

Habilidades de comunicación en la relación médico-enfermera en la Atención Primaria de Salud

Abilities of communication in the physician-nurse relation in Primary Health Care

MSc. Lic. Martha Guillén Fonseca

Master en Ciencia de la Comunicación. Profesora auxiliar. Universidad de la Habana. Cuba.

RESUMEN

Objetivo: Proponer las habilidades de comunicación que deben desarrollar el médico-enfermera, en la atención primaria de salud. **Metodología:** Es una investigación descriptiva, de perspectiva metodológica cualitativa. Se realizó en el Policlínico Rampa del Municipio Plaza de la Revolución en el período comprendido enero a diciembre del 2010. El universo está conformado por 30 consultorios, se tomó como muestra cuatro consultorios constituido por cuatro médicos y cuatro enfermeras. Se utilizó el criterio de selección de inclusión y exclusión. Se realizó revisión bibliográfica o documental. Las técnicas utilizadas son una guía de observación del participante y grupo focal. Se procesó la información mediante lo percibido en la guía de observación y la interpretación de las opiniones recogidas en el grupo focal para el análisis de los resultados obtenidos. **Resultados:** Desarrollan las habilidades de observación y de empatía, no poseen dominio de los factores internos y externos que influyen en la comunicación. **Conclusiones:** Reconocen la habilidad de observación y de empatía, no así la habilidad de expresión.

Palabras clave: Habilidades de Comunicación, Atención Primaria de Salud.

ABSTRACT

Objective: To propose the communication abilities developed by physician-nurse in the primary health care.

Methodology: It is a qualitative, methodological, prospective and descriptive research conducted in the "Rampa" Polyclinic from "Plaza" municipality from January to December, 2,010. Universe included 30 consulting rooms with a sample of four of them where work four physicians and four nurses. The inclusion and exclusion criterion was used. A bibliographic or documentary review was carried out. Techniques used are an observation guidance of the participant and focal group. Information was processed according to features in the above guidance and the interpretation of opinions collected in the focal group for analysis of results obtained. **Results:** The abilities of observation and empathy, there is no domain of internal and external factors influencing in communication. **Conclusions:** The ability of observation and empathy are recognized but not the ability of expression.

Key words: Communication abilities, Primary Health Care.

INTRODUCCIÓN

La comunicación en salud es un proceso planificado encaminado a motivar a las personas adoptar nuevas actitudes y comportamientos o a utilizar los servicios existentes. Se desarrolla sobre la base de las inquietudes de los individuos, las necesidades que se perciben, las creencias y las prácticas actuales; promueve el diálogo, el intercambio de información y una mayor comprensión entre diversos protagonistas.¹

El modelo de trabajo médico-enfermera constituye el binomio encargado de la atención integral a la familia, que tiene como primer deber la vigilancia médica y sistemática de su estado de salud, mediante acciones de promoción, prevención, recuperación de la salud, así como el fomento de un modo de vida más sano en la comunidad.²

Este equipo de trabajo se relaciona a través de la comunicación horizontal, que según Rojas Ochoa:Es la acción y efecto de comunicar mensajes en un mismo nivel jerárquico entre dos o más personas. ...En equipo primario horizontal integrado por personal de distinta categoría o profesión, siendo por tanto interdisciplinario.³

Aprender el uso del lenguaje verbal y no verbal, observar, escuchar y empatizar, precisa de un gran esfuerzo para desarrollar estas habilidades, trazar metas para el logro de la interacción comunicativa, de modo que responda a las demandas y exigencias que cada día requiere la población que recibe los servicios de salud.

En los últimos años a nivel nacional e internacional se están produciendo publicaciones científicas sobre la comunicación entre pacientes-médicos, enfermera-paciente, pero no hay descrito el análisis de la categoría médico-enfermera en las publicaciones revisadas con relación a esta temática, por lo que el

problema científico en este estudio es ¿Qué habilidades de comunicación deben desarrollar el médico - enfermera en la Atención Primaria de Salud?

Dada la relación médico-enfermera el hecho de saber escuchar, expresar y empatizar, permite el logro del cambio de conducta. La comunicación eficaz médico_enfermera también se relaciona positivamente con la calidad de la atención.⁴

El desarmado de las habilidades comunicativas, permite elevar la competencia y desempeño profesional en la comunidad. El objetivo de este trabajo es proponer las habilidades de comunicación que deben desarrollar el médico-enfermera, en la atención primaria de salud.

METODOS

Es una investigación descriptiva, de perspectiva metodológica cualitativa. Se realizó en el Policlínico Rampa del Municipio Plaza de la Revolución en el período comprendido enero a diciembre del 2010.

El universo está conformado por 30 consultorios donde laboran médicos y enfermeras y se tomó como muestra cuatro consultorios constituido por cuatro médicos y cuatro enfermeras.

Criterio de inclusión: un año de estabilidad laboral en el consultorio y ser universitarios.

Criterios de exclusión: médicos y enfermeras con menos de un año de estabilidad laboral y no alcanzar el nivel superior en educación.

Para la operacionalización de la categoría analítica: Habilidades de comunicación, se tuvo en cuenta tres dimensiones; la habilidad de expresión (lenguaje verbal y extraverbal), la de observación (escucha atenta y percepción de estado de ánimo) y la de empatía (participación del otro y acercamiento afectivo).

Método

Revisión bibliográfica o documental

Análisis y síntesis

Técnicas utilizadas

Observación participante y grupos focal

Validación de la muestra

Para evitar sesgos en la investigación se realizaron los siguientes pasos:

Validación del grupo focal y la guía de observación

Para la guía de observación participante se tuvo en cuenta el criterio de expertos.

En el grupo focal se aplicó a un pequeño grupo de la muestra (pilotaje) y se hizo un análisis de todas sus opiniones referente a las dimensiones de la categoría en estudio, teniendo en cuenta el criterio de expertos.

Procesamiento de la información

Se procesó mediante lo percibido en la guía de observación y la interpretación de las opiniones recogidas por el grupo focal para el análisis de coincidencia entre los resultados obtenidos.

Aspectos éticos de la investigación

Se realizó el estudio con la autorización de los directivos del policlínico, así como del personal médico y de enfermería objeto de estudio.

RESULTADOS

En el estudio realizado acerca de las habilidades de comunicación al aplicar la guía de observación participante en la mayoría se percibió que:

- En la habilidad de expresión utilizan el lenguaje verbal y extraverbal predominando el cambio de postura y el gesto.
- En la habilidad de observación, desarrollan una escucha selectiva y la percepción de estado de ánimo es optimista.
- En la habilidad de empatía, se manifiesta el comportamiento democrático y acercamiento afectivo.

En cuanto a las opiniones expresadas en el grupo focal:

- Al analizar qué elementos de la comunicación están relacionados con el trabajo que desempeñan como profesionales en la comunidad la mayoría se refirió a la comunicación verbal, escuchar, el diálogo, conversación e intercambio.
- Cuando se les preguntó si se consideraban buenos comunicadores la totalidad respondió que se consideran buenos comunicadores.
- En el análisis si recibieron conocimientos en su formación de comunicación la gran mayoría expresó que si lo recibieron.
- En la valoración de qué factores externos e internos de la comunicación pueden influir en su interacción en el equipo de salud, la gran mayoría manifiesta que los factores externos que influyen son: ser ruidos externos, interrupción en la consulta, no privacidad, personal ajeno que entra al local.
- Analizando las habilidades de comunicación que como profesionales desempeñan en la consulta una gran mayoría expresa que desarrolla la habilidad de observación y la empatía.

- En la caracterización de la relación médico-enfermera la totalidad manifiesta que son: las relaciones personales, humanas, de amistad, de empatía, de respeto mutuo y de trabajo.

DISCUSIÓN

- L. K. Stein y otros han definido la acción de escuchar como una actitud, como un modo de relacionarse con el mundo. Destacan los beneficios de ser un buen escucha, ellos son: capacidad de establecer relaciones, reducir tensiones, resolver problemas y ayudar a otros que lo resuelvan, estimulan a los demás a conocer sus experiencias aprovecharlas al máximo, aumentar la cooperación y hacer amigos.⁵ La comunicación no verbal adquiere una gran importancia en el proceso comunicativo, como señala Alvarado que esta comunicación comienza..."Por la manera de vestir, la postura, expresiones faciales, puede parecer aburrido o interesado, tenso o relajado, deprimido o entusiasta...".⁶ Esto constituye un elemento fundamental en la labor que desarrolla el médico-enfermera en la atención primaria de salud, a partir de la cual permite establecer el diagnóstico y tratamiento oportuno si estos profesionales tienen el conocimiento sobre esta habilidad.

- La atención empática, cuando tratamos de ponernos en lugar de otro, comprender y aceptar sus opiniones, facilita el proceso de comunicación. Durante la interacción tiene lugar una adaptación recíproca en cada uno de los interlocutores y se tiene en cuenta las necesidades y expectativas del otro.⁷ Esto nos permite lograr cambios de comportamiento si el médico-enfermera interiorizan y aplican sistemáticamente estas habilidades comunicativas.

- Resulta difícil imaginar alguna función, tarea y actividad laboral que pueda privarse de su componente comunicacional, presente, pasado o futuro. La comunicación está presente siempre como uno de los soportes principales de la interacción social, que inevitablemente se establece en el trabajo, entre seres que conforman el todo humano de la organización. La persona es capaz de ampliar sus habilidades en el uso de los recursos comunicativos.^{8, 9, 10}

- Llama la atención en este estudio que el médico-enfermera no poseen dominio de los factores que influyen en la comunicación, elemento fundamental para el desarrollo de su competencia y desempeño diario.

- Según Kaplun "El desarrollo del pensamiento está determinado por el lenguaje"... "El desarrollo de la lógica es una función directa del lenguaje socializado", el crecimiento intelectual depende del dominio de los mediadores sociales del pensamiento, del dominio de la palabra: el lenguaje es la herramienta lingüística del pensamiento.¹¹ La comunicación dentro de la atención de salud es formar un profesional con conocimientos actualizados no solo en el campo de la salud, si no también, en la comunicación social.

- El criterio fundamental para diferenciar a la comunicación interpersonal del resto de las manifestaciones de la comunicación radica en que ella consiste en una relación entre personas, actores individuales que intercambian contenidos subjetivos personales.¹² Coincidimos con el autor que las relaciones interpersonales cobran un valor fundamental para la competencia y desempeño de estos profesionales que favorecen mantener activamente la interacción e intercambio de mensajes.

Se concluye que el médico-enfermera reconoce la habilidad de observación y empatía, no así la de expresión como una habilidad de la comunicación, lo que dificulta el diálogo entre los actores sociales. No poseen dominio de los factores que influyen en la comunicación, elemento fundamental para el desarrollo de la competencia y desempeño profesional.

Anexo

Guía de Observación de habilidades de Comunicación Consultorio Médico _
Enfermera de la Familia.

1. Datos Generales

Área de Salud: _____ Consultorio: _____ Médico: _____ Enfermera: _____

2. Habilidades de Expresión. Uso del lenguaje verbal y extraverbal

a) Tipo de lenguaje verbal.

Lenguaje Técnico

Lenguaje Asequible

Lenguaje Preciso

b) Tipo de Lenguaje Extraverbal

Uso de Gestos

Cambio de Posturas

Mímicas

3. Habilidad de Observación. Uso de escucha y percepción.

a) Tipos de escucha atenta

Escucha Activa

Escucha Fingida

Escucha Selectiva

b) Percepción de estado de animo

Indiferencia

Optimista

Cansancio

4. Habilidad de Empatía

a) Participación del otro

Comportamiento Democrático

Comportamiento Impositivo

Comportamiento Integrador

b) Acercamiento Afectivo

Afectividad

Indiferencia

Rechazo

5. Habilidades de Comunicación desarrollada por el Médico _ Enfermera en la consulta de Atención Primaria de Salud.

Habilidad de Expresión

Habilidad de Observación

Habilidad de Empatía

Grupo Focal

Médico-Enfermera de la Familia

1. ¿Qué elementos de la comunicación cree usted que están relacionados con el trabajo que desempeña como profesional en la comunidad? ¿Consideran que son buenos comunicadores?

2. ¿Recibió conocimientos en su formación de comunicación?

3. ¿Qué factores externos e internos en la comunicación, pueden influir en la interacción del equipo de salud?

4. Durante el desarrollo de la consulta qué habilidades de comunicación como profesionales ustedes desempeñan.

5. Si usted tuviera que señalar qué caracteriza la relación del equipo de salud (médico-enfermera), cuáles señalaría.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Calviño, M. Actos de comunicación. Desde el compromiso y la esperanza. Creatividad y comunicación en la educación y promoción de salud. Ed. Logos. La Habana. 2005; 56-57.e

2. Rivera, Michelena. A. N. Atención Primaria de Salud y Medicina General Integral. Ed. Ciencias Médicas La Habana. 2006; 365-366.
3. Rojas. Ochoa. F. Orígenes del movimiento de atención primaria. Revista cubana de medicina general integral. . 2006; 19(1).: 60-61.
4. Bellón. J. A. Habilidades de comunicación y utilización de consulta en atención primaria. Disponible en: <http://www.cfnavarra.es/salud/anales/texto/vol24/suple2a.htm>
5. Stein L. K y otros. "Cómo escuchar bien y entender mejor". Ed. Deusto. S.A Madrid España 2001:142
6. Alvarado, Tovar. P. "Comportamiento no verbal y Comunicación en el aula". Revista didáctica. Órgano del Centro de didáctica. Universidad Iberoamericana. Primavera 2005: 10-12.
7. Ojalvo. Mitrany. V. Comunicación Educativa. Teoría de la Comunicación en América Latina. CEPES. Universidad de la Habana. Ciudad de la Habana 1999. 19-25.
8. González, Morales. J. Comunicación interpersonal. Criterios para una definición. Ed. Félix Varela. Ciudad de la Habana 2005; 10-15.
9. Rodríguez, Alonso. J. A. Relación individuo-sociedad. Haberman. En: J. A. y otros. Relación 20 individuo-sociedad. Sincronía primavera. México. 2006: 1-5.
10. Castrillon Agudelo MC. Taller de comunicación y enfermería. La imagen de enfermería en el siglo XXI. OPS/OMS. Programas de desarrollo de recursos humanos. Puebla. México. 2005:2-3.
11. Kaplun, M. Una pedagogía de la comunicación. Edición. Caminos. La Habana. 2005: 55- 58.
12. González, Morales. JC. Ambos. Autoexpresión y comunicación interpersonal en la organización. Edición. Logos. Ciudad de la Habana. 2005.

Recibido: 2 de junio de 2011

Aprobado: 23 de julio de 2011

Correspondencia:

MSc. Martha Guillén Fonseca. Calle O, No. 257, entre 25 y 27, apto. 19, Vedado, Ciudad de La Habana, Cuba. E mail: martha.guillen@infomed.sld.cu