

## Cómo salir de una trampa para pulpos

Eva Sampedro Núñez\* y Juan Carlos Arbonies Ortiz\*\*

(\*) Residente de 2º año de Medicina Interna Hospital Universitario Donostia. (\*\*) Médico de Familia y Tutor del centro de Salud de Gros-Donostia

### Principios básicos de una buena comunicación médico-paciente

Existen infinidad de técnicas descritas que nos permiten realizar una buena comunicación efectiva en nuestra consulta, cada una de éstas dirigida a un momento concreto de la entrevista clínica. Sin embargo, todas ellas tienen como fin último asegurar que los siguientes principios básicos que caracterizan una buena comunicación médico-paciente se cumplan (8):

1. **Asegurar una interacción en vez de una transmisión directa** más allá de una entrega de información. Es importante favorecer el intercambio y "feedback"; donde haya oportunidades para intercambiar preguntas y respuestas, clarificaciones, etc. con el objetivo de establecer un terreno en común, mutuamente entendido.
2. **Reducir la incertidumbre innecesaria.** La incertidumbre distrae la atención e interfiere en la relación. Podemos reducir la incertidumbre exponiendo cómo el médico va a llevar a cabo la entrevista, hablando de las expectativas que el paciente tiene de la visita al médico, explicando la manera de trabajar que el equipo de salud tiene ...
3. **Planificación**, basada en clarificar los resultados que se pretenden conseguir.
4. **Demostrar dinamismo**, lo que significa que el médico debe reaccionar frente a la conducta del paciente. Implica flexibilidad y requiere que el médico desarrolle un repertorio de habilidades que le permitan aproximarse de forma diferente a los distintos pacientes o bien al mismo paciente pero en diferentes circunstancias.
5. **Seguir un modelo helicoidal más que lineal.** Si se quiere lograr una comprensión completa y precisa, se tiene que volver nuevamente sobre la información, de una manera helicoidal. La repetición, la reiteración, el feedback... son elementos esenciales de una comunicación efectiva.

### Abordaje Cognitivo –Conductual: Generalidades

Si bien en cada una de las entrevistas clínicas que se realizan en la consulta se intenta respetar al máximo estos principios básicos, la situación en la que nos encontrábamos con esta paciente exigía pasar a un siguiente nivel de intervención. De esta forma, y de la mano de mi tutor, se abrió ante mí el fascinante mundo de la intervención Cognitivo-Conductual en la consulta de Atención Primaria. Intentamos realizar una simple aproximación de manera breve a La Terapia Cognitivo Conductual organizada en tres fases: evaluación, tratamiento y seguimiento.

Durante la primera etapa, se trata de conocer a la paciente y entender los problemas por los que consulta. Lo que vamos descubriendo en estas primeras entrevistas se lo explicamos, lo compartimos, para que ella empiece "entender algo más" su problema y nos dé su punto de vista. Es muy importante que durante esta fase, paciente y profesional acuerden cuáles son los objetivos de la intervención y definan una lista de prioridades.

La segunda etapa es la más larga. Aquí es cuando se aplican las técnicas dirigidas a lograr el cambio que beneficia a la paciente, tratando de alcanzar los objetivos que se plantearon en la primera etapa. Las técnicas que se aplican varían mucho según el problema, la paciente y el momento que esté atravesando.

Durante la tercera etapa, la de seguimiento, se van espaciando la frecuencia de las consultas mientras aplicamos procedimientos orientados a mantener los cambios y prevenir recaídas.

La Terapia Cognitivo Conductual tiene una base científica, en la cual los procedimientos aplicados han sido investigados de forma experimental en diversos estudios. Se trata de una terapia de corta duración, en la que los pacientes realizan diversos ejercicios y se les asignan tareas; cuanto más se dedique el paciente a estas, más rápidamente se suelen conseguir los objetivos definidos. Además, es un tipo de tratamiento de amplio espectro aplicable a diferentes problemas y ámbitos. A mi modo de ver, es una forma de tratamiento psicológico de orientación práctica que tiene como objetivo aliviar el sufrimiento de nuestros pacientes.