

LA COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE COMO PRESUPUESTO DE UNA ASISTENCIA DIGNA

Resumen de la ponencia presentada por Juan Siso Martín en el Congreso Profesional de Fibromialgia y Fatiga Crónica, en el Palacio de Congresos de Madrid, el 24/10/ 2008.

La relación asistencial, como relación humana que es, tiene lugar entre personas pero se caracteriza, muy particularmente, por la posición específica de cada una de ellas. Quien tiene el problema (el paciente) no tiene la solución al mismo, o carece de los medios para buscarla, misión ésta atribuida al profesional sanitario y al médico por protagonismo en el medio sanitario. Esta situación provoca una dependencia en la parte más débil, en la persona doliente. Hemos vivido la evolución del modelo relacional entre estas dos partes, desde aquel, tradicional, en el que la toma de decisiones se encontraba exclusivamente del lado del médico, hasta el formato simétrico actual, en el que las decisiones las toma el paciente aconsejado por el profesional, en base a la información que ambas partes se entregan y valoran. El tránsito ha sido de patrones verticales, hasta ocasionalmente coercitivos, a los modelos actuales argumentativos e incluso motivacionales.

El objetivo de la comunicación no es, exclusivamente, informativo. Su propósito y utilidad va mucho más allá, pues además de ayudar a tomar decisiones facilita apoyo emocional, reduce la incertidumbre y potencia actitudes positivas. No debe olvidar, el profesional sanitario, que el paciente que acude a él no es un problema que resolver, sino una persona con una carga de incertidumbre, de miedo e incluso de problemas sociales o laborales.

Es necesario enfatizar que la información que se le dispensa al paciente no es una cortesía, sino el cumplimiento de un deber legal que el profesional sanitario ha de asumir en el seno de la relación asistencial. El contenido de este vínculo no se reduce a lo científico-técnico, como se entiende en algunos planteamientos, sino que integra la dimensión completa de la *lex artis*, una de

cuyas facetas ineludibles es la necesaria información al paciente. Es la expresión fiel del cambio de paradigma sanitario, el paso, como ha quedado expresado, de la relación vertical y asimétrica a la horizontal y simétrica. El paso del paternalismo sanitario al sistema participativo. He de resaltar, sin embargo, que este nuevo modelo no sólo exige nuevas actitudes del médico, sino también del paciente. Decidir supone una grave responsabilidad y ésta no se ejerce responsablemente si no se solicita y utiliza el consejo y apoyo del profesional. Un paciente completamente autónomo que decide por sí, pero sin contar con su médico, puede que sea muy libre, pero no demasiado sensato.

El médico tiene ahora ante sí a un nuevo paciente, a un nuevo demandante de atención sanitaria. Puede ser un enfermo, un buscador de consejo, un cliente, el pariente que atiende a un dependiente... puede tratarse, incluso, de un demandante. Ante todo (como acertadamente expuso Belén Diego, de SEMFYC) es un interlocutor en un proceso de comunicación. Del debido ejercicio de este proceso depende, en efecto, que se consiga la adhesión del paciente o una amenaza legal. Dependiendo del modo de conducir este proceso unos profesionales aclaran la situación y producen satisfacción, incluso cuando, a veces, no se consiguen los resultados clínicos buscados. Otros se enfrentan al paciente, de quien desconfían y le ven como portador de un problema, le dan información medida y utilizan estrategias defensivas. Estos últimos frecuentemente necesitan defenderse de demandas.

Comunicación es interacción y el mensaje no es aquello que emite quien habla, sino lo que entiende quien escucha. De ahí la importancia de comprobación de cada parte, respecto de la otra, acerca de lo que ha comprendido y va a utilizar después de este proceso de comunicación. Es muy importante este entendimiento en cualquier situación de la vida, pero cuando esto sucede para el cuidado de la salud a nadie se le ocurre relativizar su trascendencia.

Juan Siso Martín

paracelso.2000@hotmail.com

625 555 266