



**CONGRESO  
NACIONAL**

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE  
FARMACIA HOSPITALARIA

MÁLAGA 15-17 OCT 25

*Sapere Aude*

Reflexión ante nuevos retos

**FIR++. ¿QUÉ ES LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL  
SIN INTELIGENCIA EMOCIONAL?  
LA PERFECTA MELODÍA ENTRE LA EFICIENCIA  
TECNOLÓGICA Y LA CALIDEZ HUMANA**

**El papel de la INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE)  
en la era de la INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)**

**GISELA ZUFRI RODRÍGUEZ**

*A.G.S. Serranía de Málaga*

*Subdirectora Económica-Adva\_Área PROFESIONALES*

***Docente Mejora de las Relaciones en el ámbito laboral con INTELIGENCIA EMOCIONAL***



# Misión del Farmacéutico Hospitalario

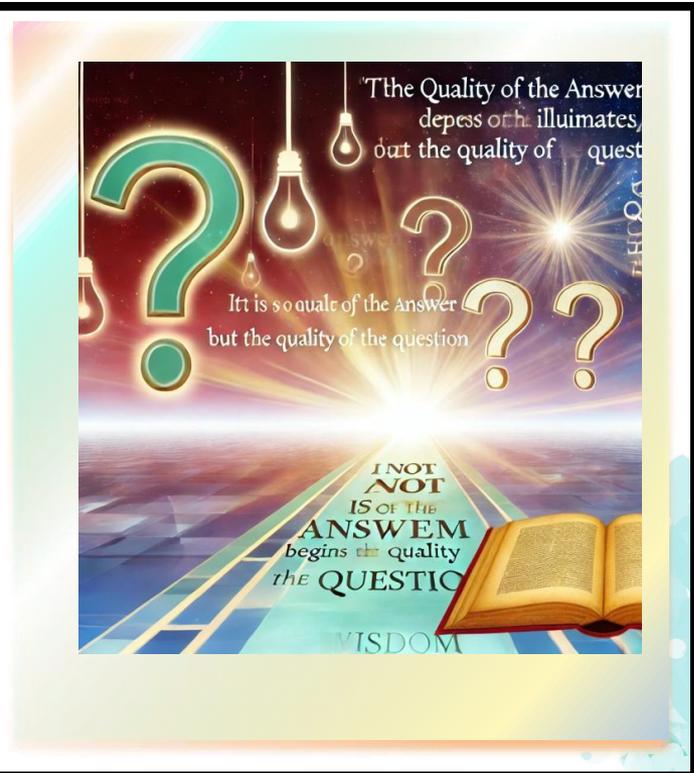
Según la **sefh** (Mapa de competencias asistencial) y el SSPA (en temarios y normativa)

“Ser un profesional **clínico** y **humano** que, integrando **ciencia**, **innovación** y **empatía**, garantiza un **uso seguro y personalizado** del medicamento, favoreciendo **la adherencia** del paciente y mejorando **los resultados en salud** dentro de equipo multidisciplinar al que pertenece.”



En la Farmacia Hospitalaria La **IA** ofrece precisión, la **IE**, propósito.

- *¿Cuántos de vosotros tenéis ya incorporada la IA en vuestro quehacer diario?*
- *¿Cuántos de vosotros os habéis encontrado con un paciente que no muestra “adherencia al tratamiento” aún habiéndolo preparado muy a conciencia por vtra parte por miedo o experiencias previas, y habéis tenido que recurrir a la empatía más que a los datos?*
- *¿Cuántos de vosotros creéis que recibir una mala noticia de un profesional con calidez humana marca la diferencia entre una experiencia terapéutica y una traumática?*
- *¿Cuántos habéis comprobado que el clima emocional del equipo influye más en los resultados que el seguimiento de un procedimiento o la propia técnica?*
- *Cuántos habéis sido residentes y os ha sido más motivante en un momento de bajón un empujón motivacional que unas perfectas indicaciones sobre vuestra “práxis”?*





→ Paciente mujer de 77 años, pluripatológica (Diabetes Melitus 2, Esteatosis hepática autoinmune, hernia de hiato, colón irritable, insuficiencia renal, artrosis degenerativa) y crónica no oncológica con alergias medicamentosas (penicilina, ampicilina, el ácido acetil salicílico y los AINEs). Habitualmente tratada por el Dr. Fernández

→ La paciente llega a la consulta farmacéutica derivada del internista porque sigue descompensada... No entiende que puede estar fallando. Lo que está claro es que no se está consiguiendo la evolución esperada.

→ El profesional, no entiende que ha podido pasar. Se preparó este caso tan complejo a conciencia, incluso complementando su pericia técnica con potentes herramientas de IA

El Dr. Fernández está cansado de esta paciente tan complicada que solo se queja de lo mal que está... una más de todos los casos complejos que tiene.

...Mira a tu COMPAÑER@





- **Cómo PROFESIONAL**

¿qué has sentido al mirar a los ojos al paciente?

¿Qué emoción te ha llegado de él?

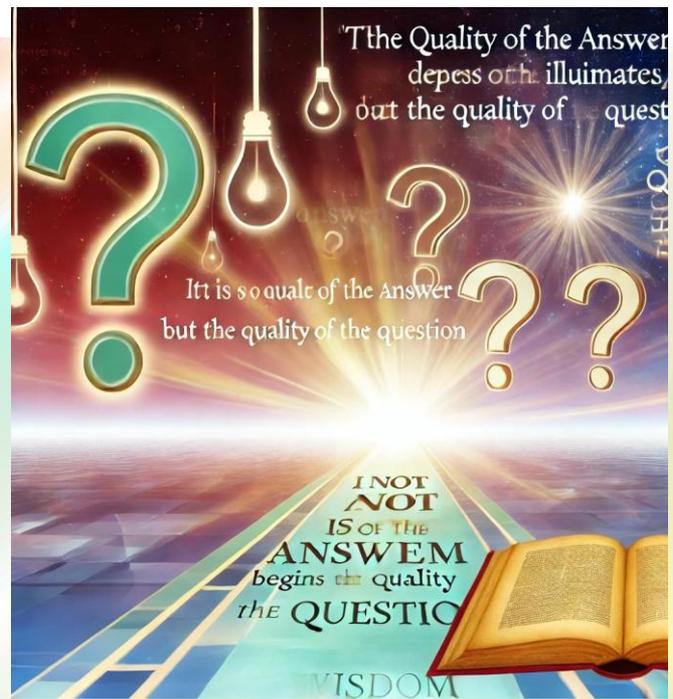
¿Ante la respuesta a tu pregunta, que ha pesado más en tu percepción del estado del paciente, su mirada+ gesto o lo que te ha dicho?

- **Cómo PACIENTE**

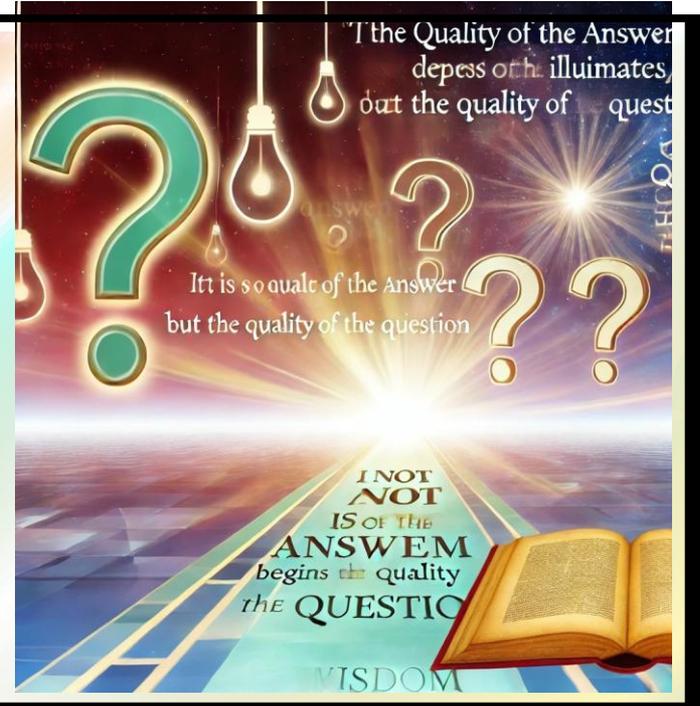
¿qué has sentido ante el contacto ocular del profesional?

Y cuando te ha preguntado pronunciando tu nombre?

¿Cómo te has sentido cuando te ha preguntado en base a la emoción que le estabas transmitiendo?



1. ¿Que se podría haber incorporado en esta interacción para propiciar la adhesión de la paciente al tratamiento de manera sencilla?
2. Que generaría un **cambio “real” de actitud** hacia lo complejo de su prescripción farmacológica?



# El otro lenguaje de las Interacciones



## La Comunicación NO Verbal y Paralinguísticas



Estudios: Mehrabian '71/Burgoon, Guerrero & Floyd '16 (Nonverbal Communication)

# Qué genera el cambio De Actitud?



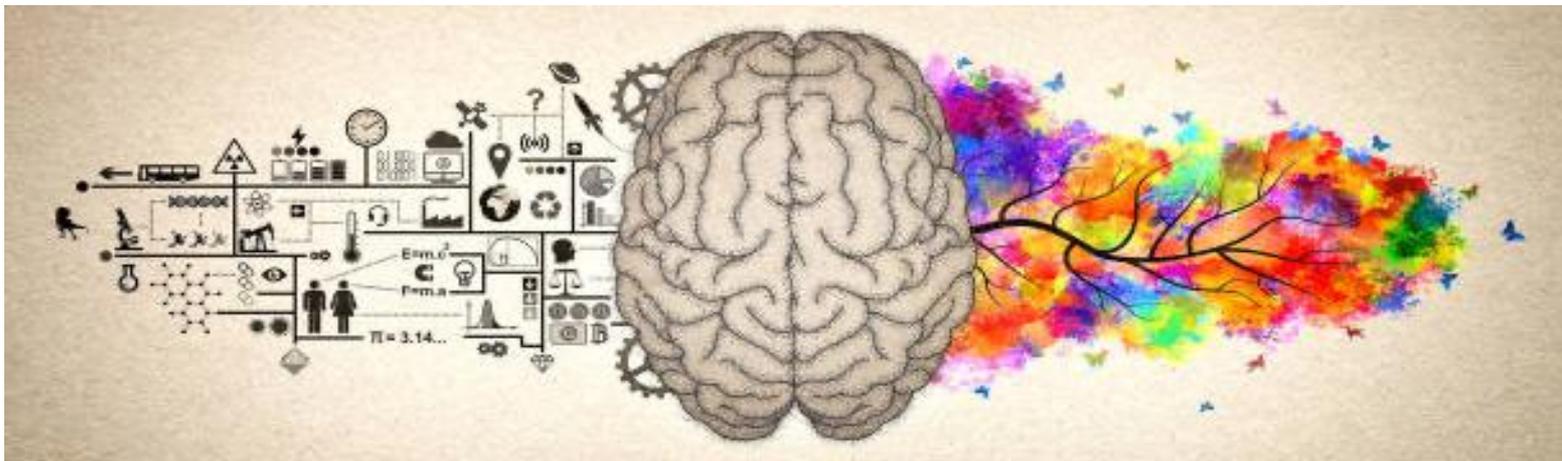
- ✓ El componente cognitivo es más fácil de cambiar que el emocional
- ✓ Si conseguimos cambiar el emocional, el resto cambia automáticamente, lo cual no ocurre con los otros componentes
- ✓ La credibilidad de la fuente influye en el cambio de actitudes



- Asiste de nuevo y se encuentra a un profesional distinto...y diferente en su trato
- La recibe saludándola por su **nombre**
- Se **presenta**
- Mirándola **a los ojos** y con **gesto afable** incluso **sonriente**
- Muestra **verdadero interés** por su proceso y por las dificultades que está teniendo para que la medicación no esté funcionando, a través de **mostrar empatía**, preguntas abiertas, **cerciorándose de** que la paciente ha comprendido bien las indicaciones, antes de irse.
- Cuando llega a su casa y la familia le pregunta, sencillamente indica que esta encantada con su nueva farmacéutica En un mes tiene sesión de seguimiento y **va a seguir "a pie y juntillas"** lo indicado para que el dr vea su mejoría



# IA Vs IE En la relación Farmaceutico-Paciente



“El medicamento cura, pero es **el vínculo de confianza** que se genera en la interacción el que hace que el paciente decida tomarla cada día.”

# Trabajo En Equipo

# Liderazgo

# Cooperación Multidisciplinar



→ Un **líder con IA** puede...

- Motivar en momentos críticos, percibir cuando un colaborador está desmotivado, aunque no lo exprese explícitamente.
- Ser ejemplificante
- Gestionar conflictos humanos
- Guía a equipos con sensibilidad → transformando personas, equipos y no sólo procesos

→ Un **equipo con IA** puede conseguir lo que se proponga pese a estar bajo presión o en circunstancias adversas (como ponen de manifiesto los estudios de Ev. Riesgos Psicosociales y de Clima emocional en los equipos de trabajo)

# Estrategias

Herramienta

para

Competencia

IA

IE

Automatización de  
tareas

Procesamiento de  
datos

Interpretación de  
imágenes

Toma de decisiones  
Algoritmos de decisión clínica

AUTORREGULACIÓN  
y AUTOCONCIENCIA

Promoción VINCULO  
DE CONFIANZA

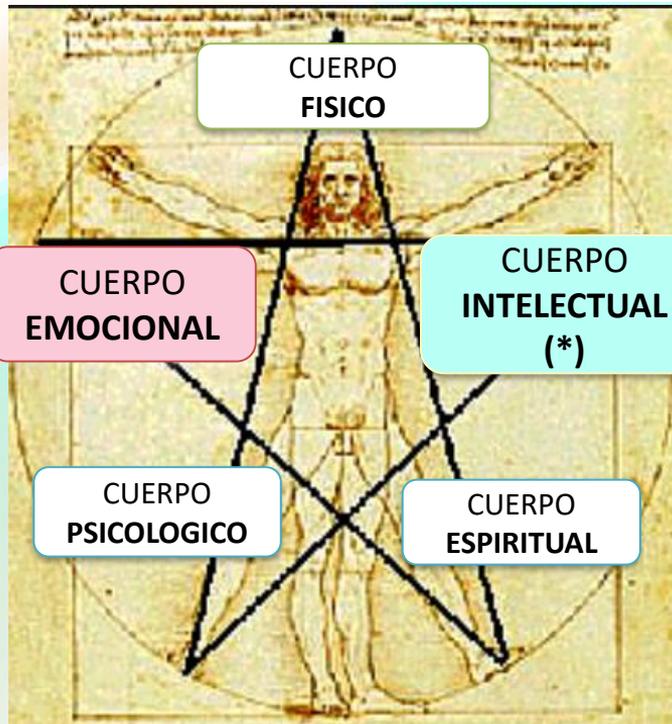
HABILIDADES  
SOCIALES contextuales  
Reformulación

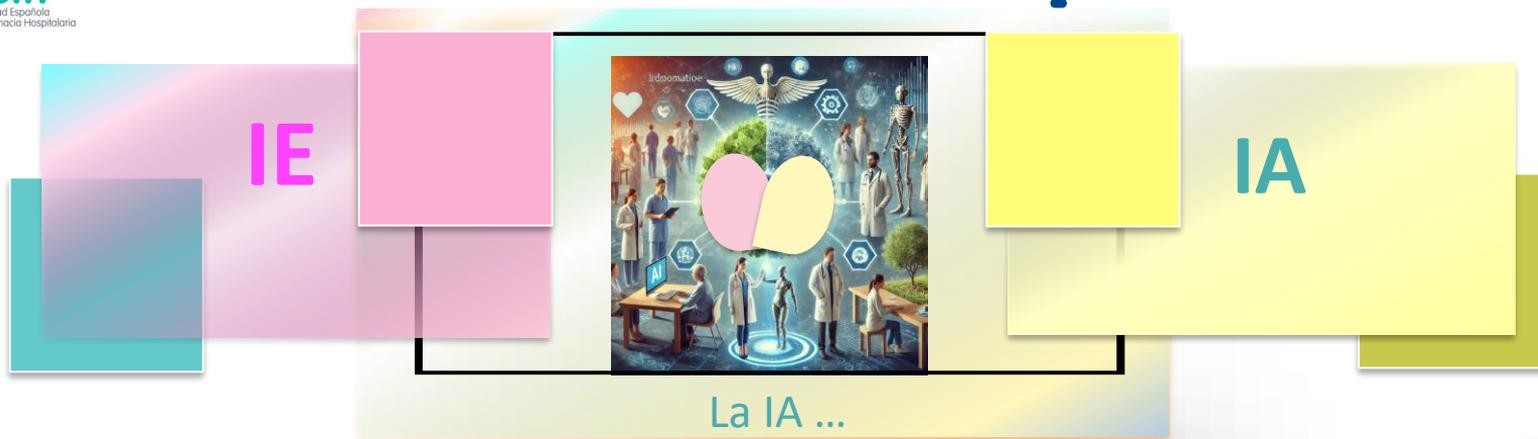
ESCUCHA ACTIVA  
EMPATIA y Validación  
Emocional  
JUICIO EMOCIONAL

COLABORACION

Sensibilidad  
interpersonal

“la IA puede ayudarnos a decidir pero no pueden sustituir la presencia emocional que sostiene cualquier interacción.”





Puede medir, pero no puede percibir.

Puede sugerir, pero no puede sostener.

Puede optimizar decisiones, pero no hacer que la persona se sienta cuidada.

“la verdadera innovación no está sólo en crear herramientas de inteligencia infinita sino en cultivar profesionales más **empáticos.**”



CONGRESO NACIONAL

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE FARMACIA HOSPITALARIA

MÁLAGA 15-17 OCT 25



”En un entorno cada vez más digitalizado, la **Inteligencia Emocional** sigue siendo el puente invisible entre la ciencia y el cuidado”



# Gracias

**Gisela Zufri**

Psicóloga Organización & Coach Equipo y Ejecutivo  
gisela.zufri.sspa@juntadeandalucia.es