

## ***Las charlas breves en el salón de espera de hospitales y policlínicos***

### ***Su valoración por el estudiante y el médico***

Por el Dr.:

RICARDO GONZÁLEZ Y MENÉNDEZ\* alumnas: MARÍA SALCEDO  
CABRERA, 24 REBECA RONDÓN MEDINA\*\*

González Menéndez, R. et al. *Las charlas breves en el salón de espera de hospitales y policlínicos. Su valoración por el estudiante y el médico.* Rev Cub Med 14: 6, 1975.

Se realiza una encuesta acerca del criterio de médicos y alumnos de medicina sobre las charlas breves en el salón de espera de hospitales y policlínicos, los resultados que se obtuvieron, parecen apoyar la hipótesis de que dicha actividad es en algún grado dificultada por múltiples defensas psicológicas.

De fundamental e ineludible puede calificarse la responsabilidad del médico como educador en un sistema social donde las tareas tendentes al aseguramiento de la salud, priorizadas en los planes de nuestro Ministerio de Salud Pública, ya que afronta obstáculos culturales heredados de etapas anteriores al triunfo de la Rebelión, considerándose en su función de científico de alto nivel, como el más indicado para cumplir la misión social de modificar la superestructura en lo relativo a concepciones populares erradas, que necesariamente dificultan los esfuerzos preventivos en cualesquiera de sus variantes medicosociales.<sup>1</sup>

El fruto de la insistencia de nuestros dirigentes en enfatizar esta tarea y elevar la conciencia de su utilidad, desde las pri-

meras etapas de la formación de nuestros técnicos medios, se objetiviza actualmente en la creciente cultura médica de nuestro pueblo y en sus índices de salud, en muchos aspectos similares a los de países desarrollados.

Múltiples vías informativas han sido utilizadas, tales como: la televisión, radio y prensa escrita, así como la comunicación verbal directa en centros de trabajo, zonales de Comités de Defensa de la Revolución, salones de espera de hospitales y policlínicos, consultas médicas y salas hospitalarias.

El objetivo de este trabajo es explorar la apreciación del estudiante de medicina y el médico acerca de las charlas breves sobre temas de salud en el salón de espera de hospitales y policlínicos, y proponer que se valore la hipótesis de que la mayor participación del médico en esta tarea, resulta, en algún grado, dificultada por múltiples defensas psicológicas.

\* Instructor de psicología médica y psiquiatría, Universidad de Oriente.

24 Alumna de cuarto año de medicina, Escuela de Medicina de Oriente.

## MATERIAL Y METODO

En la Universidad de Oriente 181 alumnos de cuarto año de medicina contestaron una encuesta anónima, luego de presenciar, como actividad práctica de la disciplina psicología médica, una charla de cinco minutos de duración sobre el anillo de Grafenburg, impartida por un médico psiquiatra en el salón de espera de un policlínico integral.

Fueron distribuidas 80 planillas a compañeros médicos (residentes y especialistas) que entraron sucesivamente a la reunión tecnicoadministrativa de dos hospitales clinicoquirúrgicos de la ciudad de Santiago de Cuba, para ser contestadas en forma anónima, y después las depositaron en una urna habilitada al efecto a la salida del salón.

## RESULTADOS

Un alumno y seis médicos depositaron sus encuestas en blanco, y fueron valorados, por tanto, los criterios útiles de 180 alumnos y 74 médicos:

APRECIACION SOBRE LA UTILIDAD DE LA ACTIVIDAD			
	Mucha	Regular	Poca
Alumnos de			
medicina	93%	7%	0%
Médicos	57%	28%	14%

Obsérvese que la valoración fue más favorable por parte de los alumnos, sobre todo, si tenemos en cuenta las 6 encuestas sin contestar por los médicos que supuestamente reflejan una mala apreciación de la actividad.

De los 181 alumnos encuestados, 180 consideraron los cinco minutos de la charla como "tiempo médico muy bien utilizado"; el 60% expresó, que dicha actividad debía realizarse una vez por semana, y el tema dejarlo a la elección del médico. La consideración sobre los beneficios derivados de la charla, fue como sigue: ayuda y educa al pueblo, 50%; aclara dudas, 26%; orienta, 13%; mejora las relaciones médico-paciente, 7%; no contestaron, 4%.

En la valoración comparativa con diferentes medios de difusión (con la proposición supuesta de que llegaran a igual número de personas), se obtuvieron los siguientes resultados:

Charlas breves en el salón de espera, 88,3%; audiencias en Comités de Defensa de la Revolución, 7%; televisión, 2,7%; audiencias en centros laborales, 1,5%; otros, 0,5%.

Algunas preguntas a médicos y alumnos fueron orientadas a explorar la actitud del encuestado frente a la realización personal de la charla, y las respuestas fueron:

El 9% de los médicos y el 13% de los alumnos, manifestaron sentir algún grado de pena o malestar escénico para su impartición; y el 66% de los médicos y el 25% de los alumnos, consideraron que sería preferible hacer la actividad con otro personal paramédico, o utilizar grabaciones magnetofónicas.

Veamos ahora las respuestas de los encuestados a la pregunta: ¿por qué cree usted que esta actividad no se realiza con más frecuencia?

	Alumnos	Médicos
Por falta de tiempo	29,5%	28%
Dificultad para reunir los oyentes	16 %	22%
Dificultad para lograr silencio	7 %	21%
Por malestar escénico	13 %	9%
Dudas sobre capacidad para hacerse entender	11,5%	13%
Otras causas (se incluyen dudas sobre su efectividad, organización, etc.)	23 %	7%

### DISCUSION

En nuestra consideración, la vanguardia médica de esta actividad en Oriente Sur la representan los pediatras y ginecobstetras; se enfatiza también, en lo relativo al paciente hospitalizado, las charlas educadoras en el departamento de medicina del hospital provincial.<sup>3</sup> Pensamos, sin embargo, que este tipo de labor divulgativa no ha sido totalmente calorizado, porque constituye para muchos médicos una situación de *stress*. Si valoramos el porcentaje de médicos y alumnos que reportaron malestar escénico, y la alta proporción que sugirió se utilizaran otras vías, obtendremos elementos objetivos que parecen apoyar dicha hipótesis; pero podemos también discutir psicológicamente el significado de algunos de los argumentos expuestos por los encuestados, en lo referente a dificultades para realizar dicha actividad: "la falta de tiempo" sería planteable en el caso de charlas prolongadas; pero en nuestra apreciación, uno de los secretos del éxito consiste en que no excedan de tres a cinco minutos bajo ningún concepto.<sup>2</sup> La dificultad para reunir los oyentes (referida como un problema de organización) parece más bien una expresión de conflictos sobre liderazgo, ya que ello constituye una forma "disfrazada" de expresar la preocupación de que las personas no reaccionen positivamente a su reclamo de atención, ocurriendo algo similar con la respuesta "dificultad para lograr el silencio

necesario". También es de señalar que en el grupo de respuestas "por dudas sobre su efectividad", pueden existir casos de compañeros que subestimen dicha función médica como recurso psicológico para no enfrentarla, y qué decir de los 6 médicos (7,5%) que depositaron sus encuestas en blanco, a pesar de que podían ser contestadas en un minuto.

Estos resultados parecen evidenciar que los pretextos o racionalizaciones, la subestimación y el rechazo abierto, a expresar al menos la apreciación sobre las charlas, no son más que diferentes formas de defensas psicológicas en una buena proporción de encuestados.

### CONCLUSIONES

1. El 93% de los alumnos y el 57% de los médicos, reportó una valoración favorable de la actividad.
2. El criterio de que debían producirse una vez por semana y con el tema a elección del médico, fue expresado por el 60% de los encuestados.
3. La educación y orientación popular fue el efecto fundamental en la apreciación del 88% de los alumnos, en tanto que un 7,2% consideró que mejoraba notablemente la relación médico-paciente.
4. El 88,3% de los alumnos prefirió la charla breve en el salón de espera, a

cualquier otra vía de divulgación (ante la proposición supuesta de que llegaran a igual número de personas).

5. El 13% de los alumnos y el 9% de los médicos, manifestó malestar escénico al realizar la actividad.

6. Los argumentos justificantes, como: falta de tiempo, dificultad para reunir los oyentes y lograr silencio, así como las encuestas entregadas en blanco pudieran considerarse, en alguna proporción, como defensas psicológicas ante la angustia escénica, conflictos de liderazgo e inseguridad.

#### SUMMARY

González Menéndez, R., et al. *Brief talks in the waiting room of hospitals and policlinics. Their assessment by students and physicians.* Rev Cub Med 14 : 6, 1975.

A survey on the criteria of physicians and medical students in respect to brief talks in the waiting room of hospitals and policlinics is made. Results obtained seem to support the hypothesis that such activity is somewhat impaired by multiple psychological defenses.

#### RESUME

González Menéndez, R. et al. *Les conversations breves dans la salle d'attente des hôpitaux et polycliniques. Leur valorisation par l'étudiant et le médecin.* Rev Cub Med 14: 6, 1975.

Cette enquête porte sur le critère de médecins et d'élèves à propos des conversations soutenues avec les patients dans la salle d'attente des hôpitaux et des polycliniques. Les résultats obtenus montrent que cette activité se rend difficile par les multiples défenses psychologiques du sujet en question.

#### РЕЗЮМЕ

González Menéndez, R., et al. *Краткие беседы в ожидании в больницах и поликлиниках. Их оценка студентами и врачами.* Rev cub. Med. 14: 6, 1975.

Исследование проводилось с целью изучения критериев врачей и студентов в отношении кратких бесед в ожидании в больницах и поликлиниках. Результаты исследования свидетельствуют о том, что такая деятельность затрудняется из-за нескольких психологических защит субъекта.

#### BIBLIOGRAFIA

1. *González, R.* Divulgación sanitaria en el hospital de Niquero. Trabajo presentado en la Jornada Medicoestomatológica de Manzanillo, en 1966. Publicación del Ministerio de Salud Pública en 1967.
2. *González, R. y col.* La charla de preconsulta: su proyección extramuros. Pendiente de publicación.
3. *Von Smith, V. y col.* Relación médico-paciente: Programa educativo para lograr el propósito en un servicio de medicina interna. Presentado en la Primera Jornada Científica de la Facultad de Ciencias Médicas. Universidad de La Habana, febrero 1973.