
Presentación

Presentation

I. Yurss*

Según un último estudio publicado en el *British Medical Journal*, los pacientes prefieren consumir más tiempo hablando de su estado y de las medidas para mejorar su salud que en lugar de someterse a exploraciones o a recibir prescripciones.

Por lo que se ve, el paciente necesita tiempo para comunicarse con el médico, para hacerse entender mejor. Aquí se encuentra una de las claves de la atención sanitaria.

Nuestro sistema de salud ha alcanzado un alto nivel tecnológico y de sus infraestructuras, pero, a cambio, está perdiendo una herramienta de incalculable valor que es el tiempo, el sosiego, la capacidad de reflexión y la posibilidad de estudiar la complejidad de los problemas que plantean los pacientes.

Los profesionales de salud, médicos y de enfermería, conviven con el sufrimiento de los pacientes, quienes lo que verdaderamente desean es que atendamos a su padecimiento y nos comprometamos en su cuidado. Pero nuestra organización y la formación de nuestros médicos y enfermeras se orienta a atender el síntoma, sobre todo el orgánico, a conocer sus causas y el tratamiento más adecuado; sin embargo, el usuario manifiesta querer otra cosa.

Esta discrepancia entre nuestro modelo organizativo y las expectativas del paciente produce perplejidad en el profesional, pudiendo ahí radicar las razones de la alta demanda actual de servicios y donde se aprecian puntos de insatisfacción en los usuarios del sistema de salud.

La mayor parte de las reclamaciones por errores médicos son debidas a problemas de mala comunicación e información.

La formación de pregrado en temas como entrevista clínica, en cómo comunicarse mejor con los pacientes, en la forma de dar malas noticias, etc., está ausente de los programas; sin embargo, la prácti-

* Médico especialista en Medicina Familiar y Comunitaria, Programación y Docencia en Atención Primaria. Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Coordinador del equipo redactor.

ca nos enseña que la comunicación es una herramienta de gran utilidad.

En este suplemento intentamos ofrecer una panorámica sobre la forma de enfocar los problemas de los pacientes de otro modo, acercándonos a una visión integral de la persona.

Pretendemos tratar los temas que pensamos son más significativos en la relación asistencial: la mejora de nuestras entrevistas de una manera más eficaz, cómo aumentar la motivación para cambiar hábitos de vida, cómo transmitir mejor las malas noticias y como realizar un abordaje más adecuado del paciente difícil o agresivo.

También queremos acercarnos a algunas situaciones especiales que se dan en nuestras consultas como son las entrevistas con adolescentes, un verdadero reto profesional.

Hemos planteado dos temas más de reflexión, la necesidad de que la búsqueda de una mejor comunicación con el usuario llegue a ser más una actitud profesional de compromiso y acercamiento al sufrimiento que simples técnicas para mejorar nuestra capacidad.

Por último, pretendemos ofrecer una visión de la atención familiar como una forma de contemplar al paciente como un sujeto integral, desde el conocimiento de su entorno y de la influencia que éste ejerce en su salud.

En atención primaria se está intentando trabajar cada vez más en un cambio de modelo de relación con el usuario, hacia formas de trabajo más centradas en el cuidado y en el lado humano de la asistencia. Sin embargo, este suplemento va dirigido a todos los profesionales que trabajan en el sistema sanitario, pues ellos están atendiendo día a día no sólo infartos, úlceras pépticas, EPOC, etc. Están tratando con personas que sufren y que necesitan simple y llanamente ayuda.