

El Ostomy Life Study Review es una publicación recurrente elaborada por Coloplast en cooperación con personal de enfermería experto en cuidados de ostomía del Global Coloplast Ostomy Forum.

# Cómo entender el comportamiento del paciente *y cómo influir para lograr cambios*

*Tanto para los pacientes como para los profesionales de la salud, es fundamental cambiar el comportamiento y los hábitos a fin de adaptarse a las nuevas circunstancias. ¿Por qué algunos pacientes tienen éxito, mientras que para otros es difícil?*

*¿Qué pueden hacer los profesionales de la salud para comprender y ayudar a sus pacientes a cambiar su comportamiento cuando se enfrentan a una situación nueva?*

Todos los seres humanos tenemos la capacidad de cambiar nuestro comportamiento. A medida que crecemos, constantemente aprendemos nuevos comportamientos (p. ej., caminar) y dejamos atrás los viejos (gatear). Pero, incluso para los adultos, la capacidad de cambiar el comportamiento sigue siendo importante.

Algunos cambios son simples y ocurren casi automáticamente, como adaptarse a usar un nuevo teléfono o tomar una nueva ruta camino al trabajo.

Sin embargo, en algunas situaciones, el cambio de comportamiento requiere un gran esfuerzo y puede hacer que tengamos que luchar para adoptarlos durante mucho tiempo. Para los pacientes, podría implicar tener que lidiar repentinamente con una afección crónica. Para los profesionales de la salud, podría

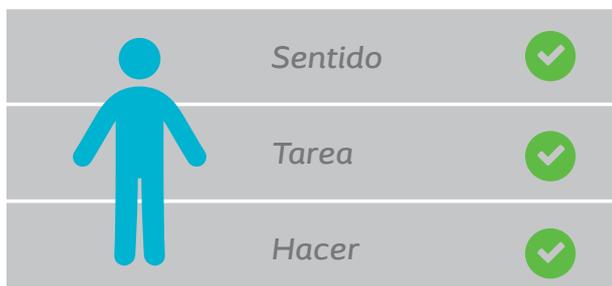
significar adoptar nuevas prácticas médicas que representen un desafío frente a hábitos familiares, en los que se tiene confianza. En ambos casos, no adaptarse al nuevo comportamiento conduce a la frustración.

## Los cimientos para la construcción de nuevos comportamientos

Para comprender el cambio de comportamiento y cómo podemos apoyarlo, necesitamos conocer los componentes psicológicos básicos del comportamiento. Todo lo que hacemos se compone de tres capas; la capa superior es la de nivel de sentido: "por qué lo hacemos". El siguiente nivel corresponde a la planificación de la acción "qué hacemos". Finalmente, está el "cómo lo hacemos". Juntos, los dos últimos niveles son el aspecto del comportamiento que se relaciona con el «hacer» en sí.

## Tres componentes básicos del comportamiento

El nuevo comportamiento generalmente se desarrolla como una transición del sentido consciente al aprendizaje de qué y cómo, para finalmente convertirse en un comportamiento automatizado subconsciente.



## Dos barreras típicas para los cambios de comportamiento

El paciente sabe qué hacer y cómo, pero no por qué (no puede ver el sentido).



El paciente entiende el por qué (capta el sentido), pero no tiene las habilidades ni el conocimiento.



## Para aprender un nuevo comportamiento, tenemos que ser conscientes de...

... el **"por qué"** ("El tren ya no se ajusta a mi horario, es importante que llegue a tiempo al trabajo"), y luego planificar ...  
... el **"qué"** (ej. "Necesito tomar el autobús en lugar del tren"), entonces tal vez la necesidad de aprender un nuevo...  
... **"cómo"** ("debo tomar el autobús desde la estación central y comprar el boleto correspondiente")

Para adoptar realmente un cambio de comportamiento, debemos lograr automatizar toda esta información. Si tenemos que pensar en qué autobús tomar cada mañana, todavía no nos hemos adaptado del todo a un nuevo comportamiento. Además, se requieren recursos: investigación, esfuerzo y práctica, hasta que finalmente se vuelve habitual y lo hacemos casi sin darnos cuenta.

El cambio de comportamiento tiene éxito cuando entendemos los tres niveles, y falla cuando solo consideramos un nivel sin tener en cuenta los demás. Por ejemplo, los pacientes pueden saber "por qué" deben cuidarse de cierta manera, pero no comprender "qué" deben hacer exactamente o "cómo" hacerlo porque carecen de los recursos para realizar la investigación necesaria. Tal vez el profesional de la salud simplemente explicó la importancia de una buena higiene, pero para algunos pacientes puede ser un gran esfuerzo averiguar qué significa exactamente "buena higiene".

## El comportamiento se compone de muchos elementos básicos

Además de los componentes básicos del comportamiento a nivel individual, existen componentes básicos importantes en el mundo que nos rodea: la cultura, la dinámica social y de grupos, la tecnología, etc. Por ejemplo, si los pacientes tienen que pagar por los productos de ostomía de su bolsillo, este factor tiende a afectar su comportamiento y aumentar el tiempo de uso del producto.

## A veces un empujoncito no es suficiente

A veces, un aspecto muy nimio de uno de los componentes básicos puede ser determinante para impedir que hagamos las cosas bien, como lavarnos las manos o tirar la basura. Podemos ayudar a los pacientes a superar esas barreras con pequeños empujoncitos en la dirección deseada. Podría ser una imagen de un par de ojos sobre el lavabo del baño, que nos recuerde la norma social ("si alguien te

estuviera observando, te lavarías las manos") y aumenta la probabilidad de que nos lavemos las manos.

## Apoyar un cambio radical requiere esfuerzo

En muchos casos, sin embargo, especialmente en el sistema de salud, el cambio de comportamiento es mucho más radical. Requiere un gran esfuerzo y genera desafíos en todos los componentes básicos del comportamiento. Aquí, un empujoncito no basta.

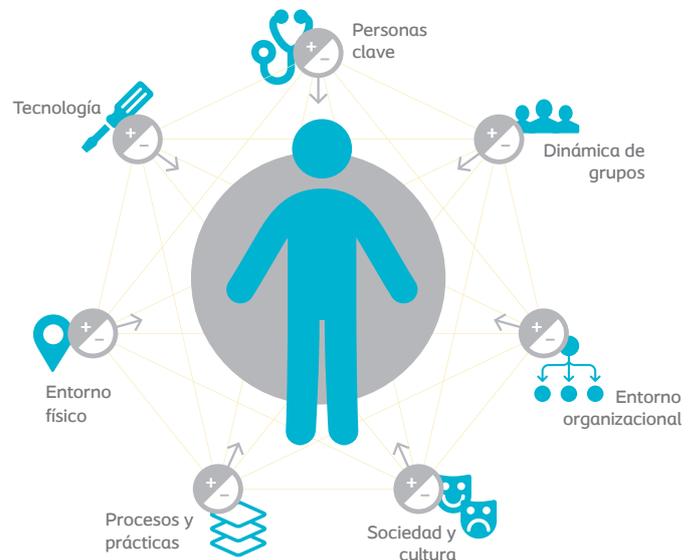
Lo que se necesita es un enfoque planificado con mucho más cuidado, que eche mano a más recursos.

Tenemos que abordar todos los "bloques para la construcción" que resulten relevantes: ¿Qué necesitan comprender? ¿Qué conocimientos prácticos necesitan? ¿Hace falta cambiar algo en el entorno físico, por ejemplo, la casa del paciente? etc.

Para tener éxito con el cambio de comportamiento, debemos deshacernos de las etiquetas simplistas y críticas, como que los pacientes necesitan más "motivación", tienen un "comportamiento irracional" o son "resistentes al cambio".

En cambio, debemos empatizar con la dinámica y los niveles de comportamiento actual y nuevo: debemos entender que el cambio a veces es muy difícil. Y entender por qué es difícil. Solo así podremos ayudar a los pacientes a adoptar con éxito un cambio de comportamiento.

El comportamiento individual es la resultante de muchos factores diferentes en torno al paciente que pueden promover o inhibir ciertos comportamientos.



### ¿Desea saber más?

El objetivo del Ostomy Life Study es crear conciencia sobre aspectos importantes del cuidado de la ostomía, compartiendo datos empíricos, conocimientos clínicos y tendencias que sirven de inspiración para mejorar los estándares de atención. Para obtener más información sobre el estudio Ostomy Life Study, visite nuestro sitio <https://www.coloplast.com/OLS>.

Cualquier consulta o sugerencia comuníquese con nosotros. ¡Estamos para asesorarlo!

Asesoramiento Gratuito **0800 777 7008**

[/ColoplastAR](#) [@Coloplast.ar](#)

El logo de Coloplast es una marca registrada de Coloplast A/S. © 2022-10  
Todos los derechos reservados. 3050 Humlebaek, Dinamarca.



Antes de usar, consulte siempre las instrucciones de uso entregadas con el producto.

**Coloplast**

Coloplast de Argentina S.A.  
Boulevard 547 Piso 8  
C1106ABG Buenos Aires  
Teléfono: (011) 3985-5900  
[www.coloplast.com.ar](http://www.coloplast.com.ar)