

# La importancia de la relación médico-paciente

## ¿Qué es la relación médico-paciente?

Francisco Ramos Niembro<sup>1</sup>

**e**l ser humano es por naturaleza un ente social, y la relación entre los seres humanos representa uno de los pilares fundamentales de toda sociedad civilizada. La relación entre las personas es un verdadero arte, incluso quizás aún más difícil que las artes tradicionales, como la escritura, la pintura, la música y demás, en virtud de que requiere, a diferencia de las antes mencionadas, de la participación y la voluntad de dos o más personas entre sí. Vistas desde esta perspectiva, es para todos conocido que las relaciones interpersonales formen parte de nuestro quehacer cotidiano en el seno de la familia, el trabajo o la escuela, siendo muy relevantes las que ocurren entre los pacientes y los médicos, situación en donde se requiere de una participación inspirada profundamente en la calidad humana, el servicio y la confianza a fin de lograr una acción eficaz para ayudar a una persona, y en su caso resolver de la mejor manera su padecimiento.

En el presente artículo presento de manera resumida —a manera de cuestionamientos con sus respuestas— algunos aspectos que considero cruciales para lograr una buena relación médico-paciente en el contexto de la atención médica; no pretendo abarcar todas las dimensiones del proceso ni agotar o definir de manera perfecta las áreas que abordo. Así, el artículo únicamente está encaminado a realizar una reflexión sobre este proceso tan complejo, misma que puede ser de utilidad para los pacientes que lo lean y para los propios médicos interesados en enriquecer las relaciones cotidianas con sus pacientes.

La relación médico-paciente, en su concepción más simplista, es la relación entre dos individuos: entre el paciente y su médico o entre el médico y su paciente. Como todas las relaciones humanas, tiene una historia natural, rodeada en un principio de incertidumbre en el enfermo, situación que paulatinamente debe disiparse ante el trato y manejo apropiado y respetuoso por parte del médico. Así, podemos afirmar que la relación médico-paciente, antaño sinónimo de humanismo, es sin duda uno de los hechos más relevantes en el proceso de atender a este último; es, en pocas palabras, la piedra angular de la práctica médica.



<sup>1</sup> Instituto de Investigaciones Médico-Biológicas de la Universidad Veracruzana, Veracruz, Ver. Iturbide s/n, tel. 01(229)9322292

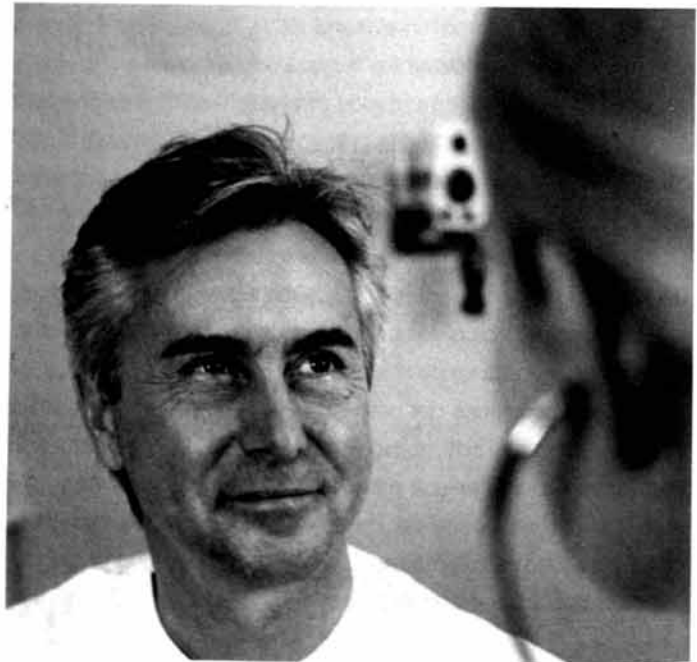
## ¿Qué obstáculos existen?

En el entorno de la atención médica, los obstáculos "dan al traste" con la buena relación médico-paciente. Entre los mayores impedimentos para alcanzar hoy en día una buena relación médico-paciente se hallan los siguientes: primero, la socialización de la medicina, proceso que se consolidó en todo el orbe durante la segunda mitad del siglo xx ante la necesidad de atender a la creciente población; segundo, su comercialización posterior —en ocasiones sin límites, dicho sea de paso—, particularmente en algunos países muy desarrollados, y, tercero, la introducción y formalización en la práctica clínica de numerosos e impresionantes avances de la tecnología médica, invasiva y no invasiva, los que amenazan seriamente, hoy más que nunca, la permanencia y la pulcritud del vínculo indisoluble de la relación médico-paciente.

Exclusivamente desde la perspectiva de la satisfacción del enfermo, mas de ninguna manera con relación a la calidad de los servicios médicos o del resultado del tratamiento, no es lo mismo atenderse en el contexto de la medicina privada, que se analiza adelante, que hacerlo en las instituciones del sector público federal, estatal o municipal, algunas de ellas ampliamente consolidadas como instituciones de excelencia. En instituciones como el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (ISSSTE) y, por supuesto, la amplia red de clínicas y hospitales dependientes de la Secretaría de Salud, los mayores obstáculos para lograr una buena relación médico-paciente son, por un lado, la saturación de los servicios, la que impide que el médico pueda otorgarle el tiempo necesario a todos y cada uno de los pacientes y, por el otro, el reclamo de estos a su médico por

la falta de existencias en farmacia de los medicamentos indicados, por las demoras en los exámenes de laboratorio solicitados y otras varias deficiencias, las que desafortunadamente ocurren con mucha frecuencia, a lo que el médico responde, con todo derecho y justicia, que "no son su culpa".

La atención médica privada no está exenta de problemas, los que varían en virtud de que su ejercicio tiene varios apartados. En primer lugar, la atención en el contexto de la medicina preparada de las compañías de seguros médicos, las que en ocasiones restringen al paciente en cuanto a la selección de médicos que puede hacer (privilegiando por supuesto a los médicos contratados por aquéllas y que generalmente están muy mal pagados), a la vez que no es infrecuente que "en la letra pequeña" del contrato estén incluidas numerosas restricciones que van en detrimento de los derechos del paciente, quien considera de manera errónea que los contratiempos son responsabilidad exclusiva del médico, cuando la realidad es otra. Segundo, la atención privada otorgada por algunos sectores o empresas a sus trabajadores como logro sindical o como prestación del contrato de trabajo; y tercero, la medicina privada propiamente dicha, situación en la cual el paciente decide libremente con quién y dónde atenderse, lo cual conlleva cubrir en su totalidad los gastos derivados de la atención médica, como los honorarios, medicamentos, exámenes auxiliares de laboratorio, de gabinete y otros. Sin tratar de ser pesimista o



alarmista, la relación médico-paciente en el contexto de la medicina privada puede verse aún más afectada en el futuro mediato ante la creciente privatización de algunos servicios médicos, la penetración de los sistemas de medicina prepagada en países como el nuestro —los cuales han demostrado su ineficiencia en otras latitudes, donde de hecho ya están en retirada— y, por supuesto, la voracidad ilimitada de prácticamente todas las compañías de seguros médicos.

En cuanto a los avances científico-tecnológicos, tanto diagnósticos como terapéuticos, los que día a día nos causan asombro, bienvenidos todos ellos. No obstante, únicamente enfatizaré que numerosos avances no pueden ser adquiridos, y por ende sus beneficios no son recibidos por miles y miles de pacientes debido a su elevadísimo costo, lo que en definitiva incide de manera negativa en la relación médico-paciente.

## Situaciones que afectan la relación

Definitivamente hay situaciones que puedan afectar negativamente la relación médico-paciente, y ello deriva directamente del hecho natural que no todos los pacientes son iguales, ni tampoco todos los médicos. Si bien es cierto que en nuestro país hay buenos, muy buenos y excelentes médicos en todas las especialidades médicas, también es muy cierto que los hay regulares, malos, muy malos e incluso pésimos; adicionalmente, hay médicos honestos y deshonestos, caritativos y despiadados, conscientes e inconscientes. Respecto de los pacientes, es importante mencionar que el doctor Gonzalo Castañeda ha caracterizado de una manera precisa y con toda claridad los tipos de pacientes señalando que “Existen enfermos instruidos e ignorantes, inteligentes y tontos, pusilánimes y valientes, sumisos y rebeldes, espléndidos y avaros, atentos y altaneros; los hay sufridos y exigentes, conformes y desesperados, estoicos y quejumbrosos, desconfiados y crédulos, mentirosos, exagerados, fastidiosos, impertinentes, molones, etcétera”.

Partiendo de lo anterior, se puede deducir fácilmente que las combinaciones posibles, tan sólo de las categorías mencionadas de médicos y de pacientes, son casi interminables, y ello —particularmente en las categorías antagónicas— puede ser un

factor determinante para no lograr una buena relación médico-paciente. A pesar de lo anterior, y volviendo nuevamente a los pensamientos del doctor Castañeda, “hay que conocer, que interpretar al hombre que va acoplado al enfermo, clasificarlo psicológicamente para que el trasteo vaya acorde y paralelo con el tipo”; lograrlo es obligación y responsabilidad directa del médico tratante.

## ¿Qué es la empatía?

En el ejercicio médico es frecuente escuchar el término *empatía*, mismo que, de acuerdo con el diccionario, se define como la “participación afectiva, y por lo común emotiva, de un sujeto en una relación ajena”. El doctor Horacio Jinich, en su magnífica obra *El paciente y su médico*, en un interesante relato de un caso clínico, señala:

Existe entre nosotros, los humanos, en algunos de manera claramente vehemente, en otros apenas como una vaga insatisfacción, un impulso a traspasar los linderos de nuestro propio yo para sentirnos conectados a otras personas [...] En medicina algunos autores han empleado términos como ‘amor médico’, ‘empatía’ y dimensión espiritual o transpersonal [...] son pocos los seres humanos que gozan del privilegio que tiene el médico de establecer esa unión en el ejercicio de su profesión. Al lograrlo, nuestra vida encuentra sentido; al conectarnos, la conexión es mutua; al dar, recibimos; al aliviar al enfermo, aliviarnos nuestras propias heridas; al promover su crecimiento emocional, crecemos; curamos para ser curados.

En suma, la empatía puede ser considerada como la expresión máxima y más afortunada de la relación médico-paciente.

## ¿Cómo alcanzar una buena relación?

Si bien la empatía no ocurre siempre, podemos prácticamente afirmar que lograr una buena relación médico-paciente no es imposible, y, de hecho, afortunadamente representa más bien la regla que la excepción, siempre y cuando —consciente o inconscientemente— exista una buena disposición de las partes, es decir, del médico y del paciente. No obstante, si bien puede parecer de inicio un proceso simple y sencillo, la realidad es que en el ejercicio cotidiano de la profesión médica su logro puede verse obstaculizado por las diversas razones antes mencionadas, mismas que deberán considerarse de manera permanente a fin de alcanzar el logro de dicha relación.

## Beneficios para el paciente

Un área en la cual el paciente participa cada vez más y de manera más activa, es la toma de decisiones terapéuticas, hecho que deriva en parte de la enorme facilidad para obtener información actualizada y de vanguardia que existe hoy día sobre diferentes recursos terapéuticos que están disponibles hoy en día para su padecimiento (particularmente en Internet), y que el paciente puede consultar y analizar de manera detenida antes de acudir a la consulta con su médico. Esto tiene como resultado implicar a los pacientes en la toma de una decisión terapéutica que satisfaga de una manera más amplia sus preferencias y expectativas. Si bien es un terreno bien conocido en algunas latitudes, en otras implica que los médicos desarrollen la capacidad para poder encontrar y conciliar con sus pacientes las mejores decisiones de manera individual; en esta

última circunstancia, el médico se verá en la necesidad de proporcionar a su paciente —y en su caso al familiar responsable— toda la información técnica de la manera más clara posible para que reciba el tratamiento idóneo.

## Recomendaciones

Algunas recomendaciones finales para alcanzar y sostener una buena relación médico-paciente, e incluso mantener una relación ampliada con la familia del enfermo, son las siguientes:

1. Desde la primera entrevista, presente al médico absolutamente toda la información que tenga sobre la enfermedad del paciente, por penosa o poco importante que parezca.
2. Téngale toda la confianza, dándole desde el comienzo y durante todo su estudio y tratamiento la oportunidad de realizar a aquél todos los exámenes de laboratorio o gabinete que considere necesarios para su caso y donde mejor le parezca.
3. Platique siempre con él cualquier duda o inquietud que usted tenga relativas al diagnóstico, pronóstico y tratamiento de la enfermedad.
4. En virtud de que en muchas ocasiones el paciente recibirá de sus familiares o amigos numerosas recomendaciones de buena fe de todo tipo, como dietas, "recursos no comprobados", medicamentos "traídos del extranjero" y demás, comente invariablemente con el médico la conveniencia de emplearlos. Cabe recordar que prácticamente todos los remedios no comprobados son clasificados por sus promotores como productos naturales y, por ende, "no dañinos", pero ninguno de ellos está exento de riesgos y algunos son potencialmente muy graves. Así, es necesario señalar que ciertos estudios científicos han mostrado claramente que existe una interacción de algunos de los remedios no comprobados con los medicamentos utilizados frecuentemente por los médicos para tratar diversas enfermedades, lo que, al producir alteraciones importantes en el metabolismo de estos últimos, puede eventualmente conducir al aumento o a la anulación de su efecto terapéutico esperado.
5. Evite siempre pedir múltiples opiniones en igual número de consultorios, y prescinda también de buscar información en



## Conclusiones

La buena relación médico-paciente es sin duda alguna muy benéfica para el paciente y el médico, pero lograrla es responsabilidad de ambos. Así, cuando por desgracia no es el caso, e incluso se ha despertado cierta desconfianza o antipatía entre el paciente y su médico, lo más sano y recomendable es recurrir a otro médico, lo que por desgracia, en el caso de la medicina socializada, es casi siempre imposible.

En definitiva, dado que los pacientes buscan y esperan de su médico no sólo el alivio o la curación total de sus males, sino que también desean —máxime en circunstancias tan ingratas como la enfermedad— el ser acogidos, escuchados, comprendidos y alentados, la obligación moral e ineludible de todo médico será la de promover las condiciones apropiadas para que el paciente pierda el miedo y logre ganar la seguridad necesaria para superar todas y cada una de sus inquietudes y necesidades. En pocas palabras, el médico debe de consagrarse invariablemente al rescate y enriquecimiento de la autoestima del paciente, dimensión frecuentemente olvidada, pero generalmente afectada, en mayor o menor grado entre los diferentes enfermos, por todo proceso mórbido.

La buena relación médico-paciente demanda del médico conocimientos científicos sólidos y actualizados, veracidad, respeto, confidencialidad, altruismo y trato digno; en suma, humanismo. A la vez, exige del paciente al menos los siguientes aspectos: confianza, comprensión, consideración y lealtad hacia el médico.

Una recomendación ineludible, si bien no tratada en los párrafos previos por no representar el motivo del presente texto, pero que es sumamente importante no dejar de mencionar por la magnitud que alcanza en México, así como por la alta probabilidad de que obstaculice en algún

la Internet, pues generalmente lo único que generará con ello es una enorme confusión. Respecto de la información en la Internet, conviene saber que por lo común se trata de publicidad no controlada ni sancionada; toda vez que esta fuente es una "tierra de todos y de nadie" y puede ser un surtidor de conocimientos científicos valiosos, frecuentemente es también el aparador de gente inmoral y sin escrúpulos, de auténticos pillos que andan en busca de individuos desesperados, a los que timan sin más.

6. Si la evolución del padecimiento no es la esperada o no ve avance ni mejoría, platique y discuta abiertamente con el médico acerca de la necesidad de solicitar otra opinión.
7. Es muy deseable que siempre exista un familiar responsable, máxime en padecimientos graves, y que sea éste el único encargado de otorgar y recibir la información relativa a la condición del paciente y transmitirla al resto de la familia. De hacerlo así, se evitarán malos entendidos.
8. Por último, recuerde que dentro de las relaciones humanas la que se establece entre el médico y el paciente es una de las más complejas e intensas. No pierda nunca la oportunidad de lograrla y, de ser así, enriquecerla cotidianamente.



momento la buena relación médico-paciente, es evitar la automedicación, así como toda recomendación procedente de farmacéuticos y boticarios, quienes por cierto, con la complacencia de las autoridades sanitarias, cotidianamente maltratan a un gran número de pacientes, indicándoles productos que definitivamente no son recomendables. Por lo tanto, por favor no recete ni se autorrecete; no se exponga innecesariamente a correr riesgos que pueden evitarse. Siga únicamente las recomendaciones de su médico o, si fuese el caso, discuta con él de manera abierta la conveniencia de emplear alguno de los remedios "no comprobados", que se cuentan por docenas y se venden en cada esquina. En pocas palabras, y tomando como marco de referencia el viejo refrán que refleja la sabiduría popular: "zapatero a tus zapatos".

Tenga presente que si bien reconocemos que los avances alcanzados por la ciencia médica en su conjunto son aún insuficientes para los pacientes y para los médicos, globalmente pueden considerarse como muy satisfactorios en numerosos padecimientos, particularmente los denominados crónico-degenerativos, que actualmente son los más frecuentes en el contexto del ejercicio médico, y de hecho seguirán incrementándose de manera muy importante en los próximos años a medida que continuamente aumente la edad de la población mundial y la esperanza de vida. Así como el siglo xx fue el de la batalla contra las enfermedades infecciosas agudas y crónicas, cuyos resultados fueron muy satisfactorios al haberse desarrollado múltiples vacunas que han abatido de manera considerable la morbilidad y la mortalidad provocada por dichas enfermedades, el reto pendiente en el siglo XXI será precisamente el del manejo y tratamiento óptimo de las enfermedades crónico-degenerativas, lo que únicamente podrá lograrse cuando haya de por medio una buena o excelente relación entre el médico y su paciente.

Finalmente, más allá de lo estipulado en algunos documentos que establecen los derechos individuales de los pacientes y de los médicos, puede afirmarse que la buena relación entre ambos es definitivamente una obligación de las dos partes.

## Para el lector interesado

- Castañeda, G. (1997). *El arte de hacer clientela*. México: JGH Editores.  
Jinich, H. (1987). *El paciente y su médico*. México: JGH Editores.  
Ramos N., F. (2001). *Manual del paciente reumático*. México: Ciencia y Cultura Latinoamérica.