

La comunicación en el ámbito de la salud

Recientemente se ha hecho público un informe del Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos preparado por la Fundación Educación Médica titulado: SER MÉDICO, HOY, RETOS DEL NUEVO PROFESIONALISMO MÉDICO EN ESPAÑA. Este informe, en su análisis de la situación actual indica que “Por lo que se refiere a la profesión médica, una de las formulaciones recientes más aceptada universalmente establece como sus principios esenciales: primacía del bienestar del paciente, respeto por la autonomía del mismo y promoción de la justicia social.” En el informe se describen “responsabilidades fundamentales de la profesión médica en la actualidad” que en otras, como es de esperar, se incluye “la adecuada relación médico-paciente”. A partir de estos planteamientos el informe “en un intento de enlazar la visión más tradicional de la labor del médico y la más actual” postula lo que considera son las cinco tareas esenciales del quehacer médico entre las cuales incluye “Mantener una buena comunicación con el paciente y su entorno.”

En el capítulo de retos para la profesión también como se esperaba, se hace mención al impacto de los grandes avances tecnológicos: “La irrupción de la tecnología incide en las condiciones de la práctica profesional, así como en el comportamiento individual.” En varias secciones del informe explícitamente e implícitamente se hace referencia a la importancia de la relación médico-paciente y al desarrollo de habilidades de comunicación. El informe reconoce que es un documento de síntesis y reflexión y que no introduce muchos elementos desconocidos. Esta reflexión se espera se lleve a cabo por todos los agentes involucrados en el cuidado de la salud, incluyendo las instituciones académicas. Uno de los aspectos a reflexionar es la falta de coherencia entre la importancia que se puede dársele a las competencias de cariz técnico y a las competencias de tipo relacional especialmente a las de comunicación.

La literatura abunda con respecto a la importancia de la comunicación en el ámbito de la salud y los documentos nacionales e internacionales sobre educación en ciencias de la salud identifican a esta área de conocimiento como una de las competencias innegociables. Además, las numerosas encuestas llevadas a cabo en el ámbito nacional e internacional recogiendo la opinión de pacientes y usuarios de la sanidad son concluyentes con respecto a considerar la comunicación como la competencias más importante que deben poseer los profesionales de la salud.

Aunque se acepta que las Facultades de Medicina tienen la responsabilidad de preparar médicos a través de la implementación de planes de estudio que proporcionan oportunidades para la adquisición de conocimiento, habilidades, actitudes y valores que impactan en la relación médico-paciente, todavía no parece haberse instaurado de una manera obligatoria el aprendizaje de la comunicación, a pesar de que se incluyan dentro de algunas asignaturas algunos aspectos de esta área de conocimiento. Considerando la importancia que tiene la comunicación y el desarrollo de habilidades relacionadas a ella, cabe añadir que aún quedan por definir aspectos de gran importancia como son el qué, el cómo, el dónde y el cuándo los profesionales de la salud deben aprender distintos aspectos de esta área de conocimiento.

Communication in the domain of health

Recently a report has been released by the General Council of Official College of Physicians prepared by the Medical Education Foundation: TO BE A PHYSICIAN, TODAY, CHALLENGES OF THE NEW MEDICAL PROFESSIONALISM IN SPAIN. In its analysis of the current situation, the report indicates that “In reference to the medical profession, one of the assertions universally accepted establishes this as one of its essential principles: supremacy of the patient well being, respect for his autonomy and promotion of social justice” which, as it is expected includes “an appropriate patient-physician relationship”. From this starting point of view, the report “with the intention to link up the more traditional vision of the physician labor with the more current one” postulates what are considered as five essential tasks of the physician's work, among which includes “to maintain a good communication with the patient and its environment”.

In the chapter on the challenges to the medical profession also, as expected, the report mentions the impact of the advances in technology: “The encroachment of technology impacts the conditions of the professional practice, as well as the behavior of the individual”. In several parts of the report explicit and implicit references can be found to the importance of the physician-patient relationship and the need for development of communication abilities. The report acknowledges that it is merely a document of synthesis and reflection, and that it doesn't aim at introducing unknown factors. The reflection is expected to be carried out by all the stakeholders involved in health care, including academic institutions. One of the points for reflection is the lack of congruency between the importance of technical and relational competencies such as those related to communication.

The abundant literature on the importance of communication in the health domain and national and international documents on health sciences education has identified competency in this discipline as non-negotiable. Furthermore, many national and international surveys on the opinions of patients and consumers of health services are conclusive about the importance of communication as a competence that health professionals must possess.

It is accepted that through their curricula the Faculties of Medicine, have the responsibility to educate and train physicians providing them with opportunities to acquire knowledge, abilities, attitudes and values which would make an impact on the physician-patient relationship. However, up to date it does not seem evident that the learning of communication is a compulsory component of the educational program. In some cases, issues related to this area of knowledge are introduced, among others, in some isolated courses.

Considering the importance of this area of knowledge and the development of related skills, it must be added that there still are several important aspects to define, such as what, how, where and when the health professionals must learn the various aspects of communication.

The development of a Communication Space (CS) is congruent with the previous considerations. The mission of the CS, would be

Las consideraciones previas son congruentes con el desarrollo de un Aula de Comunicación. Su misión sería la de favorecer estrategias y programas que mejoren la comunicación y la relación entre los agentes implicados en la salud, incluyendo los ciudadanos, los profesionales, las instituciones educativas, las organizaciones profesionales y las asistenciales. Dicha Aula debería contar con el asesoramiento de profesionales del ámbito de la comunicación que ayudarían a perfilar los siguientes objetivos:

- Integrar la comunicación y la relación asistencial en el desarrollo profesional y organizacional de los centros y servicios de salud.
- Introducir el aprendizaje y la evaluación de la comunicación en la formación de pregrado, postgrado y desarrollo profesional continuado.
- Identificar profesionales que desarrollen la función de liderazgo en comunicación en las organizaciones educativas y asistenciales en el ámbito de la salud.
- Promover la investigación en comunicación, en la efectividad de los programas de comunicación y su impacto en la relación asistencial.
- Resaltar y difundir los beneficios de la comunicación y relación asistencial tanto a nivel personal y organizacional como social.

Estos objetivos se podrían alcanzar a través de actividades en cuatro ámbitos de actuación:

1. Curricular. Tras haber establecido los perfiles docentes, programas y metodología para el aprendizaje de la comunicación, las funciones básicas a desarrollar serían el establecimiento de objetivos de aprendizaje en la formación de los profesionales de la salud en los niveles de pregrado, postgrado y formación continuada; los instrumentos más adecuados para evaluar el cumplimiento de estos objetivos también deben ser seleccionados.
2. Investigación. Se llevarían a cabo investigaciones, que incluirían proyectos para determinar la efectividad de los programas de comunicación y su impacto en la relación asistencial.
3. Publicaciones. Se impulsaría la publicación de artículos en revistas especializadas y de difusión general, libros, guías, etc.
4. Eventos. Se organizarían jornadas, actos, congresos, etc. para resaltar los beneficios de la comunicación en el ámbito de la salud.

Se ha reconocido que la comunicación en el ámbito asistencial posee una base de conocimiento riguroso que se puede enseñar, aprender y evaluar. A pesar de esto, las oportunidades de aprendizaje de comunicación para los estudiantes y los profesionales de la salud presentan preocupantes desigualdades tanto en su cantidad como en su calidad. Estas desigualdades presentan un desafío pero dan una oportunidad que no debemos dejar pasar.

Luis A. Branda
Unitat d'Innovació Docent en Educació Superior (IDES)
Universitat Autònoma de Barcelona

Xavier Clèries
Institut d'Estudis de la Salut (IES)
Generalitat de Catalunya

to favor strategies and programs directed to the improvement of the physicians' communication knowledge and skills, and a better understanding of the relationship among the stakeholders involved in health care, including citizens, professionals, academic institutions, professional organizations and health care institutions. The CS would have the appropriate professional advice of experts in communication in the area of health care which be intended to delineate the following objectives:

- To integrate the area of communication and health care relationship in the professional development of individual professionals as well as health care organizations.
- To introduce the learning and the evaluation of communication in the undergraduate, postgraduate and continuing professional development programs.
- To identify professionals who could develop leadership in health communication in the educational and health care institutions.
- To promote research to evaluate the effectiveness of the learning programs in communication and their impact on the relationship among the various stakeholders in the health care system.
- To emphasize and disseminate the benefits of communication and health care relationship at all levels, the individual, the organizational and the social level.

These objectives could be reached through activities in four domains:

1. Curricular. The basic activities to develop would be to introduce learning objectives to learn communication at all levels, i.e., undergraduate, postgraduate and continuing education, in the education of professionals. The most appropriate instruments to evaluate the achievement of these objectives must be identified.
2. Research. Activities directed towards carrying out research, including projects aimed at determining the effectiveness of the communication programs and their impact on the health care relationship would be carried out.
3. Publications. This domain would have the purpose of promoting the publication of articles in both specialized journals and magazines of general interest to the public, as well as books, manuals, etc.
4. Events. The main purpose would be to hold congresses, symposia, round tables, etc. to highlight the benefits of communication in health care.

It has been acknowledged that communication in the domain of health care has rigorous knowledge base which can be taught, learned and evaluated. However, the learning opportunities offered to the students and health professionals show worrying disparities, both in quantity as well as in quality. This disparities offer a challenge and an opportunity which should not be let by.