

## Ganarse la confianza del paciente ayuda a mejorar la adherencia

Expertos abogan en Valencia por una comunicación bidireccional y sin paternalismo.

Enrique Mezquita | redaccion@correofarmaceutico.com | 01/04/2013 00:00

La adherencia terapéutica es uno de los caballos de batalla de la sanidad y, según los especialistas reunidos en la jornada *Comunicación con el paciente y adherencia terapéutica*, organizada la semana pasada por el Servicio de Farmacia del Hospital Arnau de Vilanova, de Valencia, el farmacéutico puede contribuir a mejorarla con una comunicación bidireccional y empática con el paciente y huyendo de paternalismos.

Según María del Carmen Montaner, farmacéutica de hospital y doctora en Pedagogía, “se debe actuar de forma cálida, amigable, firme y tranquilizadora”, unas cualidades que “se han mostrado eficaces en relación a la adherencia”. En este sentido, “cuando un paciente llega a la farmacia, puede tener interrogantes cognitivos y emocionales. Si el farmacéutico tiene habilidades de comunicación empáticas (comunicación verbal y no verbal, lenguaje positivo, escucha activa, contacto visual y/o físico con el usuario...), éste se calmará y podrá pensar y asimilar mucho mejor la información transmitida”.

A ello hay que unir conceptos como “la aceptación incondicional y la veracidad, que se traduce en la sinceridad y autenticidad del farmacéutico que está relacionándose con su paciente y transmitiéndole un mensaje: la importancia de no asumir riesgos no tomando la medicación”. Insistió en huir de paternalismos, ya que la adherencia se debe promocionar considerando que “al final, quien toma las decisiones es el paciente”. Por ello, el farmacéutico debe actuar como “copiloto o acompañante de esa decisión, aunando los objetivos de ambos”.

### Identificar las causas

Raúl Ferrando, farmacéutico del Hospital General de Castellón, apuntó que existen “factores que pueden afectar a cada paciente a no cumplir y debemos ser capaces de identificarlos”, siendo clave “la entrevista personalizada en las primeras consultas”.

Asimismo, si el paciente tiene un entorno socioeconómico con riesgos, es importante “comunicarse con asociaciones de pacientes u organizaciones sociales para arroparle”.

### Las cifras hablan solas

Son muchos los datos que ponen de manifiesto que hace falta reforzar el cumplimiento a los tratamientos, como los recogidos en el documento de consenso Adherencia y Cumplimiento Terapéutico, coordinado por Pedro Conthe, expresidente de la Sociedad

Española de Medicina Interna, y Emilio Márquez, coordinador del Grupo de Adherencia e Inercia Terapéutica de la Sociedad Española de Hipertensión-Liga Española para la Lucha contra la Hipertensión Arterial (SEH-Lelha). Entre otros datos, el informe afirma que los tratamientos cardiovasculares en primaria tienen una media de abandono del 39,4 por ciento y en especializada, del 22,4 por ciento.