

CENTRO PROVINCIAL DE INFORMACION DE CIENCIAS MEDICAS ORIENTE SUR

## Las relaciones con el paciente en el marco institucional

Por los Dres.:

RICARDO GONZALEZ,<sup>9</sup> JOSEFINA BESTARD,<sup>10</sup> ELVIA BLANCO,<sup>11</sup> alumnos: ROBEROUIS ELIAS,<sup>12</sup> MARIA BERENGUER,<sup>\*\*\*\*</sup> ARMANDO AROCHE<sup>\*\*\*\*</sup>

González, R. et al. *Las relaciones con el paciente en el marco institucional*. Rev Cub Med 15: 4, 1976.

Se explora en pacientes y personal técnico y de servicios en un hospital clinicoquirúrgico, el criterio sobre la importancia de las relaciones humanas en el trabajo diario del equipo de salud, y se evidencia que los resultados concuerdan con la hipótesis de que a mayor desarrollo cultural y técnico, corresponde un mayor conocimiento del significado de la relación positiva con el enfermo.

### INTRODUCCION

"En mi hospital, esto está mejor organizado". "Recibí esa orientación en mi policlínico". "No existe en el mundo mejor hogar materno que el mío".

Del análisis de estas frases posesivas, que ganan significación por proceder de residentes del área de influencia de una institución médica, es fácil inducir:

- a) Que las mismas expresan importantes relaciones afectivas con las instituciones referidas.
- b) Que dichas relaciones tienen un significado más amplio que las conocidas relaciones médico-paciente o enfermera-paciente.

- c) Que estas relaciones han sido, sin duda alguna, positivas, y sin grandes esfuerzos de imaginación; podríamos llegar a la conclusión de que en el establecimiento de esos vínculos sentimentales, que podríamos llamar *relaciones paciente-institución positivas*, influyó notablemente la preocupación por la optimización de los servicios, presente en los trabajadores de dichos centros.

Aunque en un plan de optimización de servicios, que conduzca a una relación paciente-institución positiva, pueden valorarse múltiples aspectos como condiciones materiales (técnicas y administrativas) del centro y desarrollo político, ideológico, cultural y científico-técnico de sus trabajadores; nuestro estudio hará énfasis en las relaciones humanas de dicho personal institucional, y en los *pacientes y familiares* que reciben el importante servicio prestado en un hospital clinicoquirúrgico, y creemos no equivo

<sup>9</sup> Instructor de psicología médica y psiquiatría de la Escuela de Medicina de Santiago de Cuba, Oriente.

<sup>10</sup> Jefe del servicio de psiquiatría del hospital docente "Ambrosio Grillo"

<sup>11</sup> Profesor de estadística de docencia médica media.

<sup>12</sup> Estudiantes de medicina de la Universidad de Oriente.

caros al considerar dicho aspecto como uno de los fundamentales. La motivación básica de este modesto trabajo es insistir sobre el hecho de que el éxito de la relación paciente-institución, *depende de todos los integrantes del equipo de salud del centro*, que cubre la amplia gama que va desde el personal de la ambulancia o taxi hospitalario, el jardinero, portero, personal de información y admisión, camillero, ascensorista y personal auxiliar de sala, hasta el personal administrativo y técnico en todos sus niveles, ya que cada uno de ellos contribuye, con su comportamiento, a que la relación que se establezca con el enfermo y familiares sea positiva o negativa, coadyuvando, por tanto, en la mayor o menor rapidez de la curación y en el incremento o reducción de la potencialidad preventiva, terapéutica y rehabilitatoria del centro en futuras situaciones con dichos usuarios, u otros a quienes éstos den referencias de su experiencia institucional.

Para nadie es un secreto que la enfermedad determina importante inseguridad y angustia,<sup>13</sup> con la consecuente demanda de calor humano que todo miembro del equipo de salud debe saber aportar, cualquiera que sea su personalidad y grado de desarrollo cultural, político y técnico, aunque dicha potencialidad aumentará indiscutiblemente con la selección de personalidades adecuadas, y la superación en los demás aspectos enunciados, garantizados por el incontenible desarrollo de nuestra sociedad socialista.

Las hipótesis a valorar en nuestra investigación fueron:

1. El grado de conciencia sobre la importancia de las relaciones interpersonales positivas en la recuperación de un enfermo, debe estar en razón directa con el nivel cultural y técnico de los trabajadores de una institución de salud: a mayor nivel, mayor grado de conciencia.

2. Las deficiencias en dichas relaciones interpersonales, deben guardar una relación inversa con dicho desarrollo: a menor desarrollo, más deficiencias.
3. La preocupación sobre este aspecto técnico de nuestro trabajo, y el consecuente auto y heteroexigencia para mejorar el mismo, debe ser también mayor en los niveles de trabajo de mayor desarrollo cultural y técnico.
4. Consideramos que la amabilidad como elemento fundamental en la relación con el enfermo, es valorada con mayor significación por el paciente que por el personal institucional.

#### MATERIAL Y METODO

Los alumnos del tercer año de la Escuela de Medicina de Santiago de Cuba realizaron como actividad práctica de la disciplina psicología médica, la exploración, mediante encuesta dirigida, de todos los pacientes con posibilidades de comunicación, así como de los médicos, alumnos de medicina de otros años y personal de enfermería, que desarrollaran actividades asistenciales que permitieran la entrevista en el horario en que se realizó el estudio en un hospital clinicoquirúrgico.

Cada uno de los explorados respondió un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas, donde se pedía la calificación en una escala del uno al cinco de las relaciones humanas con los pacientes en los diferentes niveles de trabajo administrativo y técnico en el hospital. Otras preguntas exploraban la importancia concedida por el entrevistado a dichas relaciones en la recuperación de un enfermo, y la valoración de la amabilidad como característica en el personal de salud pública.

En una pregunta abierta en forma de problema teórico, en que se pedía la explicación de la mayor o menor rapidez en la curación de los enfermos de dos

*Nuestros resultados*

Procedencia de pacientes		Edad/años	Sexo
Rural	113	15 a 19	23 F: 45,6%
Urbana	182	20 a 29	57 M: 54,4%
		30 a 39	67
		40 a 49	47
		50 o más	101
			295
<i>Ocupación</i>		<i>Personal entrevistado</i>	
Trabajadores	129	Pacientes	295
Estudiantes	14	Médicos	24
Jubilados	13	Alumnos de medicina	37
Su casa	126	Personal de enfermería	61
Desocupados	13		
		295	417

hospitales con iguales condiciones materiales y técnicas (se pretendía explorar la valoración de la importancia de las relaciones humanas positivas) se obtuvieron respuestas expresivas de la conciencia sobre este aspecto técnico en los siguientes porcentajes de entrevistados: médico, 87,4%; alumnos de medicina, 78,3%; personal de enfermería, 72,1%; pacientes, 51,9%.

Por otra parte, el 100% de los médicos, alumnos de medicina y personal de enfermería, y el 97% de los pacientes consideraron que la preocupación por las relaciones positivas debía ser de todo el personal, y el resto estimó que ello era sólo importante en médicos y enfermeras.

Finalmente, el 95% de los médicos, el 94% de los alumnos de medicina, el 90% del personal de

enfermería y el 72% de los pacientes consideraron que las relaciones humanas positivas eran de una gran importancia, ya que influían en la recuperación del enfermo.

Estos resultados parecen apoyar la veracidad de la primera hipótesis planteada: el grado de conciencia sobre la importancia de las relaciones humanas positivas en la recuperación de un enfermo está en razón directa con el nivel cultural y técnico del trabajador de la salud.

*Las relaciones humanas del personal institucional en la apreciación de los pacientes*

En la calificación sobre la escala del uno al cinco, los resultados fueron:

Nivel técnico	Puntuación alcanzada	Puntuación máxima posible	%
Médicos	1 306	1 475	88,5
Alumnos de medicina	1 244	1 475	84,3
Personal de enfermería	1 233	1 475	83,4
Personal auxiliar	1 221	1 475	82,8
(limpieza y pantry) Valoración global	5 004	5 700	87,9

CUADRO

CALIFICACION OTORGADA SEGUN EVALUADORES

Evaluados	Médicos	Alumnos de medicina	Personal de enfermería	de Pacientes	Calificación Integrada
Médicos	85,8	76,7	87	88,5	87
Alumnos de medicina	91,6	58	88	84,3	83
Personal de enfermería	60	51,8	79	83,4	78
Personal auxiliar	65	61,6	74	82	78
Personal institucional (colectivo)	75,6	62	81	87,9	

La misma evaluación (en sus cifras finales) en la apreciación de los médicos, alumnos de medicina y personal de enfermería, aparece en el cuadro, donde podremos apreciar las características del personal institucional en su doble condición de evaluados y evaluadores de las relaciones humanas con los pacientes.

Permítasenos ahora utilizar estos resultados para valorar la veracidad de las hipótesis dos y tres de nuestra exploración:

El orden de calificación de 87, 83, 78 y 78 para médicos, alumnos de medicina, personal de enfermería y personal auxiliar, respectivamente, parece apoyar la hipótesis de que a mayor desarrollo cultural y técnico, deben constatarse menos deficiencias en las relaciones humanas con el paciente, y como vemos, estas cifras integran la apreciación de todos los evaluadores.

En cuanto a la auto y heteroexigencia con respecto a las relaciones humanas en nuestro trabajo, utilizaremos un índice indirecto para su valoración: la auto y heterocrítica expresadas en las calificaciones otorgadas por los integrantes de los diferentes niveles de trabajo técnico en el hospital.

Como puede apreciarse, los médicos se autovaloraron con cifras bastante concordantes con las del resto de los evaluadores, y solamente apareció menor calificación en las que les

otorgaron los alumnos de medicina, que fue de 76,7. Los estudiantes de medicina fueron extraordinariamente autocríticos (característica muy favorable si consideramos que los encuestados no estaban influidos por el objetivo de la investigación, ya que eran alumnos de otros años).

Las enfermeras, por su parte, evidenciaron una diferencia importante de criterio con los médicos y alumnos de medicina, al evaluarse con cifras de 79, mucho más altas que el 60 y 51,8 otorgadas por los facultativos y estudiantes, respectivamente.

La autoexigencia, por tanto, parece haber seguido el orden decreciente: alumno de medicina, médico, enfermera.

La heteroexigencia expresada en las evaluaciones globales del personal institucional por cada uno de los niveles de trabajo técnico y por los pacientes siguió el orden decreciente: alumnos de medicina, médicos, enfermeras y pacientes, al otorgar en dicha valoración cifras de 62, 75,6, 81 y 87,9 respectivamente. Los estudiantes se destacaron también por su heterocrítica.

El último aspecto estudiado: la valoración de la amabilidad como característica en el personal de salud pública, arrojó los siguientes resultados en la apreciación de médicos, alumnos de medicina, enfermeras y pacientes y se con

sideró como muy importante en los siguientes porcentajes de entrevistados: médicos, 6,4%; enfermeras, 7,1%; alumnos de medicina, 15% y pacientes, 33,8%.

Estos resultados apoyan la cuarta hipótesis en el sentido de una mayor valoración de dicha característica por parte del paciente que por la del médico.

#### DISCUSION

Sólo mencionaremos los resultados relacionados con la tercera hipótesis que esperaba encontrar mayor auto y heterocrítica en razón directa con el desarrollo cultural y técnico.

El hecho de que los alumnos de medicina resultaron los más destacados en este aspecto con más nivel de exigencia que los médicos, pudiera explicarse por la insistencia sobre este aspecto técnico de nuestra profesión durante sus rotaciones recientes en psicología médica y psiquiatría, y nos llena de entusiasmo pensar que progresivamente nuestros médicos tendrán en cuenta aspectos que, como éste, fueron relegados al olvido en las etapas somatistas de la medicina.<sup>2</sup>

El desarrollo de los planes de salud en un sistema social como el nuestro, donde el bienestar biopsicosocial es derecho de todos, plantea la imperiosa necesidad de perfeccionar nuestro equipo de trabajo, donde la conducta del personal paramédico y auxiliar es un importante elemento.<sup>3</sup> La preocupación en este sentido por aspectos de tanta importancia como son las

relaciones humanas ha sido concretamente reflejada en los planes de optimización de servicios de nuestro ministerio. Creemos sin embargo que, en ocasiones, muchos de nuestros profesionales subvaloran, en su trabajo diario, la enorme responsabilidad que pesa sobre sus hombros en la formación de los compañeros no médicos del equipo, y olvidan que el trato áspero o frío de una enfermera puede tener tanta significación negativa para el paciente, como igual conducta en el médico, y que despreocuparnos por mejorar las relaciones humanas de nuestros camilleros, porteros, auxiliares de limpieza y otro personal del equipo sería reducir las posibilidades de hacer más efectiva nuestra importante función social, pues ello iría necesariamente en detrimento de la relación paciente-institución.

#### CONCLUSIONES

Nuestros resultados son concordantes con las hipótesis exploradas, en el sentido de que a mayor nivel cultural y técnico, se evidencia mayor conciencia de la importancia de las relaciones humanas, mayor auto y heteroexigencia en ese sentido, y menores deficiencias en dicho aspecto del trabajo diario en un equipo de salud.

La amabilidad como característica en la personalidad del trabajador de la salud, pareció ser más valorada por los pacientes que por los médicos, personal de enfermería y alumnos de medicina.

#### SUMMARY

González, R. et al. *The relations with the patient within the institutional field*. Rev Cub Med 15: 4, 1976.

A survey on the importance of human relations in the daily work of the health team is carried out in patients and technical and Service personnel of a clinical-surgical hospital. The results corroborate the hypothesis on that to higher cultural and technical development corresponds a wider knowledge of the meaning of the positive relations with the patient.

## RESUME

González, R. et al. *Les rapports avec le patient dans le cadre institutionnel*. Rev Cub Med 15: 4, 1976.

Le critère sur l'importance des relations humaines dans le travail quotidien de l'équipe de santé est étudié chez les patients et le personnel technique de services dans un hôpital clinico-chirurgical. Les résultats coïncident avec l'hypothèse que quand le développement culturel et technique est majeur il y a une plus grande connaissance de la relation positive avec le malade.

## PE3KME

roH3ajxe3' P., h flp. OTHomeHiie c naujiCHTOM b pawncax y'ipeaGi.CHHM.Rev cub **Med 15:4,2976.**

МccjejiyeTCfl cpeflK nauiiGHTOB h TexHmecKopo h cjiysednoro nepcoHajia B- OPHOM KJMHWKOXI!pypri«CCKOM pOCHHTajIC KOMCCniXIH O 3HaMGHKi' MCJIOBCHCC- KHX oTHouieHiü B nocejij-íBHOM paóOTe h aaimetCH ,HTO pe3yjiLTaTu coBno— ^aioT c KнOTG3OM Toro hto Ha dojitme Kyji'Tyпиioe n T6XHIÍMCKOC ypoBeiib Jijrmue óyaeT noHHTHO 3iaaHeHini nojioatiiTejituoro OTHOueiinH c óOJIBHHM.

## BIBLIOGRAFIA

1. *González y Menéndez, R.* Algunos aspectos de las relaciones humanas del médico. Revista Hospital Psiquiátrico de La Habana. Vol. 12: 1, enero-abril 1971.
2. *González y Menéndez, R.* El por qué de la psicología médica. Rev Cub Med 13: 335-8, mayo-junio 1974.
3. *González y Menéndez, R.* Un criterio sobre la docencia en psicoterapia. Rev Cub Med 12: 423-7, julio-diciembre, 1973.