

LA ENTREVISTA MÉDICA: CLAVE EN LA COMUNICACIÓN MÉDICO-PACIENTE

THE MEDICAL INTERVIEW: KEY TO DOCTOR-PATIENT COMMUNICATION

Granado Abreu, Roberto Sergio. Universidad de Ciencias Médicas de La Habana, Facultad de Estomatología. Estudiante de primer año de Estomatología. La Habana. Cuba. Correo: rgranadoabreu@gmail.com

Balmaseda Niebla, Carolina. Universidad de Ciencias Médicas de La Habana, Facultad de Estomatología. Estudiante de primer año de Estomatología. La Habana. Cuba. Correo: carolinabalmasedaniebla@gmail.com

Pérez-Caldevilla, Mohamed Azís. Universidad de Ciencias Médicas de La Habana, Facultad de Estomatología. Especialista de primer grado en Estomatología General Integral. La Habana. Cuba. Correo: mapcfeu@gmail.com

RESUMEN

Introducción: El adecuado manejo de la comunicación garantiza la efectividad en la relación médico-paciente. Por esta razón, se perfecciona el concepto de la entrevista médica, volviéndose, según algunos autores estudiosos del tema, una herramienta imprescindible para iniciar la relación médico-paciente; con enfoque en la comunicación efectiva. **Objetivos:** Demostrar la importancia de la entrevista médica como herramienta para la comunicación médico-paciente; identificar los tipos de entrevista médica y las etapas que posee y; mencionar los requisitos y habilidades que se deben tener en cuenta para realizar una adecuada entrevista médica. **Métodos:** Se realizó un estudio descriptivo por medio de una revisión bibliográfica a partir de la síntesis de los elementos encontrados en dieciocho artículos de revistas. **Resultados:** La literatura consultada permitió cumplir todos los objetivos planteados, demostrándose la importancia de la entrevista médica para la comunicación médico-paciente; así como se identificaron los tipos de entrevista médica, sus etapas y; se mencionaron algunos requisitos y habilidades que se deben tener en cuenta para realizar una adecuada entrevista médica. **Conclusiones:** Una correcta entrevista médica desarrolla una relación estrecha de empatía, comprensión y confianza mutuas entre ambas partes, lo que la convierte en una valiosa herramienta para lograr la comunicación efectiva en la relación médico-paciente.

Palabras clave: entrevista, comunicación, relación médico-paciente.

ABSTRACT

Introduction: Adequate communication management guarantees effectiveness in the doctor-patient relationship. For this reason, the concept of the medical interview is perfected, becoming, according to some authors who have studied the subject, an essential tool to initiate the doctor-patient relationship, with a focus on effective communication. **Objectives:** To demonstrate the importance of the medical interview as a tool for doctor-patient communication; to identify the types of medical interview and its stages; and to mention the requirements and skills that should be taken into account to conduct an adequate medical interview. **Methods:** A descriptive study was carried out

by means of a literature review based on the synthesis of the elements found in eighteen journal articles. **Results:** The literature consulted made it possible to meet all the objectives set out, demonstrating the importance of the medical interview for doctor-patient communication; as well as identifying the types of medical interview, its stages and; some requirements and skills that should be taken into account to conduct an adequate medical interview were mentioned. **Conclusions:** A proper medical interview develops a close relationship of empathy, understanding and mutual trust between both parties, which makes it a valuable tool to achieve effective communication in the doctor-patient relationship.

Keywords: interview, communication, physician-patient relations.

INTRODUCCIÓN

El proceso comunicativo define la forma de existencia del ser humano, porque como ser pensante y social, el hombre interactúa con otros seres humanos. De esta comunicación, y en relación de unidad con la actividad que realice, el hombre aprende del mundo exterior y conforma su mundo interno.¹⁻⁴

Desde los tiempos de Hipócrates ya se conocía que la actividad médica debía relacionarse estrechamente con la comunicación. Se comprendía en aquel entonces, la imposibilidad de impartir una atención de salud adecuada, sin antes aprender aquello que el individuo bajo tratamiento sentía, tanto física como espiritualmente.^{5,6}

En este sentido, la práctica médica no es más que un tipo particular de relación interpersonal, donde el profesional de la salud debe ser capaz de utilizar con certeza métodos y procedimientos de interacciones socio-psicológicas, que garanticen una correcta comunicación para lograr la promoción de salud, la prevención de enfermedades y terapias eficaces.^{2,3,7,8}

Una práctica en salud de excelencia, en opinión de los autores, no dejará desatendidos los elementos comunicativos; pues el proceso comunicacional es inherente al método clínico, incluso cuando en ocasiones es insuficiente la dimensión humana que debe caracterizarlo y la cual nos acerca al mundo subjetivo e individual del paciente.^{1,2}

Con el adecuado manejo de la comunicación se garantiza la efectividad en la relación médico-paciente. Esta relación se establece entre el sujeto enfermo y el profesional capacitado para tratarlo y no está exenta de complejidades, pues en ella se desarrollan acciones desde lo cognoscitivo y lo operativo, hasta lo afectivo y lo ético.^{6,9,10}

Pero las características del paciente cambian con el paso de los años, en la actualidad, no son las mismas que en épocas pasadas y las complejidades de la relación se elevan.^{5,11}

El paciente de este siglo conoce tanto sus derechos como la ley bajo la cual se ampara. Generalmente se presenta algo desconfiado y con exigencias. Posee acceso fácil y rápido a la información médica disponible en la web, por lo tanto, demanda rapidez para la solución efectiva de su enfermedad mediante una atención de excelencia con tecnología que la respalde.^{5,11}

Por este motivo, aunque el éxito de un tratamiento está condicionado por las características y la colaboración del sujeto, es esencial que el médico se mantenga actualizado para garantizar la prestación de servicios de salud de alta calidad, adaptados al nivel de preparación de sus pacientes. Esto va más allá del dominio teórico de los procedimientos médicos, abarcando también la habilidad del médico para comunicarse efectivamente con el paciente, explicar de manera comprensible y generar confianza.^{5, 12}

En el contexto actual, los pacientes esperan que los profesionales de la salud cuenten con una especialización avanzada y habilidades comunicativas desarrolladas. Por esta razón, se perfecciona el concepto de la entrevista médica, volviéndose, según algunos autores estudiosos del tema, una herramienta imprescindible para iniciar la relación médico-paciente; pues esta entrevista, se enfoca en la comunicación efectiva y la generación de confianza entre ambas partes.^{1, 5}

Son estas premisas las que despertaron en los autores interrogantes como, ¿por qué es importante la entrevista médica como herramienta para la comunicación médico-paciente? ¿Cuáles son los tipos de entrevistas médicas que existen y sus etapas? ¿Qué requisitos o habilidades se deben tener en cuenta para realizar una entrevista adecuada?

Para darle respuesta a estas preguntas, se propusieron como objetivos de investigación: demostrar la importancia de la entrevista médica como herramienta para la comunicación médico-paciente; identificar los tipos de entrevista médica y las etapas que posee y; mencionar los requisitos y habilidades que se deben tener en cuenta para realizar una adecuada entrevista médica.

MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo, a través de la revisión documental de la bibliografía disponible relacionada con la comunicación en la relación médico-paciente a través de la entrevista médica.

La búsqueda se desarrolló mediante los motores científicos Google Scholar, Scielo, Redalyc, Research Gate y HighBeam Research, apoyado en las palabras clave: comunicación, entrevista, relación médico-paciente. La búsqueda digital trajo como resultado una amplia variedad de libros, tesis y artículos científicos de los cuales se fueron agrupando los más adecuados para el logro de los objetivos del presente estudio. Para ello, se redujeron de acuerdo a los títulos y los resúmenes.

Se logró una síntesis de los elementos encontrados en la bibliografía consultada y seleccionada, lográndose el presente trabajo de revisión con el uso de dieciocho artículos científicos.

RESULTADOS

La entrevista médica es un procedimiento fundamental en la práctica clínica y en la investigación científica para la obtención de información relevante. Se trata de una interacción entre el profesional de la salud y el paciente, con el fin de recopilar datos clínicos y obtener una comprensión profunda del paciente y de su condición.

Aunque la mayoría de las personas pueden entablar una conversación, la habilidad para realizar una entrevista médica efectiva requiere de un conjunto específico de habilidades comunicativas, empáticas y de escucha activa. Es crucial que el profesional de la salud sea capaz de formular preguntas pertinentes, interpretar las respuestas del paciente y establecer una relación de confianza que facilite la revelación de información sensible. Autores como Canales Cerón,² Beca-Infante,⁵ y Vega-Hurtado,¹³ ofrecen definiciones semejantes.

Tipos de entrevistas médicas

Las entrevistas médicas presentan varios criterios de clasificación dependiendo de la situación y necesidad en la que se utilicen.

Autores como Canales Cerón² y Vega-Hurtado¹³ refieren comentarios sobre los criterios de clasificación de las entrevistas. No obstante, los autores del presente estudio tomaron las consideraciones de Rivera y Blanco¹ sobre el tema, por presentar una forma coherente con la práctica de la salud.

Rivera y Blanco¹ definen la entrevista por su estructura (directiva/no directiva), por el número de entrevistados (individual/grupal) y por su objetivo (informativa/de orientación).

La entrevista directiva es un tipo de interacción planificada que puede estar predeterminada por un cuestionario o guía y se aplica de manera imparcial a todos los participantes. Dentro de la entrevista directiva también se destaca la llamada entrevista centrada, donde el objetivo es explorar situaciones atípicas. Las preguntas planteadas en este caso son abiertas.^{1, 2, 5, 13}

Por otro lado, la entrevista no directiva convierte al entrevistado en el líder de la conversación, mientras que el entrevistador adopta el rol de oyente, mostrando una actitud comprensiva orientada a comprender mejor las emociones, sentimientos y pensamientos de la persona entrevistada.^{1, 2, 5, 13}

La individual, conocida también como entrevista unipersonal, se lleva a cabo con una sola persona, lo que la convierte en la modalidad más frecuente. Por otro lado, la entrevista grupal está dirigida a la obtención o provisión de información a un conjunto de individuos con un interés común. Esta modalidad es más compleja debido a que el entrevistador interactúa con múltiples personas, cada una con su propio modo de pensar.^{1, 2, 5, 13}

La entrevista informativa tiene como objetivo principal la recopilación de información que pueda ser proporcionada al entrevistado de acuerdo con el propósito de la conversación. Por otro lado, la entrevista de orientación busca guiar y proporcionar

información al sujeto, con el fin de crear conciencia sobre un tipo específico de situación.^{1, 2, 5, 1}

Se conoce otra propuesta de clasificación por estructura, más popularizada entre los especialistas de salud, ya sean médicos, estomatólogos, enfermeros, psicólogos u otros. El autor Lopezosa¹⁴ aborda esta clasificación y la define como: estructurada, semiestructurada y no estructurada. En cualquier caso, estos criterios se corresponden con los elementos valorativos de directiva y no directiva.

Etapas de la entrevista médica

De acuerdo con Rivera y Blanco¹ así como Rodríguez Sanz et. al.,¹⁵ la entrevista puede ser dividida en tres momentos esenciales: inicio, parte central y conclusión.

El comienzo es crucial en todas las entrevistas, incluyendo la médica. Durante esta etapa, se establece una relación de confianza entre ambas partes, lo que permite al médico obtener información, mientras mantiene el ambiente de confianza en todo momento.^{1, 15}

El médico debe agudizar sus habilidades de percepción y detección de elementos beneficiosos y perjudiciales, prestando atención a signos que puedan manifestarse en el paciente durante la comunicación, como la expresividad, el estado de ánimo, la gestualidad al hablar y la atención que presta. Asimismo, la primera impresión que el paciente tenga del médico debe ser positiva, influenciada por su forma de vestir, edad, sexo, tono de voz y postura.^{1, 15}

Este primer momento es una etapa de reconocimiento mutuo entre el médico y el paciente, pero es el médico quien debe facilitar, mediante su experiencia y habilidad, el flujo de la información, contando con un cuestionario que apoye su misión. Si esta etapa inicial se prepara adecuadamente, la entrevista será exitosa.^{1, 15}

En la parte central, una vez establecida una relación de confianza, se aborda el problema fundamental, es decir, el motivo de la consulta estomatológica. Además de recopilar la información pertinente, se realiza una revisión para observar directamente la situación del paciente. En este punto, el especialista ya ha identificado una serie de características en su paciente que le permiten utilizar un lenguaje claro y directo para brindarle un tratamiento óptimo.^{1, 15}

Una vez se define el motivo de la consulta, la entrevista se dirige a la comprensión del problema presente y la búsqueda de una solución real para el mismo.^{1, 15}

En una fase posterior, durante la conclusión, es crucial preguntar al paciente si desea agregar cualquier detalle que haya omitido durante la entrevista. De manera general, se resume la consulta médica expresando si ha sido beneficiosa o no para abordar el motivo de la consulta.^{1, 15}

Al concluir la entrevista, es fundamental asegurarse de que el paciente ha comprendido completamente las recomendaciones del médico y está dispuesto a asumir la responsabilidad de seguirlas.^{1, 15}

Requisitos y habilidades para entrevistar con efectividad

Los resultados de las investigaciones de Arredondo Bruce,¹⁶ Vélchez-Rivera,¹⁷ y Alfonso González et. al.¹⁸ permitieron resumir algunos requisitos y habilidades que garantizan la efectividad de una entrevista.

Contar con un local con ambiente tranquilo y agradable, organizado, donde haya buena limpieza, ventilación e iluminación; es un requisito de primer orden.¹⁶⁻¹⁸

Otro requisito para el profesional es tener alta preparación no solo teórico-práctica sino comunicativa, afectiva y ética. Según Arredondo Bruce,¹⁶ Vélchez-Rivera,¹⁷ y Alfonso González et. al.¹⁸ el médico debe mostrar cualidades y actitudes acorde con su rol, como lo son: la seguridad, la seriedad y el aplomo; el hablar pausado, dicción clara y precisa; buen humor, actitud cordial y afectuosa.

También pueden listarse la capacidad de inspirar confianza y la simpatía; el humanismo; la sencillez, naturalidad y no imposición; encontrarse libre de prejuicios; evitar reacciones emocionales ante revelaciones del paciente; no utilizar ningún tipo de sermón, crítica o censura. Así como otras características de actitud justa, respeto a la confiabilidad y valoración de las características socio-culturales del paciente.¹⁶⁻¹⁸

Finalmente, el profesional de la salud debe desarrollar habilidades comunicativas a fin de lograr una entrevista exitosa. Entre las habilidades se tiene la escucha atenta, el silencio oportuno, aclaración de lo expuesto por el paciente así como parafraseo de su discurso con palabras propias. Además, se debe reflejar al paciente que se ha comprendido lo expuesto por él, formular preguntas abiertas, evitar señales que distorsionen la comunicación y concluir la historia.¹⁶⁻¹⁸

Sin dudas, la entrevista médica se presenta como la clave para el logro de una comunicación efectiva entre el médico y el paciente. Una entrevista bien realizada, permite no solo conocer las condiciones de salud del paciente sino desarrollar una relación estrecha de empatía, comprensión y confianza mutuas en la cual el paciente podrá expresar sus preocupaciones reales, permitiendo al médico identificar los problemas de salud y su solución más adecuada, al tiempo que puede influir en los estilos de vida del paciente.

CONCLUSIONES

Las entrevistas médicas pueden ser directivas o no directivas por su estructura, individuales o grupales según el número de entrevistados, e informativas o de orientación por el objetivo que persiguen. Sus etapas esenciales son inicio, parte central y conclusión.

Las buenas condiciones del local, las características y preparación del médico así como sus habilidades de comunicación, son elementos relevantes que garantizan una adecuada entrevista médica.

Una correcta entrevista médica desarrolla una relación estrecha de empatía, comprensión y confianza mutuas entre ambas partes, lo que la convierte en una valiosa herramienta para lograr la comunicación efectiva en la relación médico-paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Rivera Michelena N, Blanco Horta F. La dimensión comunicativa en la práctica médica "El valor de la entrevista". Educ Med Super [Internet]. 2001 Dic [citado el 26/4/2023]; 15(3): 301-311. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421412001000300013&lng=es
2. Canales Cerón M. Metodologías de la investigación social [Internet]. Santiago de Chile. LOM Ediciones 2006; p. 163-165 Disponible en: <https://imaginariosyrepresentaciones.files.wordpress.com/2015/08/canales-eron-manuel-metodologias-de-la-investigacion-social.pdf>
3. Ojalvo V. Comunicación educativa. Centro de Estudios Para la Educación Superior, Universidad de La Habana. 1999.
4. Estévez Abad F, Estévez Vélez A. Comunicación efectiva en salud: evaluación de una experiencia docente en estudiantes de medicina de Cuenca, Ecuador. Rev. Bioética y Derecho [Internet]. 2021 [citado el 26/4/2023]; (52): 85-104. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1886-58872021000200006&lng=es. Epub 25-Oct-2021. <https://dx.doi.org/10.1344/rbd2021.52.34162>
5. Beca-Infante, J. P. La relación médico-paciente en el siglo 21. Rev Chil de Enf Resp [Internet]. 2018 [citado el 26/4/2023]; 34(4) 209-211 Disponible en: <http://revchilenfermrespir.cl/pdf/S0717-73482018000400209.pdf>
6. Franco Fernández MA, Tello Pisco ME, Chávez Reyes JG, Campos Martínez MC. La complejidad en la relación médico paciente: Una mirada actual. Rev Cient Mun de la Investig y el Conoc [Internet]. 2019. [citado el 26/4/2023]; 3 (1): 90-107 Disponible en: <http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/359>
7. Escobar Yéndez NV, Fong Estrada JA, Terazón Miclín O, et al. La relación médico-paciente: ¿necesidad o conveniencia? Rev cubana med [Internet] 2019 [citado el 26/4/2023]; 58(1):1-15. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cqibin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94307>
8. Chivato Pérez T, Piñas Mesa A. La relación médico-paciente: claves para un encuentro humanizado. Instituto CEU de Humanidades Angel Ayala. Dykinson, S.L. 2019.
9. Guerrero-Vaca DJ, Guerrero-Vaca DI, Escobar-Zabala OD, Herrera Abarca JL. La relación médico-paciente en la actualidad: una revisión. Pol. Con. Edic. 69 [Internet]. 2022 [citado el 26/4/2023]; 7(4): 1038-1056 Disponible en: <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3873/8981>
10. Sarmiento Rodicio Y, Sánchez López M, García Céspedes ME, Díaz Díaz AA. La comunicación desde la Medicina General Integral basada en la relación médico-paciente. Rev Cub Tecn Salud [Internet]. 2021 [citado el 26/4/2023]; 12 (1): 106-115 Disponible en: <https://revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/2182/1437>
11. Rosales MV. Comunicación en la relación médico-paciente. Vida y Ética. [Internet]. 2021. [citado el 26/4/2023]; 2: 9-26 Disponible en: <https://erevistas.uca.edu.ar/index.php/VyE/article/view/3967/3922>
12. Baque J, Vallejo M. La comunicación en la relación médico-paciente-familia en cuidados paliativos. Rev. Oncol. Ecu [Internet]. 2019. [citado el

- 26/4/2023]; 29(3): 199-209. Disponible en: <https://roe-solca.ec/index.php/johs/article/view/449/428>
13. Vega-Hurtado C. Importancia de las estrategias de comunicación entre médico y paciente. Rev Méd del Inst Mex del Seg Soc [Internet]. 2020 [citado el 26/4/2023]; 58(2):197-201. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457767703017>
 14. Lopezosa C. Entrevistas semiestructuradas con NVivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz. Methodos Anuario de Métodos de Investigación en Comunicación Social [Internet]. 2020 [citado el 26/4/2023]: 88-97. Disponible en: <https://repositori.upf.edu/handle/10230/44605> DOI: 10.31009/methodos.2020.i01.08
 15. Rodríguez Sanz J, Muñoz Alonso E, Martínez Vilanova MT. Entrevista clínica. FMC - Formación Médica Continuada en Atención Primaria [Internet]. 2020 [citado el 26/4/2023]; 27: 230-233. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134207219302646#previ-ew-section-abstract>
 16. Arredondo Bruce A. Updating on the clinical method. Rev cubana med. [Internet]. 2019 [citado el 26/4/2023]; 58(1): e977. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003475232019000100002&lng=es
 17. Vílchez-Rivera S. Abordaje del paciente y sus familiares: algo más que la relación médico-paciente [Internet]. 2019 [citado el 26/4/2023]; 32(1):39-2. Disponible en: <http://www.revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/21>
 18. Alfonso González I, Romero Fernández AJ, Latorre Tapia LF, Sánchez Garrido A. Habilidades investigativas en estudiantes de Medicina para la entrevista médica como estudio narrativo. Revista Conrado [Internet]. 2021 [citado el 26/4/2023]; 17(S3):3-7. Disponible en: <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2131>