

Cuando usted comienza una cita tiene una agenda, cosas que quiere hacer durante su tiempo con el paciente. Por ejemplo, completar un examen de la audición, adaptar un audífono o enseñar al paciente cómo usarlo. Usted puede asumir que el paciente comparte la misma agenda, después de todo él o ella hizo la cita, y puede pasar por alto, si no presta atención, que el paciente tiene sus propias prioridades y preocupaciones. Puede estar luchando con el efecto que su pérdida de audición tiene en su trabajo o en sus relaciones, estar preocupado sobre cómo cuidar los audífonos o cómo reaccionarán los demás. Mediante el desarrollo de una agenda compartida puede abordar las preocupaciones principales del paciente durante la cita.

Hay una serie de beneficios al desarrollar una agenda compartida. El desarrollo es un proceso por el que, a través de la discusión, se entera de lo que el paciente necesita, usted comunica las cosas que necesita hacer, y a continuación acuerda con el paciente sobre el curso a seguir durante la cita. Mediante la inclusión de su paciente en el proceso usted puede atender mejor las necesidades y prioridades del paciente. A través de este proceso hace que su paciente participe, lo que es crítico para ayudar a su paciente a abordar sus preocupaciones.

Una agenda compartida se desarrolla al comienzo de la cita. Para ello, haga preguntas abiertas para entender las necesidades y prioridades del paciente. Por ejemplo, señora Jones, ¿qué preocupaciones tiene hoy? Clarifique su comprensión de los problemas o metas, eso tranquilizará a su paciente y le asegurará que usted lo ha entendido. A continuación, comparta sus objetivos para la cita. Por ejemplo, es posible que necesite llevar a cabo una prueba de la audición. Usted puede ayudarlo a entender qué tiene que hacer y cómo le ayudará a obtener la información para ayudar al paciente. Antes de empezar, determine las prioridades de lo que puede ser completado durante la cita, y si es necesario, lo que tendrá que hacer durante otra.

Si no se tiene cuidado, un enfoque prematuro puede dificultar el desarrollo de una agenda compartida. Un enfoque prematuro ocurre cuando usted decide qué se hará sin consultar con el paciente. Cuando esto sucede, usted no tiene conocimiento de las necesidades del paciente o que pueda tener diferentes prioridades. Por ejemplo, señora Jones, hoy vamos a revisar sus audífonos, mediante una prueba llamada oído real y a continuación, vamos a hablar sobre estrategias de comunicación. Empecemos, tenemos mucho que cubrir. El paciente sigue el ejemplo del audiólogo y no menciona ningún problema.

El enfoque prematuro también puede ocurrir durante la discusión de un tema en particular cuando el audiólogo se enfoca demasiado pronto en tomar una acción. Por ejemplo, a un cliente se le adaptaron recientemente audífonos y viene a una cita de seguimiento, y ocurre un intercambio como el siguiente: señora Jones, ¿cómo le ha ido con sus audífonos este último par de semanas? Bien, supongo. Todo suena tan diferente, la vajilla hace mucho ruido cuando la guardo y escucho mis zapatos cuando camino. No sé si pueda usar estos audífonos.

A. Los sonidos la están molestando. Vamos a conectar sus audífonos a la computadora y hacer algunos ajustes. Actuar con demasiada rapidez previene hablar de cómo se siente el paciente con esta nueva experiencia y de su adaptación al uso de los audífonos.

Si el audiólogo no chequea con el paciente, es posible que el paciente no exprese sus preocupaciones. En este ejemplo, el audiólogo impone su propia agenda sin consultar con el paciente. "El propósito de la cita de hoy es ir a la cabina de sonido y ver cómo funcionan los audífonos con habla y ruido. Después de hacer eso, si hay algún ajuste que deba hacerse, regresaremos aquí y haremos esos ajustes. ¿Le parece bien?" "Sí, está bien."

En este ejemplo, el audiólogo hace una pregunta abierta para obtener información sobre las preocupaciones del paciente, refleja las preocupaciones, establece sus metas y chequea con el paciente sobre la agenda para la cita. "¿En qué puedo ayudarle hoy?" "Creo que mis audífonos necesitan ser ajustados. "O.K." "Fui a dar un paseo en bicicleta el otro día, y los ruidos del viento eran terribles." "Así que el ruido del viento es un problema. ¿Qué más?" "Cuando me subo a mi coche, el Bluetooth se conectaba automáticamente, pero ahora no lo hace y tengo que hacerlo manualmente cada vez." "Eso es molesto. Podemos revisar algunas de las configuraciones del programa. ¿Qué otras preocupaciones tiene?" "Creo que eso es todo." "Me gustaría llevarla a la cabina de sonido y hacer algunas pruebas asistidas para ver cómo le está yendo con los audífonos. ¿Le parece bien?" "Sí, está bien." "Muy bien, los objetivos para hoy son poder ajustar los audífonos, para que funcionen bien en interiores y cuando monte la bicicleta, y para ver la configuración de Bluetooth, asegurarnos de que la conectividad funciona correctamente, y luego nos dirigiremos a la cabina de sonido, haremos algunas de esas pruebas asistidas. "O.K." "¿Eso suena bien?" "Sí."

Existe una conexión entre el desarrollo de una agenda compartida y la participación del paciente. En la primera demostración, el paciente no comparte sus inquietudes y, por lo tanto, el audiólogo no aborda las preocupaciones. En la segunda demostración, el audiólogo evalúa el punto de vista del paciente y la cita es guiada por ambas perspectivas. Esto crea una atmósfera de colaboración y el paciente puede estar más dispuesto a hablar sobre sus preocupaciones.

La toma compartida de decisiones ocurre durante la cita, a menudo relacionada con recomendaciones para intervención como la obtención de audífonos, consideración de implantes cocleares, o las opciones para el tratamiento de acúfeno. Es importante involucrar a sus pacientes en la discusión. Esto le ayudará a entender mejor sus puntos de vista, prioridades

y preocupaciones y mejora su capacidad para individualizar el plan de tratamiento. Este proceso también ayuda a su paciente a comprometerse con las decisiones que está tomando, mejorando su habilidad para adoptar las conductas que necesitará implementar en su vida diaria.

En esta demostración, el audiólogo proporciona información y no involucra al paciente en el proceso de toma de decisiones. Ella hace suposiciones acerca de las necesidades y preferencias del paciente. "Hemos terminado con la prueba de audición, y me gustaría hablar sobre los resultados. Los tenemos aquí en lo que se llama un audiograma, y este es un gráfico que muestra cómo escucha con diferentes sonidos, y para orientarle, tenemos los tonos en la parte superior, de bajo a alto, y de suave a fuerte en este lado. Los círculos son su oreja derecha y las X son su oreja izquierda. Cualquier cosa que esté por debajo de esta línea aquí, está mostrando una pérdida de audición, y puede ver que todas las marcas realmente están un poco por debajo de esa línea, y eso significa que todo tiene que ser un poco más fuerte antes de que lo pueda oír, y eso puede hacer que sea realmente difícil de entender en muchas situaciones diferentes como cuando está lejos de alguien que habla en voz baja, o si es ruidoso, como en un restaurante cuando y muchas otras personas hablando a su alrededor. Este tipo de pérdida de audición es algo con lo que los audífonos pueden ayudar, y podemos hablar de ello hoy. Me gustaría mostrarle algunos. Este es un tipo de audífono que es muy popular, y funcionaría muy bien para su audición. ¿Es algo que te gustaría hacer hoy?" "Sí, podría hacerlo si eso me ayudara, me gustaría intentarlo." "De acuerdo, lo que podemos hacer es poner algunas cosas en la computadora y hablar de cómo funcionan." "Suena bien." "O.K."

En este ejemplo, el audiólogo hace que el paciente participe pidiendo permiso antes de compartir información, utiliza la reflexión para aclarar su entendimiento, y hace recomendaciones basadas en las necesidades del paciente, preguntando acerca de las preferencias y comprobando que el paciente está de acuerdo con la decisión final. "Muy bien, hemos terminado con las pruebas hoy, y me gustaría hablar sobre los resultados ahora. ¿Está bien?" "Sí, me gustaría saber cómo me fue." "Cuando miro los resultados de la prueba, veo que tiene una pérdida de audición en ambos oídos, y es para todos los diferentes sonidos, desde los tonos bajos hasta los tonos altos, tuve que subir el volumen un poco más antes de que pudiera oírlos. Con ese grado de pérdida de audición con lo que estoy viendo, va a tener problemas para entender en lugares donde hay ruido o cuando está lejos de alguien que está hablando. Va a haber situaciones en las que no va a ser capaz de entender lo que la gente está diciendo." "Sí, se está haciendo más difícil y me quedo en casa más de lo que solía hacerlo." "Así que no sale tanto como le gustaría. Puede ser muy difícil y frustrante sentirse así. Los audífonos pueden ayudarle oír algunas cosas más fácilmente, ¿es algo de lo que le gustaría hablar hoy?" "Sí, ciertamente mi audición está interfiriendo con las cosas que me gusta hacer." "De acuerdo, usted tiene pérdida de audición en ambos oídos y cuando las personas tienen una pérdida de audición en ambos oídos como usted, por lo general les va mejor si usan un audífono en cada oído, particularmente en lugares ruidosos, tendrá más beneficio oyendo igual en ambos lados."

¿Cómo se siente al respecto?" "Bueno, no pensé que necesitara audífonos en ambos oídos, pero si hay algo que pueda ayudar, sí, definitivamente me gustaría intentarlo. "Los audífonos vienen en diferentes estilos, y puede ver algunas fotos aquí, cualquiera de estos estilos realmente le ayudaría a escuchar los sonidos que no oye. ¿Qué piensa sobre el aspecto del audífono?" "Bueno, no quiero que sean demasiado grandes, pero quiero algo que me ayude a oír." "De acuerdo, parece que se siente cómodo con cualquier estilo de audífono, siempre y cuando le ayude y si no es demasiado grande". "Correcto". "Muy bien, los audífonos también pueden hacer muchas cosas para ayudarlo a oír en diferentes situaciones, tienen diferentes funciones que podemos conseguir. ¿Hay cosas que le gustaría asegurarse de que los audífonos le ayuden a oír mejor?" "Definitivamente, uso mucho mi tableta para ver videos y escuchar música, y por supuesto, uso mi teléfono celular." "De acuerdo, parece que le gustaría llevar audífonos que le ayuden a oír con diferentes dispositivos, y no le preocupa demasiado el estilo siempre y cuando no sea demasiado grande y me pregunto cómo se siente sobre algo como esto. Este estilo de audífono es robusto y se conecta bien a dispositivos como el teléfono y la tableta. ¿Cómo se sentiría si le adaptara algo así?" "Este se ve bien y quiero podría usarlo, pero me pregunto si tiene colores diferentes, no quiero que llame la atención." "Está bien, así que se siente cómodo usando este estilo siempre y cuando no llame la atención." "Correcto". "Absolutamente, vienen en muchos colores diferentes, y si quiere puedo hacer que combine con su color de pelo." "De acuerdo, eso suena bien, me gustaría hacerlo." "De acuerdo, creo que hemos hablado sobre todo lo que tenemos que decidir, pero permítame resumir para asegurarnos de que todo está bien. Le gustaría probar dos audífonos, y se siente cómodo con este estilo, para ver cómo le ayuda, cómo le va, puedo ordenar esto hoy si quiere con un color que combine con el de su cabello, si es lo que quiere hacer. "Sí, eso me parece bien y por qué no seguimos adelante y ordenamos los audífonos, ¿y cuándo los recibiré?"

Existe una conexión entre la toma de decisiones compartida y la participación del paciente. En la primera demostración, el paciente no da su opinión sobre la selección de audífonos y puede no estar comprometido con el proceso. En la segunda demostración, el audiólogo incentiva la autonomía del paciente. El paciente se siente comprendido y juega un papel en el proceso de toma de decisiones. Esto puede favorecer la aceptación y es más probable que el paciente esté satisfecho con la decisión.

La planificación de acciones ocurre normalmente al final de una cita. El propósito de este paso es ayudar al paciente a tomar los próximos pasos necesarios. Esto puede incluir la implementación de cosas nuevas en la vida diaria, tal como usar sus audífonos, y puede ayudar con los cambios necesarios para superar las barreras que experimenta. Durante este paso, el cliente se compromete a realizar tareas y acciones que le ayudarán a superar los desafíos.

Para desarrollar un plan de acción usted ayudará a su paciente a clarificar su objetivo y los pasos específicos que debe tomar. Es útil comenzar con pequeños cambios de comportamiento y aumentar la dificultad a medida que el paciente muestra un mayor dominio. Por ejemplo, si

es difícil para un paciente usar audífonos por al menos 6 horas al día, usted puede comenzar con 3 y luego establecer metas mayores durante el curso del tratamiento. Esto ayuda a la continuidad.

También es útil considerar qué obstáculo puede ocurrir para ayudarle a decidir lo que puede hacer si ocurre. Concluya con un plan para cuándo y cómo va a hablar con el paciente para ver cómo le está yendo, y para determinar si apoyo adicional o diferente es necesario.

En este ejemplo, el audiólogo asigna objetivos conductuales al paciente sin consultarlo, y la conversación se basa únicamente en la agenda del audiólogo. "Así que hoy hemos hablado de por qué es tan importante que Annie use sus audífonos tan a menudo como sea posible, y creo que algo que debería hacer es ponérselos a primera hora de la mañana. Lo primero que debe hacer es ponérselos y hacer que se las ponga durante todas las horas del día, excepto quizás durante cosas como la hora del baño. Y quiero que las lleve puestas al menos 10 horas al día, ¿cree que eso es algo que puede hacer?" "Sí, creo, sí." "De acuerdo, entonces cuando vuelva la semana que viene podemos hablar de eso y ver cómo le fue." "O.K."

En este ejemplo, el audiólogo explora las razones que subyacen la motivación del paciente y hace recomendaciones basadas en los valores del paciente. El audiólogo también le pide al paciente que genere sus metas y proporciona una manera para evaluar si las alcanza. "Ok, Clarissa, lo que entiendo de lo que hemos hablado es que Annie es realmente buena en dejarse sus audífonos puestos, pero algunos días no es hasta el almuerzo cuando le pone los audífonos, ¿correcto?" "Sí, creo que estoy demasiado ocupada, alistando a los niños para el colegio en la mañana y haciendo otras cosas que para cuando me doy cuenta de que no tiene los audífonos puestos es hora de almorzar, y sé que es muy importante, pero no sé por qué no puedo recordar hacerlo". "Parece que le cuesta recordar ponérselos y le molesta cuando se olvida." "Sí." "De acuerdo, una cosa que me gustaría hacer, juntos me gustaría que nos fijemos unos objetivos que le ayuden a recordar, establecer una rutina de ponerle los audífonos por la mañana. ¿Es algo que le gustaría hacer?" "Sí, me parece bien." "De acuerdo, y mientras pensamos en estas metas específicas, me gustaría que pensara en algunas razones para establecer las metas. Por ejemplo, ¿por qué es importante para usted que Annie use los audífonos?" "Quiero que sea capaz de escuchar los sonidos a su alrededor, creo que es importante que pueda desarrollar las habilidades del habla y del lenguaje escuchando lo que está sucediendo a su alrededor". "Está bien. Suena como si ser capaz de comunicarse a través del habla y escucha es algo importante para usted." "Sí." "¿Por qué es eso?" "Porque en última instancia, quiero que le vaya bien en el colegio, quiero que tenga un futuro brillante, quiero que tenga las mismas oportunidades que la gente que la rodea". "Usar audífonos puede definitivamente darle a Annie la oportunidad de desarrollar el lenguaje y tener éxito en el colegio, y para aprovechar eso, lo que recomiendo es que Annie use sus audífonos diez horas al día o más, y tenemos esta tecnología que usted y yo podemos usar para hacer el seguimiento, se llama Data Logging y nos puede ayudar saber en promedio cuántas horas al día Annie está usando sus audífonos, y mirando eso podemos saber cuándo es el momento de mirar más de

cerca cómo van las cosas". "O.K." "De acuerdo, ¿qué es lo que puede hacer ahora que le ayude a recordar ponerle los audífonos por la mañana?" "Supongo que todas las noches, antes de acostarse, saco la ropa que llevará puesta al día siguiente, y pongo los audífonos con la ropa, tal vez eso me recuerde ponérselos cuando se vista por la mañana". "De acuerdo, eso es un buen plan. ¿Qué clase de desafíos cree que enfrentará?" "Mi mamá cuida a los niños todos los martes y jueves por la noche porque me voy a trabajar muy temprano esos días, así que creo que ella podría no saber cómo ponérselos, si no estoy allí". "De acuerdo, parece que le preocupa que en los días en que no está, Annie no use audífonos." "Sí." "De acuerdo, ¿qué cree que puede hacer esos días?" "No estaré allí, pero tal vez podría enseñarle a mi madre cómo ponerle los audífonos o probablemente creo que usted podría enseñarle si la traigo nuestra próxima cita". "Absolutamente, eso es definitivamente algo en lo que puedo ayudar. ¿Qué otros retos cree que enfrentará?" "Creo que no puedo pensar en otra cosa ahora mismo." "OK, para resumir, parece que lo primero que podemos hacer es poner los audífonos de Annie con su ropa para el día siguiente por la noche cuando vaya a la cama." "Sí." "Y dijo que eso es algo que puede hacer hoy." "Sí." "De acuerdo, y el siguiente paso sería que su madre viniera a la próxima cita y que juntos le enseñáramos a ponerle los audífonos a Annie. ¿Le parece bien?" "Sí, creo que suena como un buen plan." "De acuerdo, así que la próxima semana, cuando venga, podemos ver ese registro de datos juntos como dije, y luego me gustaría que compartiera conmigo cómo cree que le ha ido con esta rutina, de acuerdo." "Está bien." "O.K."

Existe una conexión entre la planificación de acciones y la participación del paciente. En la primera demostración el paciente no habla sobre sus desafíos y puede no ser capaz de alcanzar la meta. En la segunda demostración el paciente se conecta con la importancia personal de usar los audífonos, identifica una estrategia que le puede ayudar, e identifica las barreras para el cumplimiento del objetivo, creando la oportunidad para abordar este reto adicional. El paciente puede sentirse más motivado para completar el objetivo basado en su participación en el proceso de planificación de la acción.

Es importante que recuerde validar cómo se siente su paciente cuando trabaja con él. El concepto de validación es decirle a una persona que lo que está sintiendo es normal. Por ejemplo, puede tener un paciente que se siente incómodo con el uso de audífonos. Usted puede validar esto diciendo "es normal sentirse incómodo al usar audífonos, y aún así puede usarlos". Tenga en cuenta que la validación es sobre las emociones, no las acciones.