

# Mejorando la comunicación de los Trabajadores de Salud Comunitaria con los Equipos de Salud

COMMUNITY HEALTH WORKER

# CHW

Oncology-focused Training Program

Los Trabajadores de Salud Comunitaria desempeñan un papel importante a la hora de ayudar a una persona a superar un diagnóstico de cáncer. Esta Guía rápida para trabajadores de salud comunitaria los guiará a:

**1** Ayudar a los pacientes a comunicarse más eficazmente con su equipo de salud.

**2** Capacitar a los pacientes para mantener la comunicación con su equipo de salud.

## ORIENTACIÓN PARA LA SELECCIÓN DE UN EQUIPO DE SALUD

Para las personas diagnosticadas de cáncer puede resultar difícil encontrar el médico adecuado. El lugar de residencia del paciente, la situación de su seguro médico y sus finanzas pueden influir en el proceso de elección de un médico. Como trabajador, puede ayudar a los pacientes y a sus seres queridos a elegir médicos que los escuchen, comprendan y se comuniquen eficazmente con ellos. **Puede ayudar a las personas a tener en cuenta estos factores a la hora de elegir su equipo de salud con esta información:**

Factor a tener en cuenta	Preguntas para el paciente o sus allegados	Consejos que puede dar como trabajador de salud comunitaria
<b>Relaciones anteriores</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si ya le diagnosticaron un cáncer, ¿le gustaría volver a ver a los mismos médicos?</li><li>• ¿Los médicos le escuchan y tienen en cuenta sus necesidades y preocupaciones?</li><li>• ¿Confías en estos médicos?</li></ul>	Puede que le convenga reunirse con más de un médico a modo de comparación. Incluso después de reunirse con otros médicos, puede optar por continuar con su médico original.
<b>Recomendaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Hay algún médico o enfermera de su confianza que pueda recomendarle un oncólogo médico?</li><li>• ¿Tiene algún amigo, colega o familiar de confianza que haya tenido una buena experiencia con un médico que recomendaría?</li></ul>	Es posible que en su círculo de confianza haya algún médico u hospital recomendado. Considere la posibilidad de pedir recomendaciones a familiares, amigos, vecinos, miembros de su iglesia u otras personas de su confianza.
<b>Experiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Su médico es un oncólogo general o está especializado en el tipo de cáncer que padece?</li><li>• ¿Asisten a congresos médicos y se mantienen al día de la investigación sobre el cáncer?</li></ul>	Los avances en el tratamiento se producen con rapidez. Puede ser ventajoso encontrar a alguien que esté al día de las últimas investigaciones. Busque un médico que trate el mismo tipo y subtipo de cáncer que su diagnóstico.

<b>Enfoque del tratamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Prefiere un médico que le explique todas las opciones de tratamiento y le deje la decisión final en sus manos o un médico que le diga lo que cree que es mejor?</li> <li>• ¿Prefiere un médico que le recomiende muchas pruebas y tratamientos combinados, o un enfoque más centrado?</li> </ul>	No hay una respuesta correcta o incorrecta a las decisiones de tratamiento, pero la decisión es suya, y es importante contar con un médico que valore sus prioridades y preferencias en lo que respecta al tratamiento. Consulte el programa Open to Options de CSC para obtener apoyo en la toma de decisiones sobre el tratamiento basadas en valores.
<b>Disponibilidad de ensayos clínicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Ofrece el centro oncológico ensayos clínicos?</li> <li>• ¿Están dispuestos a remitirle a otros ensayos clínicos?</li> </ul>	Algunos tratamientos con las mayores probabilidades de éxito pueden estar disponibles sólo a través de ensayos clínicos. Pero no todos los centros de tratamiento ofrecen ensayos clínicos. Y no todos los centros tienen los mismos ensayos clínicos. Asegúrese de preguntar por los ensayos clínicos locales que puedan ser adecuados para usted.
<b>Ubicación geográfica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo llegará hasta allí y con qué frecuencia tendrá que ir? ¿Está dispuesto a viajar más lejos si eso significa recibir mejor atención?</li> </ul>	Tenga en cuenta la distancia que hay que recorrer para acudir a las citas. Ofrezca diferentes opciones de transporte si llegar a las citas supone un obstáculo.
<b>Seguro Médico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Está cubierto por su seguro el médico de su elección?</li> </ul>	Consulte a su compañía de seguros y a su médico para asegurarse de que cubren sus cuidados. Pregunte sobre citas, pruebas y tratamientos. Algunas organizaciones de salud o aseguradoras tienen una lista filtrable de proveedores que puede ayudar a los pacientes a elegir el médico o médicos adecuados. Muchas tarjetas de seguro tienen el número de teléfono o el sitio web en el reverso de la tarjeta.
<b>Necesidades de atención urgente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Está el médico disponible para necesidades de atención urgente? ¿Trabaja el médico en equipo? ¿Quién está disponible para responder a las preguntas fuera del horario laboral?</li> </ul>	Puede ser tranquilizador saber dónde acudir y a quién preguntar en caso de emergencia. Averigüe cómo es la atención fuera del horario laboral o cuando el médico está de viaje.

### Los pacientes también pueden utilizar estos recursos para encontrar médico:



- [Sociedad Americana de Oncología Clínica](#)
- [Centros oncológicos designados por el Instituto Nacional del Cáncer](#)

### FOMENTAR UNA COMUNICACIÓN POSITIVA PERMANENTE CON EL EQUIPO DE SALUD

Una de las cosas más importantes que un trabajador de salud comunitaria puede hacer por una persona con cáncer y sus seres queridos es ayudarles a comunicarse eficazmente con el equipo de salud. Una persona con cáncer puede tener diferentes equipos de atención antes, durante y después del tratamiento oncológico. Es importante mantener abierta la comunicación.

**Aunque la comunicación frecuente con los médicos puede llevar mucho tiempo y a veces ser difícil de gestionar, puede resultar tranquilizador saber a quién pedir ayuda y dónde encontrarla. Cuando se producen cambios en el equipo asistencial, finaliza el tratamiento o se interrumpe la comunicación, puede resultar difícil adaptarse. Como un trabajador, usted puede ayudar a las personas que viven con cáncer y a sus seres queridos a defender sus necesidades, buscar recursos y proporcionarles apoyo.**



## A CONTINUACIÓN, SE INDICAN ALGUNAS FORMAS DE FOMENTAR UNA COMUNICACIÓN POSITIVA CON EL EQUIPO ASISTENCIAL:

**1 Prepárese:** Una de las mejores formas de animar a una persona enferma de cáncer o a sus seres queridos a mantener una comunicación continua y positiva con su equipo de cuidado médico es ayudarles a preparar las visitas.

**Hacer preguntas:** A veces, la gente no sabe qué preguntas hacer durante las citas. Dedicar tiempo a repasar las posibles preguntas puede ayudar su paciente a crear una lista de preguntas que desee revisar en la siguiente cita. Anime siempre a las personas a anotar cualquier cosa que les preocupe y las preguntas que tengan, independientemente de lo insignificantes que les parezcan.

**Pregunte a su paciente si tiene alguna duda sobre lo siguiente:**

- Programar futuras citas o revisiones.
- Signos y síntomas a tener en cuenta antes, durante o después del tratamiento.
- Enfoques seguros de la actividad física.
- Elegir alimentos sanos para comer.
- Cómo puede afectar el tratamiento a la salud sexual.
- Cómo puede afectar el tratamiento a la fertilidad.
- Otros riesgos o afecciones para la salud.

**Lleve un registro.** Anime a los pacientes y a sus seres queridos a disponer de un lugar específico, ya sea en papel o digital, donde puedan llevar un registro de todo. Esto puede incluir el seguimiento de la medicación, los síntomas y las sensaciones entre las citas. Deben tomar nota de los síntomas y efectos secundarios y anotar lo que notan, cuándo ocurre y cuánto dura.

**Proporcionarle un cuaderno puede ayudarle a mantenerse organizado y preparado. Los cuadernos deben ser fáciles de llevar y accesibles, con bolsillos para recursos adicionales.**

**2 Tome notas:** 1. Es muy común que los pacientes y sus seres queridos salgan de la consulta del médico preguntándose qué se acaba de decir. Hay algunas cosas que puede hacer como trabajador, para ayudar a las personas afectadas por el cáncer a salir de sus citas con una comprensión clara de lo que se discutió y lo que necesitan hacer.

**Anime a sus pacientes a:**

**Traiga a un cuidador, amigo o familiar** para que le ayude a tomar notas durante la cita.

**Pregunte a su médico** si puede grabar la conversación para ayudarle a recordar la información. Ten en cuenta que los médicos tienen derecho a negarse.

**Preguntar por otras opciones** cuando el médico les recomiende algo que no se ajuste a sus capacidades, prioridades, deseos y necesidades.

**Vuelve a leer las notas al profesional médico** una vez que haya terminado de dar la información. Esto les ayudará a captar cualquier información que se les haya pasado por alto o que no hayan entendido.

➤ Si el médico prescribe nuevos medicamentos o un plan de tratamiento diferente

➤ Cualquier indicación que el médico o la enfermera expliquen sobre las pruebas de seguimiento

➤ La hora y la fecha de la próxima cita

### 3 **Abordar las dificultades de comunicación:** Las personas de todos los orígenes pueden tener dificultades para comunicarse con su equipo de salud. Si algo de la siguiente lista le resulta familiar, el problema puede ser la comunicación:



Después de muchas de sus visitas a la consulta, tiene preguntas que no le han respondido muy bien o que no ha tenido ocasión de hacer.



Parece que en las visitas a la consulta nunca se dispone de tiempo suficiente para decir lo que se piensa o abordar las preocupaciones.



Los miembros de su equipo de salud a menudo parecen apresurados, distraídos o desinteresados en algo que usted quiere discutir.

Si experimenta alguno de estos sentimientos, considere la posibilidad de buscar a otro miembro de su equipo de salud con el que le resulte más fácil hablar. Esta persona puede ser una enfermera, un trabajador social o un coordinador de atención al paciente. Es posible que pueda responder a sus preguntas o ayudarlo a mejorar la comunicación con el médico. La mayoría de los equipos de salud y centros de tratamiento disponen de una aplicación de mensajería, como MyChart. En la mayoría de los consultorios hay un miembro del equipo que responderá.

Si, después de intentar todo esto, sigues sin sentirte cómodo con la comunicación que mantienes, puede que sea el momento de estudiar la posibilidad de acudir a otro médico. También puedes plantearte ponerte en contacto con la oficina de defensa del paciente del centro de tratamiento. Ellos pueden ayudarte a gestionar la comunicación con los médicos y a cambiar de médico si es necesario.

El Programa de formación oncológica para Trabajadores de Salud Comunitaria de *Cancer Support Community* está dirigido a trabajadores de salud en la comunidad interesados en adquirir habilidades y conocimientos para ayudar mejor a los miembros de su comunidad afectados por el cáncer. El programa proporciona recursos educativos gratuitos específicos sobre el cáncer y oportunidades intencionadas para que los trabajadores de salud comunitaria compartan las mejores prácticas y establezcan conexiones entre iguales. Visite nuestro sitio web para obtener más información sobre el programa y acceder a recursos gratuitos para trabajadores de salud comunitaria: <https://www.cancersupportcommunity.org/community-health-worker-program>

Esta publicación fue posible gracias al generoso apoyo de:

