XVII Congreso de Especialidades Veterinarias
20-21 de Abril de 2018 - Hotel Melia Avenida América - Madrid

ID: 01295
Tipo: Comunicaciones Libres
Área temática: ReproducciÃ³n (GERPAC)

USO DE UN CASO CLÃ•NICO DE REPRODUCCIÃ“N COMO RECURSO EDUCATIVO (ROLE-PLAYING) PARA MEJORAR LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÃ“N DE LOS CLÃ•NICOS CON LOS PROPIETARIO

Olga Mitjana[1] , Santiago Boira[2] , Alicia Laborda[1] , Cristina Bonastre[1] , Carolina Serrano[1] , BÃ¡rbara Olivan[3] , Javier GarcÃa Campayo[3] , Yolanda LÃ³pez del Hoyo[3] , Victoria Falceto[1]
1) Dpto. PatologÃa Animal-Hospital Veterinario. Facultad de Veterinaria. Universidad de Zaragoza 2) Dpto. de PsicologÃa y SociologÃa. Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo. Universidad de Zaragoza 3) Dpto. de Medicina, PsiquiatrÃa y DermatologÃa. Facultad de Medicina. Universidad de Zaragoza

OBJETIVOS DEL TRABAJO

Las habilidades de comunicación son fundamentales para un clínico veterinario que debe tratar diariamente con los propietarios de sus pacientes. Sin embargo, es una competencia en la que el clínico apenas ha recibido formación específica durante el grado. Así, al empezar su ejercicio profesional se encuentra en ocasiones con dificultades a la hora de gestionar las relaciones con sus clientes.

Nuestro objetivo es crear un grupo interdisciplinar de docentes y clínicos pertenecientes a los Grados de Veterinaria, Medicina y Psicología que utilizaran el role-playing como herramienta de enseñanza, la cual ha demostrado su eficacia en ámbitos de salud para la mejora en las habilidades de comunicació. De esta manera, se podrá dar nuevas herramientas a los veterinarios ampliando sus competencias de comunicación en la clínica diaria.

MATERIAL Y MÉTODO

La experiencia fue llevada a cabo en el Hospital Veterinario de la Universidad de Zaragoza con un grupo de alumnos residentes de postgrado del Master Propio de Clínica de Pequeños Animales. Inicialmente se realizó un cuestionario voluntario referente a sus impresiones acerca de sus habilidades-carencias en la comunicación diaria con los propietarios así como cuales eran las situaciones más estresantes para ellos.

Se confeccionaron tres guiones: caso clínico (para el residente), caracterización del cliente (para al actor) y puntos fundamentales (base para el estudio posterior del equipo). El grupo de docentes se reunió previamente con los actores para explicarles bien su papel. A los residentes apenas se les dio información, limitandose a explicarles que iban a ser grabados unos clientes voluntarios para un proyecto de comunicación. Las grabaciones previo consentimiento informado (6 residentes y 3 actores) se realizaron simultáneamente. Tras cada sesión, se entrevistaron por separado a los participantes comentando sus impresiones.
A. CASO CLÍNICO: En la consulta de reproducción se presentó un caso clínico: hembra reproductora American Bully, de 20 meses cubierta un mes antes. En la anamnesis, la propietaria acude a la consulta porque ha visto desde hace un par de días una secreción parduzca por la vulva y está preocupada por si estuviera abortando. En la exploración general, se observa apatía y poliuria-polidipsia. A la auscultación cardiaca se detecta un soplo y en la radiografía torácica se observa dilatación del ventrículo derecho y de la arteria pulmonar. La hematología y bioquímica sanguínea presentan valores normales. En la ecografía abdominal se observan ambos cuernos uterinos aumentados de tamaño (2 cm) y con presencia de contenido. Los resultados del electrocardiograma y la ecocardiografía muestran una estenosis de la válvula pulmonar. Se recomienda realizar una ovariohisterectomía, a pesar de que la edad y el estado general de la perra permiten tratar la piometra farmacológicamente con aglepristona. Se desaconseja que esta hembra sea reproductora, tanto por su cardiopatía congénita como por la

posible transmisión a su descendencia.

B. GUIÓN DEL ACTOR: El guión del actor resumido es el siguiente: es una propietaria que ha empezado hace poco a criar American Bully. Su motivación es el beneficio económico, aunque trata bien a los perros, ya que ha observado que así tiene más ganancias. En concreto, esta perra ha sido una inversión económica bastante importante. Ante el diagnóstico, se muestra muy contrariada, ya que daba por supuesto que estaba gestante, porque había seguido hasta ahora todos los consejos veterinarios, y la esterilización no entraba en sus planes. Su actitud es muy agresiva (desconfiada) y está dispuesta a hacer lo que sea necesario para que pueda criar, aunque ponga en riesgo la vida de la perra o tenga que ocultar la enfermedad cardiaca a los compradores de los cachorros.

C. PUNTOS FUNDAMENTALES: transmitir la información clínica de una manera clara para que el paciente comprendiera la gravedad del pronóstico, la toma de decisión y saber gestionar la agresividad y desconfianza de la propietaria hacia su diagnóstico así como su chantaje al intentar ocultar la patología cardiaca.

RESULTADOS

Se realizó posteriormente un taller formativo donde se expusieron y comentaron todas las grabaciones. Un punto a resaltar es que cada residente lo afrontó de manera diferente con sus pros y contras. Se hizo hincapié no solo en los “errores” cometidos en la comunicación con los propietarios, sino también en muchas de las habilidades que poseen en estos casos. Se aportaron tanto por parte de los residentes como de los profesores, pequeños “trucos” y se resolvieron dudas de situaciones pasadas que habían sido difíciles de gestionar. Uno de los temas tratados con gran interés fueron los distintos tipos de comunicación/acción veterinaria así como ejemplos ya vistos o que habían vivido los presentes. Además, uno de los hilos conductores de la sesión fueron las emociones del clínico y la toma de decisiones, ya que el usuario no ha de aceptar sin más la información. Se trata de una decisión colaborativa, en manos del propietario, eso sí, ayudado por el veterinario.

Este caso, al ser bastante complejo, se dividió en varias partes como la vinculación emocional/ interés económico, seguido por la toma de decisiones, la gestión de la ira y del conflicto y finalmente el dilema ético. En este caso[1] es necesario llegar en algunos momentos a “acuerdos de actuación”, en los cuales se pueden utilizar ejemplos personales de forma estratégica, así como disponer de información adecuada para que haya un proceso de comunicación auténtico: protocolos éticos, de conocimiento, negociación de dinero, etc.

En la encuesta final realizada (100% participación), los alumnos encontraron el taller muy útil para su formación, especialmente con clientes o en situaciones difíciles.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En este estudio se ha reflejado que los recién licenciados no son conscientes de los fallos o carencias que tienen en estas situaciones, por lo que no lo consideran importante en su formación. Tras la experiencia, los residentes han sido conscientes no solo de sus dificultades en la gestión emocional de situaciones difíciles sino también de sus habilidades, las cuales desconocian previamente.

BIBLIOGRAFÍA

Cornell K. and Kopcha M: Client-Veterinarian Communication: Skills for Client Centered Dialogue and Shared Decision Making. Vet Clin Small Anim Pract; 37 (1): 37-47