



# Resumen de investigación sobre prácticas de comunicación para la colaboración

Unos INVESTIGADORES de Case Western Reserve University llevaron a cabo una revisión de estudios sobre prácticas de comunicación entre proveedores de atención médica y padres.<sup>1</sup> Se examinó un total de 15 estudios para ver la relación entre la comunicación entre padres y proveedores y los resultados de atención médica; se examinaron 8 estudios más para ver los efectos de las estrategias diseñadas para mejorar la comunicación entre padres y proveedores.<sup>2</sup> Esto es lo que los investigadores concluyeron en su revisión de estos estudios.

## **Definición e implementación de las prácticas de comunicación**

Las prácticas de comunicación se definieron e implementaron de diferentes maneras en los estudios de esta revisión. No hay una definición única con que todos estén de acuerdo en estas publicaciones. Sin embargo, algunas de la prácticas de comunicación más ampliamente mencionadas en los estudios involucraban que los proveedores escucharan de maneras que demostraran interés, atención, empatía y apoyo; que reflejaran los sentimientos y preocupaciones del interlocutor y que comunicaran información que los padres consideraran pertinente y útil.

## **Características de los participantes y ambientes de las investigaciones sobre prácticas de comunicación**

Todas las comunicaciones entre proveedores de atención médica y padres se dieron en clínicas de atención médica u hospitales que atendían pacientes menores de 14 años de edad. Los niños eran atendidos por un pediatra o un proveedor de atención médica por una variedad de razones, entre las cuales se encontraban revisiones médicas de rutina y exámenes y tratamiento para niños enfermos. A algunos de los niños también se les había diagnosticado retrasos o discapacidades de desarrollo.

## **Factores asociados con mejores prácticas de comunicación y resultados positivos relacionados con estas prácticas**

En el estudio se determinó que los siguientes factores, en por lo menos algunos de los estudios, se asociaba con el mejoramiento de la comunicación entre los padres y los proveedores de atención médica: comunicar la información de varias maneras (p. ej., replantear la información, pedirles a los padres que repitieran la información, dar la información verbalmente y por escrito); solicitar que los padres comunicaran la información antes o durante una reunión (p. ej., rellenar una lista de verificación) e involucrar a los niños y a

los padres en la mutua resolución de problemas. En el estudio también se determinó que la comunicación eficaz conducía a los siguientes resultados positivos: aumento de la satisfacción de los padres con los servicios de atención médica (en la mayoría de los estudios), mejor cumplimiento de las recomendaciones de los proveedores y mayor probabilidad de que los padres revelaran los problemas de los niños (en algunos estudios).

### Conclusión

Las investigaciones sobre las comunicaciones entre padres y proveedores en ambientes de atención médica ha demostrado que ciertas prácticas, tales como escuchar a los padres y darles información de maneras que demuestren empatía y apoyo, pueden conducir a un aumento de la satisfacción de los padres con los servicios de atención médica y posiblemente a un mejor cumplimiento de las recomendaciones de tratamiento.

<sup>1</sup>Nobile, C. y Drotar, D. (2003). Research on the quality of parent-provider communication in pediatric care: Implications and recommendations. *Developmental and Behavioral Pediatrics*, 24, 279-290.

<sup>2</sup>Estos estudios se basaron en diseños de investigación correlativos. Esto significa que la investigación puede dar información sobre factores específicos que pueden relacionarse con las prácticas de comunicación, pero da pocas pruebas sobre las prácticas que funcionan mejor, las poblaciones para las cuáles funcionan mejor y las condiciones en que funcionan mejor.