

## La comunicación en la relación médico-paciente-familia

### *Comunicação na relação médico-paciente-família*

#### *Communication in the doctor-patient-family relationship*

Oscar Daniel Pacheco Can\*

\*Mérida, Yucatán, México. Universidad Autónoma de Yucatán.

---

**Correspondencia:** Oscar Daniel Pacheco Can: oscar\_dpc@outlook.com

### Introducción

La comunicación es algo inherente del ser humano, este ha existido desde los inicios de la humanidad, pero no de la misma manera en la que la hemos conocido. Es básicamente un hecho social en la que pasamos gran parte de nuestras vidas y como menciona Membrillo y Rodríguez<sup>1</sup> la conciencia de sí mismo y el sentido de responsabilidad social son un producto, en alguna medida, del pensamiento organizado que se expresa y comparte en la comunicación. Su objetivo es producir una respuesta o influir en alguien con el mensaje que como definió Aristóteles a la comunicación retórica: “Todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance”.

#### *La comunicación del médico con el paciente y familia*

En la práctica médica la comunicación es sumamente indispensable, algo que está presente todos los días en la consulta y cuando esta falla, existen problemas entre médico, paciente y familia. Desde que se abre la puerta del consultorio y se da un saludo de buenos días, la comunicación con el paciente y la familia comienza. No obstante, existen situaciones en las que el médico no proyecta la buena comunicación analógica y verbal por lo que se ocasionan problemas para entendimiento del paciente y su familia o que estos se sientan inconformes.

No es fácil ponerse en el lugar del otro y esa participación afectiva del médico en la realidad ajena (empatía), siempre imprescindible cuando hablamos del anciano enfermo, adquiere una importancia añadida, dado que la edad condiciona un acercamiento diferente por ambas partes<sup>2</sup>. Desde luego, existen muchos factores incluidos como lo son todos los trasfondos del médico que hacen que su humor, comunicación, su manera de actuar, pensar y hablar sean diferentes y lo proyecte ante un paciente y la familia presente.

Pero a todo esto, ¿qué dicen los pacientes entonces respecto al médico tratante? Pues bueno, como presenta Ramos et al.<sup>3</sup> en su publicación, las principales críticas de los pacientes contra la actuación del médico inician por:

- La percepción del desinterés del médico por el bienestar del paciente
- La prisa en brindar la atención
- El trato deshumanizado
- La mala praxis
- La falta de vocación de servicio
- Tiempo corto de consulta

- Desmotivación en su trabajo
- No cumplir con sus obligaciones
- Dar poca información sobre la enfermedad y el tratamiento
- Ganancias secundarias por las farmacéuticas.

Todos estos problemas traen sus respectivas consecuencias en el desarrollo de la consulta, que como nos habla Forguione, <sup>4</sup> hay muchas barreras para una buena comunicación en la relación médico-paciente... Por tanto, la empatía es clave para la relación médico-paciente, pues un médico con conducta evitativa hará que el paciente se niegue a contarle sus problemas retrasando el proceso de recuperación. Esto se ha hablado en diversos medios de investigación sobre los problemas con el médico y el paciente, pero entrando en lo que es el médico con el paciente y su familia se debe desarrollar habilidades entre las que destacan ser un entrevistador de individuos y familiar, ser facilitador efectivo entre los procesos de negociación y de solución de problemas con la cual el establecer una relación médico/paciente/familia efectiva es la herramienta más importante para un tratamiento exitoso, y la disponibilidad y el tiempo que el médico familiar dedica en la consulta, son por sí solos los dos factores más valiosos para un resultado adecuado como menciona Garza, Ramírez y Gutiérrez. <sup>5</sup> Pero de igual forma existen problemas cuando la comunicación no es exitosa y pueden presentarse en los tres actores involucrados, iniciando por la familia en la comunicación como menciona Espinoza, Zapata y Mejía <sup>6</sup>:

- se toman posturas “de como tratar la enfermedad” con el paciente.
- Algunos de las consecuencias de una mala comunicación en el sistema familiar son comúnmente el bloqueo entre la familia y el paciente.
- Alteración en el afrontamiento de la muerte.
- El coste emocional de la familia es agotador.
- Sentimiento de culpa en la familia.
- Alteración en la toma de decisiones.
- Al desconocer la información completa favorece las decisiones erróneas con graves consecuencias en el paciente.

Con respecto al paciente las consecuencias que puede traer son:

- La pérdida de autonomía en la toma de decisiones respecto a la salud.
- Frustración con deterioro evidente.
- Aislamiento social y sus repercusiones.
- Falta de confianza al equipo asistencial.
- Se pierde la satisfacción de necesidades espirituales que aparecen ante la muerte.
- La aparición de preocupaciones fuera de proporción, ansiedad, miedo, depresión, confusión e ira.

En el equipo profesional de salud:

- Ocasiona la tendencia de emitir juicios y valoraciones equivocadas.
- Creación de etiquetas moralizantes.
- El síndrome de desgaste profesional; generado en la disyuntiva de no perjudicar ni a la familia ni al paciente terminal.

## Conclusiones

Es relevante el hecho de lo que la comunicación puede llevar cuando no se efectúa de manera correcta y adecuada, sobre todo en la cuestión médica por el hecho de que tratamos con personas y el papel de la evolución

de su enfermedad y la resolución están en nuestras manos. Es importante tener en cuenta que existen otras consecuencias no solo para el mismo paciente que además de acarrear con una enfermedad, se asocian otros problemas por la cuestión de la comunicación familiar y el papel del médico en la comunicación de la información sobre la terapéutica y el rol familiar. Por ello, la empatía del médico es sumamente importante y la práctica de la comunicación efectiva genera situaciones positivas para el enfermo y el apoyo familiar. Es importante desarrollar la empatía -sobre todo desde la formación en el campo de la medicina- mediante talleres o clases en las distintas universidades y que promuevan estas habilidades.

La deshumanización en la medicina puede verse desde muchos puntos de vista -y por ello es esencial la práctica de la medicina integral tomando en cuenta el eje de la relación médico paciente y familia- donde una buena comunicación es factor clave en la resolución de las enfermedades.

## Referencias

1. Membrillo Luna A, Rodríguez López JL. Teoría general de la comunicación. Familia: introducción al estudio de sus elementos. En Editorial de Textos mexicanos. México. 2006.
2. Esteban Gimeno AB, Martínez Bara IM, San Pío T, Arilla Calvo EG, Mesa Lampré MP. La comunicación del médico con el paciente y la familia. Tratado de geriatría para residentes. Granada, España. Sociedad Española de Geriatría y Gerontología. 2006.
3. Ramos-Rodríguez C. Percepción de las relaciones médico-paciente, por parte de los usuarios externos de un departamento de medicina. *An Fac Med.* 2008;69(1):12-16.
4. Forguione-Pérez VP. Comunicación entre médico y paciente: más allá de una consulta, un proceso educativo. *MED.UIS,* 2015;28(1):7-13
5. Garza-Elizondo T, Ramírez-Aranda IM, Gutiérrez-Herrera RF. Relación de colaboración médico-paciente-familia. *Archivos Med Fam* 2006;8(2):57-62. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=50780202>
6. Espinoza-Suárez NR, Zapata del Mar CM, Mejía Pérez L. Conspiración de silencio: una barrera en la comunicación médico, paciente y familia. *Rev Neuropsiquiatr* [Internet]. 2017 Abr [citado 2020 Oct 02]; 80( 2 ): 125-136. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-85972017000200006&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-85972017000200006&lng=es). <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.20453/rmp.v80i2.3105>.