

XXXV

Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna

II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia

19-21 de Noviembre de 2014
Auditorio y Centro de Congresos
Víctor Villegas. Murcia





XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad
Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

TALLER

APRENDER A TRANSMITIR MALAS NOTICIAS





XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

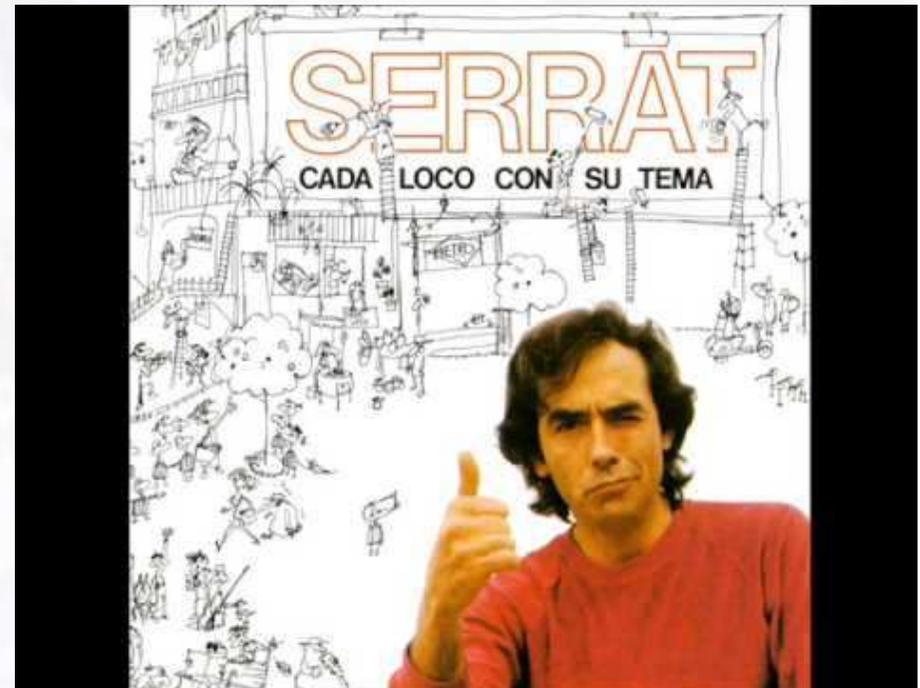
IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

“Nunca es triste la verdad...
Lo que no tiene es remedio...”

Sinceramente tuyo 1983





XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

Compartimos:

Malas Noticias que podemos Transmitir...



XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia



Veamos el siguiente video...



XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia





XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia





XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad
Española de Medicina Interna (SEMI)

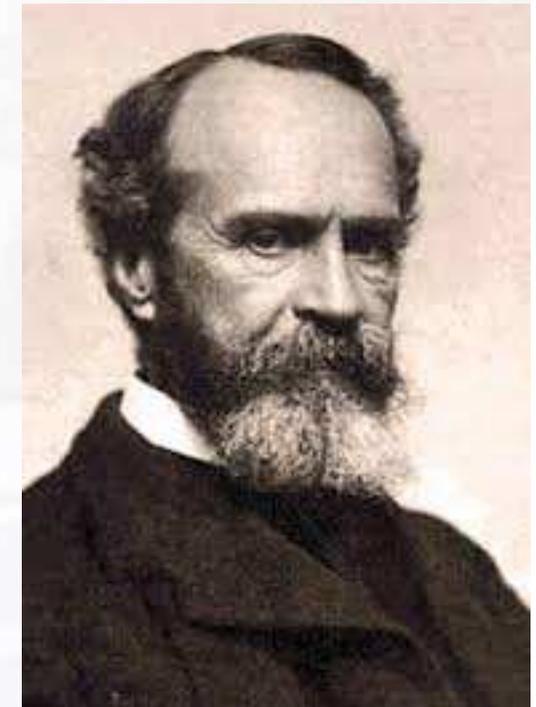
IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

«No hay mentira mayor
que una verdad mal comprendida»

Williams James





XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

GUIÓN

1. Malas noticias
2. Mala Noticia para el paciente
3. Los 6 pasos. SPIKES.





XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

GUIÓN

1. Malas noticias
2. Mala Noticia para el paciente
3. Los 6 pasos. SPIKES.





XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia





XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia





XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad
Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

- Lance Armstrong del día en que recibió la noticia de que padecía un cáncer testicular metastásico:

– «Yo salí de casa esa mañana del 2 de octubre de 1996 siendo una persona y regresé siendo otra muy distinta»

» Armstrong L. It's not about the bike: my journey back to life. New York: Putman; 2000. p. 22



XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia





XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad
Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

“How To Break Bad News: A
Guide for Healthcare
Professionals”.
Papermac. 1992.



Robert Buckman, 1948-2011

How to Break Bad News

*A Guide for Health
Care Professionals*

ROBERT BUCKMAN, M.D.
with contributions by Yvonne Kason, M.D.



XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia





XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

- **Mala Noticia:**

No solo se refiere al **riesgo de muerte:**

Autonomía

Trastornos cognitivos

Impacto social

R. Buckman

Am fam Physician 2001; 64: 1975-8



XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad
Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

- La mala Noticia tiene grados
- No todas las malas noticias son malas
- No todas las buenas noticias son buenas
- La posición del médico es variable



XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad
Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

- La sociedad occidental jamás fue tan segura, y eso se transmitió a los ciudadanos...
- “...pero cuantas más cosas negativas desaparecen de la realidad, más irrita lo negativo que permanece”
 - » Daniel Innerarity: “La sociedad invisible”



XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia



¿Cómo transmitimos la información sensible
a nuestros pacientes?



XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia



Veamos el siguiente video...



XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia





XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia



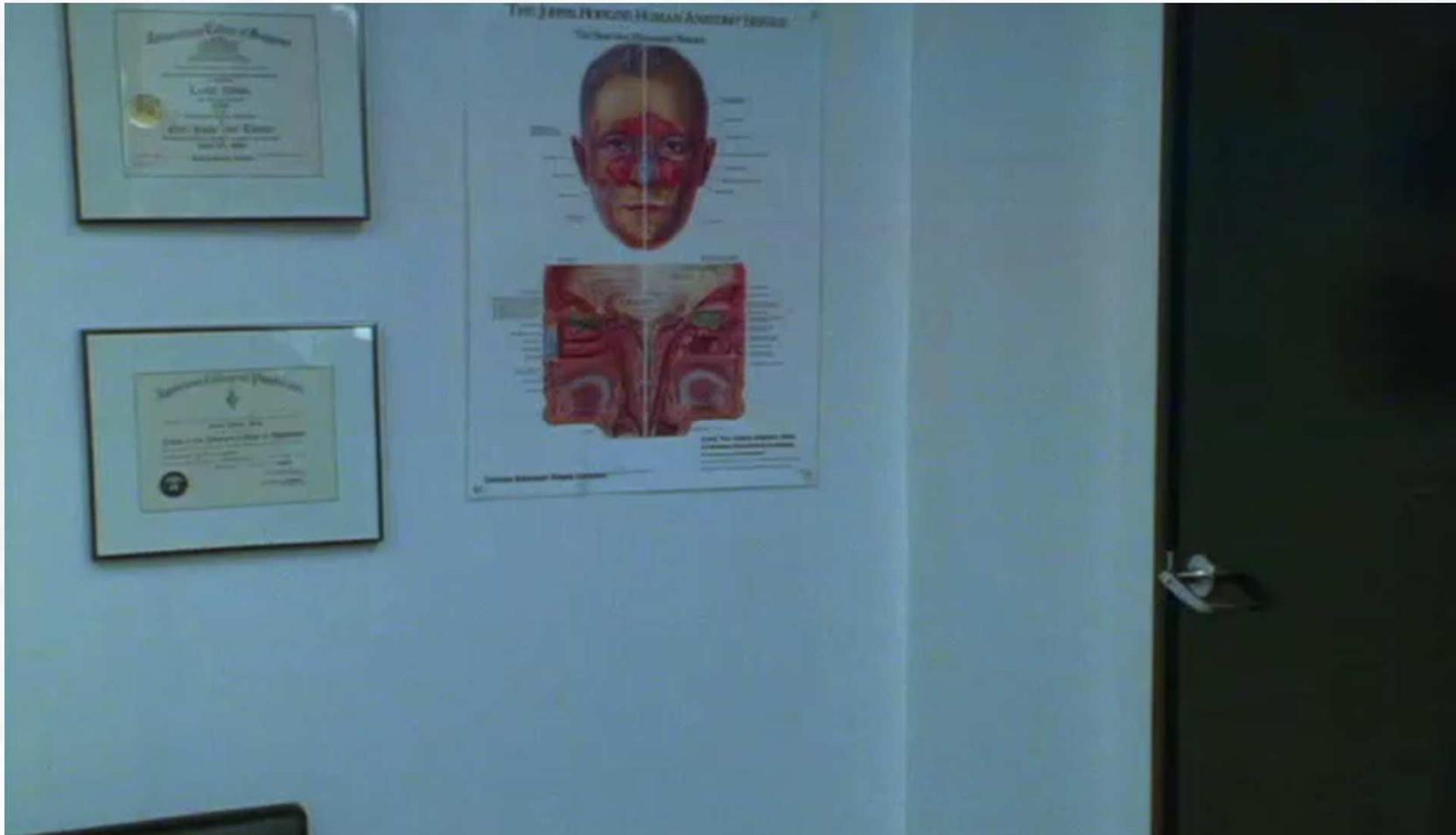


XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia





XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

GUIÓN

1. Malas noticias
2. Mala Noticia para el paciente
3. Los 6 pasos. SPIKES.





XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

¿Por qué es difícil dar Malas Noticias?

- Hacer frente a las emociones del paciente
- Asociamos Mala Noticia → Fracaso
 - No somos “infalibles”
 - No se cumplen las expectativas de la tecnología



XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

INSEGURIDAD



Veamos el siguiente video...



XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia





INSEGURIDAD

- El médico está más seguro en el ámbito científico técnico que en la comunicación.
- No se reconocen las carencias para comunicar malas noticias...

Miedo a la reacción del paciente y su familia



XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad
Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

Breaking Bad News: A Patient's Perspective

LAUREN DIAS, BRUCE A. CHABNER, THOMAS J. LYNCH, JR., RICHARD T. PENSON

The Oncologist 2003;8:587-96

*A patient should never hear
“there is nothing more to offer,”
as this ignores the importance of
symptom management and creates
a sense of abandonment.*



XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad
Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

Mantener la Esperanza

Mal pronóstico no significan malos cuidados

Equilibrio entre:

Esperar lo mejor

Estar preparado para lo peor



XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

¿Quién debe dar las malas noticias?

- Responsabilidad en el seguimiento
- Compromiso con paciente y familia
- Habilidad

Todos los profesionales podemos vernos en situación de dar malas noticias..



XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

Happening...

“Recoge en unas líneas la peor noticia que has transmitido a uno de tus pacientes...”



XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia



XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

• ERRORES COMUNES DE COMUNICACIÓN:

1. No valorar el entorno ni el momento.
2. LA FAMILIA como interlocutor y no el paciente.
3. Crear seguridades prematuras (“seguro que se soluciona...”)



XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad
Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

• ERRORES COMUNES DE COMUNICACIÓN:

4. Presuponer lo que sabe el paciente y lo que quiere saber
5. Considerar que dar la información es el fin
6. No siempre más es mejor



XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

• ERRORES COMUNES DE COMUNICACIÓN:

7. Utilizar palabras de contenido emocional

8. Utilizar palabras técnicas

9. No dejar puertas abiertas



XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

¿Cómo podemos hacerlo “bien”?





XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

GUIÓN

1. Malas noticias
2. Mala Noticia para el paciente
3. Los 6 pasos. SPIKES.





XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

SPIKES—A Six-Step Protocol for Delivering Bad News: Application to the Patient with Cancer

WALTER F. BAILE,^a ROBERT BUCKMAN,^b RENATO LENZI,^a GARY GLOBER,^a
ESTELA A. BEALE,^a ANDRZEJ P. KUDELKA^b

The Oncologist, 2000; 5:302-11

Objetivos:

1. Recoger información del paciente
2. Transmitir información médica
3. Dar soporte al paciente
4. Promover la cooperación del paciente en las estrategias terapéuticas



XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

SPIKES—A Six-Step Protocol for Delivering Bad News: Application to the Patient with Cancer

WALTER F. BAILE,^a ROBERT BUCKMAN,^b RENATO LENZI,^a GARY GLOBER,^a
ESTELA A. BEALE,^a ANDRZEJ P. KUDELKA^b

The Oncologist, 2000; 5:302-11

SPIKES

S	Setting
P	Perception
I	Invitation
K	Knowledge
E	Emotion
S	Summary



XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad
Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

SPIKES—A Six-Step Protocol for Delivering Bad News: Application to the Patient with Cancer

WALTER F. BAILE,^a ROBERT BUCKMAN,^b RENATO LENZI,^a GARY GLOBER,^a
ESTELA A. BEALE,^a ANDRZEJ P. KUDELKA^b

The Oncologist, 2000; 5:302-11

1. **SETTING.** Preparar la entrevista.

- Conocer la Historia Clínica y Diagnóstico firme
- Encontrar el lugar idóneo
- Seleccionar el o los acompañantes
- Mejor sentado
- Saludar y presentarse
- Romper el hielo



XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad
Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

SPIKES—A Six-Step Protocol for Delivering Bad News: Application to the Patient with Cancer

WALTER F. BAILE,^a ROBERT BUCKMAN,^b RENATO LENZI,^a GARY GLOBER,^a
ESTELA A. BEALE,^a ANDRZEJ P. KUDELKA^b

The Oncologist, 2000; 5:302-11

2. **PERCEPTION.** Descubriendo qué sabe el paciente.

- Axioma clave: “Antes de hablar, preguntar”.
- ¿Qué sabe de lo que le ocurre?
- ¿Como se siente en este momento?
- Conocer el lenguaje que entiende el paciente.
- Identificar el lenguaje no verbal.



XXXV

Congreso Nacional de la Sociedad
Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna

II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014

Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

SPIKES—A Six-Step Protocol for Delivering Bad News: Application to the Patient with Cancer

WALTER F. BAILE,^a ROBERT BUCKMAN,^b RENATO LENZI,^a GARY GLOBER,^a
ESTELA A. BEALE,^a ANDRZEJ P. KUDELKA^b

The Oncologist, 2000; 5:302-11

3. **Invitation.** Reconocer qué quiere saber el paciente.

- Concordar lo que tenemos que decir con lo que quiere saber.
- Identificar a quién quiere que informemos.
- Hacer referencia la procedimiento al que va a ser sometido.
- Adaptar la información a su raza, condición social, religión...



XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad
Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

SPIKES—A Six-Step Protocol for Delivering Bad News: Application to the Patient with Cancer

WALTER F. BAILE,^a ROBERT BUCKMAN,^b RENATO LENZI,^a GARY GLOBER,^a
ESTELA A. BEALE,^a ANDRZEJ P. KUDELKA^b

The Oncologist, 2000; 5:302-11

4. **Knowledge.** Comunicando la información.

- Adaptar la información al nivel del paciente.
- Frase introductoria: “Me temo...” “Desafortunadamente...”
- La persona que utiliza muchas palabras pomposas no está procurando informar, está procurando impresionar
- Ser claro y realista.
- Preguntar si tiene dudas.



XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad
Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

SPIKES—A Six-Step Protocol for Delivering Bad News: Application to the Patient with Cancer

WALTER F. BAILE,^a ROBERT BUCKMAN,^b RENATO LENZI,^a GARY GLOBER,^a
ESTELA A. BEALE,^a ANDRZEJ P. KUDELKA^b

The Oncologist, 2000; 5:302-11

5. **Emotion.** Responder a las reacciones del paciente.

-Plantearnos ante la reacción:

- ¿Es socialmente aceptable? Llorar vs romper mobiliario. No perder los nervios.
- ¿Es la reacción una forma de adaptación del paciente?
- Preguntar si le puede ayudar en algo. Hacer ver lo natural de su reacción.
- Acercarse físicamente sin paternalismo
- No tener prisa.



XXXV
**Congreso Nacional de la Sociedad
Española de Medicina Interna (SEMI)**

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

SPIKES—A Six-Step Protocol for Delivering Bad News: Application to the Patient with Cancer

WALTER F. BAILE,^a ROBERT BUCKMAN,^b RENATO LENZI,^a GARY GLOBER,^a
ESTELA A. BEALE,^a ANDRZEJ P. KUDELKA^b

The Oncologist, 2000; 5:302-11

6. Summary. Diseñar un plan terapéutico.

- Demostrar al paciente que estamos a su lado.
- Elaborar un plan a seguir entre los dos.
- Transmitir esperanza realista. Los síntomas van a ser paliados.
- Recoger la opinión del paciente con sensibilidad.
- Dejar claro que hay un plan alternativo.
- Acordar una cita para otro momento.



XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia



XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad
Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

Teams: Communication in Multidisciplinary Care

RICHARD T. PENSON, HELENA KYRIAKOU, DAN ZUCKERMAN, BRUCE A. CHABNER, THOMAS J. LYNCH, JR.

The Oncologist 2006;11:520-6

Equipos

Soporte emocional mutuo
Mejor detección de problemas
Amplían la posibilidad de contacto

Riesgo de contradicciones



XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

La "conspiración del silencio"

Posición explícita de los familiares por la que no quieren que se informe al paciente

Primero intentar convencer a la familia.....

El médico no puede dejar sin respuesta las preguntas directas del paciente

"Como dar malas noticias en Medicina"
Marcos Gómez Sancho, 1998



XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



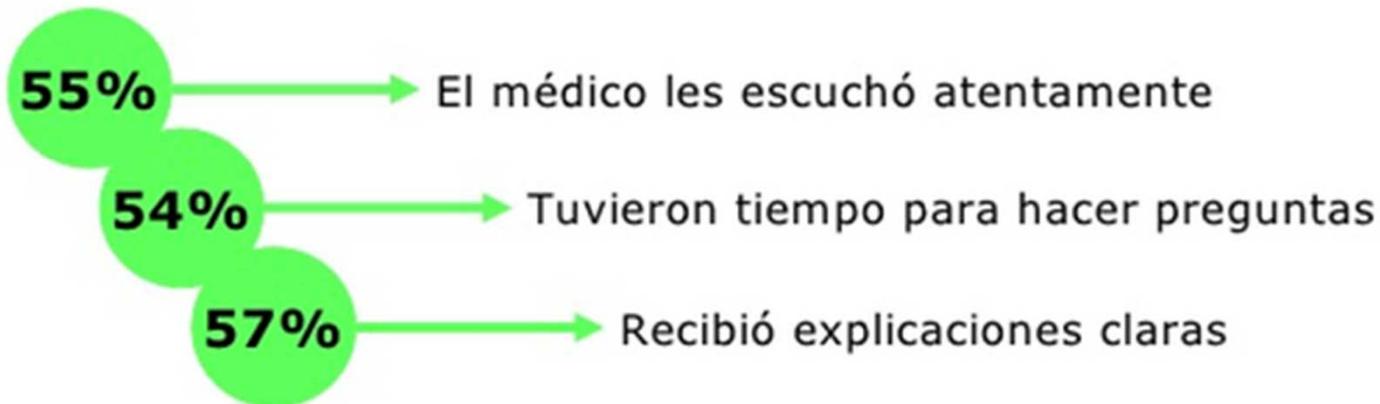
19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

European patients' views on the responsiveness of health systems and healthcare providers

Angela Coulter, Crispin Jenkinson *

[Eur J Public Health 2005;15:355-60](#)

Entrevista telefónica a 8119 ciudadanos de
más de 16 años, de 8 países europeos





XXXV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



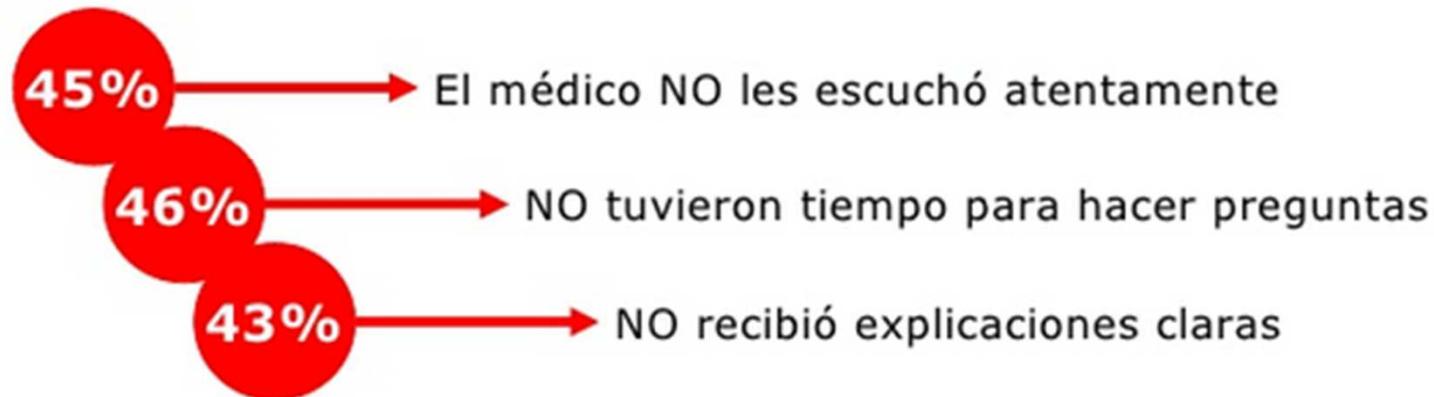
19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

European patients' views on the responsiveness of health systems and healthcare providers

Angela Coulter, Crispin Jenkinson *

[Eur J Public Health 2005;15:355-60](#)

Entrevista telefónica a 8119 ciudadanos de más de 16 años, de 8 países europeos





XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

- ¿Qué debemos ofrecer a nuestro pacientes?
 - Contacto visual
 - Empatía
 - Comprensión
 - Comunicación
 - Tiempos de espera razonables

Jadad AR, BMJ 2006; 326:1294



XXXV
Congreso Nacional de la Sociedad
Española de Medicina Interna (SEMI)

IV Congreso Ibérico de Medicina Interna
II Congreso de la Sociedad de Medicina Interna de la Región de Murcia



19-21 Noviembre 2014
Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas
Murcia

