

# Relevancia de la comunicación en el marco de la sanidad

**Autor:** Sánchez González, Mónica (Fisioterapeuta).

**Público:** Fisioterapeutas. **Materia:** Investigación. Área: Área de Investigación en Ciencias de la Salud - Fisioterapia. **Idioma:** Español.

**Título:** Relevancia de la comunicación en el marco de la sanidad.

## Resumen

La comunicación que se establece entre el personal sanitario y el paciente conlleva una gran importancia tanto a nivel diagnóstico como terapéutico. Es por ello fundamental considerar al paciente como el sujeto de la atención sanitaria y no como el simple objeto de la misma. Se deben valorar las necesidades y expectativas que el paciente signifique ante cualquier intervención. La comunidad médica considera que se ha de desarrollar una ciencia de la relación fundamentada en la evidencia, donde resulta imprescindible dar cabida como evidencia también a las percepciones, intereses e inquietudes tanto del paciente como del personal sanitario.

**Palabras clave:** Comunicación, interacción, equipos multidisciplinares, sanidad.

**Title:** Relevance of communication in the framework of health.

## Abstract

The communication that is established between the health personnel and the patient entails a great importance both at a diagnostic and therapeutic level. It is therefore fundamental to consider the patient as the subject of health care and not as the simple object of it. The needs and expectations that the patient means before any intervention must be assessed. The medical community believes that a science of the relationship based on evidence should be developed, where it is essential to include as evidence also the perceptions, interests and concerns of both the patient and the health personnel.

**Keywords:** Communication, interaction, multidisciplinary teams, health.

Recibido 2018-07-26; Aceptado 2018-08-02; Publicado 2018-08-25; Código PD: 098135

## INTRODUCCIÓN.

La evolución que continuamente se está dando tanto en el terreno médico como en el investigador hace propicio que el desarrollo dentro del ámbito sanitario sea una constante. Este hecho provoca la necesidad de transmitir los nuevos conocimientos y hallazgos así como su posterior puesta en práctica. <sup>(1,2,3)</sup>

El proceso comunicativo es entendido como la relación que se establece entre dos o más personas a través del cual se trasladan entre ellos pensamientos, juicios, consideraciones, criterios o sentimientos. <sup>(1,3,4,5)</sup>

Para que la comunicación resulte efectiva es fundamental que los mensajes que se pretenden trasladar al receptor sean de sencilla interpretación. Cuando no existe una concordancia en el conocimiento técnico sobre el que versa la información que se está aportando, es preciso que el emisor reduzca esa asimetría, haciendo que la información que se pretende transmitir resulte inteligible para el receptor. <sup>(2,4,6)</sup> Es el caso más frecuente que se encuentra en la relación personal sanitario-paciente, cuando la utilización excesiva del lenguaje técnico causa una ruptura en la comprensión de los mensajes transmitidos. <sup>(1,2,4,7)</sup>

Otro de los pilares fundamentales para que una comunicación sea efectiva es la utilización de técnicas de feed-back, asegurando de esta forma que quien emite la información pueda llegar a interpretar el modo en el que está siendo comprendida, pudiendo así modificar, ampliar o cambiar el proceso favoreciendo su utilidad y eficacia. <sup>(1,3,6)</sup>

## DESARROLLO COMUNICATIVO EN EL ÁMBITO DE LA SALUD.

En el terreno profesional sanitario, la comunicación se convierte en el instrumento relacional imprescindible, instrumento cuyo uso ha de perfeccionarse ya que es el mecanismo de interacción y coordinación que incide directamente en la mejora de la salud de los pacientes, siendo la información el aspecto esencial del proceso comunicativo. <sup>(2,3,6,8)</sup>

Uno de los escollos más importantes a los que hay que enfrentarse y en el que en la actualidad se está trabajando para llegar a la adquisición de unos servicios de salud eficientes, es la coordinación de las acciones hacia el trabajo en equipo de forma cohesionada, requisito indispensable para mejorar la calidad asistencial. <sup>(1,3)</sup>

El aumento de conocimientos sobre las distintas enfermedades, los síntomas y los diversos procesos evolutivos de las mismas, ha propiciado un gran aumento de las especializaciones en las diferentes áreas sanitarias. <sup>(2,4,8)</sup> La especialización estanca hace imprescindible la organización de todos los servicios sanitarios en torno a equipos de carácter multidisciplinar compuestos por profesionales formados en diferentes áreas de conocimiento, cuya labor precisa la aplicación de estrategias orientadas hacia la consecución de metas comunes fundamentadas en una perfecta sincronía entre la cohesión y el trabajo en equipo. <sup>(6,7,8)</sup>

Dentro de las relaciones laborales en equipo, uno de los requisitos principales para que la comunicación fluya de forma eficaz, es el de la legitimidad. Es fundamental que todos los miembros del personal sanitario consideren a los demás componentes del equipo multidisciplinar como profesionales cualificados, competentes y legítimos en el desarrollo de sus funciones, estando capacitados para intervenir si fuera necesario, en el proceso de seguimiento que se deba llevar a cabo con el paciente. <sup>(1,3,7,8)</sup>

El profesional de la sanidad precisa de modo continuado mantener relación con el resto de compañeros ya sea en sesiones clínicas, en intercambios de información con los especialistas, en la elaboración de informes que favorezcan un mejor seguimiento de la evolución tanto de patologías como de pacientes. <sup>(2,6,8)</sup>

La comunicación entre los profesionales y sus compañeros de trabajo y entre profesionales y pacientes es una herramienta imprescindible para el desarrollo de un trabajo que quiera alcanzar un nivel óptimo. <sup>(2,6)</sup>

## **RELACIÓN COMUNICATIVA CON EL PACIENTE.**

El paciente es el agente primordial de la salud ya que es el sujeto que se beneficia en primera persona del proceso asistencial, siendo él quien participa de las determinaciones que se vayan a tomar en relación a su atención sanitaria. <sup>(3,7,8)</sup>

El papel que desempeña el paciente en todo el proceso de recuperación de su salud es primordial puesto que es, no sólo es la fuente inicial de la recogida de información, si no que es quien está capacitado para tomar decisiones sobre cualquier proceso que afecte a su salud. Es en muchas ocasiones esta circunstancia, la que hace que se quiebre la comunicación entre profesionales, convirtiéndose en prioritario el crear una relación de confianza como primer paso a dar para hacer posible una comunicación válida. <sup>(2,4,7,9)</sup>

Independientemente de las decisiones de cualquier equipo médico, de las orientaciones especializadas sobre cualquier intervención sanitaria y del juicio clínico que se pueda emitir, el paciente es quien dispone de la voluntad de acatar todo aquello que afecte a salud y calidad de vida. <sup>(2,4,5)</sup>

Ya ha quedado demostrado el gran valor que posee una correcta comunicación entre los profesionales del ámbito sanitario y los pacientes. Una adecuada comunicación facilita la labor del personal y evita conflictos y enfrentamientos. En su gran mayoría las reclamaciones de los usuarios del sistema sanitario no hacen referencia a la dedicación y competencia de los profesionales del sector, sino a los problemas generados por una comunicación deficiente. <sup>(2,4,8)</sup>

Se hace necesario que en los sistemas de salud se facilite una mayor información a sus usuarios, buscándose cada vez más un tratamiento específico de las habilidades comunicativas que favorezcan una satisfactoria relación entre el personal sanitario y los pacientes, pues dicha comunicación juega un papel relevante en el correcto desarrollo tanto diagnóstico como terapéutico. <sup>(1,3,6,8)</sup>

Una correcta comunicación provoca una mejora general en todos los ámbitos, tanto personales como clínicos, afectando a la evolución del paciente y al uso más eficiente de los recursos y del tiempo, desencadenando una mayor satisfacción de los usuarios del servicio y de los profesionales que desempeñan su labor en el ámbito sanitario. <sup>(2,4,6,8)</sup>

La recopilación de información inicial del paciente parte siempre de una entrevista clínica, convirtiéndose ésta en el primer elemento del que dispone el personal sanitario para ejecutar las actuaciones pertinentes conforme a los datos recogidos en la misma. <sup>(1,2,5,8)</sup>

El profesional del ámbito sanitario debe estar atento a la información que el paciente aporta, no sólo verbal, sino gestual o anímica, puesto que puede ser tan revelador lo que dice como lo que no quiere decir. En ocasiones éste tipo de

conductas pueden interpretarse como resistencias, cuando en realidad puede tratarse de un problema de comprensión o de conflictos emocionales que el personal sanitario debe saber abordar. Es por ello necesario desarrollar técnicas para mejorar la no comunicación, como la empatía, transmitiendo solidaridad emocional al paciente, ya sea verbal o gestualmente. <sup>(2,5,6)</sup>

Otro de los aspectos a tener en cuenta es la facilitación, que favorece el inicio o la continuación del relato que está efectuando el paciente. <sup>(3,6,8)</sup>

Para que una buena comunicación se lleve a cabo, no sólo se ha de tener presente el contenido sobre el que versa, también se ha de tener presente el ambiente en el que se está emitiendo el mensaje y la relación existente entre los distintos comunicantes, evitando interferencias, despersonalización, falta de implicación o una recepción inadecuada. <sup>(2,3)</sup>

### Bibliografía

1. Oliveri N. Sosa-Iudicissa. Gamboa Carlos. Internet, telemática y salud. Panamericana. Madrid, 1997.
2. León, J.M.; Jarana, L. y Blanco, A. (1991): «Entrenamiento en habilidades sociales al personal de enfermería: efectos sobre la comunicación con el paciente de los servicios de salud». *Clínica y Salud*, 2, 1, 13-19.
3. Sanz, J. (1995). «Comunicación e información». *Medicina Clínica*, Vol. 104, Nº 2: 59-61.
4. Pierre Simón y Lucien Albert. *Las Relaciones Interpersonales*, Barcelona, Herder. Biblioteca de Psicología, 3, 1979.
5. López V, Sánchez JL, Toronjo A, Pedregal M, Rojas MJ, Contreras A. Valoración del componente comunicativo/relacional de la práctica enfermera en Atención Primaria. El cuestionario GATHA-ENFERMERÍA. *Index Enferm*. 2008 julioseptiembre; 17(3): 173-177.
6. McQuail D, Windhal S. *Modelos para el estudio de la comunicación colectiva*. Eunsa: Navarra, 1997.
7. Prados, J.A. (1999). «Nuevos modelos comunicacionales que mejoran los resultados clínicos. La comunicación centrada en el paciente». *El médico*, Nº 730: 32-36.
8. Loscertales, F. (1999). *La comunicación con el enfermo: un instrumento al servicio de los profesionales de la salud*. Salobreña: Alhulia, D.L.