes un método más cómodo para comunicarse con sus profesionales del cuidado de la salud
- Facilitar los esfuerzos de los consultorios médicos para fomentar la toma de conciencia, proporcionar información y promover los servicios¹²

Sin embargo, las nuevas oportunidades relacionadas con la comunicación por medios electrónicos conllevan nuevos riesgos que los proveedores deben tener en cuenta, como la privacidad y seguridad, los límites profesionales y el deber de cuidado. Los consultorios médicos que utilizan métodos de comunicación electrónica deben elaborar políticas y directrices por escrito para estandarizar sus estrategias en cuanto a esta forma de comunicación y abordar los riesgos.

Las consideraciones generales para el desarrollo de políticas incluyen el definir los usos aceptables y los límites para la comunicación por medios electrónicos, determinar los usuarios apropiados, establecer plazos para responder a las solicitudes electrónicas, redactar avisos legales típicos, especificar características y limitaciones de seguridad/privacidad y establecer directrices para la documentación.

"Las nuevas oportunidades relacionadas con la comunicación por medios electrónicos conllevan nuevos riesgos que los proveedores deben tener en cuenta, como la privacidad y seguridad, los límites profesionales y el deber de cuidado."

Definir Los Usos Aceptables Para la Comunicación Por Medios Electrónicos

Los consultorios médicos deben pensar en la posibilidad de limitar el uso de la comunicación por medios electrónicos a las situaciones que no constituyen una emergencia. Los consultorios también deben evaluar los tipos de servicios e información que son aptos para las interacciones electrónicas (por ejemplo, resurtidos de medicamentos, programación de citas y preguntas generales), así como qué tan delicado es el tema (por ejemplo, información relacionada con enfermedades de transmisión sexual, estado de la salud mental, trastornos por abuso de sustancias, etc.).

La política por escrito de cada oficina para las comunicaciones por medios electrónicos debería describir los usos adecuados para evitar que se genere confusión entre los proveedores y los miembros del personal.

Determinar Los Usuarios Adecuados

El correo electrónico, los mensajes de texto, los portales y otras formas particulares de comunicación por medios electrónicos deberían reservarse para pacientes establecidos de un consultorio que hayan proporcionado su consentimiento para recibir dichas comunicaciones. Responder o interactuar con otras personas en la función de contestar preguntas médicas o proporcionar asesoramiento médico pudiera desencadenar de manera inadvertida un deber de cuidado.

Establecer Plazos Para la Respuesta a Una Solicitud Por Medios Electrónicos

Los pacientes deben conocer los plazos en los que pueden esperar recibir una respuesta a las comunicaciones por medios electrónicos, como los correos electrónicos y los mensajes en el portal. Establecer y comunicar plazos estandarizados ayudará a los consultorios médicos a reforzar las expectativas y límites relacionados con estos métodos de comunicación. Por otro lado, los plazos pueden ayudar a establecer prioridades en cuanto al cuidado y la comunicación, de manera que el consultorio no se vea abrumado con solicitudes enviadas por medios electrónicos que desvíen tiempo de los pacientes que tienen la mayor necesidad.

Redactar Avisos Legales Típicos Para la Comunicación Por Medios Electrónicos

Los avisos legales deberían especificar los fines previstos de la comunicación por medios electrónicos, así como cualquier limitación que los pacientes tendrían que tener en cuenta. Como parte de los avisos legales, los consultorios médicos pudieran incluir información acerca de los términos de uso, privacidad del paciente y servicios electrónicos. Por ejemplo, un aviso legal pudiera incluir lenguaje que indique que el medio de comunicación electrónico tiene únicamente fines informativos y está dirigido a servicios específicos solamente (por ejemplo, resurtidos de medicamentos) y que no es adecuado para el diagnóstico, tratamiento o consulta médica.

Especificar Las Características de Privacidad Y Seguridad, así Como Las Limitaciones de la Comunicación Por Medios Electrónicos

Bajo las regulaciones estatales y federales, los profesionales del cuidado de la salud y su personal tienen la obligación de mantener una estricta confidencialidad y salvaguardar la información médica protegida de los pacientes. Los proveedores y el personal deben tener en cuenta las capacidades y

las limitaciones en cuanto a la seguridad de cualquier método de comunicación electrónica que utilicen, entre ellos el correo electrónico, los mensajes de texto y las redes sociales. Por otro lado, los pacientes deben comprender estos riesgos antes de que otorguen su consentimiento para comunicarse con el consultorio de manera electrónica.

Establecer Las Directrices Para la Documentación de la Comunicación Por Medios Electrónicos

Comunicarse de manera electrónica con frecuencia puede ser más cómodo, rápido y casual que otros tipos de comunicación. Sin embargo, las interacciones electrónicas con los pacientes deberían documentarse en sus expedientes médicos con la misma uniformidad y nivel de detalle que los profesionales del cuidado de la salud emplearían si estuvieran usando otros medios de comunicación.

Manejar Las Quejas de Los Pacientes

Incluso los consultorios médicos más diligentes muy probablemente van a tener que atender quejas de los pacientes en alguna ocasión. Por este motivo, los consultorios deben implementar un proceso para presentar quejas que todos los proveedores y miembros del personal puedan comprender y seguir. Todos los empleados deben estar listos para atender las quejas de los pacientes oportunamente y de acuerdo al protocolo del consultorio.

Cuando se produzca una queja, los proveedores y el personal deben responder con calma y empatía, al tiempo que le garantizan al paciente que hay alguien disponible para ayudar a resolver el problema o la situación. Un conjunto sencillo de recomendaciones para el manejo de quejas es una estrategia de servicio al cliente común conocido por las siglas LEAP, que quiere decir:

- **Listen:** (Escuche) Deje lo que esté haciendo y ofrézcale toda su atención al paciente. No discuta con el paciente, ni lo interrumpa para darle explicaciones. Repita la información clave para asegurarse de haber entendido la queja o preocupación del paciente.
- **Empathize:** (Sea empático) Identifique las emociones que experimenta el paciente y ofrézcale su empatía. Diga, por ejemplo, "No cabe duda de que debe sentirse frustrado por estar esperando tanto tiempo".

Consejo Para Contingencias

Ubique los consejos LEAP y los recordatorios donde puedan consultarse con facilidad para aplicar un proceso para el manejo de quejas sistemático y confiable.

- **Apologize:** (Discúlpese) Una disculpa puede ser de gran utilidad, en particular si un paciente tiene un reclamo legítimo. Sin embargo, incluso si no queda clara la validez del reclamo, es posible ofrecer una disculpa sin admitir haber cometido un error. Diga, por ejemplo, "Siento mucho que su cita no haya sido como usted esperaba".
- **Plan:** (Planifique) Sugiera soluciones que pueda ofrecer o estrategias para arreglar el problema. Si no puede llegar a un acuerdo de inmediato, asegúrele al paciente que un miembro competente del personal dará seguimiento al problema, y proporcione un plazo para ese seguimiento.

El proveedor o el miembro del personal que esté atendiendo la queja debe documentar la situación, cualquier solución ofrecida y el compromiso en cuanto a cualquier seguimiento con el paciente. El consultorio necesitará esta información si el paciente somete la queja ante la junta médica estatal o si más adelante presenta una demanda por negligencia. La información documentada de las quejas de los pacientes también puede servir como una oportunidad instructiva para el personal.

En algunos casos, el paciente que tiene una queja puede mostrarse enojado o agresivo. Siempre que sea posible, tenga a un empleado designado que esté entrenado para evitar que se intensifique este tipo de comportamiento. Si un paciente hace amenazas o se vuelve violento, el personal debe buscar la ayuda de las fuerzas del orden público.

Divulgación de Un Resultado Imprevisto

Uno de los tipos de comunicación que resulta más complicado en el cuidado de la salud es la divulgación de los resultados imprevistos. Cuando se produce un resultado imprevisto, el paciente o la familia deben ser informados de inmediato y recibir novedades con frecuencia en relación con el estado clínico del paciente. Los siguientes consejos pueden ayudar a enfocar la conversación y proporcionar recordatorios útiles acerca de la información esencial que se debe divulgar:

- Utilice la compasión, empatía y las buenas destrezas de comunicación, incluida la atención al lenguaje corporal y el contacto visual.
- Comunique con claridad los hechos según se conocen al momento de la divulgación.
- Ofrezca una disculpa por la ocurrencia del evento si no se conocen todos los hechos y las causas. Ofrezca una disculpa por el error, si ocurrió una equivocación obvia.
- Explique el plan de acción relativo a la continuación de la investigación o los cambios a implementarse para prevenir incidentes similares en el futuro.
- Indague si el paciente o su familia tienen preguntas o si les gustaría aclarar cualquier información.
- Ofrezca ayuda con cualquier necesidad de asesoramiento adicional, y proporcione al paciente o a su familia los nombres de las entidades con las que pueden ponerse en contacto para abordar sus inquietudes o quejas.
- Proporcione la seguridad de que conforme se disponga de más información, esta se compartirá con el paciente o su familia.
- Identifique a una persona de contacto que tendrá la responsabilidad principal para el seguimiento continuo con el paciente o su familia. Hacer esto es fundamental para restaurar la confianza.
- Tenga en cuenta que la divulgación puede que no sea bien recibida, y el encuentro potencialmente podría tornarse volátil. Además, la relación clínica existente pudiera no ser sostenible. De ser así, si el paciente o su familia solicitan un proveedor diferente, diseñe un plan para la transición del cuidado del paciente.

Consejo Para Contingencias

Al enfrentar la divulgación, tenga en mente la pertinencia de las leyes de disculpas, si estas regulaciones son aplicables en el estado o estados en los que usted ejerce. Estas leyes evitan que ciertas declaraciones, expresiones de compasión y otras pruebas sean admisibles en el litigio por negligencia médica, y difieren en cuanto a qué tipos de información y declaraciones quedan cubiertas. Algunos estados cubren las expresiones de empatía o compasión, otras van más allá y protegen las admisiones de culpa. Consulte a un abogado para obtener la interpretación correcta de las leyes en su estado.

La directriz de MedPro Group [Disclosure of Unanticipated Outcomes](#) (Divulgación de resultados imprevistos) proporciona detalles y orientación adicionales acerca de dicho proceso.

Conclusión

La comunicación es una de las herramientas más importantes para proporcionar un cuidado de calidad al paciente, mejorar su satisfacción e involucrar al paciente en las decisiones del cuidado de su salud. Cuando los pacientes entienden la información médica y sus planes de tratamiento, son más capaces de participar en el proceso de toma de decisiones, y seguir las recomendaciones para el cuidado y manejar su propia salud.

Los consultorios médicos pueden comprometerse a tener una comunicación eficaz tratando a los pacientes con respeto y cortesía, propiciando una impresión positiva en todas las etapas del proceso de cuidado, evaluando la satisfacción del paciente, identificando las brechas en la comunicación y aplicando medidas correctivas cuando se produzcan interrupciones en la comunicación.

Recursos

- [Centro para la Investigación y la Calidad del Cuidado de la Salud: Kit de herramientas de precaución universales para la cultura en materia de salud](#)
- [Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades: Cultura en materia de salud](#)
- [MedPro Group: Lista de cotejo: Estrategias para respaldar la comprensión del paciente](#)
- [MedPro Group: Directriz: Reembolsos y dispensas](#)
- [MedPro Group: Directriz: Estrategias de manejo de riesgos para el consentimiento informado](#)
- [MedPro Group: Promoción de la dignidad del paciente en el cuidado de la salud](#)
- [MedPro Group: Consejos para contingencias: La comunicación eficaz con pacientes que tienen un dominio limitado del inglés](#)
- [MedPro Group: Consejos para contingencias: Fomentar la participación de los pacientes en el proceso de diagnóstico](#)

- MedPro Group: Consejos para contingencias: Manejo de las evaluaciones negativas en línea de los pacientes
- MedPro Group: Priorización de las comunicaciones por teléfono en los consultorios médicos
- Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services): Think Cultural Health
- Oficina para la Prevención de Enfermedades y Promoción de la Salud del Departamento de Salud y Servicios Humanos: Plan de Acción Nacional para Mejorar la Cultura en Materia de Salud

Referencias

¹ Leonard, M., Graham, S., and Bonacum, D. (2004). The human factor: The critical importance of effective teamwork and communication in providing safe care. *Quality and Safety in Health Care*, 13, 85–90.

² CRICO Strategies. (2018). *Medical Malpractice in America: A 10-Year Assessment with Insights*. Boston, MA: Author.

³ Committee on Quality of Healthcare in America. (2001). *Crossing the quality chasm: A new health system for the 21st century*. Washington, DC: Institute of Medicine, National Academies Press; NEJM Catalyst. (2017, 1 de enero). What is patient-centered care? Extraído de <https://catalyst.nejm.org/doi/full/10.1056/CAT.17.0559>

⁴ Davis, K., Schoenbaum, S. C., & Audet, A. (2005, octubre). A 2020 vision of patient-centered primary care. *Journal of General Internal Medicine*, 20(10), 953-957. doi: [10.1111/j.1525-1497.2005.0178.x](https://doi.org/10.1111/j.1525-1497.2005.0178.x)

⁵ Thompson, J. (2011, 30 de septiembre). Is nonverbal communication a numbers game? *Psychology Today*. Extraído de www.psychologytoday.com/us/blog/beyond-words/201109/is-nonverbal-communication-numbers-game

⁶ Segal, J., Smith, M., Boose, G., & Jaffe, J. (2016, abril). Nonverbal communication. Extraído de www.helpguide.org/articles/relationships/nonverbal-communication.htm

⁷ Rogers, C. (2002, febrero). Your body language speaks loudly: Nonverbal communication makes patient more comfortable. The American Academy of Orthopaedic Surgeons. Extraído de www2.aaos.org/acadnews/2002news/b16-7.htm

⁸ Hickey, K. T., Masterson Creber, R. M., Reading, M., Sciacca, R. R., Riga, T. C., Frulla, A. P., & Casida, J. M. (2018). Low health literacy: Implications for managing cardiac patients in practice. *The Nurse practitioner*, 43(8), 49–55. <https://doi.org/10.1097/01.NPR.0000541468.54290.49>

⁹ U.S. Department of Health and Human Services, Office of Disease Prevention and Health Promotion. (2010). *National action plan to improve health literacy*. Washington, DC: Author; National Library of Medicine. (2021, 17 de diciembre). *An introduction to health literacy: What is health literacy?* Extraído de <https://nnlm.gov/guides/intro-health-literacy>

¹⁰ National Library of Medicine, *An introduction to health literacy: What is health literacy?*; Centers for Disease Control and Prevention. (2020, 25 de septiembre). Infografía: Cultura en materia de salud. Extraído de www.cdc.gov/cpr/infographics/healthliteracy.htm

¹¹ Agency for Healthcare Research and Quality. (2014, 8 de julio). Improving cultural competence to reduce health disparities for priority populations. Evidence-based Practice Center Systematic Review Protocol. Effective Health Care Program. Extraído de <https://effectivehealthcare.ahrq.gov/topics/cultural-competence/research-protocol>

¹² The Office of the National Coordinator for Health Information Technology. (2022, 8 de marzo). *What are the advantages of electronic health records?* Extraído de www.healthit.gov/faq/what-are-advantages-electronic-health-records

Apéndice. Ejemplo de Encuestas de Satisfacción Del Paciente Para Consultorios Médicos

Estimado(a) paciente:

Valoramos su opinión y queremos mejorar el servicio que le ofrecemos. Le pedimos que tome un momento para completar esta encuesta. Sus respuestas son confidenciales. Cuando termine, devuelva la encuesta en el escritorio en el área de recepción.

¡Agradecemos que comparta sus opiniones!

1. ¿Por cuánto tiempo ha sido paciente en nuestro consultorio?

- Primera visita
- 1 a 5 años
- 5 a 10 años
- Más de 10 años

2. ¿Por qué decidió atenderse con nosotros?

- Está cerca de mi casa o trabajo
 - Recomendación de otro paciente
 - Remitido por un médico
 - Remitido por una institución del cuidado de la salud
 - Anuncio en el teléfono o internet
 - Otro:
-

3. ¿Fue sencillo el proceso para hacer la cita?

- Sí
- No

De no ser así, explique:

4. ¿Cómo calificaría el servicio por teléfono en nuestra oficina?
- Bueno
 - Regular
 - Malo
 - No aplica
5. Una vez en nuestro centro, ¿se le trató de manera amigable y cortés?
- Sí
 - No
 - De no ser así, explique:

6. ¿Cuánto tiempo esperó en nuestra área de recepción?
- Menos de 15 minutos
 - 15 a 30 minutos
 - Más de 30 minutos
7. ¿Cuánto tiempo esperó en nuestro cuarto de examen?
- Menos de 15 minutos
 - 15 a 30 minutos
 - Más de 30 minutos
8. ¿Tuvo suficiente tiempo durante su visita para abordar sus preocupaciones?
- Sí
 - No
 - De no ser así, explique:

9. ¿Se le explicó cuál era su problema y el plan de tratamiento de forma que usted pudiera entender?

- Sí
- No

10. ¿Se siente cómodo haciendo preguntas acerca de su plan de tratamiento?

- Siempre
 - A veces
 - Nunca
 - Si respondió a veces o nunca, explique:
-

11. ¿Cooperó nuestro personal para ayudarle con la cobertura de su seguro?

- Sí
- No

12. ¿Fue nuestro personal diligente y cortés?

- Sí
 - No
 - De no ser así, explique:
-

13. ¿Qué opina del interior de nuestro consultorio? (Seleccione todas las opciones que apliquen).

- Es bello
- Está organizado/es eficiente
- Limpio
- Regular
- Desorganizado

- Está en malas condiciones
- Sucio

14. ¿Es cómoda el área de recepción?

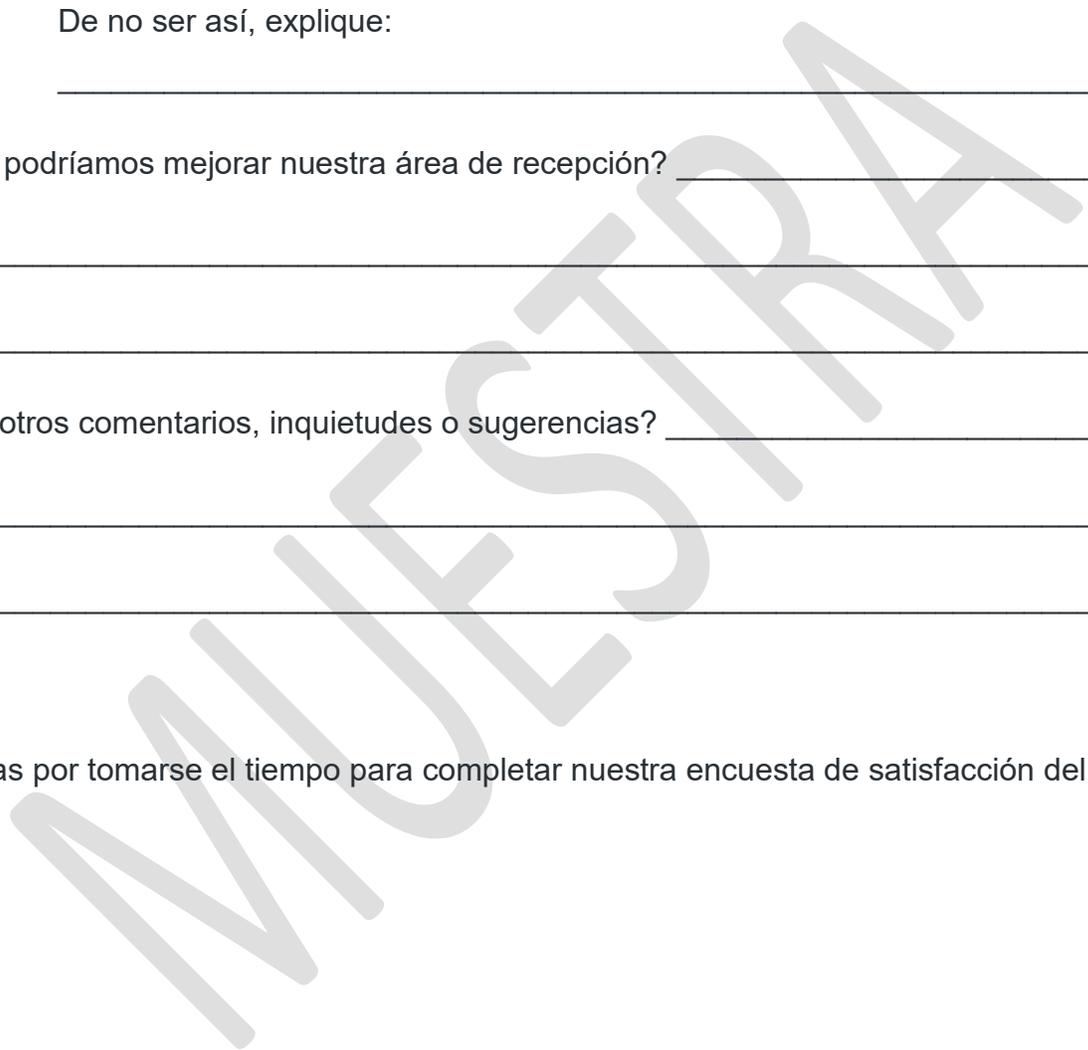
- Sí
- No

De no ser así, explique:

¿Cómo podríamos mejorar nuestra área de recepción?

¿Tiene otros comentarios, inquietudes o sugerencias?

Gracias por tomarse el tiempo para completar nuestra encuesta de satisfacción del paciente.



Estimado(a) paciente:

Recientemente visitó nuestra oficina. Su opinión acerca del servicio recibido nos ayudará a mejorar los cuidados que ofrecemos y a atender mejor sus necesidades. Sus respuestas son confidenciales. Muchas gracias por su ayuda.

Califique los siguientes aspectos encerrando en un círculo el número correspondiente o marcando la opción "No aplica".	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	No aplica
A. Su cita						
Facilidad para hacer citas por teléfono	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
Conseguir atención para enfermedades/lesiones tan pronto como la quiso	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
La eficiencia del proceso de registro	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
Tiempo de espera en el área de recepción	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
Tiempo de espera en el cuarto de examen	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
Facilidad para conseguir una remisión cuando fue necesario	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
B. Nuestro personal						
Cortesía de la persona que respondió su llamada	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
La amabilidad y cortesía de la recepcionista	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
El cuidado y la preocupación mostrados por nuestras enfermeras y auxiliares de consultorio	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
La diligencia de las personas que le asistieron con el proceso de facturación o el seguro médico	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
El profesionalismo de nuestro personal de laboratorio o rayos X	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>

Califique los siguientes aspectos encerrando en un círculo el número correspondiente o marcando la opción "No aplica".	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	No aplica
C. Nuestra comunicación con usted						
Sus llamadas se contestaron pronto	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
Recibir asesoramiento o ayuda cuando es necesario durante el horario de atención	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
Explicación de su enfermedad, procedimiento o tratamiento	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
Los resultados de sus análisis se informaron en un plazo razonable	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
La eficacia de nuestros materiales de información médica	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
Nuestra capacidad para devolver sus llamadas con prontitud	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
La facultad de ponerse en contacto con nosotros fuera del horario de atención	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
La facultad de conseguir sus resurtidos de medicamentos por teléfono	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>

medpro.com