

Comunicación en Medicina: asignatura obligatoria ¡ya!

Por JOSÉ MARÍA MARTÍNEZ GARCÍA

El debate acerca del papel de la comunicación en el sector sanitario está abierto desde hace tiempo, preferentemente desde el lado aparentemente más interesado, los profesionales de ella, pero ahí está el error: todos la necesitamos. Y deberíamos empezar a aprenderla casi al mismo tiempo que leer o escribir, desde párvulos, como hace la cultura anglosajona.

Ya hace más de ocho siglos, Avicena decía a sus alumnos: "Siempre debemos recordar de los enfermos que están a nuestro cuidado que acuden a nosotros pero no se convierten en nosotros" y "algunas veces no podemos salvarlos y otras los mata nuestro tratamiento". Había rescatado la individualidad del paciente y la importancia de comunicarse con él correctamente.

Pero la comunicación entre médicos y pacientes todavía adolece de interferencias, errores y prejuicios. La comunicación se basa en el lenguaje, pero las palabras no tienen un único signifi-

cado ni encierran verdades absolutas. Existe mucha diferencia entre tolerancia y hospitalidad. Una implica poder, el poderoso tolera al otro. Hospitalidad es recibir al otro en un marco de convivencia. Los médicos deben ser hospitalarios con sus pacientes, no necesariamente tolerantes.

En la práctica médica el lenguaje utilizado y la comunicación pueden sanar. La vida, la muerte y el sufrimiento son hechos cotidianos; la comunicación, la tabla salvadora de los pacientes.

En poco tiempo, ¡ya!, los centros de excelencia e incluso las propias facultades de Medicina, deberán seguir criterios de selección de sus candidatos a becados, contratados o titulados, según sus potenciales habilidades de comunicación. Esto, sobre todo, orientado muy especialmente a la relación futura con los pacientes; pero también en cuanto a su capacidad para adaptarse a la filosofía general del centro contratador.

Todo esto permitirá que los pacientes entiendan mejor, aprecien y respeten más a la institución que les trata, puesto que el profe-

sional sanitario les habrá hecho comprender que las expectativas generadas son adecuadas y se pueden cumplir. Ni más ni menos.

Ese día será el final de generaciones de profesionales entre los que han existido muchos que hacían milagros terapéuticos pero que, insoportablemente, lo sabían todo y, a veces, incluso trataban con malas formas a sus enfermeras y a otros auxiliares, sin escuchar a los pacientes y sin explicarles nada adecuadamente.

El objetivo es que se elimine desde el origen, en la selección, a esos aspirantes con potencial comunicador negativo o que, en las aulas, se les enseñe a comportarse correctamente con los pacientes. Esto es la COMUNICACIÓN, con mayúsculas. Iría mucho

más allá para decir algo que hace unos años podría resultar escandaloso: los candidatos deberán tener "habilidades de venta", sabiendo mostrar las excelencias del servicio que se va a prestar a los pacientes y sus valores diferenciales entre un abanico de posibilidades y de la más estricta ética.

La experiencia está en marcha en Estados Unidos y Canadá, donde el expediente académico o las entrevistas psicotécnicas son solo una parte de su proceso de selección. Además, hay que medir sus aptitudes sociales, que tanto tendrán que desarrollar, o así es deseable, en un sistema de salud donde siempre será fundamental tener habilidades de comunicación.

Y, junto a esas aptitudes de cara a los pacientes, habrá que valorar, desde ya, las capacidades de trabajar en equipo y conocer cómo reacciona el candidato cuando se está en desacuerdo con él, algo que es frecuente si se trabaja en equipo.

Y es que todavía, cuando muchos de nuestros bien preparados médicos acuden a congresos internacionales causan vergüenza ajena al no saber expresarse y mostrar lo que saben a los demás, y ello aunque dominen el idioma inglés... pero esto es otro cantar.

Presidente del Instituto para la Gestión de la Sanidad y director asociado de Medical Economics.

Para contactar: josemmartinezg@eresmas.net



LA COMUNICACIÓN ENTRE MÉDICOS Y PACIENTES TODAVÍA ADOLECE DE INTERFERENCIAS, ERRORES Y PREJUICIOS