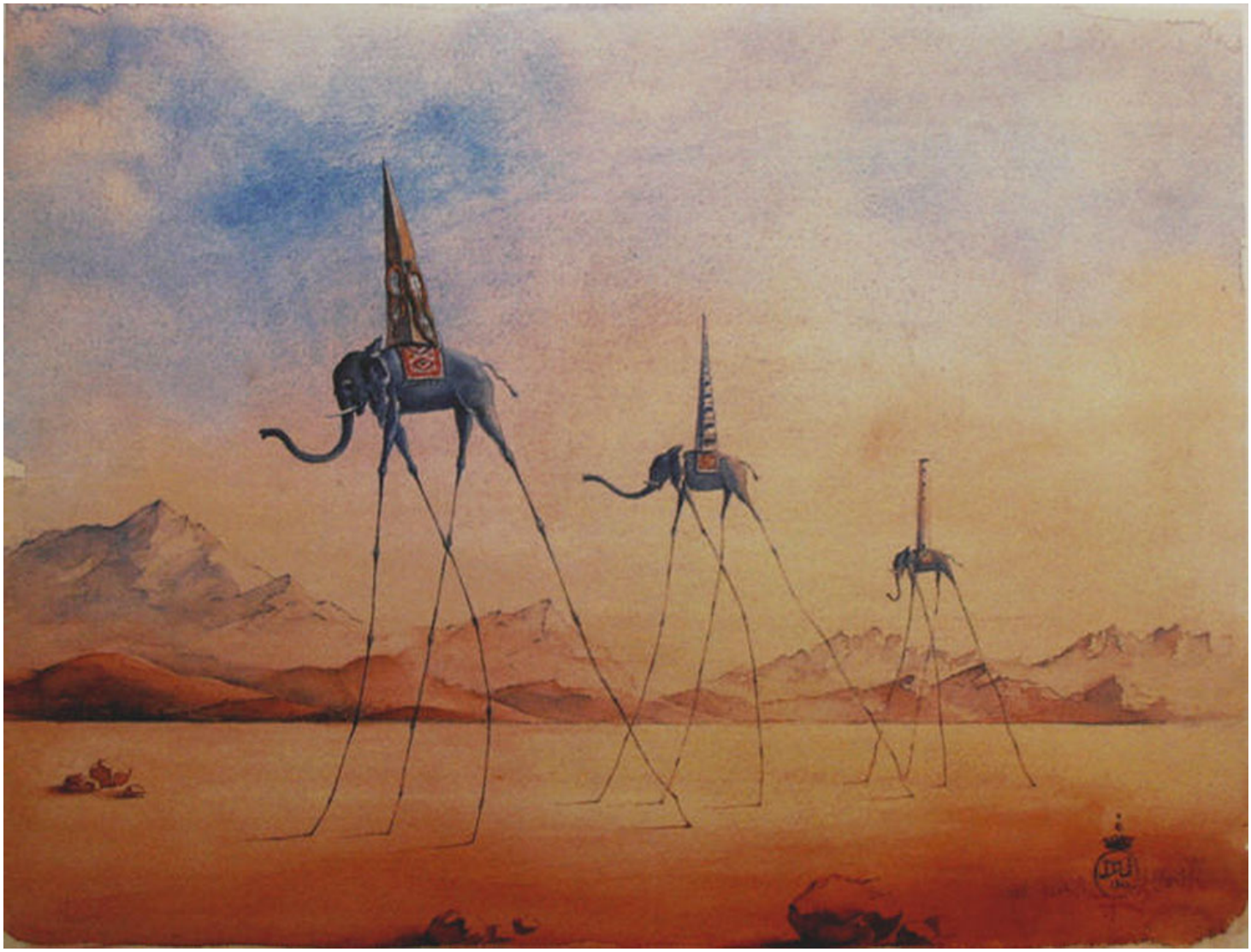
This page was exported from - DocTutor
Export date: Wed Nov 11 22:49:12 2026 / +0000 GMT

Tres razones por las que los pacientes rechazan a sus médicos y otras tres por las que los aceptan*

Suneel Dhand Médico, autor y conferenciante. Es el Co-fundador de DocsDox. www.suneeldhand.com www.DocsDox.com

Resumen: Los pacientes por regla general dan por supuesto al médico su competencia clínica, ellos confían en un sistema formativo y sanitario muy exigente para con los aspirantes a ser médicos. Sin embargo en materia de relación son los pacientes los que claramente deciden: convirtiéndose en implacables críticos de sus médicos. S Dhand, nos ofrece aquí seis aspectos que los pacientes, a juicio de este autor, tienen muy en cuenta para valorar, aceptar (tres) o rechazar (tres), a un médico en la distancia corta, pero transcendental, de la interacción clínica

Three reasons why patients reject their doctors and three reasons why they accept them Abstract: As a rule, patients assume their doctor's clinical competence, they rely on a very demanding training and health system for medical students and residents. On the contrary, in terms of relationship, patients clearly decide: becoming implacable critics of their own physicians. S Dhand, offers us here six aspects that patients, in the opinion of this author, have very much in mind to assess, accepting (three) or rejecting (three), a doctor in the short, but transcendental, distance of clinical interaction.



La era del paciente ?capacitado? y la atención médica centrada en el paciente hace algunos años que llegó, se ha instalado y parece que se quedará algún tiempo entre nosotros moldeando nuestros sistemas sanitarios. Hace solo una generación, había un enfoque mucho más paternalista de la medicina. Esto ha cambiado a mejor en todo el mundo occidental. Desde hace tiempo dedico parte de mi tiempo a enseñar y entrenar a los médicos sobre cómo pueden mejorar sus habilidades de comunicación, y diría que la nueva generación de médicos es mucho más receptiva que las anteriores para aprender nuevas habilidades en esta área (lo cual es un placer para mí, porque paradójicamente también es la generación que pasa una cantidad inaceptable de su tiempo delante de una pantalla de ordenador). Al igual que con cualquier otro trabajo orientado al servicio de las personas, la forma en la que el médico se comunica con sus pacientes y éstos lo perciben suele prevalecer sobre la competencia (es decir sobre la supuesta habilidad del médico como diagnosticador y prescriptor). No estoy diciendo que esto sea correcto, solo que así son las cosas. Si bien ser médico no es un concurso de popularidad, ser capaz de establecer una buena relación y ser un buen comunicador es un componente fundamental para ser eficaz en lo que hacemos.

Si teneis práctica clínica y habeis prestado atención a lo que pasa después de haber ?visitado? y atendido a los pacientes durante algún tiempo, es probable que hayais escuchado a algunos pacientes, incluso después de una única interacción, decir algo así como: "No me gusta ese médico". Seguramente también ?Este médico me gusta??¿Si?...vale pues voy a ofreceros aquí tres razones por las que puede haber sucedido, tanto una cosa como la otra.

?Tres razones por las que no me gusta este médico? 1.El médico claramente tenía prisa

Esto es un gran ¡no-no! Es probable que todos los médicos tengan prisa, porque esa es la naturaleza de la atención médica. Trabajamos en un sistema subóptimo con múltiples demandas. Pero eso no es culpa del paciente. Hay ciertas señales verbales y no verbales que revelan esto como una luz roja. Una gran parte de ser profesional, depende de poner "cara de jugador" en todo momento. Para los médicos, eso significa que no debemos mostrar muy claramente que llevamos prisa y que debemos esforzarnos siempre por presentar al paciente una actitud calmada.

2. El médico pasó de puntillas sobre mi asunto

Cuando los pacientes acuden al médico con algo en su cabeza, ésto, para ellos nunca es trivial. El médico, que puede querer que el asunto se dirija hacia otros aspectos, tiene formas sutiles de redirigir la conversación. Lo que sin embargo debería tener siempre en cuenta es que nunca debe de hacer esto de una manera que parezca que minimiza la preocupación o menosprecia ese temor siempre legítimo. Esto, sin embargo, me temo que ocurre muy, muy a menudo, ¿cierto?

3. Me pareció que el médico no estaba muy interesado en mi

Esto es lo peor que cualquier médico puede encontrarse. Sin embargo, aunque creemos que escuchamos, los pacientes se quejan todo el tiempo de que esto no es así (excepto tal vez en una pequeña minoría de casos). No importa el tiempo que pasemos cada día, nuestra lista de tareas pendientes o la dificultad que tengan nuestros pacientes, la responsabilidad de mostrar una actitud cuidadora o y compasiva es siempre del médico. Algunas técnicas ayudan con esto, cómo la escucha activa, el contacto visual y el uso de preguntas abiertas?

Si bien ningún médico se propone deliberadamente hacer cualquiera de estas tres cosas, desafortunadamente quejas como éstas son muy frecuentes.

A veces, cuando enseño, los médicos me argumentan de la misma manera: "¡Vaya!, ¿esto significa que le tengo que dar a mis pacientes lo que quieren?" O "¡Tenemos pacientes muy difíciles y frustrantes!". Otro clásico es: ?¡Los hospitales no son hoteles!?. Vale, pero nadie está diciendo que los hospitales deberían ser hoteles. Es verdad que esas interacciones difíciles también son las menos en la mayoría de los sitios. Y no deberían usarse como excusas para no mejorar nuestras habilidades de comunicación, o para no desarrollar un nivel de autoconciencia sobre nuestros propios errores. Si bien ninguna enseñanza del tipo que sea puede convertir a alguien que es un comunicador deficiente en uno asombroso, sin embargo, cada uno de nosotros siempre puede subir algunos peldaños en esa escalera, si estamos motivados para hacerlo.

Los pacientes merecen el mejor rendimiento de nosotros durante ese breve intervalo de tiempo que se les ha asignado para ser visitado. Otra declaración que a veces escucho mucho de los médicos es: "Lo siento, pero no soy un actor". Mi respuesta es: ¡Lo siento, pero es que ya eres un actor! ¡Todo profesional lo es! Al usar esta palabra, no estamos hablando de ser inauténticos o falsos. Por el contrario, cualquier persona que tenga un puesto profesional o un puesto de responsabilidad sabe que debe poner su mejor "cara profesional" y entregar lo mejor. ¿Eres la misma persona cuando estás en el trabajo, y cuando estás en casa? ¿Hablas de la misma manera con tus pacientes que con tus familiares y amigos? ¿Eres una persona diferente cuando te pones esa bata blanca y te subes al escenario? Sabemos cuál es la respuesta. Por eso siempre queremos dominar el arte de parecer tranquilo, escuchar todas las inquietudes y demostrar que nos importa, con cada uno de nuestros pacientes.

?Tres razones por las que me gusta este médico?

La práctica de la buena medicina es, esencialmente, también la práctica de una buena comunicación, sin embargo, esto que se hace cada dia y con cada paciente se suele subestimar. Nuestra profesión es una profesión social donde necesitamos tener habilidades interpersonales y personales. Todos, en cualquier profesión, podemos aprender a mejorar nuestras habilidades y estar constantemente esforzándonos por mejorarlas. Esto no solo es importante para tener éxito en nuestra carrera profesional. En realidad lo es también para la satisfacción intrínseca de cualquiera de nosotros. Echad un vistazo a vuestro alrededor y podeis seguramente apostar a que los mejores comunicadores son seguramente los más felices en su trabajo. En ese sentido, si estamos hablando de médicos, aquí ofrezco ahora otras tres razones que contrapesan a las anteriores y en las que, desde mi perspectiva, descansa el porqué tu paciente pudo haberte querido:

1. Le has escuchado

Esto parece algo tan sencillo, pero le recomendaría a cualquier médico que simplemente trate solo de escuchar más que de hablar. Los estudios muestran que los médicos interrumpen a sus pacientes solo unos segundos después de hablar. Sabemos que el tiempo es limitado, y que tenemos que concentrarnos, pero existe el arte de ser un ?escuchante? tranquilo en cualquier circunstancia. Recuerda siempre esto: si hablar es plata, entonces escuchar es oro. Especialmente para nosotros, los médicos.

2. Tu comportamiento y tu lenguaje corporal mostraron compasión.

Un paciente generalmente busca la ayuda de un médico cuando su vida se encuentra en un punto bajo. Es fácil que un médico olvide esto en su ajetreado y agitado dia. Antes de entrar en una habitación e interactuar con cualquier paciente, cada médico debería hacer de 2 a 3 respiraciones profundas, resetearse y decirse lo siguiente: 1. Es un privilegio ser médico; 2. El paciente necesita mi ayuda. 3. Puedo mostrar una actitud de atención y cuidado y puedo realmente provocar esa diferencia que hará positivo el día de este paciente.

3. Recordaste los detalles.

Los maestros comunicadores recuerdan los pequeños detalles y dejan una impresión duradera en las personas con las que interactúan. Los médicos que son excelentes comunicadores suelen recordar algo que sus pacientes dijeron acerca de sus hijos, padres enfermos o el lugar donde se fueron de vacaciones, y lo sacaron oportunamente. Esto puede llevar no más de 10 segundos y sin embargo va a ser recordado y apreciado durante mucho tiempo. Esta característica es la que va a tener cualquier persona que sea un conversador confiado y de éxito: interés auténtico por la otra persona.

Para la atención sanitaria tenemos estándares muy altos y en la educación nos esforzamos por asegurarnos que los médicos alcancen un cierto nivel de competencia antes de que se les permita practicar la medicina. No hace falta decir que tener una sólida base de conocimientos y ser clínicamente sensatos es la parte más fundamental de ser un buen médico. Pero eso no es lo que los pacientes y las familias suelen apreciar más, a menos que estemos hablando de un tipo de cirugía especializada que solo unos pocos médicos pueden realizar. Quiero una vez más insistir en que esto tampoco significa que la medicina sea un concurso de popularidad, no lo es. Trabajar para ser un gran comunicador y comprender lo que otros seres humanos quieren y responder a ello de forma adecuada es algo que todo médico siempre debería hacer.

This page was exported from - DocTutor
Export date: Wed Nov 11 22:49:12 2026 / +0000 GMT

(*) Adaptado y traducido al español para Doctutor de dos distintas publicaciones con permiso del autor