

# Habilidades comunicativas para establecer una adecuada relación médico paciente

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS "JUAN GUITERAS GENER". MATANZAS.  
Habilidades comunicativas para establecer una adecuada relación médico paciente.  
Communicative abilities to establish an adequate physician-patient relationship.

## AUTORES:

Dra. Maritza Alonso González (MSc) (1)  
Dr. Ihosvany Ruíz Hernández. (2)  
Dra. C. Oksana Kraftchenko Beoto (3)  
Dra. Orayne Ricardo Alonso (4)

- (1) Especialista de 2do Grado en Histología. Profesora Auxiliar en Histología. FCM-Mtzas  
(2) Especialista de 2do Grado en Medicina Interna. Profesor Instructor en Medicina Interna.  
(3) Profesora Auxiliar de Psicología e Investigadora del Centro de Estudios para el perfeccionamiento de la Educación Superior (CEPES).  
(4) Residente de 2do Año de MGI. Policlínico de Contreras.

## RESUMEN

El presente trabajo propone un sistema de habilidades comunicativas que se definieron para el cumplimiento de las funciones de la comunicación en la relación médico paciente y que supera otros intentos, que tienden a la espontaneidad o a la instrumentación de cursos para mejorar los conocimientos de comunicación en los futuros egresados. Este resultado ofrece un referente desde el punto de vista teórico-metodológico, para la organización del proceso docente educativo en el área clínica, en aras de instrumentar estrategias didácticas que permitan el desarrollo de habilidades comunicativas para la relación médico paciente, fundamentalmente en la educación en el trabajo, por ser la forma organizativa en que el estudiante potencia la capacidad no solo de aprender como comunicarse en su intercambio de mensajes, sino facilitar el contacto emocional y expresión de afecto que centra el proceso comunicativo.

## DESCRIPTORES (DeCS):

RELACIONES MÉDICO PACIENTE  
COMUNICACIÓN  
ÉTICA MÉDICA

## INTRODUCCIÓN

Los procesos de comunicación condicionan la calidad de la relación médico-paciente. Las habilidades fundamentales que se deben formar en un médico, como son las de diagnosticar, tratar y prevenir, están muy relacionadas con su calidad en la comunicación que establece. Las habilidades comunicativas en la RMP, influyen en mejores resultados en la salud física, mental, funcional y subjetiva, en el nivel de satisfacción de pacientes y familiares, en el cumplimiento de los tratamientos,

en la eficiencia clínica y en la disminución del número de complementarios (1). Las Universidades Médicas llevan a cabo iniciativas y en nuestro país, constituye un objetivo en el perfil de salida de los egresados, contar con una adecuada formación para establecer una relación médico paciente eficiente, sin embargo, se ha comprobado que la calidad de la relación no es adecuada y existe poca formación en estos aspectos (2-5). La necesidad de contar con una estrategia docente dirigida a este fin, exige definir un sistema de habilidades que oriente a los profesores en su práctica docente educativa, para la instrumentación curricular, del sistema de acciones dirigidas a la formación de las habilidades necesarias y más importantes para establecer una RMP, que cumpla con las tres funciones de la comunicación (informativa, regulativa y afectiva) que constituye una condición para establecer una relación de calidad en los servicios médicos que se prestan a la población. (5- 7)

El presente trabajo tiene como objetivo:

- Establecer un sistema de habilidades comunicativas necesarias para que el profesional de la salud cumpla con las funciones de la comunicación adecuada en la relación médico paciente.

## **METODOLOGÍA**

La metodología para la identificación de las habilidades fundamentales que deben desarrollarse para el cumplimiento de las funciones de la comunicación para una adecuada relación médico paciente en los estudiantes de medicina, se centra en las siguientes bases:

La filosofía materialista dialéctica, por el carácter objetivo del objeto de estudio, vinculado con la necesidad de transformación de la sociedad. El enfoque histórico cultural, por lo que representa contar con un sistema de habilidades que facilitara el desarrollo de una estrategia que potencie las cualidades comunicativas de la personalidad de los estudiantes, diseñándolas en forma de actividades de aprendizaje. El análisis y la síntesis, la inducción- deducción, forman parte de los métodos teóricos que sustentan la metodología empleada. El análisis de documentos, los programas, perfil de salida de egresado, reglamento que norma la educación en el trabajo, bibliografía científica, aportaron al logro de los objetivos (8). Técnicas participativas con 15 estudiantes de 5to año de la carrera del curso 2002-2003, para definición de la propuesta de habilidades.

Criterio de expertos con la opinión de 16 destacados profesores de la provincia y de La Habana.

Los resultados fueron analizados mediante el Coeficiente de Kendall.

Se definieron las habilidades fundamentales necesarias para el cumplimiento de las funciones informativa, regulativa y afectiva de la comunicación, para la relación médico paciente y a través de una propuesta de dimensiones y subdimensiones, alcanza definir los indicadores específicos que constituirán las acciones precisas que el estudiante debe desarrollar para alcanzar cada habilidad, lo cual puede servir de base para la elaboración de una estrategia de desarrollo en el proceso docente educativo de la Educación Médica Superior.

## **RESULTADOS**

Se definieron las habilidades fundamentales que el médico debe desarrollar para que se cumplan las funciones informativas, regulativas y afectivas, así como las dimensiones y subdimensiones que conforman cada habilidad, lo cual facilitó la

delimitación del sistema de acciones que el profesor, en su práctica docente y a través del sistema didáctico de la asignatura, va desarrollando en cada sesión por semanas del semestre

### Habilidades necesarias para que se cumpla la función informativa de la común en la relación médico paciente (RMP)

HABILIDADES (VARIABLES)	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES
Trasmitir información adecuada	Lenguaje	Claro Sencillo Específico Coherente Velocidad
	Calidad del Mensaje	Volumen Organización Esclarecer Tono adecuado Intensidad Enfasis
Obtener información adecuadamente	Preguntar adecuadamente Retroalimentar Utiliza los silencios	
Saber escuchar	Posición adecuada	Posición corporal
	Nivel de atención	Escucha atenta
Saber observar	Información extraverbal	Motricidad del cuerpo Sist. Paralingüístico y Extralingüístico Organización espacial y temporal Señales físicas y químicas Conducta táctil.
Parafrasear	Repetir	
Reflejar	Reproducir	

### Habilidades necesarias para cumplir la función regulativa de la comunicación en la RMP

HABILIDADES (VARIABLES)	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES
Saber orientar	Guiar al paciente	Conducta a seguir
Saber estimular	Animar	A conversar sobre su problema de salud A seguir sus orientaciones A asumir una posición activa para su restablecimiento
Saber controlar	Comprobar cumplimiento de orientaciones médicas	Sobre la evolución Sobre el tratamiento
	Revisar nivel de satisfacción del paciente	Con la evolución y tratamiento Con la atención médica recibida

## Habilidades necesarias para cumplir la función afectiva de la comunicación en la RMP

HABILIDADES (VARIABLES)	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES
Desarrollar una relación empática	Ser comprensivo	
	Ser seguro	
	No prejuiciar	
	Ser tolerante	
	Ser atento	
	Mostrar interés por los problemas del paciente	Personales Familiares Sociales
	Ser afectuoso	
	Respetar el pudor y la dignidad del paciente	Privacidad Pide permiso Satisfacer necesidades de información

La delimitación de cada habilidad es un criterio didáctico, para poder trabajar cada una en el contexto de la educación en el trabajo, pero de ninguna forma se pueden ver aisladas y desvinculadas en el proceso de desarrollo ni en la estrategia docente.

### DISCUSIÓN

El presente trabajo logra proponer un sistema de habilidades necesarias para cada función de la comunicación, lo cual facilita, de manera organizada, las acciones que el estudiante debe sistematizar para desarrollar una comunicación médico paciente adecuada y que forma parte de su formación ético profesional, pues esta relación debe caracterizar el comportamiento de los profesionales de la salud. Ofrece también un referente para la organización de las acciones educativas en el marco del proceso docente del área clínica fundamentalmente, basado en la unidad de lo instructivo y educativo, en las categorías de actividad y comunicación y el carácter consciente de la educación, para la ejecución de una estrategia posterior

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bellon JA. Habilidades de comunicación y utilización de las consultas de atención primaria. España: Salvat; 2005
2. Louro GA. El médico y el paciente en los próximos años. España: Librería del Profesional; 2001
3. Pacual P, Indurain S. Cómo mejorar nuestras entrevistas clínicas. Madrid, España: Navarra; 2003
4. Moreno MA. La relación médico paciente en: El arte y la ciencia del diagnóstico médico. La Habana: Editorial Científico Técnica; 2001.

5. Alonso GonzálezM .La comunicación médico paciente como parte de la formación ético-profesional de los estudiantes de Medicina de la Facultad de Ciencias de Matanzas.Matanzas: Universidad de Matanzas;2003.
6. AndreevaGM. Psicología Social. Las Leyes de la Comunicación y de la interacción de personas. Moscú: Vneshtorgizdat; 1984
7. Ojalvo V. La educación de valores en el contexto universitario La Habana: Editorial Felix Varela; 2001.
8. MINSAP . Programa de Medicina de 3er Año. La Habana: MINSAP; 2001-2002

### **SUMMARY**

A system of communicative abilities which are defined for the fulfilment of the communicative functions in the relation doctor- patient that are beyond other attempts, is presented in this work.This result offers a referent from the theoretic-methodologic points of view,for the organization of the educative process in the clinic area, in order to make didactic strategies that allow the development of communicatives abilities,essentially in the work education,since it is the way in which the student potentiate the capacity not only of learning how to communicate, but also to provide the emotional contact and expresión of affection in this process.