

# Formar en comunicación a los estudiantes de medicina. A propósito de un seminario para profesores universitarios

Teaching communication to medical undergraduates. About a seminar for university teachers.

Xavier Clèries<sup>a</sup>, Juli de Nadal<sup>a</sup>, Luis Branda<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Institut d'Estudis de la Salut. <sup>b</sup>Unitat d'Educació Mèdica, Facultat de Medicina, Universitat Autònoma de Barcelona.

**Las expectativas de los ciudadanos y la evidencia que existe sobre la incidencia de la comunicación en los resultados clínicos determinan, entre otros aspectos, la necesidad de que la dimensión comunicacional se integre en la enseñanza del pregrado de medicina. En este sentido, se realizó en el Institut d'Estudis de la Salut un Seminario para profesores de la Facultat de Medicina de la Universitat Autònoma de Barcelona. Según la opinión de los participantes la experiencia fue exitosa; cabe advertir de las dificultades que puede suponer la implementación de los aspectos comunicacionales en el currículo de las facultades de medicina. Se espera que el inicio de esta actividad formativa favorezca el desarrollo de una dinámica positiva hacia la introducción y consolidación de este tipo de habilidades en la enseñanza del pregrado de medicina, habida cuenta de la poca tradición de las universidades de nuestro entorno en abordar las habilidades de comunicación y de relación como un contenido de la misma importancia competencial que las esferas técnica y clínica.**

*Palabras clave: habilidades de comunicación, formación de pregrado, medicina.*

**Citizens' expectations and scientific finds about the effects of communication on clinical outcomes determine the need to integrate communication dimension on undergraduate medical education. In order to achieve this, a Seminar was carried out at the Institut d'Estudis de la Salut for Medicine teachers from the Universitat Autònoma de Barcelona. According to participant's opinion, the experience was successful. It is necessary to identify difficulties about the implementation of communicational skills at the undergraduate curriculum. We hope that this kind of activities can improve communication skills on undergraduate medical education. The medical schools in Spain lack the tradition to consider communication as a core professional skill.**

*Key words: communication skills, undergraduate education, medicine.*

---

## INTRODUCCIÓN

La demanda creciente por parte de los ciudadanos de una atención más personalizada y la aparición de numerosos estudios que demuestran los beneficios de una adecuada comunicación en los resultados clínicos y en la satisfacción de pacientes y profesionales constituyen realidades que no se pueden soslayar. Estas realidades hacen necesaria la incorporación de la competencia comunicacional y relacional en la formación de los futuros médicos.

---

### Correspondencia:

Xavier Clèries  
Institut d'Estudis de la Salut. Balmes, 132.  
08008 Barcelona.  
E-mail: xcleries@ies.scs.es

En este sentido, es imprescindible la capacitación docente de los profesores de las facultades de medicina para que afronten con la suficiente competencia la enseñanza de las actitudes, técnicas y habilidades de comunicación en el contexto de la relación médico-paciente. En respuesta a una solicitud de la *Facultat de Medicina de la Universitat Autònoma de Barcelona* (UAB), el *Institut d'Estudis de la Salut* (IES) de la *Generalitat de Catalunya* ofreció a un grupo de profesores de la facultad de medicina un seminario piloto que tenía por finalidad facilitar el desarrollo de habilidades para llevar a cabo una enseñanza efectiva de los diferentes aspectos de la comunicación a los estudiantes de medicina.

## JUSTIFICACIÓN DEL SEMINARIO

La necesidad de llevar a cabo actividades que facilitaran el proceso de aprendizaje-enseñanza en el área de comunicación se manifestó en la reunión entre el IES y las facultades de medicina de Catalunya realizada en el mes de enero de 2005. De manera unánime se declaró que la dimensión comunicacional y relacional de la competencia profesional médica debía incorporarse como una enseñanza obligatoria en currículo de pregrado de medicina. Particularmente, la facultad de medicina de la UAB, acordó el participar en seminario piloto diseñado a tal efecto.

Las habilidades de comunicación, el manejo de conflictos, la inteligencia emocional, la relación con los pacientes y con los colegas y el trabajo en equipo constituyen elementos actualmente considerados con el mismo rango de importancia que las dimensiones técnicas y clínicas de la competencia profesional médica. Así se ha aseverado desde diversas autoridades de la Educación Médica tanto a escala nacional<sup>1,2,3</sup> como internacional<sup>4,5,6</sup>.

Más aún, existe abundante evidencia, de la que sólo se citará una pequeña representación, respecto la contribución de una adecuada comunicación en los resultados de salud de los pacientes<sup>7,8,9,10</sup>. Esta evidencia rechaza de pleno las creencias y opiniones de que la capacidad comunicativa depende de "la manera de ser" y que cada profesional ya debería saber cómo actuar ante el paciente, tal y como se ha detectado en un estudio cualitativo llevado a cabo en el IES, "... un médico con buenas maneras comunicativas esconde, en realidad, deficiencias clínicas"<sup>11</sup>.

## EL DESARROLLO DEL SEMINARIO

El Seminario se llevó a cabo durante el mes de octubre de 2005 en las dependencias institucionales del IES, con una duración de veintiuna horas y la participación de siete profesores de la facultad de medicina de la UAB.

Los objetivos y actividades se encaminaron hacia que la actuación docente de los profesores facilitara a los estudiantes de medicina la capacidad de:

- Identificar los principios básicos de las teorías de la comunicación humana en la relación con el paciente.
- Utilizar las principales habilidades de comunicación en las distintas fases del encuentro con el paciente.

- Facilitar el inicio de la consulta: preparación previa, recibir al paciente, identificar el motivo de consulta.
- Facilitar la exploración del motivo de consulta: percibir la comunicación no verbal, identificar emociones y facilitar su expresión, resumir las demandas del paciente.
- Facilitar la recogida de datos: saber emplear preguntas abiertas y cerradas, clarificar síntomas importantes, valorar el impacto del trastorno en la vida diaria, conocer la opinión del paciente.
- Facilitar la fase resolutoria: adaptar el mensaje, emplear lenguaje inteligible, organizar la información, evaluar la aceptación de las propuestas terapéuticas.
- Facilitar la fase final: describir un plan de seguimiento, favorecer la comunicación entre visitas.

Desde un punto de vista metodológico, el seminario se diseñó a partir de las mejores evidencias que aporta la Educación Médica y que han demostrado su eficacia y eficiencia en el aprendizaje de habilidades de comunicación tanto en estudiantes de pregrado como en profesionales en el ámbito de formación continuada<sup>12,13,14,15,16</sup>. Estas bases teóricas y metodológicas han influido, probablemente, en las escuelas de medicina de la esfera anglosajona en el momento de incorporar la dimensión comunicacional en sus currículos de enseñanza.

El desarrollo del Seminario hizo hincapié en las fases de *actuación (demostrar cómo)* y de *práctica (hacer)* de la conocida pirámide de Miller<sup>17</sup>, a través de la metodología citada anteriormente que se ha venido empleando en el IES durante la última década<sup>18,19,20</sup> y en la que cabe destacar entre los recursos didácticos la utilización de representaciones o *role-playing*, las interacciones con enfermos simulados y

las videgrabaciones que han permitido una retroalimentación o *feedback* entre los participantes en el seminario.

## EL PUNTO DE VISTA DE LOS PARTICIPANTES

Las aportaciones evaluativas de los participantes en el Seminario giraron alrededor de dos cuestiones básicas:

- ¿Qué he aprendido y podré aplicar en breve?: “Los *roleplaying* y el análisis de situaciones emocionales; elementos teóricos de comunicación; realizar talleres de comunicación en cada curso desde 3º hasta 6º; mi propia actitud comunicativa en relación con los alumnos; revisar la estructura de la entrevista clínica a la luz de la comunicación”.

- ¿Qué aspectos se podrían mejorar?: “La teoría, habida cuenta que desconocemos y tenemos muy poca formación en comunicación humana; más elementos para poder enseñar y poner en marcha este tipo de enseñanza a nuestros alumnos; observar la sistemática en una sesión docente con alumnos; invitar a los máximos responsables de la facultad para que vean lo factible que es llevar a cabo lo que hemos tratado estos días”.

Los resultados de la evaluación que los participantes en el seminario realizaron se pueden observar en la tabla 1. Se destacan unos valores superiores a la media considerada como satisfactoria (media igual o superior a 7, sobre un máximo de 10).

**Tabla 1.** Resultados de la evaluación de los participantes.

Aspectos	Puntuaciones medias (máx. 10)
Organización	8,54
Objetivos, metodología y evaluación	8,08
Cumplimiento de expectativas	7,5
Aplicabilidad de la materia	7
Actuación docente	9,31

## DISCUSIÓN

En España la dimensión comunicacional de la profesión médica no ha sido implantada como un área integral del currículo a través de las universidades. Son pocas las facultades de medicina de nuestro ámbito que contemplen, aunque sólo sea mediante asignaturas optativas o de libre elección, este tipo de educación para el estudiante. Las experiencias formativas relacionadas con la comunicación en nuestro país provienen, fundamentalmente de la iniciativa ejercida por la especialidad de Medicina Familiar y Comunitaria y de instituciones, básicamente dedicadas a la formación continuada y de postgrado —en general- ajenas a las universidades.

Si bien es verdad que el número de profesores que participó en el seminario piloto fue reducido, hay que destacar su implicación en las actividades propuestas y el alto nivel de las aportaciones que realizaron. Se resalta la convivencia de impresiones ambivalentes entre los participantes, desde la sensación positiva de haber adquirido nuevo aprendizaje, hasta las dudas e inquietudes de poder llevar a cabo el propósito de facilitar el aprendizaje de la comunicación. Sin embargo, consideramos que constituyen indicaciones de que esta finalidad es factible y, a la vez, un desafío a conseguir en las realidades de los profesores que participaron en el Seminario.

En el Seminario se discutió la conveniencia de que las habilidades de comunicación se integraran con el aprendizaje de otras habilidades clínicas, en la línea de lo que se lleva a cabo en algunas instituciones en Europa<sup>21</sup>. Se discutió el contemplar la integración de los conocimientos científicos de otras disciplinas, especialmente las que estudian el comportamiento humano en procesos de salud y enfermedad.

Es de esperar que la experiencia del Seminario realizado en el IES sea el inicio de una dinámica que favorezca la implementación de los aspectos comunicacionales en la formación y capacitación de los futuros profesionales médicos. La experiencia con este grupo de profesores invita al optimismo.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Prat J, Carreras J, Branda L, Miralles R, Fenoll MR, Rodríguez S, Grifoll J. Competències professionals bàsiques comunes dels llicenciats en Medicina formats a les universitats de Catalunya. Barcelona: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (p. 21-22), 2004.

2. Generalitat de Catalunya. Competències de professions Sanitàries. Barcelona: Institut d'Estudis de la Salut. Departament de Sanitat i Seguretat Social. Generalitat de Catalunya, 2002.
3. Generalitat de Catalunya. Llibre blanc de les professions sanitàries a Catalunya. Barcelona: Departament de Sanitat i Seguretat Social, Generalitat de Catalunya, 2003.
4. Institute for International Medical Education. Global Minimum Essential Requirements in Medical Education. *Medical Teacher* 2002; 24:130-135.
5. Harden RM, Crosby JR, Davis MH, Friedman M. From competency to meta-competency: a model for the specification of learning outcomes. *Medical Teacher* 1999;21:546-552.
6. Epstein RM, Hundert EM. Defining and Assessing Professional Competence. *JAMA* 2002;287:226-233.
7. Stewart MA. Effective Physician-Patient Communication and Health Outcomes: A Review. *CMAJ* 1995; 152(9):1423-1433.
8. DiMatteo MR. Adherence to treatment. In M. Feldman & A. Christensen (Eds.), *Behavioral medicine: A primary care handbook*. New York: Appleton & Lange/Simon & Schuster, pp. 136-140, 1997.
9. Stewart MA, Meredith L, Brown JB, Galajda J. The Influence of Older Patient- Physician Communication on Health and Health-Related Outcomes. *Clinical Geriatric Medicine* 2000; 16(1):25-36.
10. Dunbar-Jacob J, Schlenk E. Patient adherence to treatment regimen. In A. Baum, T. A. Revenson, & J. E. Singler (Eds.), *Handbook of health psychology* (pp. 571-580). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 2001.
11. Clèries X. La relació metge-pacient. Una perspectiva constructivista. (En prensa).
12. Kurtz SM, Silverman JD, Draper J. *Teaching and Learning Communication Skills in Medicine*. Oxford: Radcliffe Medical Press, 1998.
13. Silverman J, Kurtz S, Draper J. *Skills for communicating with patients*. Oxford: Radcliffe Medical Press, 1999.
14. Makoul G. Essentials elements of communication in medical encounters: the Kalamazo consensus statement. *Acad Med* 2001; 76 (4): 390-393.
15. Borrell F. *Entrevista clínica. Manual de estrategias prácticas*. Barcelona: SEMFYC, 2004.
16. Ruiz R. *Relación clínica. Guía para aprender a enseñar e investigar*. Barcelona: SEMFYC, 2004.
17. Miller GE. The assessment of Clinical Skills/Competence/Performance. *Acad Med* 1990; 65: 63-67.
18. Clèries X, Kronfly E. El aprendizaje de habilidades de comunicación por parte de profesionales sanitarios: reflexiones a partir de diversas experiencias. *Educ Med* 2000;3(1): 9-18.
19. Clèries X, Raya MA, Kronfly E, Casas C, Ros E. Hacia el aprendizaje de emociones y de sistemas motivacionales en la relación asistencial. *Educ Med* 2002; 5 (3): 113-125.
20. Clèries X, Borrell F, Epstein RM, Kronfly E, Martínez JM. Aspectos comunicacionales: el reto de la competencia de la profesión médica. *Aten Primaria* 2003; 32(2):110-117.
21. Kidd J, Patel V, Peile E, Carter Y. Clinical and communication skills. *BMJ* 2005; 330: 374-375.