

“Hola, soy el Dr. Rivas, ¿Qué tal está?”: Los hábitos de los médicos más respetados.

www.telecardiologo.com

Autor: Dr. Pedro Serrano. 2008

Basado en: N Engl J Med 358;19:1988-1989

Competencias como la empatía, la capacidad de reflexión, el tener un comportamiento “humano” con el paciente, son virtudes que debe adquirir todo médico. Para adquirir estas capacidades, el abordaje debe ser el más completo (1.- Escuchar cómo ha de hacerse, 2.- Ver cómo se hace y finalmente 3.- Hacerlo: ponerlo en práctica a diario).

Algunas facultades de medicina en los últimos años han intensificado sus esfuerzos en este sentido:

- 1.- Recomendando la lectura de libros formativos en este sentido, o discutiendo sobre el tema.
- 2.- Con el ejemplo de los colegas médicos en el trato compasivo con el enfermo.
- 3.- Favoreciendo y evaluando un comportamiento médico más humano, más comprensivo y comprensible por el paciente, más cálido y acogedor.

Pese a todos los esfuerzos, inculcar esta actitud para adquirir estas competencias de gran valor no es tarea fácil.

Dentro del abordaje de esta cuestión, como diría un psicólogo, hemos de realizar un abordaje racional, pero también emocional y conductual. El primero es el más utilizado, el segundo quizás el más complejo, y quizás el tercero es el más simple y el que a menudo se olvida. Es mucho más fácil cambiar comportamientos que actitudes.

Recientemente el Dr. M.W. Kahn (psiquiatra) publicó en el N Engl J Med 358; 19: 1988-1989 algo que él llamó “medicina basada en la etiqueta”. Su mensaje es simple: usemos buenos modales con el paciente. Como ejemplo se permite dar una pequeña lista de lo que considera buenos modales a la hora de visitar un paciente hospitalizado:

- 1.- Pedir permiso antes de entrar a la habitación del paciente, y esperar a una respuesta.
- 2.- Presentarse, y llevar puesta la identificación sobre la bata.
- 3.- Estrechar la mano del paciente.
- 4.- Sentarse y sonreír si es apropiado. Establecer contacto visual con el paciente.
- 5.- Explicar el papel del equipo de cuidados.
- 6.- Interesarse y preguntar al paciente cómo se siente en el hospital.

Este autor no lo menciona, porque en su ámbito no es necesario, pero me permito incluir una vestimenta acorde del médico dentro de la lista, que incluya corbata y ropa planchada o equivalentes. Se trata, en definitiva, de que la atención del médico al paciente esté a la altura de la de un vendedor cualificado, siempre bien vestido y educado, con buenos modales. Conseguir un médico atento y respetuoso es el primer paso para lograr un trato más humano.

Es estupendo que un médico cure o prevenga enfermedades, pero si además actúa dentro de la legalidad, tiene un comportamiento ético, es humano y comprensivo con sus pacientes (y también con sus colegas médicos y otros colaboradores), y los trata con educación y respeto, habremos logrado la asistencia de calidad que todos deseamos.