



## LA ENTREVISTA MÉDICA .CONFERENCIA ORIENTADORA.

### Jim Alex, González Consuegra <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Especialista de Primer Grado en Medicina General Integral. Profesor Instructor. Fomento, Sancti Spíritus. Cuba. 54283004. [jimalex@nauta.cu](mailto:jimalex@nauta.cu) .Policlínico Docente Miguel Montesino Rodríguez.

**Asignatura:** Psicología Médica I

**Tema:** La Entrevista Médica.

**Actividad docente # 1**

**FOD:** Conferencia

**Duración:** 45 min

**Sumario:** Particularidades de la Entrevista Médica.

1.1-Concepto de entrevista, sus modalidades. Etapas y objetivos.

- Valor terapéutico de la entrevista médica.
- Importancia de la primera entrevista.
- La observación como método complementario de la entrevista.
- Aspectos psicosociales en la Historia Clínica

1.2 -Factores psicosociales en el desarrollo de la entrevista

- La percepción del hombre por el hombre.
- El proceso de comunicación. Componentes .Medios de comunicación Individual y social.
- Factores que favorecen o entorpecen la comunicación.

**Objetivo:** Presentar una revisión sobre las particularidades de la entrevista médica.

### **Bibliografía:**

1. Rivera Michelena N, Blanco Horta F. La dimensión comunicativa en la práctica médica "El valor de la entrevista" Rev Cubana Educ Med Super 2001 15(2):301-11.
2. González Menéndez R. La Psicología en el Campo de la Salud y la Enfermedad. La Habana: Científico Técnica, 2004, p.144-8.

3. Núñez de Villavicencio Porro F. Psicología y Salud. La Habana: Ciencias Médicas, 2001.

## **INTRODUCCIÓN**

El médico, para llevar a cabo una entrevista con calidad, requiere de una gran información acerca del paciente, tanto de las que obtiene por la vía de la historia clínica, como por la vía del interrogatorio y del examen físico, en cada uno de los cuales hará énfasis durante la entrevista, tanto en los aspectos subjetivos como objetivos, pero en el proceso de la entrevista médica se establece una relación médico paciente donde el factor afectivo juega un rol importante.

El dominio del interrogatorio concierne a todo médico clínico, es decir, a todo médico que en su trabajo profesional atiende a pacientes de manera personal y continuada, asumiendo con ellos el diagnóstico, tratamiento y seguimiento.

## **DESARROLLO**

La entrevista es una técnica científica de investigación desarrollada por varias disciplinas sociales que consiste en una conversación entre dos o más personas donde uno es el entrevistador y el otro el entrevistado. En el caso de la entrevista médica es el encuentro entre el facultativo y el enfermo, la cual tiene objetivos determinados, es planificada.

Su finalidad es:

1. Obtener y facilitar información.
2. Modificar ciertos aspectos de la conducta del entrevistado.
3. Constituye el punto de partida para el diagnóstico (valor semiotécnico)
4. Tiene un valor terapéutico al constituirse en una relación de ayuda profesional.
5. Posee un valor investigativo.

Tiene como características que se da en un marco temporal, espacial y metodológico donde se desarrolla la mayor parte del ejercicio profesional, constituyendo una herramienta fundamental para el proceso comunicativo.

Principales elementos que conforman el proceso de la entrevista son:

El médico en su condición de comunicador.

El enfermo (con su enfermedad) en su condición de comunicante.

El mensaje (lo comunicado)

El campo de la comunicación (situación en que se da la entrevista)

#### MODALIDADES DE LA ENTREVISTA

- ❖ Entrevista dirigidas: controlada, estructurada, guiada ejemplo: la entrevista médica, Historia clínica.
- ❖ Entrevista no dirigida: no estructurada.

Clasificación según los datos que se desean obtener:

- ❖ Tipo panel: estudia las opiniones evolutivamente en corto tiempo.
- ❖ Tipo focalizada: dirigidas a aspectos ya observados.
- ❖ Tipo múltiple. La persona se entrevista repetidamente

Clasificación según el número de personas que participan:

- ❖ Individual: sólo participa el entrevistador y el entrevistado.
- ❖ Colectiva. Participan el entrevistador y varios entrevistados.

#### VALOR E IMPORTANCIA DE LA ENTREVISTA MÉDICA.

La entrevista médica tiene un carácter dinámico y procesal que permite alternar en un momento los roles en la comunicación, en ella se produce un intercambio de mensajes intelectuales y afectivos que genera además un proceso enseñanza aprendizaje donde el paciente aprende nuevos datos acerca de sí mismos, de sus relaciones con el medio y desarrolla nuevas formas de conductas sociales facilitadoras para su nueva experiencia.

En el entrevistador (médico) se desarrollan habilidades, aprende a conocerse a sí mismo, se perfecciona en su condición de experto.

Es importante comprender que aunque el fin último de la entrevista es mejorar y curar al paciente, procurando una mayor capacidad de este en su adaptación al medio social también ésta puede:

- ❖ Tener un efecto terapéutico a partir del diagnóstico oportunamente realizado y de la relación afectiva que en ella se pone de manifiesto, donde se reduce la ansiedad, la angustia y se gana en confianza y seguridad al sentirse atendido.
- ❖ Contribuye a la curación del paciente en un ambiente positivo siempre y cuando no se haga iatrogenias.

- ❖ Su valor diagnóstico reside en la posibilidad de identificar síntomas y síndromes que pautan u orientan al médico en el tratamiento a seguir.
- ❖ El valor investigativo está dado a partir de que se constituye en un documento de recogida de datos que aporta la información para el diagnóstico.
- ❖ Posee un valor regulador de la conducta o sea volitivo.

#### ETAPAS (FASES O MOMENTOS) DE LA ENTREVISTA.

1. Introducción (recibimiento, saludo, presentación del problema o inquietud del paciente)
2. Desarrollo o recolección de información (incluye el reconocimiento o sea el bosquejo histórico social y personal del enfermo, además se realiza el interrogatorio detallado: Examen físico, complementarios, etc.)
3. Toma de decisiones y alternativas de tratamiento.
4. Conclusión o terminación ( se dan orientaciones para el tiempo que media entre esta entrevista y la próxima, si fuese la última se hace un resumen de los logros obtenidos por el paciente)

#### ¿Qué se debe hacer en la entrevista por parte del médico?

- ❖ Escuchar y preguntar.
- ❖ Observar y examinar (siempre que se examine se explica el por qué)
- ❖ Identificar el problema.
- ❖ Decidir el camino a tomar (explicar el cómo, el por qué, el qué y el cuándo)

#### CONDICIONES DE LA ENTREVISTA.

- ❖ Se requiere de un local con privacidad, adecuada iluminación y ventilación.
- ❖ Tiempo, se considerará el necesario evitando ser demasiado extenso.
- ❖ Adecuar la entrevista al tipo de paciente según edad, rasgos psicológicos o enfermedades que padece.

#### FACTORES PSICOSOCIALES QUE INTERVIENEN EN LA ENTREVISTA.

1. Personalidad del médico (rasgos psicológicos, preparación científica, capacidad, etc.)
2. Personalidad del paciente.

3. Condiciones que rodean a la entrevista.
4. Influencia de la familia.
5. Nivel intelectual y cultural del paciente.
6. Nivel socio-económico.
7. Posición laboral del mismo.

#### LA OBSERVACIÓN COMO COMPLEMENTO DE LA ENTREVISTA.

La observación participante constituye un método de investigación que nos permite no perder de vista las respuestas del sujeto como son su forma de vestir, los gestos, inflexiones de voz, vocabulario, expresiones del rostro y los movimientos corporales. Este método contribuye a enriquecer la entrevista médica y aporta datos para el diagnóstico. En ella se van descifrando códigos verbales y extraverbales.

#### ASPECTOS PSICOSOCIALES QUE DEBEN ESTAR CONTENIDOS EN LA ENTREVISTA.

En la entrevista existen dos aspectos muy importantes que deben tomarse en consideración como son:

- ❖ Examen físico.
- ❖ La comunicación verbal y extraverbal, deben recogerse las informaciones siguientes además de otras que el entrevistador considere pertinente.
  - Datos generales.
  - Motivo de solicitud de la consulta.
  - Historia de la enfermedad actual.
  - Historia escolar.
  - Cuadro interno de la enfermedad (lo que siente, cómo lo siente, cómo repercute en su vida laboral, personal, familiar o sea es subjetivamente cómo vivencia su enfermedad)
  - Antecedentes patológicos personales y familiares.
  - Características sociales, familiares y laborales, dinámica de las relaciones en estas áreas.
  - Esfera sexual.
  - Relaciones interpersonales.
  - Motivaciones e intereses.

#### LA PERCEPCIÓN DEL HOMBRE POR EL HOMBRE.

Durante la entrevista médica el paciente y el médico se observan mutuamente y a partir de la percepción que se cree uno del otro se logrará el éxito o no en la misma y

se garantizar el regreso a la consulta el cumplimiento del tratamiento y la seguridad y confianza que debe establecerse.

## PROCESO DE COMUNICACIÓN. COMPONENTES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN INDIVIDUAL

El proceso de comunicación es eminentemente social y humano y posee como características fundamentales:

- Ser dinámico (existe una retroalimentación constante)
- Bidireccional (existe intercambio de roles)
- Regulador (a través de ella se regula la conducta)
- Informativo (existe un intercambio de información)
- Permite la apropiación de la historia y la cultura.
- Existiendo dos tipos de comunicación: la comunicación interpersonal y la comunicación masiva.

## COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN.

- Emisor (médico)
- Receptor (paciente)
- Mensaje (códigos, verbales, escritura, gráficos, etc.)
- Contexto o medio en que se da la comunicación.

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN INDIVIDUAL.

- Verbal (la palabra)
- No verbal o extraverbal (gestos, mímicas, posturas, miradas, pinturas, escrituras, danzas etc.)

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL

- Medios de comunicación masiva (Radio, TV, Internet, etc.)

## DEBERES DEL MÉDICO.

- Ser capaz de generar empatía durante la E.M (comunicación afectiva)
- Garantizar el flujo adecuado de la información (satisfacer las expectativas del paciente, contribuir a solucionar su problema de salud)
- Debe ser congruente (la calidad de la información verbal debe corresponderse con la no verbal)

- Mostrar aceptación al paciente admitirlo tal y como es (a pesar de sus creencias, juicios, criterios, razas, orientación sexual)
- Respeto a la moral y la integridad física.
- Confidencialidad ( secreto profesional)
- Tener calidad humana y técnico profesional.
- Situarse en el contexto socio-cultural del paciente.
- Autoevaluarse sistemáticamente.
- Mantener una escucha activa utilizando adecuadamente el silencio.
- No enjuiciar, no criticar.
- Efectuar preguntas con final abierto.
- No demostrar desaliento, desinterés, aburrimiento, insatisfacción o disgusto.

#### FACTORES QUE ENTORPOCEN LA COMUNICACIÓN

- ❖ Psicológicos: Características personalógicas del médico y el paciente, nivel intelectual, estados emocionales,etc
- ❖ Idiomáticos: el idioma.
- ❖ Culturales-religiosos: identidad cultural, creencias, idiosincrasia.
- ❖ Ambientales: ruidos, locales inadecuados sin privacidad, etc.

#### **CONCLUSIONES**

La entrevista médica es la herramienta diagnóstica más poderosa con que cuenta el médico y una fuente importante de la obtención de datos primarios. Se caracteriza por su complejidad ya que en ella están presentes factores cognoscitivos, afectivos y conativos orientados hacia el diagnóstico, la relación médico-paciente y el tratamiento. Es un proceso comunicativo por excelencia, cuya efectividad requiere del dominio de los preceptos metodológicos esenciales que la distinguen y del entrenamiento por parte del profesional de las ciencias médicas, para llevar a cabo las acciones de salud correspondientes en aras de promover la salud, prevenir y curar enfermedades.

