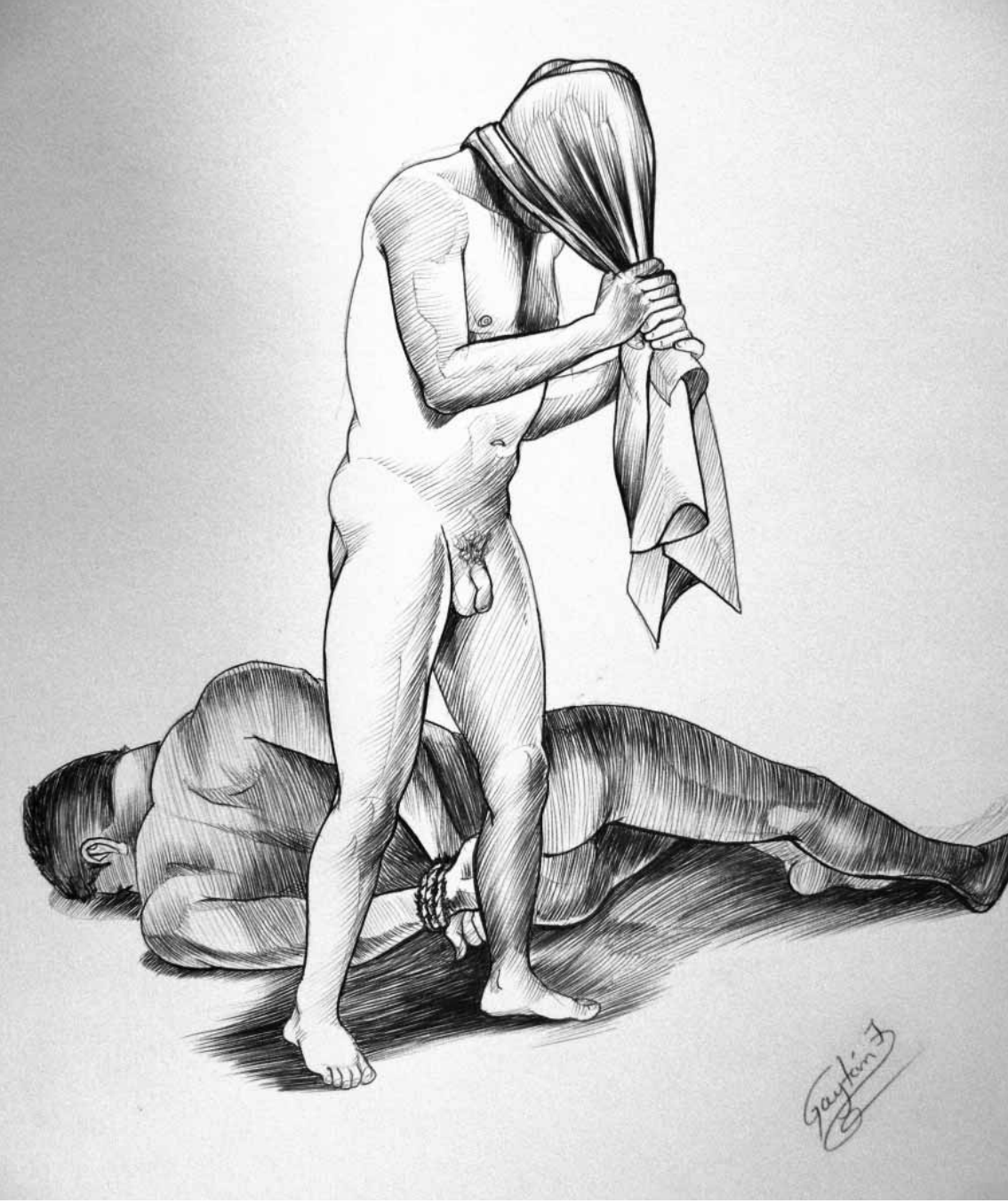


BREVIARIO BIBLIOGRÁGICO

Felipe Gaytán • **Técnica**: Tinta • 43 x 28 cm.

LOS DIEZ PRINCIPIOS BÁSICOS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA ATENCIÓN MÉDICA



Luna Ballina, M. (2008). *Los DIEZ Principios Básicos de las Relaciones Interpersonales en la Atención Médica*. 1ª. Edición. Comisión Nacional de Arbitraje Médico. México, D. F.
Clasificación:
ISBN: 978-607-460-082-7

Ramón Carlos Dacomba Sánchez

Los problemas de comunicación constituyen por lo menos la mitad de las causas de queja médica ante las comisiones de arbitraje en la materia, lo que evidencia la falta de sensibilidad de los profesionales de la salud hacia pacientes y familiares. Este libro, está dirigido a los profesionales de la salud, estudiantes de medicina y otras ciencias afines, profesores, médicos generales y especialistas, directivos de instituciones de salud públicas y privadas, colegios y asociaciones médicas.

El texto reúne la amplia experiencia de una profesional de la comunicación y difusión de la salud y propone una reflexión práctica para los profesionales de la materia y sus pacientes. Analiza el problema a partir de la comunicación humana, para realizar una aproximación metodológica dirigida a mejorar la relación del binomio médico-paciente, cuyo impacto es trascendente para el buen ejercicio de la Medicina. La importancia de este análisis radica en que, mientras estamos viviendo la era con mayor información disponible, a la vez los seres humanos estamos más incomunicados.

El texto está integrado por diez capítulos. *La gestión de la comunicación óptima* es una acción que no debe ignorarse o postergarse. No sólo tiene la función de establecer las bases para mejorar la comunicación médico-paciente, es también una herramienta indispensable para vincularse con el entorno, desde el campo de la investigación científica, las relaciones de índole organizacional y el intercambio nacional e internacional de conocimientos y experiencias con colegas y especialistas.

Comprender el dolor señala que no se debe olvidar nunca que cuando un ser humano experimenta malestar o dolor, recurre a un profesional de la salud para solicitar ayuda. Esperará pacientemente a que el médico analice

su caso y le indique el tratamiento adecuado para que recobre su salud. Es decir, tendrá la paciencia necesaria para esperar que el médico utilice sus conocimientos en su favor. Comprender el dolor debe ser una costumbre para el profesional de la salud asumida con responsabilidad y afecto.

Prepararse para el encuentro expresa conceptos que convergen como factores en el comportamiento, que se manifiestan en las actitudes y predisposiciones de los sujetos, en el desempeño de sus diferentes roles. Señala lo fundamental que es analizar los determinantes personales y del entorno que permitan al profesional de la salud identificarlos para poder enfrentarlos, controlarlos o modificarlos. La atención médica debe considerar la comunicación interpersonal como tema prioritario.

Generar confianza y credibilidad afirma que confiar en los demás no es algo fácil. Sin embargo, es necesario hacerlo porque, salvo contadas excepciones, se nos dificulta estar solos. En todas las actividades de la vida dependemos de otros.

El respeto como fundamento ético argumenta, desde una base filosófica y ética, que la persona humana no tiene precio, sino dignidad. Respetar al otro es tratarlo no sólo con dignidad, sino con justicia, mediante una relación simétrica, sin importar niveles económicos, intelectuales o sociales. La atención médica debe basarse en la garantía de otorgar al paciente respeto a su privacidad, intimidad y confianza.

Controlar los estados emocionales muestra que los límites de involucramiento que ejerce el profesional de la salud, deberán basarse en diversas consideraciones y no perder de vista el objetivo común que se persigue, las capacida-

des personales y profesionales, los recursos con los que cuente, las características bio-psico-sociales de su paciente y los fundamentos éticos, principalmente el respeto. Cuando se involucran otro tipo de sentimientos hacia el paciente, ajenos al ejercicio profesional o que le resulten incontrolables, lo conveniente es afrontarlos con asertividad, sin utilizar mecanismos de defensa de manera insana que perjudiquen o confundan al paciente.

Generar la corresponsabilidad afirma que cuando en la relación médico paciente los dos reconocen y aceptan las funciones que les corresponden y se responsabilizan para llegar a un objetivo común, será más fácil alcanzar el éxito. Este es uno de los retos de todo profesional de la salud.

La actitud de servir señala que *servir* es un compromiso que se asume con libertad y disposición para brindar ayuda al otro. Es el deseo y convicción de auxiliar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad. La calidad en la atención médica no debe limitarse al nivel de competencia técnica y científica sino a la atención profunda del proceso interpersonal.

Cuidar la imagen y reputación asevera que pareciera que el honor es una de las virtudes que el ser humano de nuestros días ha olvidado, que actualmente para triunfar es imprescindible desarrollar una imagen positiva y acorde a los objetivos – a nivel personal, empresarial o gubernamental- de cada protagonista. Proyectar una imagen congruente, consistente, impecable y con el mínimo de fallas posibles.

La prevención y manejo de conflictos reseña cómo el conflicto es inherente a la interacción humana, se da cuando el individuo tiene que elegir ante situaciones excluyen-

tes o tendencias que se oponen, es decir, que no pueden darse simultáneamente. Todo profesional de la salud sabe que no está obligado a garantizar resultados favorables, pero sí, a emplear todos los medios que tenga a su disposición, sus conocimientos y destrezas para ayudar al paciente a curar, prevenir o rehabilitar su salud.

Como podemos apreciar es una lectura sumamente interesante, de actualidad y bien fundamentada. Es recomendable recurrir a ella en aras de generar una mejor relación interpersonal en la atención médica y actuar en forma preventiva a fin de evitar no sólo la queja, sino también graves e irreparables errores médicos.