

Columna de opinión

ALGO PERSONAL

Por Hernán Díaz. Director de Comunicación de la Fundación de Educación para la Salud (FUNDADEPS – España) y docente del Experto en Comunicación Social y Salud de la Universidad Complutense de Madrid.

Fecha de publicación: 06/02/2012

Viviendo en la sociedad de la información a muchos se les olvida que la comunicación, sea cara a cara o mediada por algún soporte, supone siempre y antes que nada una relación entre personas.

El sistema sanitario es uno de los campos en los que esa "deshumanización" de la comunicación se ha hecho más palpable. Admitiendo que hay matices, lo cierto es que la comunicación entre los médicos y los pacientes y sus familias es uno de los aspectos en los que el sistema sanitario sigue presentando un déficit. Las causas son variadas: una formación universitaria en la que la comunicación es una materia ausente, o su valor es despreciado en comparación con los saberes especializados; una práctica profesional que refuerza la autoridad de los médicos como poseedores de un saber específico que los hace dueños de nuestras vidas; y, por qué no decirlo, la propia organización del sistema, que por masificación y falta de recursos limita el tiempo de consulta y termina convirtiendo a los pacientes en casos de estudio o simples historias clínicas, con pocas referencias a la historia personal y su contexto familiar y social. De allí que una buena parte de los profesionales de la Medicina han establecido una relación distante con los pacientes y sus familias, similar a la que tiene Joan Manuel Serrat con los políticos en su clásico "Entre esos tipos y yo hay algo personal".

Afortunadamente, esta situación está cambiando. Cada vez son más los profesionales sanitarios, y particularmente del campo de la Medicina, los que se dan cuenta que entre esos tipos (sus pacientes) y ellos (los profesionales) hay algo personal, ya no como la distancia a la que nos referíamos antes sino como una necesidad de establecer un vínculo de confianza, empatía y asertividad que permita mejorar el proceso clínico. Veamos algunos ejemplos.

Hace algunos meses participé en Sevilla en un encuentro de formación de médicos. Sorprendido por encontrarme en una sesión de comunicación en el marco de una jornada sobre cáncer de próstata dirigida a profesionales de una especialidad vinculada históricamente con la práctica quirúrgica, pregunté a los directivos de la Asociación Española de Urología por qué estábamos los comunicadores invitados a ese evento. "Tenemos acceso diario a todas las investigaciones sobre nuestra especialidad, pero muchas veces fallamos en el tratamiento porque no somos capaces de comunicarnos bien con los pacientes y sus familias. Y eso no nos lo ha enseñado nadie cuando fuimos a la universidad", fue la respuesta. Estos profesionales reclaman habilidades para relacionarse con unos pacientes que, por ejemplo, llegan a la consulta médica

con mucha más información que antes porque el “Dr. Google” les informa prácticamente de todo (aunque de forma bastante errática), o para afrontar situaciones tan complejas como el momento de transmitir a un paciente que padece un cáncer de próstata.

Esta necesidad de mejora en la comunicación es, también, una demanda de los propios pacientes y sus familias. Una investigación del GAT- Federación Estatal de Asociaciones de Profesionales de Atención Temprana- sobre procedimientos profesionales, vivencias y necesidades de los padres cuando se les informa que su hijo tiene una discapacidad o un trastorno en el desarrollo, recogió el descontento de padres y madres de niños con discapacidades de 0 a 6 años sobre la forma en que les habían transmitido que su hijo/a presentaba una anomalía congénita, un trastorno del desarrollo o cualquier otra discapacidad. Como respuesta, el Real Patronato sobre Discapacidad del Gobierno de España editó recientemente, con el apoyo del grupo investigador, la Guía "La primera noticia", en la que ofrece a los profesionales que trabajan en atención temprana un conjunto de recomendaciones a tener en cuenta a la hora de comunicar la discapacidad. Hablamos entonces de la comunicación como un derecho de los usuarios del sistema socio-sanitario.

La comunicación es también un criterio de calidad asistencial. Esta mejora asistencial no depende tanto de un importante desembolso económico sino más bien de la voluntad política de darle la vuelta a ciertas prácticas institucionalizadas. Como en muchos otros campos, la realidad va unos pasos por delante de la Universidad. Mientras trabajamos para que los planes de estudio de las carreras socio-sanitarias (y especialmente los de Medicina) se adapten a las nuevas demandas profesionales y sociales, nos toca desarrollar una tarea de concientización que permita recuperar el sentido primigenio de la comunicación: la de una habilidad humana que nos permite entendernos y sentirnos como iguales en una sociedad. Para que entre pacientes y profesionales sanitarios haya, de verdad, algo personal.

Este artículo fue publicado por el diario Página/12 (<http://www.pagina12.com.ar/diario/principal/index.html>) en su edición del miércoles 1 de febrero de 2012.

Hernán Díaz es Licenciado en Comunicación Social por la Universidad Nacional de La Plata (Argentina) y Magíster en Técnicas de Comunicación en Servicios Sociales por la Universidad Complutense de Madrid (España).

Inició su trayectoria profesional en el campo de la salud como Director de Comunicación del Programa de Prevención del Infarto en Argentina (PROPIA–UNLP), donde se desempeñó entre 1997 y 2002. Posteriormente se trasladó a vivir a España, donde desde 2007 se desempeña como Director de Comunicación de la Fundación de Educación para la Salud (FUNDADEPS). Allí dirige las acciones de comunicación de los programas y campañas impulsados por FUNDADEPS, al tiempo que coordina el Portal de EpS, dirigido a profesionales socio-sanitarios, y el Portal Salud en Familia, dirigido a público general.

El Portal de la Educación para la Salud
www.fundadeeps.org

Es coautor del Atlas Mundial de la Salud. Fue jefe de redacción de la revista Saludiarío (2007-2008). Actualmente es editor adjunto de la Revista de Comunicación y Salud (RCyS), editada por el Instituto Internacional de Comunicación y Salud (INICyS).

En el ámbito académico, fue docente de la Facultad de Periodismo y Comunicación Social de la Universidad Nacional de la Plata en Argentina y coordinador del Magíster en Periodismo Sanitario de la Universidad Complutense de Madrid. Actualmente forma parte del equipo coordinador del Experto en Comunicación Social y Salud (UCM), es docente habitual de la Escuela Complutense Latinoamericana e imparte clases sobre comunicación y salud en la Maestría en Actividad Física y Salud (Universidad de A Coruña, España) y en la Especialización en Promoción de la Salud (Instituto Nacional de Salud Pública de México). También desarrolla labores formativas sobre comunicación y salud en instituciones públicas y privadas, fundamentalmente con profesionales socio-sanitarios y miembros de las administraciones públicas.