



# El impacto de la sonrisa en la relación del servicio de sanidad militar con sus pacientes

## RESUMEN

Las relaciones interpersonales están implícitas en la atención médica y en el profesional médico y de enfermería. Se originan en los breves contactos de la enfermera con el paciente mientras lo cuida. El sentido de la práctica médica y de enfermería, desde el punto de vista de las relaciones interpersonales, sustenta su ejercicio profesional. Los procedimientos enfocados a proporcionar este cuidado deben basarse en principios científicos, en habilidades resultado de la experiencia, y en el equilibrio a la hora de ejecutarlos. La clave para lograr una atención de calidad reside en una efectiva comunicación entre el paciente y el equipo de salud y los diferentes componentes que intervienen en su atención.

**Palabras clave:** relaciones interpersonales, atención médica, relación médico-paciente, relación paciente-enfermera.

Martha Rocelía García-Hernández<sup>1</sup>  
 Gaspar Alberto Motta-Ramírez<sup>2</sup>  
 Irma Dora Díaz-Aguilar<sup>3</sup>  
 Georgina Valdés-Becerril<sup>4</sup>  
 Magallii Santos-Matías<sup>5</sup>  
 Gabriela Motta-Ramírez<sup>6</sup>

<sup>1</sup>Cap. 1º Enfra., Jefa del grupo de Calidad y adscrita al Grupo de Enlace de la Dirección de la Unidad Médica de Consulta Externa, Dirección General de Sanidad, Secretaría de la Defensa Nacional,

<sup>2</sup>Cor. M.C., radiólogo con postgrado en Imagen Seccional del Cuerpo, director de la Unidad Médica de Consulta Externa y editor de la *Revista de Sanidad Militar*, Dirección General de Sanidad, Secretaría de la Defensa Nacional.

<sup>3</sup>Cap.1º Enfra., jefa del personal de Enfermería de la Unidad Médica de Consulta Externa, Dirección General de Sanidad, Secretaría de la Defensa Nacional,

<sup>4</sup>M.M.C. de la Unidad Médica de Consulta Externa, Dirección General de Sanidad, Secretaría de la Defensa Nacional,

<sup>5</sup>Tte. Enfra., adscrita al Grupo de Enlace de la Dirección de la Unidad Médica de Consulta Externa, Dirección General de Sanidad, Secretaría de la Defensa Nacional, comisionada habilitada.

<sup>6</sup>Licenciada en Psicología, Rectora Regional Zona Sureste de la Universidad del Valle de México.

## Smile impact and relationship between military health service and their patients

### ABSTRACT

Interpersonal relationships are implicit in professional medical and nursing care. They originate in the brief contacts between the nurse and the patient while carrying out care. The sense of medical and nursing practice from the point of view of interpersonal relationships, conceptualizing real aspects that support the professional practice. The procedures aimed at providing care should be based on scientific principles and experienced-based skills, both running parallel as the basis for practice. The key to patient safety lies in effective face-to-face communication between patients and health care staff or between the different staff involved in the care of an individual patient.

**Key words:** Interpersonal relations, medical care, and nursing care.

Recibido: 23 de diciembre 2015

Aceptado: 26 de enero 2016

### Correspondencia

Cor. M.C. Gaspar Alberto Motta Ramírez  
 Unidad Médica de Consulta Externa  
 Dirección General de Sanidad  
 Secretaría de la Defensa Nacional  
 radbody2013@yahoo.com.mx



El trabajo es amor hecho visible.  
Y si no podéis trabajar con amor sino sólo con disgusto,  
es mejor que abandonéis el trabajo  
y que os sentéis a la puerta del templo  
a recibir la limosna de quienes trabajan con alegría.  
*Khalil Gibran.*

La sonrisa es un maravilloso acto de equilibrio, incluso tan simple que al hacerse con entusiasmo puede aliviar tensiones y generar armonía.<sup>1</sup> ¿Cuántos no han escuchado que “una sonrisa dice más que mil palabras” o que “la felicidad no se da ni se regala, sólo se comparte”?<sup>2</sup> Sin embargo, ¿cuántos se levantan todos los días con una sonrisa o cuántos al llegar al trabajo le sonrían al compañero de a lado?

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)<sup>3</sup> ubica a México como uno de los países con mayores índices de felicidad y satisfacción, pues asegura que 85% de los mexicanos dicen tener más experiencias positivas en un día normal (sentimientos de paz, satisfacción personal, profesional y gozo) que negativas (dolor, preocupación, tristeza y aburrimiento), todo esto a pesar de encontrarnos entre los países miembros con la peor situación socioeconómica en rubros de: educación, desigualdad y empleo.

Aunque para muchos esto pareciera una paradoja, los expertos en psicología positiva y en temas de felicidad afirman que la situación económica de las personas sólo representa un bajo porcentaje de los factores que componen a un ser completo, íntegro y feliz.

De acuerdo con la *International Society for Humor Studies* (ISHS),<sup>4</sup> las personas que sonrían en el trabajo son menos propensas a tener enfermedades laborales como: estrés, depresión, tristeza, baja autoestima y falta de motivación; y al sonreír mejoran la calidad de vida y el ambiente laboral.

**Algunos beneficios de sonreír y de la risa:** libera endorfinas, que funcionan como analgésico na-

tural del cuerpo, mueve el diafragma, aumenta la respiración y la capacidad pulmonar, tonifica, relaja los músculos y disminuye la tensión, baja la hipertensión al aumentar el flujo sanguíneo, y fortalece el corazón, ayuda a reducir las concentraciones de colesterol, mejora el estado de ánimo, causa una sensación de bienestar al generar optimismo y ganas de vivir, aumenta la autoestima y la confianza y elimina el miedo.<sup>5</sup>

El servicio de sanidad militar es el responsable de promover, recuperar y mantener la salud de los militares y sus derechohabientes, mediante una atención médica integral, especializada, oportuna, efectiva, eficiente, ética, cálida y con el menor riesgo posible, dentro del marco legal vigente, en un ambiente laboral satisfactorio y seguro.

En nuestra estructura militar debemos combinar la medicina, que son los conocimientos y las habilidades necesarias para ejercer este campo de la ciencia, con las cualidades y habilidades indispensables para desarrollar el carácter militar y unir ambas características para obtener una medicina operacional de manera que en nuestras escuelas de formación logremos que el personal de sanidad militar sea un profesional capaz de desempeñarse con eficiencia en ambos ambientes.

Tener en mente, además, que en la medicina militar el paciente es una persona que tiene un cargo militar que desempeña las 24 horas, los 7 días de la semana, que el personal de sanidad militar es responsable de salvaguardar su salud; su comportamiento debe estar dictado de acuerdo con sus conocimientos científicos, a las órdenes de su comandante y a la situación particular en la que se encuentre su unidad.

Brindar una atención de calidad en salud es algo deseado. El personal de sanidad militar usa sus destrezas para el trato humano a través de sus

sonrisas para propósitos sociales específicos porque envían señales que son útiles.<sup>6</sup>

El personal militar que labora en los escalones del servicio de sanidad (Figura 1) deberá aplicar actitudes corporales que apoyen eficientemente el servicio ofrecido al usuario, lo que incluye sonreír si la situación se presta.<sup>6-9</sup>

El personal militar que labora en los escalones del servicio de sanidad<sup>7-10</sup> (Figura 1) muestra la imagen de la organización. Por ello debe cuidar su postura y lenguaje, que son reflejo de la cultura organizacional al mostrar lealtad a su institución con hincapié en los factores que resaltan al servicio: confiabilidad (la velocidad de la confianza, el valor que lo cambia todo),<sup>11</sup> competencia (que comienza al sentirse competente),<sup>12</sup> acceso, credibilidad, respuesta y cortesía. Este último caracterizado por un nivel de respeto, consideración, trato y sentido de amistad en el contacto personal.

Aún con los enormes avances de la ciencia, el encuentro interpersonal entre personal militar que labora en los escalones del servicio de sanidad<sup>13</sup> y el paciente permanece como la piedra angular de la atención médica.<sup>14</sup>

El concepto de trato humano tiene muchos matices diferentes y principalmente implica ser tratados como personas. El significado de este pensamiento representa una serie de constructos que interactúan entre sí y que le dan sentido a la idea de ser tratado como persona, que se asocian con: mirar, escuchar, saludar, tener en consideración su opinión, ser cordiales e, incluso, cariñosos. Es interesante observar que en algunos de ellos (los que “saludan”) en sí mismos se vinculan mentalmente a la identificación de la sonrisa o actitud de alegría, que es valorada más allá que un saludo amable. El saludo unido a la sonrisa se percibe positivamente y es interpretado como que a esa persona



**Figura 1.** Personal de enfermería de la U.M.C.E. S.D.N. De izquierda a derecha y de arriba hacia abajo. **Fila superior:** Sargento 1º, Auxiliar de Enfermería *Guillermina Arroyo Scougall*, Sargento 2º, Auxiliar, Asistente de Enfermería *Jorge Armando López Ramírez*, Soldado Auxiliar Asistente de Enfermería *América Yuridiana Méndez González*, Soldado Auxiliar Asistente de Enfermería *Rosalba Celedonio Nájera*, Sargento 1º afanadora *Juana Martínez García*, Cabo Auxiliar Asistente de Enfermería *María Guadalupe Hernández Saavedra*, Cabo Auxiliar Asistente de Enfermería *María de Los Angeles Santos Reyes* y soldado auxiliar Asistente de Enfermería *Angélica Galván Orozco*. **Fila de abajo:** Teniente Enfra. *Teresa Roaro López*, Teniente Enfra. *Araceli Cortés López*, Capitán 1º Enfra. *Martha Rocelia García Hernandez*, Coronel M.C. *Gaspar Alberto Motta Ramírez*, Capitán 1º Enfermera *Irma Dora Díaz Aguilar*, Capitán 2º enfermera *Marisol Escobar Alvarez*, Teniente enfermera *Magallii Santos Matías* y Cabo Auxiliar Asistente de Enfermería *Ana-lilia Cristóbal Vite*.

“le gusta lo que hace”, le importo y disminuye la ansiedad.<sup>15</sup>

En el manuscrito de Egnaw<sup>13</sup> se señalan siete conductas que fortalecen el ejercicio del arte de la Medicina: 1) enfóquese en el paciente, 2) establezca una conexión con el paciente, 3) establezca y mantenga la comunicación<sup>16</sup> con el paciente, sobre todo orientada hacia la



respuesta a la enfermedad y al sufrimiento, 4) la comunicación debe ser congruente, alcanzando un entendimiento mutuo y con la aceptación final, 5) favorezca el toque humano, 6) recurra al humor y la sonrisa para crear esa conexión indispensable y 7) muestre empatía.<sup>17,18</sup>

Sea cual sea el estado emocional de los usuarios, cautelosos o confiados, para cada uno de ellos es importante que comprenda lo que están tratando de decirle y su percepción del servicio que quieren que se le proporcione.<sup>16,18</sup> Cuando se responde a las emociones del usuario, resulta útil distinguir entre la empatía y la simpatía. Ambas tienen que ver con cómo se responde a las emociones de los demás. La simpatía implica identificarse con las emociones de otra persona e, incluso, adoptarlas. La empatía significa reconocer y afirmar el estado emocional de la otra persona.

Responder a los usuarios con simpatía, sintiéndose tan molesto como ellos **no** es lo correcto. Lo que debe hacer es estar atento y sensible en lo emocional sin involucrar sus emociones. Cuando usted responde con empatía, permanece calmado y en control de sí mismo. Sólo entonces está en la mejor forma para estar listo, dispuesto y capaz de ayudar a satisfacer las necesidades del usuario y resolver su problema. Mostrar empatía por los usuarios permite trabajar de modo profesional y, al mismo tiempo, atento hace que los usuarios se sientan importantes.<sup>17,18</sup>

La competencia cultural es la capacidad de trabajar eficazmente y con sensibilidad dentro y a través de varios contextos culturales.<sup>20-21</sup> Las destrezas clínicas se enriquecen y se refuerzan al responsabilizarse de y en la atención médica de tan diversos grupos culturales, que incluyen al personal militar y sus derechohabientes, reduciendo la posibilidad de cualquier disparidad en salud.

La competencia cultural militar (de sus siglas en Inglés, *Assessment of Military Cultural Competen-*

ce, AMCC) es un modelo en el que se evalúan las destrezas, las actitudes y el conocimiento relacionado con las competencias culturales militares.

El militar merece una atención centrada en el paciente, competente culturalmente como cualquier otro grupo. El ser parte de las fuerzas armadas, directamente o como derechohabiente, se reconoció recientemente como una competencia cultural que influye en la atención de salud. Es vital generar este tipo de competencia cultural en los recién graduados, incluidos los egresados de planteles militares.<sup>22,23</sup>

La comunicación no verbal en la relación médico-paciente<sup>24</sup> condiciona que, con frecuencia, las preocupaciones de los pacientes no se expongan directa y espontáneamente a través del lenguaje verbal, sino que se manifiestan de manera encubierta a través de señales no verbales. Los pacientes son sensibles al comportamiento no verbal del profesional. Éste puede ayudar a establecer un clima de respeto, confianza y empatía que fortalezca la alianza terapéutica. Es indispensable redescubrir la relevancia de la comunicación no verbal en el contexto de la sanidad militar y mejorar la capacidad de observación y el comportamiento no verbal en la práctica clínica. La sonrisa es un comportamiento no verbal recomendado para el profesional y es un factor primordial que influye en la interpretación de la información obtenida a través del canal no verbal.

La sonrisa es la imagen que refleja que la calidad es reconocida explícita y fehacientemente como un valor de la cultura organizacional del sistema de salud y como evidencia confiable de mejoras sustanciales que sean percibidas con satisfacción por los usuarios, por la población en general y por los prestadores de servicios.<sup>25</sup>

En las bases del proceso de comunicación verbal es importante resaltar los fenómenos

psicológicos en una relación médico-paciente como:

1. Las transferencias son las reacciones emocionales del paciente hacia el médico (sentimientos negativos o positivos),
2. La contratransferencia es la reacción emocional del médico hacia el paciente, lo mismo que los sentimientos de frustración por no poder resolverle su problema de salud, y las conductas que a veces se tornan rudas con intención evidente de acortar el encuentro, cuando el médico desconoce cómo afrontar las respuestas se afecta en gran medida su relación con el paciente.
3. La empatía es la habilidad del médico para recibir y descodificar la comunicación afectiva de sus pacientes, esto puede permitirle el entendimiento de los sentimientos del paciente,
4. El *rapport* incluye el estado de mutua confianza y respeto entre el médico y el paciente y
5. La resistencia es la reacción del paciente en contra de su relación con el médico.<sup>26</sup>

En un estudio cualitativo realizado por Fosbinder<sup>27,28</sup> en 1994, con el propósito de conocer los aspectos importantes del cuidado desde la perspectiva del paciente, mostró en el análisis de los datos que para este grupo de pacientes la competencia interpersonal fue el aspecto más importante de la atención y no la competencia técnica. Las cuatro dimensiones del cuidado son: información, convivencia con el personal de enfermería, confianza en las enfermeras y proporcionarle el cuidado que supere sus expectativas.

Por lo que se refiere a la información, los pacientes demandan se les notifique lo que les está sucediendo en ese momento o lo que puede

pasarles en el futuro cercano. La convivencia incluye compartir información personal entre enfermeras y pacientes, así como bromas, buen humor, sonrisa y un trato agradable. Por lo que hace a la dimensión de la confianza señalaron la importancia de que las enfermeras se anticipen a las necesidades de los pacientes, que llevarán un seguimiento en la atención. En cuanto a que el cuidado proporcionado supere las expectativas, señalaron como importante que el personal sea amigable, que las enfermeras se tomen el tiempo para conocer un poco más al paciente, que escuchen sus preocupaciones e, incluso, que se involucren en la resolución de sus problemas.<sup>27</sup>

Hay diferencias culturales y de género acerca de cómo y por qué sonreímos. Las mujeres sonríen más que los hombres.

He aquí 10 formas de usar la sonrisa para enviar mensajes de fiabilidad, atractivo, sociabilidad y más.<sup>6</sup>

1. **Haz que confíen en ti.** En un mundo donde todos están por sí mismos, ¿en quién podemos confiar? Una señal que sugiere que somos confiables es la sonrisa. Las sonrisas genuinas envían el mensaje a otras personas de que somos fiables y por eso pueden cooperar con nosotros. Las personas que sonríen se consideran generosas y extrovertidas, y cuando otros comparten con ellas tienden a sonreír también.<sup>29</sup>

Los economistas consideran que la sonrisa tiene un valor. En un estudio realizado por Scharlemann en 2001<sup>30</sup> los participantes estaban más dispuestos a confiar en alguien si sonreía. Este estudio encontró que una sonrisa puede incrementar la confianza en 10%.

2. **Sonríe por indulgencia.** Cuando la gente hace cosas "malas" suele sonreír si son atrapadas. ¿Es esto benéfico? Según un estudio conducido por



LaFrance y Hecht en 1995<sup>31</sup> podría ser. Somos más indulgentes con quienes han roto las reglas si sonríen después de hacerlo. No importa si la sonrisa es falsa, una sonrisa miserable o una verdadera, todas funcionan para que no seamos tan duros con el transgresor. Esto parece funcionar porque encontramos a las personas que sonríen, después de hacer algo malo, más confiables que quienes no lo hacen. Es indispensable satisfacer a todos los usuarios. Por ello nos debemos asegurar que cada usuario que entre a nuestro servicio salga satisfecho.

**3. Recupérate de errores sociales.** ¿Olvidaste comprarle a tu pareja un regalo de aniversario o el nombre de un cliente importante? ¿Accidentalmente golpeaste a un niño? Si metiste la pata, la vergüenza es la emoción a representar.

La función de la vergüenza es sacarte de esos errores sociales.<sup>32</sup> La sonrisa de vergüenza incluye mirar hacia abajo y a veces emitir una risita tonta. Esto está diseñado para producir empatía en los otros, los haga pensar menos en el error y te perdonen más rápido.

Es recomendable dejar la vida personal en casa. No es permisible el que su propio humor afecte la manera en que se trata a un usuario. Como dice el dicho “Siempre estás en escena”. Siempre debes darle a todos y a cada uno de los usuarios lo mejor de ti.

**4. No te sientas mal.** Muchas veces sonreímos por cortesía, como cuando alguien se entusiasma porque ahorró un poco de dinero al encontrarse un billete debajo del sofá. Es difícil justificar esa sonrisa, pero debes esbozar una de todas formas por cortesía.

**5. Ríe para eliminar el dolor.** Sonreír es una de las formas más efectivas para reducir el estrés que causan distintas situaciones. Los psicólogos lo

llaman “hipótesis de la respuesta facial”. Incluso una sonrisa forzada, cuando no tenemos ganas de sonreír, es suficiente para mejorar el ánimo ligeramente.

Una advertencia: sonreír frente a malas situaciones puede funcionar pero los demás no lo ven bien. Cuando Ansfield en 2007<sup>33</sup> hizo ver a participantes videos estresantes, quienes sonrieron se sintieron mejor que los que no lo hicieron. Pero los que sonrieron fueron juzgados como “desagradables” por los otros.

**6. Sonríe para la inteligencia.** Cuando estamos nerviosos nuestra atención tiende a nublarse. Dejamos de percibir lo que ocurre a nuestro alrededor y sólo vemos lo que está frente a nosotros. Esto es cierto tanto metafórica como literalmente: cuando nuestros nervios se estresan somos menos capaces de pensar en cosas que estén al límite de nuestro razonamiento. Para ser más perspicaz frente a un problema, a menudo necesitamos estas ideas periféricas.

El sonreír nos hace sentir mejor, lo que incrementa nuestra flexibilidad de atención y nuestra habilidad para pensar de manera holística. Cuando esta idea fue probada por Johnson en 2010,<sup>34</sup> los resultados mostraron que los participantes que sonrieron lo hicieron mejor en tareas de atención que requerían pensar en todo el panorama. Así que una sonrisa puede realmente ayudarte a mejorar tu inteligencia.

**7. Sonríe a todos por amistad.** Saluda a cada uno. La regla de oro debe ser, siempre a todos los usuarios, por su jerarquía y nombre. El nombre del usuario es el sonido más agradable en cualquier idioma que puedas oír. Nunca califique a sus usuarios por su apariencia o jerarquía:<sup>35</sup> recuerde la tarea, olvide los rangos. Adapta tu respuesta al usuario. Un gran profesional no tiene solamente un estilo: siempre se adapta.



**8. Oculta lo que piensas realmente.** Los psicólogos solían pensar que una sonrisa genuina nunca miente. Las sonrisas falsas involucran solo la boca, mientras que las sonrisas reales (llamadas sonrisas Duchenne por los psicólogos) hacen que los ojos suban. En investigaciones recientes se sugiere que 80% de las personas puede fingir el gesto de los ojos de una sonrisa real. Por eso, las sonrisas pueden usarse para esconder lo que pensamos, aunque no es fácil fingir una sonrisa real porque el gesto de los ojos debe estar sincronizado correctamente con la sonrisa. La clave para una sonrisa de confianza es no hacerla tan rápida, una sonrisa normal tarda medio segundo en ocupar toda la cara. Una investigación encontró que en comparación con una sonrisa rápida (una décima de segundo en ocupar toda la cara), las lentas son juzgadas como más fiables, auténticas y coquetas.

**9. Sonríe y (la mitad) el mundo te sonreirá.** Uno de los simples placeres de la vida social, que pasa casi inadvertido por ser automático, es sonreírle a alguien y que te corresponda con una sonrisa.

Como seguro se habrán dado cuenta, no todo el mundo responde con una sonrisa. La bibliografía sugiere que cerca de 50% de la gente devuelve el gesto.

**10. Sonríe para vivir más.** Si ninguno de estos estudios te convence para sonreír, entonces deberías considerar esto: las personas que sonríen viven más tiempo. Un estudio sobre fotos de beisbolistas efectuado en 1952 sugiere que quienes sonrieron vivieron siete años más que los que no.<sup>36</sup>

El usuario acude con nosotros porque somos quienes sabemos, y cuidaremos de él, y debemos demostrárselo siempre, ofreciéndole opciones sin perder de vista que nuestra palabra vale mucho.

Sonreír no cuesta nada, es gratis. Cualquier persona que tenga relación con un usuario debería tener una sonrisa permanente porque, en la atención al usuario, una sonrisa puede llegar a valer mucho más que mil palabras.

Cuando atendemos a una persona, usuario, visitante, paciente u otro, el hecho de sonreír y aportarle un poco de esa luz nos ayuda a conectar mejor con esa persona y a hacerla sentir bien atendida.

El asunto de la sonrisa no debe dejarse solo en manos de la buena (o mala) voluntad de quienes atienden a los usuarios, sino que debe ser una noción importante para toda la estructura de la unidad, pues la sonrisa (física, telefónica u otra) es a menudo la primera tarjeta de presentación de la unidad y no está reñida, en absoluto, con el profesionalismo, más bien todo lo contrario, cuando se trata de estar en contacto con los usuarios.

La sonrisa es tan importante como el uniforme del militar. Aunque sonreír no implica grandes esfuerzos, no es una acción que se desarrolle con frecuencia en el ambiente laboral ni en el trato directo con usuarios.<sup>37</sup>

Una sonrisa puede disponer la actitud del usuario y cambiar su humor. Sirve para dar la bienvenida y expresar la buena disposición de atención que se tiene en un punto de ésta. Y más que eso, también aumenta la sensación de empatía con el interlocutor por lo que se generan lazos de confianza para suplir las necesidades.

Saber sonreír debe ser un requisito para desempeñarse en el servicio de sanidad militar, sobre todo si se quiere tener éxito, construir una imagen sólida y ser un referente de buena atención.



### Efectos de una sonrisa

El contacto directo con los usuarios puede marcar una clara diferencia en el proceso de atención. Un usuario con una buena experiencia volverá no sólo por el servicio, sino también por una atención grata y eficiente.

En primera instancia, una buena sonrisa “rompe el hielo” y no sólo desde un punto de vista profesional. Aunque satisfacer las necesidades y consultas del usuario es lo primordial, crear un contacto con calidez también es importante. Una sonrisa puede crear esa cercanía que un usuario tímido necesita. La mercadotecnia personal también se beneficia con esta práctica. Verse feliz, optimista y hacer sentir bien al usuario es una forma de fortalecer la imagen de la unidad médica.

Una sonrisa no sólo tiene implicaciones físicas, también es casi imposible hablar de mala manera cuando se sonríe. La entonación de la voz y la intención cambian, se tornan más amigables. Por ello, también dirige la conversación, le imprime un tono grato y cordial.

No toda sonrisa es bien vista. Es notorio cuando se finge una sonrisa o un estado de ánimo. Los músculos faciales se contraen de forma distinta como ya se señaló y cuando se sonríe forzosamente puede resultar contraproducente.

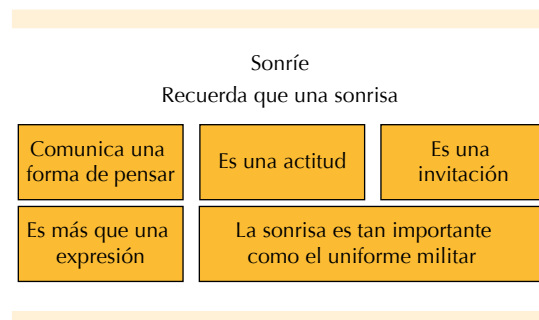
Recuerde siempre que el trabajo con los usuarios requiere un trato personal, ameno y cálido. Les recomendamos complementar sus servicios de calidad con amplias y sinceras sonrisas para concretar la atención. Esto permitirá relajar el ambiente de trabajo y reducir las cargas de estrés.<sup>37</sup>

La atención al usuario es un esfuerzo permanente y no un ejercicio que dura un sexenio. Lo que a menudo falta es una sonrisa, un elemento clave

de las interacciones y el servicio al usuario.<sup>38</sup> (Figura 2)

1. Una sonrisa es más que una expresión. Sonreír no es un simple gesto facial: comunica un estado de ánimo y es la mejor manera de iniciar un contacto.
2. Una sonrisa comunica una forma de pensar. Más allá de considerarlo parte de una estrategia de servicio al cliente, una sonrisa es un reflejo de una organización porque es una validación de la promesa de esa organización. Ayuda a formar la primera impresión del usuario, una indicación de la promesa de ofrecer un servicio satisfactorio y esa actitud se contagia.
3. Una sonrisa es una actitud. Este gesto cuenta nuestra historia más allá de las primeras impresiones. Es un toque personal que extiende nuestra promesa de servicio al usuario y refleja nuestra pasión.
4. Una sonrisa es una invitación. Lo más importante es que sonreír establece un tono. Sienta las bases de una relación e inicia la confianza, la piedra angular de todas las relaciones.<sup>39,40</sup>

El trabajo de Hildegard Peplau representa la influencia más significativa a nivel mundial en el desarrollo de la práctica de la enfermería



**Figura 2.** El impacto de la sonrisa en la relación del servicio de sanidad militar para con sus pacientes.



orientada hacia la psiquiatría. Su teoría de las relaciones interpersonales creó la base para definir el potencial significado de la enfermera no tan solo en el apoyo psiquiátrico sino como un agente terapéutico en todas sus acciones hacia y con el paciente. Ella señaló el significado de porqué las enfermeras deben enfocarse hacia el paciente, hacia el individuo que muchas de las veces es etiquetado. Su escrito clarificó el amplio rango de roles que la enfermera, en general y en particular, posee.<sup>39,40</sup>

No podemos controlar todo lo que se desarrolla durante las interacciones con los usuarios, pero sí podemos controlar la actitud que transmitimos, como la amabilidad, la energía y la emoción, así como el compromiso de satisfacer deseos o necesidades del usuario. Esto deberá verse reflejado en la satisfacción del usuario, el mayor indicador de que estamos haciéndolo bien siempre serán las respuestas de los usuarios en nuestros buzones. A pesar de que una sonrisa no puede resolver todos los problemas, en muchos casos nuestra actitud puede triunfar sobre muchas complicaciones que ocurren durante la interacción y nuestra sonrisa puede convertirse en una ventaja competitiva.

En pocas palabras: una sonrisa es uno de los componentes más fáciles de hacer e integra una estrategia de atención. La omisión de la sonrisa en la ecuación deja de lado el ingrediente decisivo en cualquier interacción personal. Y cuando olvidamos sonreír, nos olvidamos cómo hacerlo.<sup>38</sup>

#### **La atención al usuario: más allá de las palabras**

Cada día, todos somos usuarios de algún servicio público. Y a todos nos gusta que nos atiendan con amabilidad y eficacia. ¿Qué ingredientes no verbales son clave para que el usuario se sienta satisfecho?

Siempre hay que tratar bien a un usuario porque si está satisfecho habla bien de nuestro servicio. El servicio que brindamos ocurre gracias a la intervención de personas que tienen un papel decisivo. La actitud y la forma de comunicarse de todos los profesionales que intervienen en el proceso de atención hacen que esta experiencia, para el usuario, sea positiva o negativa. Y esto favorece la fidelidad.

En la actividad interpersonal que desempeñamos durante el servicio es innegable que están los factores emocionales. Nos gusta sentir que somos importantes, que somos especiales, que no somos solo un número o un usuario al que hay que atender solo por atender.

#### **Amabilidad no verbal**

En el servicio de la unidad médica es imprescindible fomentar entre el personal la conciencia de que sin el usuario, no existiría el puesto de trabajo. Podemos transmitir esta actitud a través de la comunicación no verbal.

La comunicación no verbal precede a la verbal, en el sentido que es la primera que aprendemos e incorporamos antes. Algunas investigaciones ponen el acento en que la comunicación no verbal juega un papel más importante que la verbal en los procesos cotidianos de comunicación interpersonal. Se suele considerar que la palabra representa el 7% del contenido total de la comunicación; el tono de voz alcanza una representatividad del 38%; y el lenguaje corporal es el elemento más importante, conteniendo por sí mismo más de la mitad de la información que se pone en juego en los procesos de comunicación.<sup>41</sup>

En las funciones de los significantes no verbales, sonreír, en su función de comunicación, es decisiva.<sup>41</sup>



He aquí un resumen, en 10 puntos principales, de los mensajes no verbales que reflejan esta actitud positiva y de servicio.<sup>3,10,42,43</sup>

### Decálogo de la comunicación NO verbal en la atención al usuario

1. *El servicio es responsabilidad de todos.* Es pertinente establecer contacto visual con la persona que entra para demostrarle que la hemos visto, que nos importa, ¡que existe! Si seguimos con una tarea en la computadora, hablando por el teléfono, leyendo una revista o haciendo cualquier otra cosa es lo mismo que ignorarla. Esto causa una predisposición negativa en este usuario que se comportará con quien lo atiende de forma más seca, a la defensiva o exigente porque no tiene muchas expectativas de una buena atención.
2. *Sonreír.* La sonrisa es el gesto de la amabilidad por excelencia. Sin sonrisa no hay bienvenida.
3. *Escuchar atentamente, asintiendo en señal de escucha y comprensión.* Con la cabeza ladeada podemos tener un aspecto más amable y servicial. Tener clara la necesidad del usuario.
4. *Además de recibir al usuario con la cabeza erguida, sin cruzar los brazos, con la mirada directamente a los ojos, escuchándolo con atención, respondiéndole con respeto, sin tutearlo y sin interrumpirlo cuando manifiesta el motivo de acudir al servicio.<sup>7</sup>*
5. *Levantarse de la silla para mostrar diligencia o guiar al usuario en su búsqueda (en donde sea necesario). La actitud siempre es de proactividad hacia el paciente.*
6. *Moverse con gestos suaves, sin brusquedad, sin ruidos.*
7. *Mantener una posición del cuerpo elegante y positiva, no cansada o de desgano.*

8. *Ser diligente en la atención. Bien y de buenas.* La espera sienta muy mal, especialmente si no hay motivos aparentes.
9. *Mantener un volumen de voz agradable y cálido.* Los gritos y el ruido ambiental provocan ganas de salir del local.
10. *Cuidar la imagen personal con un aspecto aseado y adecuado al puesto de trabajo es la primera muestra de respeto hacia el usuario.* Cuidar el olor. Un ambiente cargado provoca sensaciones desagradables. No excederse en perfume, ya que el olor también es una forma de invasión del espacio de los demás.
11. *Mantener limpios y ordenados los espacios de trabajo.* El caos nos genera una sensación de falta de higiene y poca organización. La impresión que nos llevamos es negativa y no nos gusta permanecer en un sitio donde no hay orden.
12. *El método CICERO para la comunicación con el paciente:<sup>44</sup> C, Concentración; I, Interés; Comunicación no verbal; E, empatía; R, rebuscar; y por último, O, la regla de oro, el afecto.*

### Un lenguaje no verbal anti usuario.

Quizá nuestro personal que desempeña estas tareas de contacto con el usuario se sienta poco valorado y cansado de las exigencias de los usuarios. Entonces, su lenguaje no verbal reflejará esta actitud y estado de ánimo. Cada vez es más importante brindar un servicio de calidad. Un buen servicio no se basa, exclusivamente, en la forma, sino en el fondo. La realidad es que para dar un buen servicio se requiere ser efectivo y eficiente.

Esta experiencia tiene que resultar positiva para ellos. Si tienen que atender a 50 o más personas al día, son 50 o más oportunidades para relacionarse de una forma agradable, positiva y humana. Un buen trato reporta satisfacciones la mayoría de

las veces. Ayudar y hacer más agradable la vida de los demás también es placentero. No se hace para cumplir una orden, para evitar correctivos, sino por propio bienestar y el de los demás que son personas iguales a quien presta el servicio; se hace porque se siente valorado y respetado. Es una cuestión de empatía: se trata al usuario de la misma forma que se desea ser tratado. Tú también eres un usuario. Para lograr que *el paciente sea primero* debemos admitir que va de la mano con la experiencia de nuestro personal, misma que se debe facilitar y re-alimentar; no solo es aportar una atención con alto nivel de complejidad técnica, es también enfocarse en un trato amable y empático.

Y si el argumento es “sonreír todo el día es cansado”: no, al contrario, es factible que ayude a ser más relajado, a hacerle sentir mejor físicamente, más positivo y enérgico. Podemos elegir nuestra expresión del rostro, el tono de voz y la actitud corporal y según lo queelijamos estaremos potenciando un tipo de emociones u otras. Al elegir mala cara, elijo el mal humor, la agresividad, el cansancio. Y los demás me corresponderán con la misma moneda. Las emociones se contagian. Con una gestualidad abierta, positiva y activa cada persona puede iniciar un proceso benéfico para su salud, para su estabilidad emocional y para manejar mejor las relaciones con los demás.

Recuerda que la relación con el usuario es *cosa de dos* y el servicio de sanidad militar tiene la obligación de tratar amablemente al usuario: es su deber como profesional y como persona.

El usuario tiene la obligación de dirigirse con educación a cualquier profesional, facilitando la labor de este trabajador que está al servicio de los usuarios.

El servicio de sanidad militar tiene trabajo gracias al usuario y todos tenemos un buen servicio gracias a los profesionales.<sup>7-10</sup>

El grado de satisfacción del usuario es congruente con la actitud de todo el personal de sanidad militar, incluido el médico que establece la relación médico-paciente, determinada por la cortesía al recibirlo, la actitud al interrogarlo y durante la exploración física, la imagen de confianza que se proyecta durante la atención, la forma como se presta el servicio, el interés mostrado, la permisividad para la participación del usuario en el proceso de atención y la atención en general.

En la unidad médica se reconoce un lugar y una población acostumbrada a la disciplina, en donde se debe tratar con respeto y cortesía al usuario. Errar es de humanos pero hay que aprender. Se destaca la importancia de la educación profesional del servicio para valorar la relación servicio de sanidad militar-paciente y lograr transmitir confianza en procedimientos y tratamientos médicos y asesoramiento científico en prácticas alternativas.<sup>10</sup>

“La vida se domina sonriendo, o no se domina.”  
Proverbio chino

**Agradecimientos:** al personal de enfermería de la Unidad Médica de Consulta Externa de la Secretaría de la Defensa Nacional, Dirección General de Sanidad: Sgto.1º A.A.E. Guillermina Arroyo Scougall, Sgto.1º A.A.E. Jorge Armando López Ramírez, Cabo A.A.E. Ananila Cristóbal Vite, Cabo A.A.E. María de los Ángeles Hernández Saavedra, Cabo A.A.E. Angélica Orozco Galván, Soldado A.A.E. América Yuridiana Méndez González y Soldado A.A.E. Rosalba Celedonio Nájera quienes con su labor cotidiana y abnegada materializan una atención de calidad.

## REFERENCIAS

1. Mumford J, Potdevin P. Coaching para dummies. Capítulo 21: Diez acciones diarias que mantienen el equilibrio. 1ª ed. Bogotá: Grupo Editorial Norma, 2008;292.
2. Kaplowitz M, Fishman EK, Horton KM, Raman SP. Improving patient care through inspiring happiness. JACR 2015;12(11):1227-1228.
3. <http://www.altonivel.com.mx/20824-el-valor-de-sonreir-al-cliente.html>
4. <http://www.smilingreport.com/>



5. <http://www.altonivel.com.mx/37164-ser-payaso-es-solo-un-truco-para-dar-amor-patch-adams.html>
6. Dean J. 10 beneficios secretos de la sonrisa. *Psyblog*. <http://prodavinci.com/2011/06/26/actualidad/10-beneficios-secretos-de-la-sonrisa-por-jeremy-dean/>
7. Secretaría de la Defensa Nacional, Dirección General de Sanidad, Directiva para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de Salud en Hospitales y Enfermerías Militares, Enero 2002
8. Secretaría de la Defensa Nacional, Dirección General de Sanidad, Lineamientos para la atención médica y buen trato al paciente, Agosto 2012.
9. Valdés-Becerril G. Tesis recepcional. Grado de satisfacción del usuario del servicio de urgencias en cuanto a la relación médico-paciente en el Hospital Militar Regional de Puebla en el 2004 para obtener el grado de maestra en administración de servicios de salud, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Facultad de Medicina, Secretaría de investigación de estudios de postgrado, Centro interamericano de estudios de seguridad Social.
10. Motta Ramírez G. Excelencia en el servicio hospitalario. Unidad de Especialidades Médicas, Secretaría de la Defensa Nacional, Dirección General de Sanidad, Julio, 1999.
11. Covey SMR, Merrill RR. La velocidad de la confianza, el valor que lo cambia todo. 1a ed. México: Paidós, 2012;417-443.
12. Niven D. Los 100 secretos de la gente exitosa. 1a. ed. Bogotá: Grupo Editorial Norma, 2009; 1-2.
13. Egnaw TR. The art of medicine: seven skills that promote mastery. *Fam Pract Manag*. 2014;21(4):25-30.
14. Martínez SC, Leal FG. La calidad clínica de la atención y el problema de la relación médico-paciente. *An Med Asoc Med Hosp ABC* 2003; 48 (4): 242-254.
15. ¿Qué es “trato digno” para los pacientes? Elementos que componen el trato digno Informe Global [http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articulos-9004\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articulos-9004_recurso_1.pdf)
16. Performance Research Associates. ¡Wow! Deje al cliente boquiabierto con un servicio fuera de serie. 4a ed. Nashville: Nelson, Cap. 6:227-31.
17. Street Jr RL, Makoul G, Arora NK, Epstein RM. How does communication heal? Pathways linking clinician-patient communication to health outcomes. *Patient Education and Counseling* 2009;74:295-301.
18. Neumann M, Bensing J, Mercer S, Ernstmann N, Ommen O, Pfaff H. Analyzing the “nature” and “specific effectiveness” of clinical empathy: A theoretical overview and contribution towards a theory-based research agenda. *Patient Education and Counseling* 2009;74:339-346.
19. Kleinman A, Benson P. Anthropology in the clinic: The problem of cultural competency and how to fix it. *PLoS Med* 2006;3(10): e294. DOI: 10.1371/journal.pmed.0030294 DOI: 10.1371/journal.pmed.0030294
20. Dogra N, Giordano J, France N. Cultural diversity teaching and issues of uncertainty: the findings of a qualitative study. *BMC Medical Education* 2007;7:8 doi:10.1186/1472-6920-7-8.
21. Kripalani S, Bussey-Jones J, Katz MG, Genao I. A Prescription for Cultural Competence in Medical Education. *J Gen Intern Med* 2006; 21:1116-1120.
22. Meyer EG, Hall-Clark BN, Hamaoka D, Peterson AL. Assessment of Military Cultural Competence: A Pilot Study. *Academic Psychiatry* 2015; 39(4):382-388.
23. Jaramillo-Martínez CY, Motta Ramírez GA. Mi experiencia en el Hospital Central Militar durante el internado rotatorio de pregrado. *Rev Sanid Milit Mex* 2015;69:249-257.
24. Clèries X. Habilidades comunicativas en el encuentro con el paciente. En: Clèries X. La comunicación. Una competencia esencial para los profesionales de la salud. Barcelona: Elsevier, 2006;65-95.
25. [http://www.salud.gob.mx/unidades/dgcs/sala\\_noticias/campanas/2001-01-25/cruzada-nacional.htm](http://www.salud.gob.mx/unidades/dgcs/sala_noticias/campanas/2001-01-25/cruzada-nacional.htm)
26. La comunicación humana en la relación médico paciente. <http://www.monografias.com/trabajos15/medico-paciente/medico-paciente.shtml#ixzz3xRisLoN8><http://www.monografias.com/trabajos15/medico-paciente/medico-paciente.shtml#ixzz3xRhswAM3>
27. Morales-Torres M. Calidad de la atención desde la perspectiva del paciente. Tesis para obtener el grado de Maestría en ciencias de Enfermería. UANL. 2004;6.
28. Fosbinder D. Patient perceptions of nursing care: an emerging theory of interpersonal competence. *Journal of Advances Nursing*, 1994;20:1085-1093.
29. Mehu M, Gramer K, Dunbar RIM. Smiles when sharing. *Evolution and Human Behavior* 2007;28(6):415-422.
30. Scharlemann JPW, Eckel CC, Kacelnik A, Wilson RK. The value of a smile: Game theory with a human face. *Journal of Economic Psychology*, 2001;22(5):617-640.
31. LaFrance M, Hecht MA. Why smiles genera teniency. *Pers Soc Psychol Bull* 1995;21(3):207-214.
32. Dacher K, Buswell BN. Embarrassment: Its distinct form and appeasement functions. *Psychological Bulletin* 1997;122(3):250-270.
33. Ansfield ME. Smiling when distressed: When a smile is a frown turned upside down. *Pers Soc Psychol Bull*, 2007;33(6):763-775.
34. Johnson KJ, Waugh CE, Fredrickson BL. Smile to see the forest: Facially expressed positive emotions broaden cognition. *Cognition and Emotion* 2010;24(2):299-321.
35. Niven D. Los 100 secretos de la gente exitosa. 1ª ed. Bogotá: Grupo Editorial Norma, 2009; 48-50.
36. Abel EL, Kruger ML. Smile Intensity in Photographs Predicts Longevity. *Psychological Science* 2010;21:542-544.
37. Rizo-García M. La comunicación y lo humano. En: Fernández Christlieb F, Rizo García M. Nosotros y los otros. 1a ed. México: Editoras los miércoles, 2009:1-15.

38. Walsh DG, Jay H. Giving men the come-on: Effect of eye contact and smiling in a bar environment. *Perceptual and Motor Skills*, 1985;61(3, Pt 1):873-874.
39. Barker P. The future of the Theory of Interpersonal Relations? A personal reflection on Peplau's legacy. *J Psych and Mental Health Nursing*. 1998;5: 213-220.
40. D'Antonio P, Beeber L, Sills G and Naegle M. The future in the past: Hildegard Peplau and interpersonal relations in nursing. *Nursing Inquiry* 2014; 21(4): 311-317.
41. Neumann M, Bensing J, Mercer S, Ernstmann N, Ommen O, Pfaff H. Analyzing the "nature" and "specific effectiveness" of clinical empathy: A theoretical overview and contribution towards a theory-based research agenda. *Patient Education and Counseling* 2009;74;339-346.
42. <http://www.quantummx.com/un-excelente-servicio-al-cliente-comienza-con-una-sonrisa/>
43. <http://www.teresabaro.com/2014/02/25/el-lenguaje-no-verbal-de-la-atencion-al-cliente/>
44. Merayo A, Bravo E, Gordon F. El método CICERO para la comunicación con el paciente. En: Merayo A, Bravo E, Gordón F. *La comunicación con el paciente*. Barcelona: Elsevier, 2014;33-100.