



Adherencia terapéutica:

***¿Sabemos vender
el producto?***

*MGC José Antonio Martínez Glez.
Master en Psicoterapeuta Familiar
Master en Gestión de Calidad
Junio, 2010*



*¿En qué condiciones llega un
pacientes que se sabe enfermo
o que tiene dolor?*

**“Estado alterado de
conciencia”**



Qué provoca un “Estado alterado de conciencia”

- **Música “evocativa”**
- **Una película**
- **Meditación**
- **El duelo**
- **Una nueva enfermedad**
- **EL DOLOR**

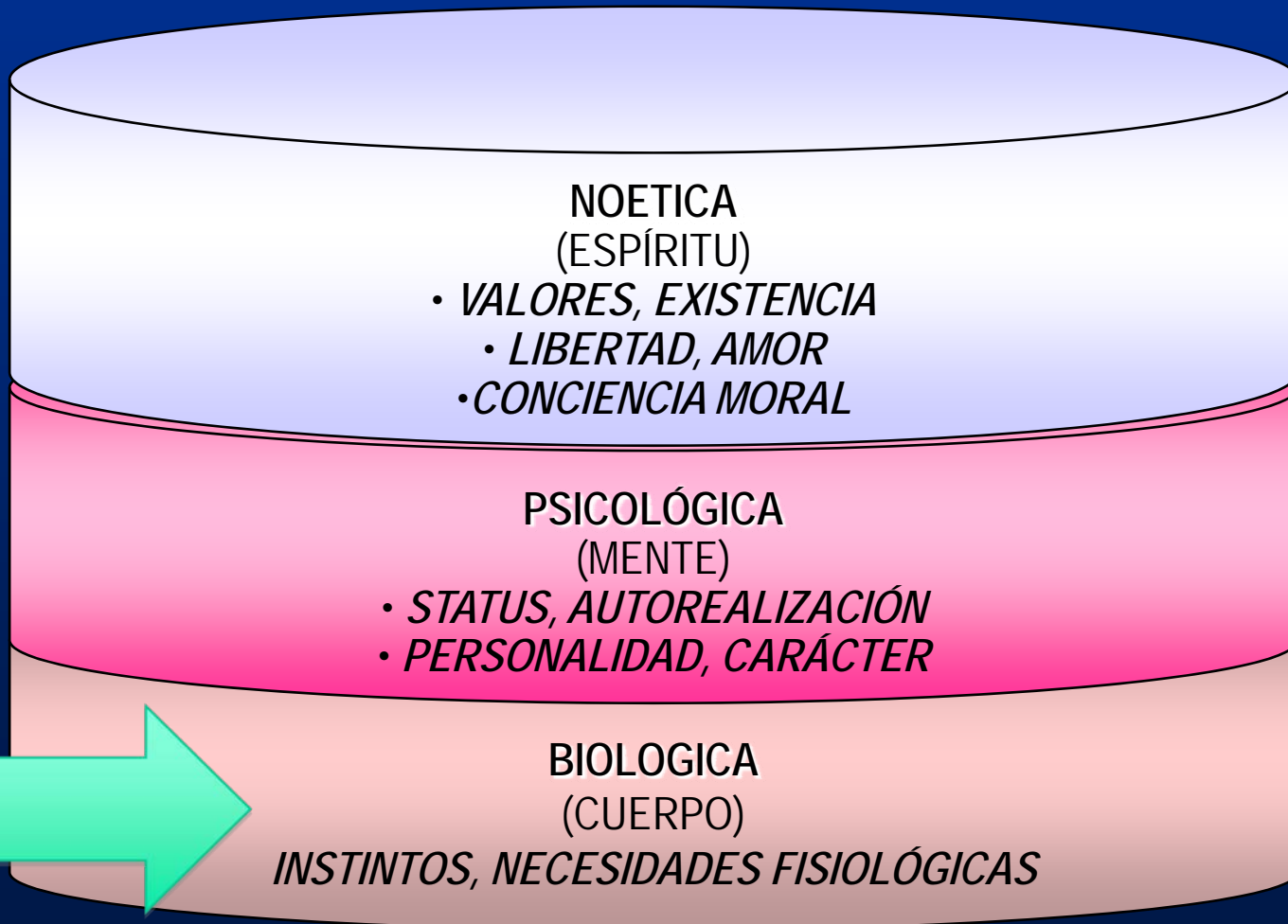


¿Con qué tipo de necesidades manifiesta un paciente ante una nueva enfermedad?



NECESIDADES

**VICTOR
FRANKL**

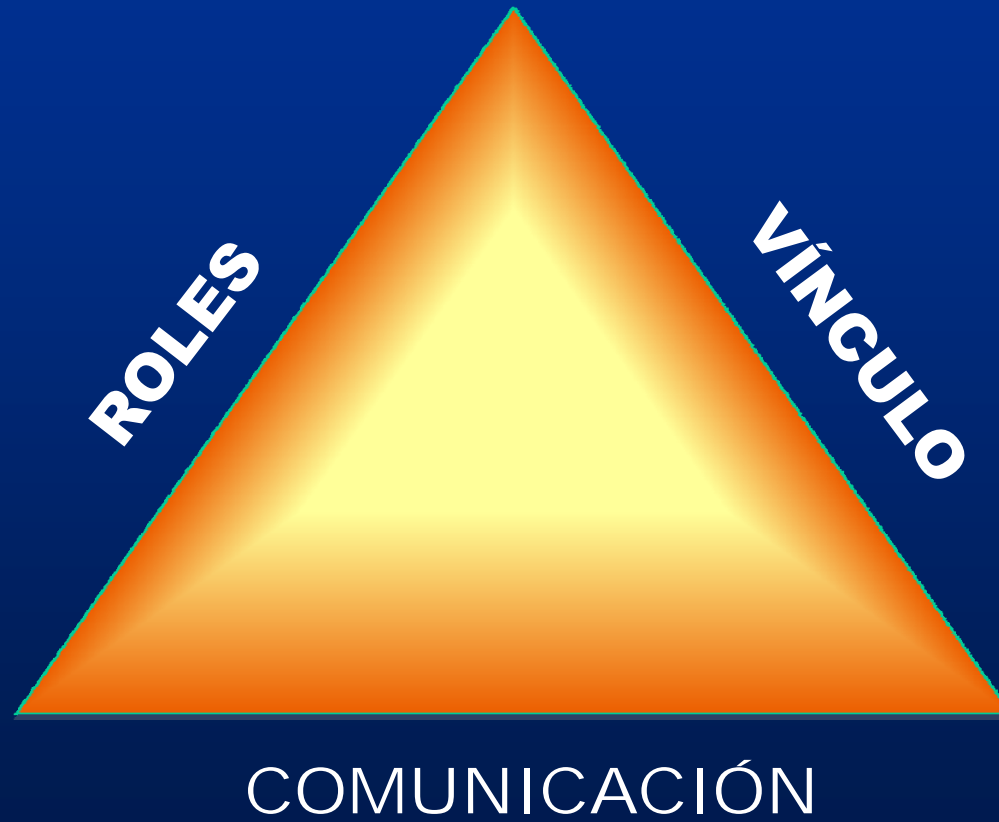




¿Cómo nos vinculamos con el paciente en el momento de ofrecerle el tratamiento?



TRABAJO TERAPÉUTICO





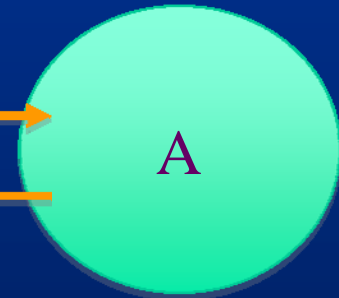
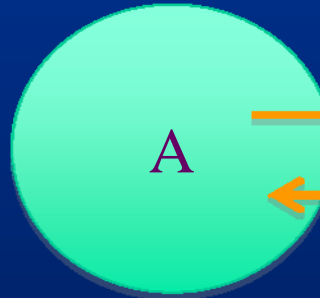
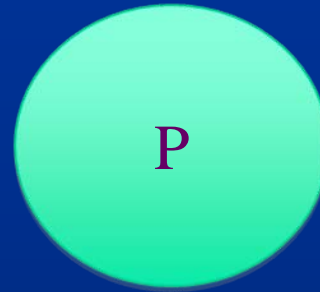
TRABAJO TERAPÉUTICO

- ROL.-** Es la unidad de conducta social más pequeña.
A quién represento o qué papel juego en la sociedad
- VÍNCULO.-** Es la posición psicológica que asumo ante el otro.
- COMUNICACIÓN.-** Digital o palabras y Analógica, a través del lenguaje del cuerpo

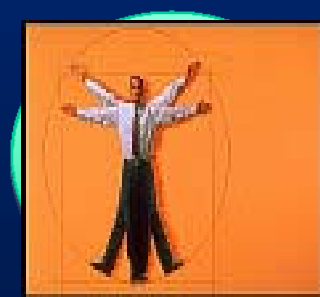


PROFESIONAL

PACIENTE



Nivel social



Nivel psicológico

Síndrome
Del niño
Desvalido

TRANSACCIÓN DOBLE



PROFESIONAL

PACIENTE

“Le conseguí su tamal”

“No tengo para el pasaje”

“Si se porta bien...”

“Me queda muy retirado”

“Le voy a ayudar con..”

“No tengo quien me traiga”

Síndrome
Del niño
Desvalido



CONCILIADOR .- TRATA DE RESOLVER

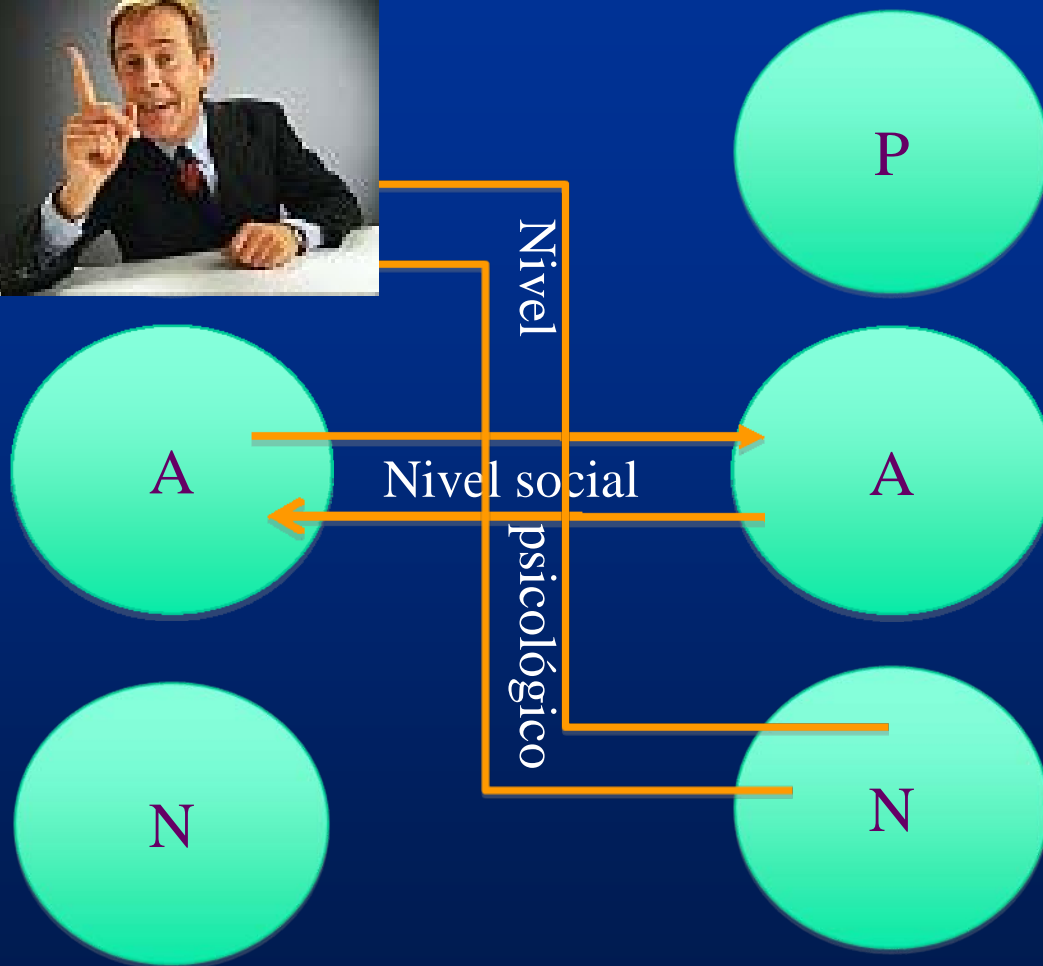


PROFESIONAL

PACIENTE



Síndrome
Del niño
Desobediente



TRANSACCIÓN ANGULAR



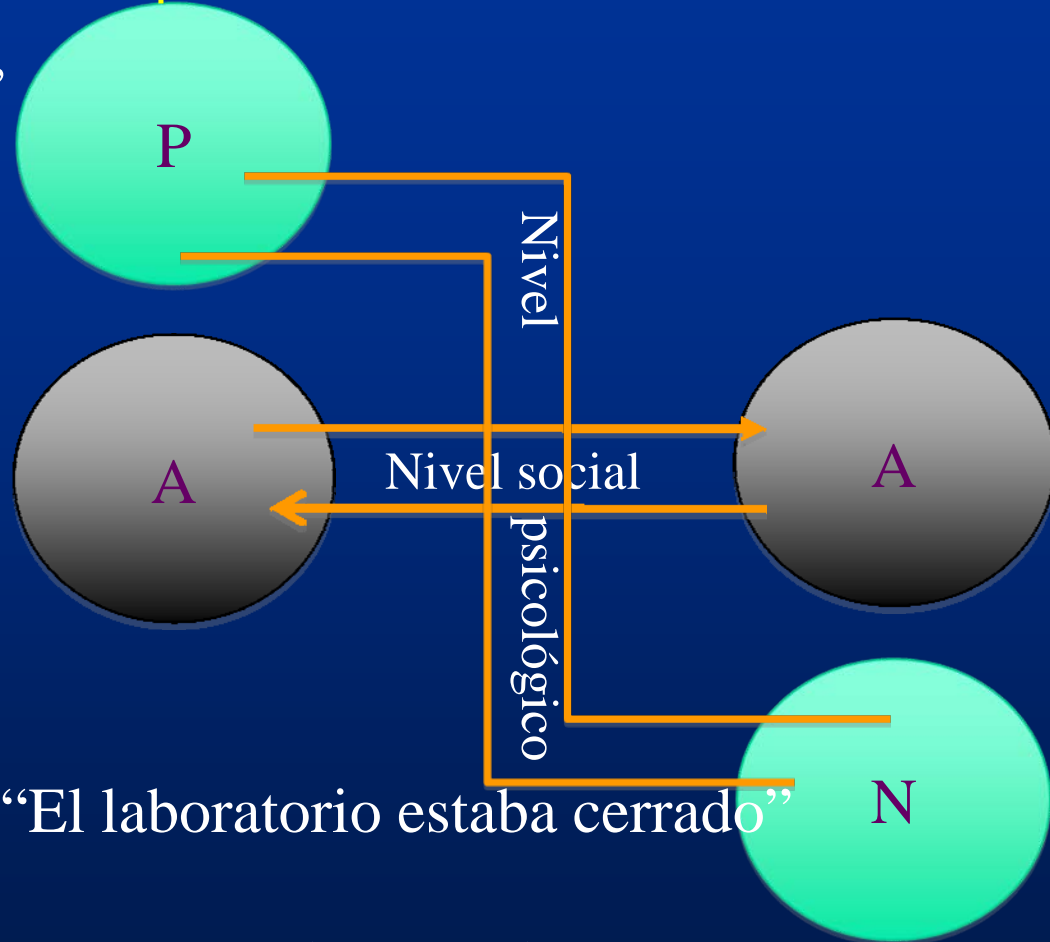
PROFESIONAL
Inculcador

PACIENTE

“Nunca hace nada bien”

“qué es lo que le pasa”

“Si sigue así lo voy a..”



“El laboratorio estaba cerrado”

“pónganse de acuerdo...”

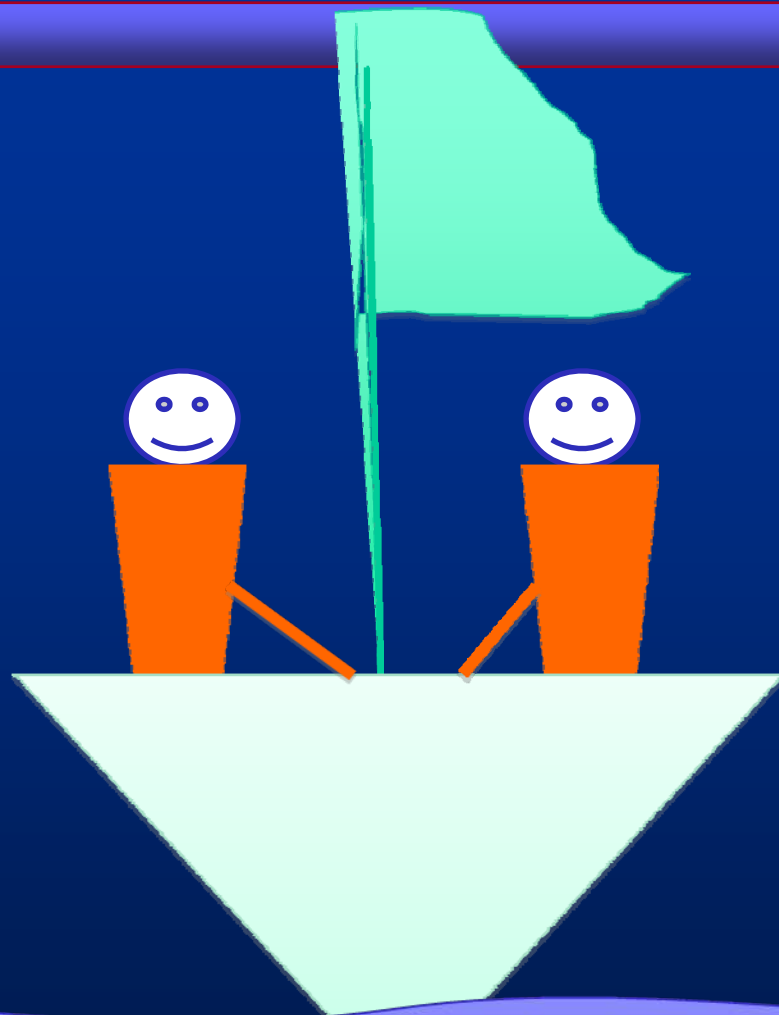
Super razonador

“Me trataron mal y...”

Síndrome
Del niño
Desobediente



México Libre de
Tuberculosis®





México Libre de
Tuberculosis®





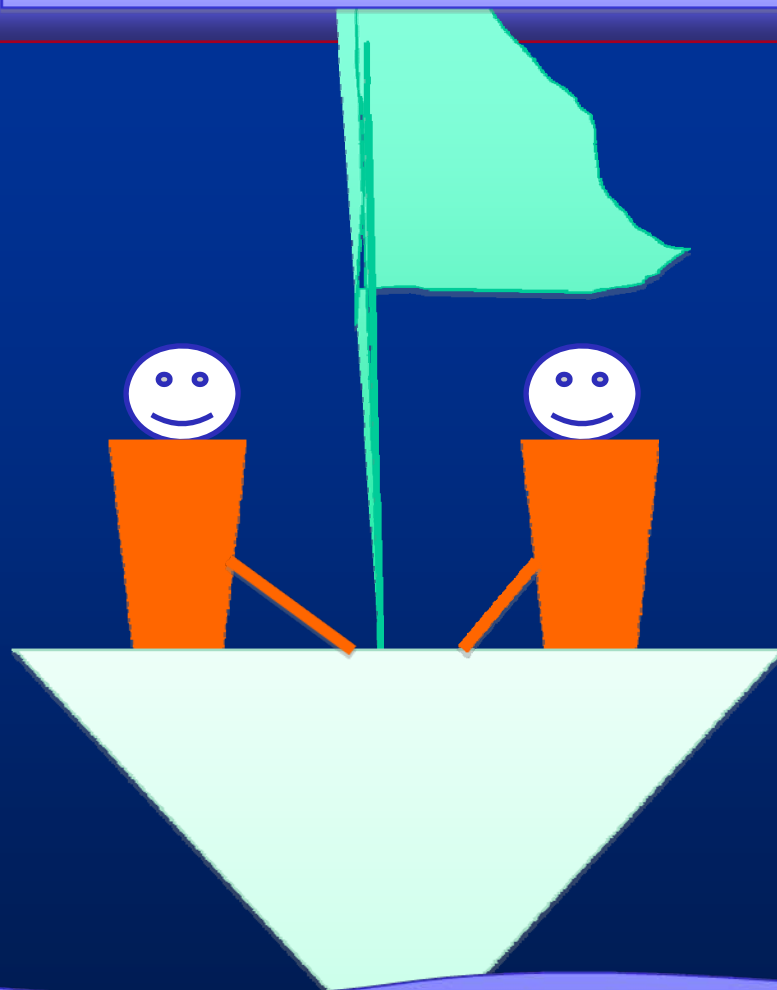
México Libre de
Tuberculosis®





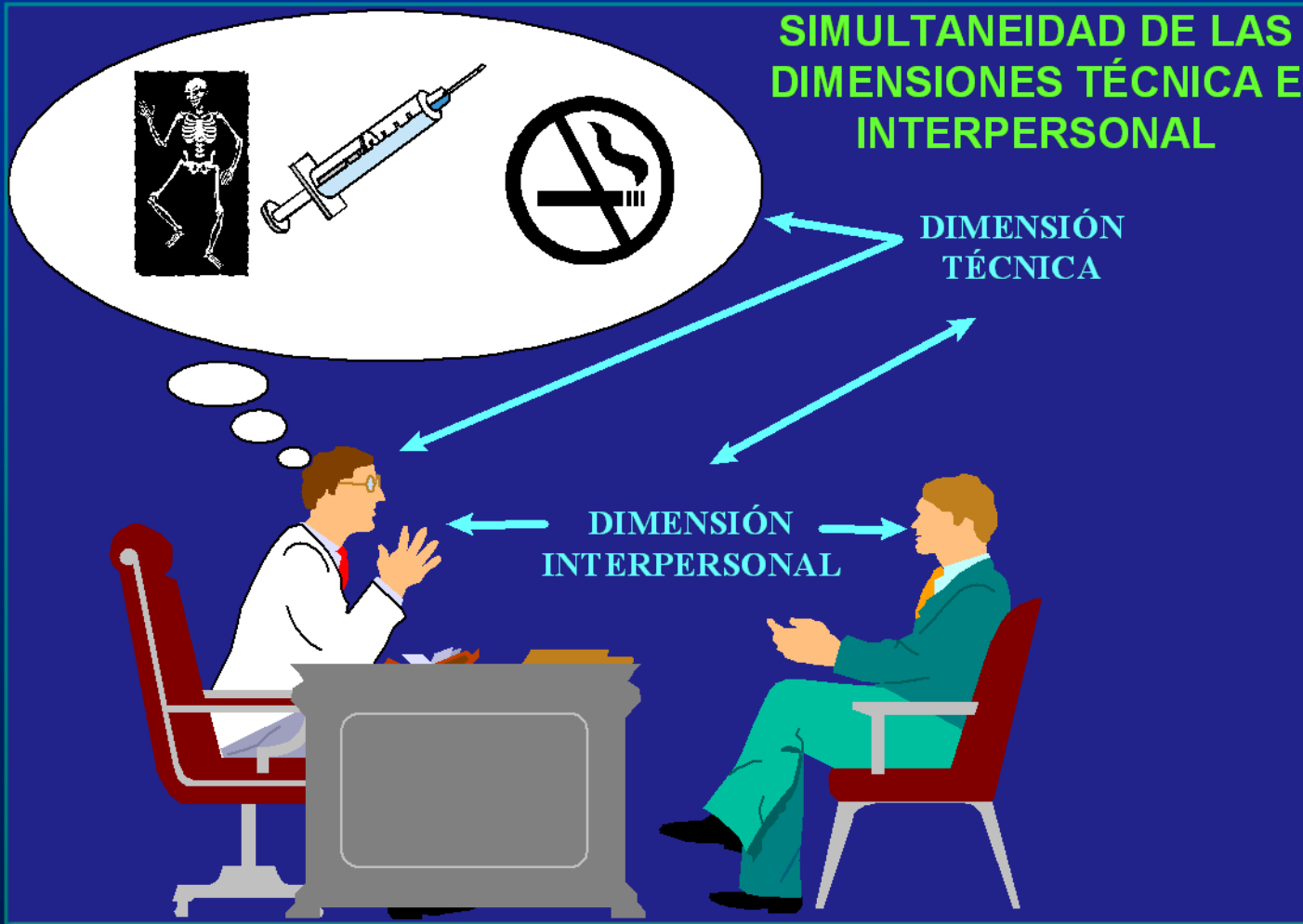
México Libre de
Tuberculosis®

EQUILIBRIO DE FUERZAS





México Libre de
Tuberculosis®





SIMULTANEIDAD DE LAS DIMENSIONES TÉCNICA E INTERPERSONAL

DIMENSIÓN TÉCNICA

- CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS
- INTERROGATORIO DIRIGIDO
- REGISTRO DE INSTRUMENTOS
- ESTUDIOS PARACLÍNICOS
- DECISIONES TERAPÉUTICAS

DIMENSIÓN INTERPERSONAL

- USO DE LA VOZ
- LA MIRADA
- LA GESTICULACIÓN
- CONTACTO FÍSICO
- MANEJO DE LA DISTANCIA
- POSICIÓN DEL VÍNCULO



70-90%



***¿Cómo construir una
relación terapéutica
efectiva?***



Momentos de la relación terapéutica

- 1. Anclaje***
- 2. Procesamiento***
- 3. Acuerdos***



Momentos de la relación terapéutica

- 1. Anclaje***
- 2. Procesamiento***
- 3. Acuerdos***



Contacto analógico

- 1. Para enganchar al paciente utilizar la motivación del paciente***
- 2. Utilizar las mismas palabras que utiliza el paciente***
- 3. Ayudarle a imaginar lo que ocurriría si recibe o deja de recibir ayuda***



FUNCIONES DE LOS LÓBULOS CEREBRALES

IZQUIERDO	DERECHO
Lenguaje literal	Lenguaje analógico
Presente	Atemporal
Matemática	Paradoja
Palabra escrita	Ilusión de alternativas
Racionalización	Aforismos
"Control"	Mitos.....



Momentos de la relación terapéutica

- 1. Anclaje*
- 2. Procesamiento*
- 3. Acuerdos*



Atributos de Calidad del Producto

1. BIENES:

TAMAÑO, PESO, FORMA, COLOR, CONSUMO DE ENERGÍA

2. INFORMACIÓN:

PRECISIÓN, OPORTUNIDAD, INTEGRIDAD, CLARIDAD, UTILIDAD, ACTUALIDAD

3. SERVICIO:

OPORTUNIDAD, CORTESÍA, APEGO A NORMAS TÉCNICAS

C
A
L
I
D
A
D



Valor Agregado



2. PROCESAMIENTO

1. Envolver en un “regalo” el beneficio del tratamiento
2. Lo gratuito no tiene valor, lo costoso sí.
3. Construir la percepción del beneficio
4. Devolverle la fuerza de la decisión



PROCESAMIENTO

1. Envolver en un “regalo” el beneficio del tratamiento

- Beneficio terapéutico de las drogas
- Mejor 6 meses que un año
- Curación con disciplina
- Un equipo de trabajo que estará pendiente de su salud



PROCESAMIENTO

2. Lo gratuito no tiene valor, lo costoso si.

- No es un medicamento gratuito
- Es un medicamento costoso que es absorbido por los servicios de salud
- Medicamento que no está disponible en cualquier farmacia
- El equipo de salud necesita presupuestar con anticipación su compra y hay pacientes en lista de espera



Procesamiento

3. Construir la percepción del beneficio

- Es una enfermedad que no conocía y que estaba deteriorando su salud
- Ahora que sabemos el daño, podemos mejorar sus condiciones de salud.
- Se trata del medicamento preciso que irá necesitando su cuerpo para recuperarse.



Procesamiento

4. Devolverle la fuerza de la decisión

- Ayudarle a medir el riesgo de sus decisiones si falta
- Si no puede venir, ofrecerle otro establecimiento de salud
- Qué horario le conviene
- Ante un NO del usuario – dígame cómo le hacemos?
- **PERO EL MEDICAMENTO NO SALE SIN SUPERVISIÓN**



Momentos de la relación terapéutica

- 1. Anclaje*
- 2. Procesamiento*
- 3. Acuerdos*



Acuerdos

5. Definir con claridad lo que el equipo de salud ofrecerá y lo que espera a cambio (definición de relación)
6. Felicitarlo por la decisión tomada (motivación a continuar)
7. Involucrar al líder familiar en la decisión.



Acuerdos

5. Definir con claridad lo que el equipo de salud ofrecerá y lo que espera a cambio (definición de relación)

- El equipo de salud, nosotros, estamos dispuestos a ofrecerle.....
- De usted esperamos
- Dejarlo por escrito
- CONSTRUIR UNA RELACIÓN SANA ENTRE ADULTOS



Acuerdos

6. Felicitarlo por la decisión tomada (motivación a continuar)

- Reforzar el reconocimiento de sus decisiones
- Expresarle el valor para el equipo de salud como persona
- Agradecerle la confianza que tiene en el equipo de salud
- A partir de ahora estaremos más pendientes de su salud



Acuerdos

7. Involucrar al líder “familiar” en la decisión tomada.

- Identificar al tomador de decisiones
- Aceptar la participación activa de quien lleva las riendas en la casa
- Identificar la red social de apoyo que da soporte a la persona con TB



*“Lo afectivo es
Lo efectivo”*

Daniel

Nares



¡ Muchas gracias !

Dr. José Antonio Martínez González

Master en Psicoterapia Familiar

Master en Gestión de Calidad

Consultor TB CAP / the UNION

Ex asesor en Desarrollo de Recursos Humanos

OPS/OMS México

Tel (55) 55 63 88 23

Cel. 55 54 14 77 54

jantoniomar@yahoo.com