

Trabajo de Revisión

Hospital Provincial Pediátrico Universitario Octavio de la Concepción de la Pedraja. Holguín

Martí, como paradigma para la excelencia en la comunicación médico-familiar- paciente en los servicios de salud

Martí as a Paradigm for the Excellence in Medical-Patient Relationship in Health Services

Mirna Pilar Aguilera Bauzá¹ Daisy Lorenzo Felipe².

- 1 Especialista de Primer Grado en Pediatría. Profesora Instructora. Hospital Pediátrico Universitario Provincial Holguín.
- 2 Especialista de Segundo Grado en Administración de Salud. Profesora Auxiliar. Hospital Pediátrico Universitario Provincial Holguín

RESUMEN

En el artículo se elaboraron sugerencias de como lograr una comunicación de manera eficiente, utilizando como paradigma los conceptos que sobre esta temática expresara Martí. Se destacó la notable significación de la comunicación en la relación equipo de salud-familiar-paciente en la gestión de la excelencia de los servicios de salud.

Palabras clave: Martí, comunicación, relación médico paciente, excelencia de los servicios de salud.

ABSTRACT

In this paper some suggestions are proposed for a better communication taking into account the ideas expressed by Martí on this topic, emphasizing on communication importance for medical- patient relationship, to achieve excellent results in health services.

Key words: Martí, communication, medical -patient relationship, excellence of health services.

INTRODUCCIÓN

La comunicación adecuada condiciona la calidad de la relación equipo médico-familiar-paciente¹ y ejerce una enorme influencia sobre el mejoramiento de estado de salud, el funcionamiento y la satisfacción².

En el campo del liderazgo de las organizaciones, no hay mayor talento que la capacidad de comunicación³, favorecedora de la necesaria integración-interacción de procesos de atención, personas, actividades e instituciones, premisa indispensable para lograr la excelencia de los servicios de salud.

José Martí decía⁴: “la palabra restaura, sana hiera y mata”. Los aportes de Martí en el campo de la comunicación, constituyen paradigmas para los profesionales de la salud que incursionan en la palabra como alternativa de diagnóstico y tratamiento. Por eso aprender a comunicar constituye una necesidad y un reto.

El presente trabajo tiene como objetivo hacer sugerencias sobre cómo comunicar de manera eficiente las ideas, utilizando como motivación y ejemplos algunas frases que sobre el tema dijera el maestro.

DESARROLLO

La comunicación es uno de los logros más grandes de la humanidad, entra dentro del ámbito de las acciones humanas. ¿Qué somos las personas sino un proceso continuo de comunicación?⁵

Entendemos como tal el proceso de interacción de dos o más personas, a través de la cual no solo se intercambia información, sino también sentimientos, ideas, emociones; que produce influencia mutua y que trae como consecuencia una modificación de ambas⁶.

Una comunicación eficiente se logra conjugando diferentes habilidades: una es, ser un buen comunicador y otra un buen escucha.⁷

Varios autores aconsejan como primer requisito para comunicarnos eficientemente ser usted mismo^{6, 7}. Y es que a decir de Martí⁴: "...la palabra es fuerte y bella cuando sale de un corazón que conoció la virtud...". Al comunicarnos con los pacientes y familiares no nos podemos desprender de nuestros valores, sentimientos, emociones; expresados no solo en lo que se dice, sino en cómo se dice: de forma verbal o utilizando los signos del cuerpo⁶ (movimientos, conducta táctil, paralenguaje, proxémica). La presencia de humanismo, sensibilidad, solidaridad, altruismo, o su ausencia, pueden favorecer o entorpecer, respectivamente, el proceso comunicativo.

De igual manera, no saber controlar las emociones, prejuizarse ante el aspecto físico, nivel cultural o procedencia de los pacientes y familiares o ante la mala fama de una "madre conflictiva", si existe incoherencia en lo que hace y se dice, no se logra comunicar eficientemente el mensaje. Martí decía⁴: "... las oscuridades de la mente entorpecen las palabras y desmayan a los labios..."

Otra barrera psicológica a tener en cuenta es la presencia de desconfianza, amenazas y temores⁶. Estas tres características se observan en mayor o menor grado en los familiares de los pacientes, que ven amenazada la vida de su ser querido, por la que temen y desconfían. La comprensión, el trato adecuado, el manejo de la ansiedad familiar que esto genera, inspirar confianza, apoyo, constituye un reto para los profesionales a cargo del diagnóstico y tratamiento. Decía el maestro⁴: "Grande es la palabra cuando cabalga en la razón".

Para lograr mayor efectividad de la comunicación con los pacientes y familiares, que permita comprender el mensaje y se logren los resultados esperados es imprescindible que este reúna características indispensables⁷:

- Es importante utilizar un lenguaje sencillo, es decir lo complicado de forma fácil. Refiriéndose a esto el maestro decía⁴: "hay tanto que decir que ha de decirse en el menor número de palabras posibles, eso sí, que cada palabra lleve ala y color".
- El mensaje, además, de ser claro, breve, preciso y conciso. Ser capaz de transmitir lo que se desea en dependencia del objetivo o función comunicativa a

lograr, ya sea informativa, emotiva, creativa, catártica o persuasiva; y a la vez contener todo lo que debe comunicarse, es un reto. Refiriéndose a esta característica de la comunicación decía Martí⁴: “... Las palabras están de más cuando no funden, cuando no esclarezcan, cuando no añadan...”

- El mensaje⁷, además de ser enunciado de forma viva, debe estar acompañado de información redundante y aclaratoria, repetirse con la frecuencia necesaria como para quedar grabado en la memoria del destinatario, sin que llegue por supuesto a la saturación del mismo. No es permitido el cansancio para dar explicaciones o informar a los pacientes y familiares sobre la enfermedad, sus tratamientos, con el fin de lograr su involucramiento en el proceso salud enfermedad, o de transmitir ideas esenciales de promoción de salud. Ya lo decía el maestro⁴: “...Las palabras han de ser brillantes como el oro, ligeras como el ala y sólidas como el mármol...”

También decía Martí⁴...La palabra no es para encubrir la verdad sino para decirla.” Las tendencias internacionales² sobre la información de los diagnósticos, tratamientos y pronósticos es la de lograr la información completa y verdadera, por muy difícil o dura que sea. Todo lo que se diga debe de ser cierto.

La habilidad para comunicarse eficientemente no solo consiste en saber expresar las opiniones y sentimientos, sino que una buena parte de la responsabilidad de la comunicación recae en el papel que desempeña el escuchar a nuestro interlocutor⁸. Escuchar no es lo mismo que oír, a lo sumo por los oídos se captan los razonamientos, el contenido de lo que se explica, la lógica de un argumento. Escuchar implica utilizar los oídos, pero también los ojos y el corazón para percibir la intención, la emoción y el sentimiento del interlocutor.

Varias son las oportunidades que existen para la comunicación adecuada con los familiares de los pacientes en las instituciones de salud, las más usadas son: el Pase de Visita Docente Asistencial, la reunión con familiares y la entrevista médica; esta última con grandes potencialidades para lograr la información y comunicación adecuada⁹, en la medida en que se cumplan con los requerimientos necesarios para lograr su efectividad: privacidad, comodidad, mirar al interlocutor a los ojos, manifestar interés, asentir y hacer expresiones adecuadas, evitar

gestos que lo distraigan, formular preguntas, transitar tranquilamente entre el rol de emisor y receptor, ser prudentes en nuestros argumentos, críticas y ser empáticos.

CONCLUSIONES

La comunicación es un proceso informativo que ha de finalizar cuando se alcance un nivel determinado de éxito. Puede existir un excelente proceso de comunicación sin llegar a conseguirse la excelencia de una organización, pero es imposible conseguir la excelencia de una organización sin un excelente proceso de comunicación⁵.

Es común que en la formulación de cada visión en las instituciones que ofrecen servicios de salud, esté presente de alguna forma: “Trabajamos para alcanzar la excelencia y satisfacción en los servicios de salud”. Como mensaje comunicativo es breve, conciso, preciso, correcto, necesario, que puede acompañarse de información redundante, pero, ¿La comunicación que desarrollamos cubre las expectativas para lograr este supremo objetivo?

Para alcanzar su credibilidad en las personas que lo escuchan necesita ser dicho de forma viva y clara, utilizar todos los escenarios y recursos disponibles: carteles, pase de visita docente asistencial, reunión con familiares, reunión de afiliados, con la frecuencia necesaria para que quede en la memoria de quien escucha. Y por sobre todas las cosas, tener en cuenta el pensamiento de Martí⁴: “...las palabras deshonran cuando no lleven detrás un corazón limpio y entero...”; principalmente que esté presente en nuestra conducta diaria por alcanzar la excelencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. González M R. La relación equipo de salud-paciente-familiar. Rev. Cub Salud Púb 2006; (32)3.
2. K. Zoppi¹, R.M. Epstein. ¿Es la comunicación una habilidad? Las habilidades comunicativas para mantener una buena relación. ANALES Sis San Navarra 2001;(24)2.

3. Comunicación y arte de escuchar [Documento en línea] (Capítulo 23 del curso a distancia “Liderazgo”) <<http://www.mailxmail.com/curso/empresa/liderazgo>> [Consulta: 5 mayo de 2007]
4. Valdés R. Diccionario del pensamiento martiano. La Habana: Editorial de Ciencias Sociales, 2002.
5. J. Magdalena. La comunicación como factor básico para el logro de la excelencia de cualquier organización. Rev. Calidad Asistencial 2004;19(2)92-94.
6. Varela A. Habilidades de comunicación. [Documento en línea]. En: Guía para emprendedores. <<http://www.obdl.dep.caceres.org/GuíaLUCES/es/pdf/cap05.pdf>> [Consulta: 5 mayo de 2007].
7. Marcuello Angel A. Técnicas para la comunicación eficaz. [Documento en línea]<http://www.psicologia-online.com/monografias/5/comunicacion_eficaz.shtml - 29k > [Consulta: 7 mayo de 2007].
8. Valls A. Saber escuchar es un imperativo para quien quiere liderar. Las doce habilidades directivas claves. España: Ediciones Gestión, 2000. 4ta Ed.
9. P Pascual, Induráin S. Cómo mejorar nuestras entrevistas clínicas. ANALES Sis San Navarra 2001; (24) 2.

Correspondencia: Dra. Mirna Pilar Aguilera Bauzá. Calle 1ra No 20F. Reparto Sanfield. Holguín, Cuba. Correo electrónico: maguilera@hpuh.hlg.sld.cu