

EL JUEGO DE LOS DILEMAS



El juego de los dilemas es una herramienta práctica diseñada para preparar mejor a los profesionales de la audiología para enfrentarse a situaciones clínicas complejas. El juego consta de una serie de tarjetas que describen escenarios complejos en un entorno clínico. Se ofrecen tres posibles soluciones, teniendo siempre en cuenta que la solución perfecta podría no existir. Como no hay respuestas correctas ni erróneas, el juego fomenta la reflexión, el pensamiento crítico y el análisis de las posibles consecuencias que las decisiones del profesional pueden tener sobre el paciente u otras personas. Será necesario utilizar habilidades de resolución de problemas basadas en un análisis exhaustivo de la situación y de las personas implicadas.

El juego de los dilemas está pensado para utilizar entre compañeros, con un grupo de formación, con estudiantes o como ejercicio individual. Las tarjetas de dilemas también sirven para realizar juegos de rol y otros ejercicios educativos. Los dilemas, desarrollados en colaboración con los participantes del seminario del Ida Institute, se basan en situaciones clínicas reales. Se crearán nuevas tarjetas de dilemas de forma regular.

Las tarjetas tienen colores correspondientes con los de las fases del Posible trayecto del paciente, otra herramienta desarrollada por el Ida Institute y disponible en www.idainstitute.com. También puede encontrar otras dos herramientas del Ida Insitute: Herramientas de motivación y Diario de reflexión.

DILEMA 1

¿Quién es el cliente?

Una hija acompaña a su madre a una cita para una prueba de audición. La hija explica que su madre lleva al menos cinco años sufriendo dificultades auditivas. Es evidente que la hija la está presionando para que pruebe un audífono. En la prueba se descubre que la madre padece una pérdida auditiva moderada. La madre opina que no necesita mejorar su audición. Usted se da cuenta de que la madre no quiere reconocer su pérdida auditiva ni las dificultades que le ocasiona.

La hija describe la situación: *Es posible que mi madre crea que no necesita oír mejor porque todos nos adaptamos a su pérdida auditiva. Le hablamos más alto y ponemos la televisión al máximo aunque sea molesto para los demás.* La madre no tiene una vida social activa y sus situaciones de conversación en la actualidad son limitadas. Durante la conversación, observa que la madre es un poco retraída y que no quiere hablar sobre su problema auditivo. Usted cree que su aislamiento social y una posible depresión pueden tener relación con la pérdida auditiva.

¿Cómo se enfrentaría a la situación?

DILEMA 1

Sugerencias

- A. Pregúntele a la madre si hay alguna situación que evite porque no oye bien. Por ejemplo, si va a misa, visita a amigos y familiares o participa en reuniones sociales. Hable de los sentimientos asociados con el comportamiento de evitación.
- B. Intente hablar con la madre sin su hija para poder comprender mejor sus necesidades.
- C. Tantee a la madre para saber si estaría dispuesta a participar en programas para mayores.
- D. O...

DILEMA 2

¿Hacia dónde debería ir?

Una mujer de 45 años con diagnóstico de enfermedad de Ménière y pérdida de audición progresiva. En los años 80, la paciente acudió al médico con acúfenos, pérdida auditiva fluctuante y ataques de vértigo. En 1985 se le realizó una sacotomía en el oído derecho y empezó a utilizar un audífono en el oído izquierdo. La pérdida de audición en el oído izquierdo puede deberse a una otitis media recurrente durante la infancia.

Hace cinco años dejó de usar audífonos y ahora necesita un intérprete para comunicarse. Debido al deterioro de su percepción del habla y sus dificultades auditivas, solicita un implante coclear. A finales de los años 90, su otorrinolaringólogo le dijo que no consideraba un implante en su caso. Sin embargo, desde el 2000 se le ha ofrecido un implante coclear en su clínica. La paciente todavía no se ha decidido. Siempre tiene excusas para retrasar la cirugía.

¿Cómo se enfrentaría a la situación?

DILEMA 2

Sugerencias

- A. Analice con la paciente las ventajas y desventajas del implante.
- B. Organice una reunión entre un usuario de implante coclear (un mentor) y la paciente.
- C. Intente motivar a la paciente para que utilice un audífono hasta que se sienta preparada para tomar una decisión sobre el implante coclear.
- D. O...

DILEMA 3

Mi nuevo compañero: internet

Usted siempre ha pensado que es una buena idea que los pacientes con implante coclear busquen información en internet. Sin embargo, muchos de sus pacientes realizan búsquedas exhaustivas en internet cada vez que tienen dudas.

Tiene un nuevo compañero: internet. Lamentablemente, algunos pacientes reciben información incorrecta y respuestas que les causan ansiedad. Cada vez debe dedicar más tiempo a corregir a esos pacientes mal informados. Aun encima, el último paciente ha preferido creer a internet y no a usted.

¿Cómo se enfrentaría a la situación?

DILEMA 3

Sugerencias

- A. Incluya una lista de sitios web fiables en su propio dossier informativo.
- B. Explique que su función es evaluar la pérdida auditiva y las necesidades de comunicación de cada paciente para dar información relevante que permita a los pacientes tomar decisiones informadas.
- C. Indique que la información que se encuentra en internet es general mientras sus consejos profesionales son específicos para las necesidades de cada persona.
- D. O...

DILEMA 4

No aceptamos su solución

Unos padres traen a su hijo de cuatro años a la clínica para pedir una segunda opinión. La madre dice que su hijo «no oye algunos sonidos y, cuando hay mucho ruido, no nos oye y tenemos que hablar muy alto». La prueba de audición indica una hipoacusia neurosensorial de leve a severa.

Los padres aceptan con facilidad que su hijo tiene una pérdida auditiva e incluso parecen aliviados. Sin embargo, les cuesta mucho más aceptar que necesita audífonos. Les preocupan las posibles reacciones negativas de la gente cuando vean que su hijo lleva audífonos. Al principio se niegan a que los use. Regresan tres meses más tarde diciendo que el profesor de preescolar de su hijo opina que lleva un retraso considerable en el retraso del lenguaje. Los padres piden estrategias de comunicación para resolver el problema pero siguen negándose a que su hijo use audífonos.

¿Cómo se enfrentaría a la situación?

DILEMA 4

Sugerencias

- A. Refiérase directamente a los temores de los padres sobre los audífonos y explíqueles los efectos de la falta de audición sobre el cerebro, el aprendizaje, el lenguaje y los resultados académicos futuros. Asegúrese de que entienden la importancia de los cinco primeros años de la vida del niño para la adquisición del lenguaje.
- B. Explore el razonamiento que lleva a los padres a aceptar la pérdida auditiva pero no el audífono. ¿Qué dinámicas familiares oculta?
- C. Sugíérales el uso de audífonos en la escuela durante uno o dos meses como prueba para demostrar las ventajas de la amplificación. Pida al profesor un informe sobre el cambio en el lenguaje, la participación en el aula, el comportamiento, etcétera.
- D. O...

DILEMA 5

Aceptar la pérdida auditiva es un proceso, no un destino

Conoce a Ana desde hace diez años, cuando participó en un grupo llamado «Cómo vivir con una pérdida auditiva». Entonces Ana decía que se sentía fracasada. Más tarde, asistió a la universidad y se licenció con matrícula. Ha solicitado una plaza en la escuela de magisterio de otra universidad, pero la universidad le recomienda que no se matricule porque, debido a su pérdida auditiva severa, puede ser un peligro para los niños. Está destrozada.

Durante los últimos diez años se ha dedicado en cuerpo y alma a formar a otras personas sobre la pérdida auditiva y los prejuicios que suelen acompañarla. Además, participa en varias asociaciones dedicadas a la pérdida auditiva y tiene cargos directivos en algunas de ellas. Usted suele colaborar en las charlas sobre pérdida auditiva de Ana y sabe que nunca les cuenta a las personas con audición normal que sufre una pérdida auditiva. Por lo tanto, suelen creer que es maleducada, que no saluda, que es altiva o no muy inteligente. Cuando le ha sugerido que podría ser útil que los demás supiesen que tiene una pérdida auditiva, dice que le resulta incómodo y que le da vergüenza.

¿Cómo se enfrentaría a la situación?

DILEMA 5

Sugerencias

- A. Dígale que comprende sus sentimientos, pero explíquele lo importante que es para sus interlocutores saber que tiene una pérdida auditiva. Señale que su reticencia para hablar de su propia pérdida auditiva puede dañar su eficacia a la hora de informar sobre las pérdidas auditivas.
- B. No hacer nada más por el momento. Dado que Ana habla sobre pérdida auditiva frecuentemente, lo más probable es que ya lo haya pensado.
- C. Recomiéndele que hable sobre cómo superar la vergüenza por una pérdida auditiva como tema para el futuro en el grupo de autoayuda en el que participa.
- D. O...

DILEMA 6

¿Qué más tiene que pasar para que utilice los audífonos?

Su cliente tiene una hipoacusia neurosensorial de alta frecuencia de leve a severa desde hace tiempo y cuenta con audífonos muy avanzados. Sin embargo, como no los usa regularmente, tiene problemas de comunicación con sus familiares y con sus compañeros de trabajo. Sus problemas de comunicación con su marido los han llevado al divorcio. Ahora también está pensando en dejar el trabajo debido a las altas exigencias de comunicación.

¿Cómo se enfrentaría a la situación?

DILEMA 6

Sugerencias

- A. Recomiéndele consultar con un psicólogo para mejorar el nivel de aceptación de su propia pérdida auditiva y del impacto emocional.
- B. Sugíerale que participe en grupos de autoayuda para facilitar la aceptación de la pérdida auditiva y fomentar el uso del audífono. Es posible que la experiencia de otros usuarios de audífonos sea una experiencia positiva para ella.
- C. Explore sus motivos para no utilizar los audífonos y explíquele las consecuencias de no usarlos en comparación con las ventajas de su uso para incrementar su motivación.
- D. O...

DILEMA 7

Consejo profesional a un amigo

Se encuentra con una amiga en una fiesta familiar. Toda la familia está en la cocina. Su amiga aprovecha la ocasión para hablar de la pérdida auditiva de su suegro, el señor C., y de cuánto han ayudado a su marido los audífonos.

Aunque el señor C. admite que tiene todos los síntomas de una pérdida auditiva, no quiere hacerse una prueba. Parece pensar que la audición es la forma que tiene la naturaleza de decirle que ya no es tan joven. Entiende que sea frustrante para la familia pero, si él puede adaptarse, ¿por qué ellos no?

¿Cómo se enfrentaría a la situación?

DILEMA 7

Sugerencias

- A. Dígale en privado al señor C. que puede acudir a la consulta con o sin su familia.
- B. Si muestra interés, háblele en privado sobre las situaciones en las que puede estar teniendo dificultades auditivas.
- C. Como está en un entorno social, no presione al señor C. para continuar con la conversación.
- D. O...

DILEMA 8

Comprender las intenciones de los padres

Un niño de doce años llega a la clínica con su madre, que quiere una segunda opinión sobre la pérdida auditiva de su hijo. Aunque le diagnosticaron una hipoacusia neurosensorial bilateral a los cuatro años, pero usa solo un audífono.

Su investigación audiológica muestra los siguientes resultados:

- Audiometría de tono puro con umbrales medios para frecuencia del habla de 40 dB HL
- Audiometría de impedancia normal en los dos oídos
- Emisiones otoacústicas transientes ausentes en los dos oídos
- Respuestas normales a BERA de hasta 50 dB nHL

Usted les recomienda el uso de audífonos en ambos oídos, pero la madre insiste en un audífono unilateral. Es su preferencia y no se trata de una cuestión económica.

¿Cómo se enfrentaría a la situación?

DILEMA 8

Sugerencias

- A. Averigüe por qué es tan importante una segunda opinión. ¿Qué respuesta está buscando la madre que todavía no ha encontrado?
- B. Analice por qué la madre quiere un solo audífono. ¿Cree que un audífono representa una limitación menor que dos audífonos?
- C. Recomiéndele el uso de audífonos binaurales a prueba durante uno o dos meses. Con el permiso de los padres, pídale al profesor del niño observaciones sobre su rendimiento con dos audífonos en vez de uno.
- D. O...

DILEMA 9

Cómo poner fin al dilema de la insatisfacción

Su paciente de 70 años presenta una hipoacusia neurosensorial de altas frecuencias con leve degeneración. Parece tener una hipoacusia con presbiacusia típica. Se sigue el programa de rehabilitación habitual de los sistemas sanitarios públicos, es decir, consulta inicial para comentar los resultados del test y las recomendaciones, una segunda visita para adaptación del audífono, orientación y verificación, y una tercera visita de seguimiento. Sin embargo, la paciente no está satisfecha. Vuelve una vez al mes durante casi nueve meses y cada vez trae una lista nueva con preguntas y problemas.

Usted está convencido de que nunca logrará satisfacer sus expectativas.

¿Cómo se enfrentaría a la situación?

DILEMA 9

Sugerencias

- A. Anímela a identificar y priorizar sus objetivos y expectativas con un cuestionario como el COSI.
- B. Recomiéndele escribir un diario donde anotar sus experiencias positivas con el audífono y también los posibles desafíos.
- C. Intégrela en un grupo de rehabilitación auditiva donde pueda beneficiarse de la experiencia de los demás y de la interacción social semanal.
- D. O...

DILEMA 10

Cómo llegar a la raíz del problema

Tiene una paciente de 88 años remitida por un colega que no conseguía satisfacerla. Lleva cuatro años tratándola con un promedio de diez visitas al año. También ha tenido algunas citas con un logopeda para mejorar sus estrategias de comunicación.

Las sesiones suelen empezar haciendo que los audífonos vuelvan a funcionar porque siempre hay algún problema: una pila gastada, necesitan una limpieza o una pequeña reparación.

A pesar de las numerosas visitas, parece insatisfecha por el rendimiento de los audífonos. A lo largo de los años ha probado audífonos de diferentes estilos y marcas y nadie, tampoco usted, ha logrado nunca una adaptación satisfactoria.

Está empezando a pensar que esta historia no tiene fin.

¿Cómo se enfrentaría a la situación?

DILEMA 10

Sugerencias

- A. Revise la orientación de los audífonos y asegúrese de que las instrucciones son claras y fáciles de recordar. Incluya a personas importantes del entorno de la paciente que puedan comprobar si está utilizando correctamente los audífonos.
- B. Dele una nueva cita en seis semanas. Márquele el objetivo de tener los audífonos en buenas condiciones y con las pilas funcionando para entonces. No vuelva a ajustarle los audífonos hasta que llegue a la cita con ellos funcionando y con pilas. Nunca estará satisfecha con el sonido de los audífonos si no funcionan correctamente.
- C. Recomiéndele participar en un grupo de autoayuda para obtener apoyo y estimulación.
- D. O...

DILEMA 11

¿Quién define el problema?

Un hombre de 42 años acude a su consulta para una rehabilitación auditiva por acúfenos. El especialista que lo envía también le pide su opinión sobre la viabilidad de que el paciente siga trabajando.

Presenta una hipoacusia neurosensorial bilateral de severa a profunda y lleva dos audífonos desde los tres años. Cada vez tiene más dificultades para comprender el habla. Las evaluaciones anteriores han mostrado un deterioro gradual del reconocimiento del habla.

El paciente se presenta en la primera consulta sin audífonos y con un intérprete.

Durante la consulta, el paciente solo manifiesta preocupación por los acúfenos. También dice que durante los últimos años ha usado principalmente un solo audífono. Dice que los anteriores profesionales le han dado información contradictoria. Su recomendación es visitar a un especialista en evaluación para implante coclear.

¿Cómo se enfrentaría a la situación?

DILEMA 11

Sugerencias

- A. Intente comprender con claridad las necesidades y expectativas laborales del cliente (amplificación, compensación, implante coclear, tratamiento de los acúfenos).
- B. Averigüe por qué el paciente no lleva el audífono durante la consulta.
- C. Infórmelo sobre aspectos tecnológicos: mejoras en la amplificación, dispositivos de ayuda como FM e implante coclear y terapia para acúfenos.
- D. O...

DILEMA 12

¡No quiero una mejora, quiero una solución!

El señor L. tiene un largo historial de problemas auditivos del conducto y el conducto auditivo izquierdo está cerrado con cirugía. Lleva un audífono ITE en el oído derecho con un éxito razonable. Quiere mejorar la ganancia pero no acepta un BTE en lugar del ITE. Debido a unas graves infecciones, la audición del señor L. se ha deteriorado considerablemente en ambos oídos y tiene una pérdida profunda bilateral. Acude a las citas con su esposa, que lleva el peso de la interacción. Lo único que quiere conseguir es «oír como antes». No quiere oír hablar de objetivos más realistas. Tiene un umbral de 1 kHz BC con 65 años, así que le recomienda un audífono de conducción ósea.

En las siguientes citas, la esposa del señor L. dice que casi nunca usa el audífono de conducción ósea porque es «muy incómodo». El otorrinolaringólogo lo deriva para una evaluación de implante coclear para el oído cerrado. El médico ve muy improbable que el señor L. pueda volver a usar un audífono en el oído derecho debido a la descarga y la infección crónica. El centro de implantes indica que, debido a su bajo nivel de motivación, el señor L. no es un candidato idóneo. Tras seis o siete citas en doce meses, usted está pensando en dejar de trabajar con él. Está claro que no tiene motivación para usar estrategias ni dispositivos de compensación.

¿Cómo se enfrentaría a la situación?

DILEMA 12

Sugerencias

- A. Con delicadeza, recomiéndele acudir a un psicólogo para tratar la pérdida y aceptar su discapacidad.
- B. Dígale abiertamente que teme no ser capaz de satisfacer sus necesidades y que tal vez debería dejar de trabajar con él.
- C. Recomiende a su esposa que haga menos cosas para que el señor L. gane en autonomía.
- D. O...

DILEMA 13

Nueva tecnología, nueva esperanza

La señora F. que tiene una pérdida auditiva mixta de moderada a severa, está deseando cambiar su audífono de alta ganancia por uno nuevo con compresión de frecuencia. Acude con su marido, que está muy informado sobre la última tecnología en audífonos.

La respuesta inicial de la señora F. al sonido de los nuevos audífonos es positiva y tanto la paciente como su marido están satisfechos con la mejora. Usted les explica en gran detalle las diferencias de calidad de sonido que pueden esperar al cambiar el audífono de alta ganancia por otro con compresión de frecuencia y menciona también la adaptación al sonido nuevo y las limitaciones de los audífonos en pacientes con pérdidas auditivas severas.

Tras 48 horas, la señora F. regresa. En esta visita queda claro que está decepcionada con la nueva tecnología. Tal vez esperaba ventajas más significativas basándose en las expectativas de su marido sobre los avances tecnológicos. Está claro que esperaba que la nueva tecnología fuese una cura y se siente muy desanimada.

¿Cómo se enfrentaría a la situación?

DILEMA 13

Sugerencias

- A. Averigüe cuáles son las expectativas del marido y de la paciente. ¿Están de acuerdo? ¿Son realistas?
- B. Explíquelo a la señora F. que tendrá que adaptarse al sonido nuevo. Realice pequeños ajustes y dele tiempo para aclimatarse a cada uno.
- C. Pregúntele si el audífono ha sido útil en alguna situación. Recomiéndele ir incrementando el tiempo de uso del audífono, empezando con situaciones en las que funciona bien e introduciéndolo progresivamente en situaciones acústicamente similares.
- D. O...

DILEMA 14

Cabello voluminoso

Julia tiene 16 años y sufre una pérdida auditiva neurosensorial bilateral estable. Siempre lleva los audífonos a clase, aunque de mala gana, y se los quita en cuanto llega a casa. Tiene una espectacular melena de rizos negros que lleva siempre cubriendo los audífonos. Sus padres apoyan que quiera ocultar los audífonos y todos los aspectos de su pérdida auditiva.

A medida que se hace mayor, se resiste a usar un sistema FM en clase. El centro educativo se adapta a su pérdida auditiva; por ejemplo, le permite comer en el despacho de orientación porque la cafetería es muy ruidosa. Julia trabaja mucho y obtiene buenos resultados, pero es tímida y retraída y tiene problemas de interacción social. Durante los siete años que lleva trabajando con ella, la familia no parece dar pasos para aceptar la pérdida auditiva, no muestra preocupaciones por la causa del problema ni está interesada en cambiar su comportamiento. Usted se siente frustrado con la familia y consigo mismo.

¿Cómo se enfrentaría a la situación?

DILEMA 14

Sugerencias

- A. Hable con Julia en privado para saber qué siente al comer separada de sus compañeros. ¿Es así como quiere enfrentarse a la situación?
- B. Hable con los padres a solas. ¿Por qué quieren ocultar la pérdida auditiva de su hija? Hábleles de las ayudas públicas y del futuro de su hija.
- C. Pídale a Julia que lleve sus audífonos durante un día completo y que cuente el número de personas que los mencionan.
- D. O...

DILEMA 15

Pérdida auditiva relacionada con el trabajo... ¿o no?

El señor J., un hombre de 45 años con más de 20 años de exposición al ruido trabajando en minas de carbón subterráneas, acude a su oficina. Tiene dificultades para entender las conversaciones, sobre todo cuando hay varias personas hablando como en un restaurante o en una fiesta. La pérdida auditiva afecta a su bienestar emocional y psicológico y hace que no acuda a eventos sociales. Antes de la evaluación audiológica, el paciente realiza el inventario para evaluar el déficit auditivo con una puntuación de 88%, coherente con una discapacidad auditiva notable.

El señor J. acude a la consulta a petición de la administración para evaluar su reclamación por pérdida auditiva relacionada con el trabajo. El paciente pasa por una serie de pruebas, incluyendo un audiograma y el índice de frase sintética. La pérdida auditiva no es tan grave como lo esperado a partir de su informe. El índice sugiere que el señor J. no exagera al describir su pérdida auditiva. Otras pruebas apuntan a un componente auditivo central de su pérdida auditiva.

¿Cómo se enfrentaría a la situación?

DILEMA 15

Sugerencias

- A. Envió al señor J. a un otorrinolaringólogo para que diagnostique su problema auditivo.
- B. Realice una audiometría del habla en silencio y con ruido para identificar mejor el problema de comunicación.
- C. Pregúntele al señor J. qué quiere conseguir con la evaluación. Por ejemplo, ¿quiere que se reconozca su problema? ¿Está buscando una posible solución?
- D. O...

DILEMA 16

¿Quién sabe más?

Un hombre de 34 años con pérdida auditiva congénita acude repetidamente a la clínica durante varios años con una serie de quejas que suelen estar relacionadas con la calidad del sonido de los audífonos.

Al parecer, los anteriores audiólogos han hecho siempre los cambios solicitados. En cada visita, dice exactamente qué está mal y cómo hay que solucionarlo. No deja tiempo para adaptarse a la nueva calidad del sonido.

¿Cómo se enfrentaría a la situación?

DILEMA 16

Sugerencias

- A. ¿Qué problemas parece tener con los audífonos? ¿Qué es lo que pasa con la calidad del sonido? Explore estos aspectos con profundidad.
- B. Tal vez deba volver a lo básico. ¿Qué sabe de su pérdida auditiva? ¿Lo entiende? Explore este aspecto con profundidad. ¿Qué espera el paciente de sus audífonos?
- C. Analice con él dónde, cuándo y por qué se producen cortes en la comunicación. Intente desviar la responsabilidad del problema hacia la situación. Cuando lo haya determinado, puede sugerir algún tipo de intervención para solucionar el problema.
- D. O...

DILEMA 17

Audífonos de bolso

La señora S. tiene 42 años y padece una pérdida auditiva bilateral leve degenerando hacia moderadamente severa diagnosticada hace siete años. Tiene dificultades en el trabajo, que se realiza por teléfono al 100%. Cree que necesita unos audífonos de mejor calidad. Como trabaja a jornada completa y su trabajo depende de su audición, la señora S. tiene derecho a una ayuda estatal para pagar sus audífonos. Solicita algo discreto y recibe unos audífonos intraauriculares.

En la siguiente visita dice que no le gusta el eco que oye al hablar con los audífonos puestos. También dice que el sonido es demasiado alto cuando utiliza los audífonos con los auriculares del trabajo. Cuando acaba de trabajar suele tener dolor de cabeza. En una conversación posterior, queda claro que la paciente no usa los audífonos sino que los deja en el bolso porque le da vergüenza que los demás puedan verlos.

¿Cómo se enfrentaría a la situación?

DILEMA 17

Sugerencias

- A. Intente aclarar las necesidades y expectativas laborales de la señora S. Ofrezcale estrategias para gestionar situaciones que puedan resultar especialmente difíciles.
- B. Dele un período de prueba de seis semanas para que decida si los audífonos nuevos le sirven. Debe comprometerse a llevarlos todo el tiempo durante ese período.
- C. Recomiéndele participar en un grupo de rehabilitación auditiva para que obtenga una visión positiva y se beneficie de las experiencias ajenas.
- D. O...

DILEMA 18

Servicio VIP

La señora H tiene 70 años y una pérdida auditiva bilateral sensorial moderada estable. Al principio parece fácil trabajar con ella porque está dispuesta a hacer lo que sea para mejorar su audición. Insiste en usar audífonos CIC a pesar de estar informada de la dificultad de manipularlos con su artritis y ceguera monocular. Su consulta le ofrece tres sesiones gratuitas de seguimiento, pero la señora H se presenta muchas más veces sin cita para realizar ajustes.

Usted quiere que esté satisfecha y sigue recibéndola una y otra vez. No tarda en presentarse sin tener ningún problema real en los audífonos. Convierte en un problema unas pilas agotadas o un pequeño ajuste. Se pregunta si el problema es que se siente sola y busca la atención que recibe en la consulta. También teme estar dándole falsas esperanzas sobre sus audífonos y su capacidad de hacerlos perfectos.

¿Cómo se enfrentaría a la situación?

DILEMA 18

Sugerencias

- A. Establezca límites. Explíquelo que le ha ofrecido más de las tres consultas gratuitas y que tendrá que cobrarle por las siguientes.
- B. Pregúntele por qué sigue pidiendo citas. Si muestra expectativas poco realistas, corríjala.
- C. Pregúntele cómo se las arregla con los audífonos, las pilas y los filtros teniendo en cuenta su artritis y la ceguera monocular. Intente hacerle ver de forma realista lo que puede y lo que no puede esperar de sus audífonos. Averigüe si necesita ayuda o formación para manipular los audífonos en casa.
- D. O...

DILEMA 19

No hace falta gritar

Una mujer de 52 años acude a la consulta con su marido para comprar unos audífonos. Está diagnosticada con hipoacusia neurosensorial moderada en el oído izquierdo y severa en el derecho. Esta es su segunda visita a su consulta. Quiere usar solo un audífono ITC. El otorrinolaringólogo le ha recomendado usar audífonos en ambos oídos. Ella y su marido quieren saber por qué no se le recomienda usar ITC y por qué tiene que usar audífonos en los dos oídos.

Tienen muchas preguntas y dudas sobre los detalles más ínfimos de la pérdida auditiva y de los audífonos. También preguntan sobre los cuidados, el mantenimiento y el consumo de las pilas. Es un día muy ocupado con muchas citas y su visita está durando más de lo esperado. Ella no acepta la situación y empieza a gritar.

¿Cómo se enfrentaría a la situación?

DILEMA 19

Sugerencias

- A. Ayúdele a entender los pros y contras de usar uno o dos audífonos y los pros y contras de los diferentes modelos.
- B. Explíquese que no quiere presionarla y propóngale otra cita para seguir hablando. De ese modo tendrá tiempo para considerar las opciones y ventajas de los diferentes instrumentos y le dará tiempo para identificar la causa de la tensión.
- C. Tómese un momento para hablar con el siguiente cliente y ver cuánto tiempo le queda hasta el fin de la cita. Esto le indicará a la pareja que hay otro paciente esperando y le permitirá poner fin a la cita sin enfrentamiento.
- D. O...

DILEMA 20

La historia completa

La señora D. llega a su consulta desesperada por encontrar unos audífonos nuevos y un sistema FM para volver al trabajo. Afirma que le robaron los audífonos durante un IRM en el hospital. Resulta difícil obtener información coherente. Su historia es compleja y hay muchos problemas: inicio repentino de la hipoacusia, dificultad para distinguir el habla y sospechas de los audiólogos anteriores de que exagera el grado de la pérdida auditiva. No da información fiable sobre los audífonos anteriores, el sistema FM y la capacidad financiera para obtener el equipo nuevo. La señora D tiene un largo historial de problemas de ansiedad.

Le ajusta unos audífonos nuevos con molde. Debe rehacer los moldes una y otra vez y sustituir los audífonos porque está convencida de que están defectuosos. Más tarde, usted descubre que ha tenido problemas similares con los audífonos anteriores. Además, el ajuste de los audífonos no es coherente con el grado de pérdida auditiva indicado por el audiograma.

¿Cómo se enfrentaría a la situación?

DILEMA 20

Sugerencias

- A. Pídale que describa sus problemas diarios con la pérdida auditiva y observe las incoherencias con los resultados de la prueba y dé razones para repetir la prueba para ofrecerle la amplificación adecuada.
- B. Intente entender la causa de la ansiedad y pregúntele por qué cree que los audífonos están defectuosos.
- C. Asesórela sobre su dificultad para discriminar el habla, la pérdida repentina y la necesidad de ajustar de nuevo los audífonos. Comente problemas sociales específicos como la necesidad de un sistema FM para trabajar.
- D. O...

DILEMA 21

Un familiar: ¿amigo o enemigo?

Un hombre de 70 años lleva unos 10 utilizando con éxito audífonos en ambos oídos. En la actualidad lleva audífonos ITE de gran tamaño. Acude a la consulta con su esposa, que se queja de que su marido la vuelve loca. Dice que no oye nada de lo que le dice y que le hace pasar vergüenza con esos audífonos tan grandes.

Usted les enseña un potente audífono BTE de pequeño tamaño con molde tradicional y les describe brevemente la tecnología. Aunque serán básicos porque no disponen de un gran presupuesto, serán mejores que los que usa actualmente. La pareja está de acuerdo y se toman las impresiones.

Durante la adaptación, es evidente que está decepcionado al ver los BTE. Sin embargo, confirma que oye bien y que son cómodos, así que parece irse satisfecho. Al día siguiente vuelve con su esposa, que dice que los audífonos nuevos son horribles y que se niega a llevarlos en casa. Sigue lamentándose por estar casada con un hombre tan insoportable. Se realizan impresiones nuevas para hacer unos moldes más pequeños. Dos días después, la esposa vuelve sola con los audífonos y exige que le devuelva el dinero.

¿Cómo se enfrentaría a la situación?

DILEMA 21

Sugerencias

- A. Hable con la mujer e intente entender cuál es el problema.
- B. Devuélvalas todo el dinero, ofrézcales una nueva cita y regádeles unas pilas para los audífonos ITE que el paciente usaba antes para no cortar la comunicación.
- C. Sugíerale que, dado que es su marido quien tiene pérdida auditiva, será mejor hablar con él de la devolución. Concierte una cita para que vuelvan juntos.
- D. O...

DILEMA 22

No quiere oír mejor

Un hombre de 60 años acude a la consulta por presión de su esposa. Su primer comentario es: «No sé por qué estoy aquí. ¡Oigo perfectamente!». Después de conseguir que su marido se someta a la prueba, la esposa se mantiene en un segundo plano y espera que él responda.

La prueba indica una hipoacusia neurosensorial bilateral de leve a moderada. Muestra interés cuando le explica la pérdida auditiva que padece, pero no abandona su escepticismo. Para demostrarle las ventajas de los audífonos, programa un sistema para su hipoacusia y se lo coloca en los oídos. El paciente dice que no nota ninguna diferencia de volumen ni de calidad de sonido. Usted revisa los audífonos para asegurarse de que funcionan, pero él vuelve a decir que no hay ninguna diferencia.

¿Cómo se enfrentaría a la situación?

DILEMA 22

Sugerencias

- A. Hable de sus interacciones sociales para que reflexione sobre algún caso donde pueda notar mejoras si lleva audífonos. Elija algún evento al que vaya a asistir pronto y préstele unos audífonos para que se los pruebe.
- B. Invítelo a volver cuando quiera si él o sus interlocutores notan que se pierde en las conversaciones. Añádalo a su lista para llamarlo dentro de un año.
- C. Proponga otras opciones alternativas a los audífonos, como tácticas de audición y equipo adicional de asistencia que pueda ser adecuado a los problemas que describe.
- D. O...