RELACIÓN INTERPERSONAL MÉDICO - PACIENTE

BIOÉTICA

Maestría de la Calidad en Salud y Seguridad del Paciente

La relación interpersonal entre el médico y su paciente, tiene un instrumento que es imprescindible para que pueda ser una relación exitosa; es la comunicación.

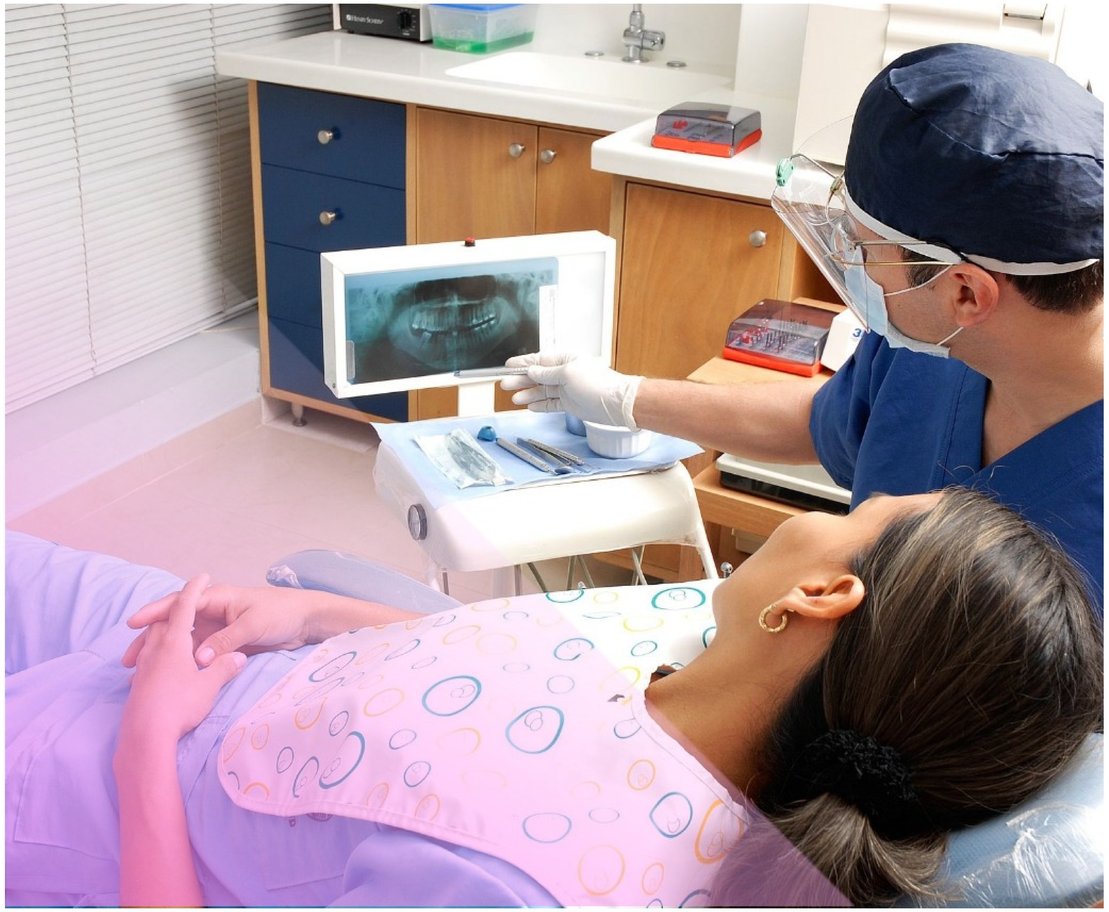
En el mundo actual la comunicación es una herramienta de primera mano en la sociedad; posiblemente en estos tiempos, mucho más de lo que puede haber sido en décadas o en siglos anteriores y eso se debe al enorme desarrollo tecnológico que permite hacerla casi instantánea, si se refiere a la temporalidad, pero también esta inmediatez, cobra un valor fundamental como es la credibilidad aunque en la práctica el mensaje que se está comunicando no lo sea.

En el ámbito de la salud, se puede decir que es una competencia y una habilidad altamente deseable tanto en el ámbito social como en el caso de tener la necesidad de trasmitir o afirmar políticas de salud, como en el ámbito interpersonal durante una o unas consultas médicas.

La situación actual de la comunicación en la práctica médica, en una sociedad muy deshumanizada y muy despersonalizada se ha tornado bastante compleja. Actualmente en general el ser humano, y también el paciente, aparece como un ser casi desprovisto por completo de una de sus más importantes cualidades como es la dignidad. La persona es útil en cuanto su existencia responda a los intereses de los demás. Es la tendencia actual de evaluar todos los aspectos de la vida en términos economicistas

Los sistemas de salud se han convertido en grandes empresas y por lo tanto lo que se busca es conseguir más réditos económicos. Los indicadores válidos son aquellos que verifican el número de pacientes por unidad de tiempo. Es lo que se ha dado en llamar la cosificación de los pacientes, lo cual acarrea consigo grandes inconvenientes de orden ético.

Dentro de este marco social, la comunicación del médico con su paciente se ha podido ver afectada tanto por circunstancias dependientes del médico pero también con otras dependiente de los pacientes; en el caso del médico ya quedó dicho el cómo se puede afectar pero del lado del paciente puede verse afectada porque en la actualidad el paciente llega a una consulta médica con la expectativa de oír, de parte de su médico, lo que seguramente él ya ha oído y entendido muy a su manera de fuentes posiblemente no médicas o por lo menos no tan científicas.



Hasta hace unas décadas, y en algunos casos hasta la actualidad, el médico “informaba” de una situación clínica, pero quizá no la comunicaba; actualmente es de esperar que la comunicación sea una doble vía de información entre el médico y el paciente. El médico como es lógico, recibe la información del paciente en el momento de la anamnesis, suma a eso los hallazgos de examen físico y le devuelve al paciente como diagnóstico y luego como tratamiento; pero para que sea efectiva esta comunicación el médico debe esperar y procesar las inquietudes o dudas que tenga el paciente sobre la información recibida y estar a su vez dispuesto a solventar cualquier situación. Esto es comunicación. Y genera algo que se considera actualmente casi como un elemento terapéutico más y es la confianza mutua pero especialmente del paciente

Si hay confianza pueden ocurrir dos cosas muy importantes para el paciente y para el médico si este tiene un real interés en el bienestar del enfermo, la primera el paciente aceptará realizarse algún o algunos exámenes complementarios que puedan ser necesarios para establecer un diagnóstico preciso, y la segunda el paciente logrará un apego al tratamiento, cosa que dicho sea de paso no es fácil de lograr.

Hay que tener en cuenta los tres elementos clásicos de la teoría de la comunicación:

1. Quien comunica, en este caso el médico;
2. Que comunica, puede ser diagnóstico, tratamiento a seguir, pronóstico, etc (capítulo especial merece la comunicación de malas noticias);
3. A quien comunica, generalmente es al paciente o a sus familiares como es en el caso de pediatría o de pacientes cognitivamente no competentes.

PUCE Virtual

Quito
Av.12 de Octubre 1073 y Roca
Edificio de la Facultad de Comunicación,
Lingüística y Literatura. Primer Piso. Oficina 106.

Teléfono:
(593-2) 299 1592 / (593)09 8 851 2839

Correo:
soportevirtual@puce.edu.ec