

La informática y la comunicación en la relación médico-enfermo

Sr. Director:

Con el cambio de siglo y de milenio hemos entrado de lleno en la nueva civilización de la información, la comunicación y el conocimiento. En este nuevo marco cultural, vale la pena reflexionar a fondo sobre las personas y los profesionales que han de navegar con éxito a través de los cada vez más turbulentos espacios de la comunicación, en el seno de las más diversas organizaciones y en una sociedad definida por el intercambio y la circulación sostenida y persistente de la información¹.

En estos momentos la informática es un instrumento básico en el trabajo del médico, hasta el grado de que está desapareciendo en parte el formato clásico del papel escrito, radiografías, pruebas de imagen en general y otras exploraciones complementarias. La sensibilidad sobre el tema de la relación médico-enfermo y la comunicación entre ambos, así como la observación a diario de los nuevos métodos y formas de trabajo, impulsan a hacer unas reflexiones, especialmente en relación a la consulta externa, donde en la mesa de trabajo, la pantalla y el teclado del ordenador constituyen una utilísima herramienta de trabajo y a la vez un elemento distanciador.

El médico debería valorar los análisis y otras exploraciones complementarias antes de que el enfermo entre en su consulta, y no hacerlo «en vivo y en directo», concentrado en la pantalla, frente al perplejo, posiblemente angustiado y silencioso, en este caso bien llamado «paciente».

Tras el contacto inicial, alejado del teclado y la pantalla, atraído solamente por el contacto verbal y gestual con el enfermo, debería plantearse el hecho de advertir que el nuevo método de trabajo dificultará durante el resto de la visita el contacto visual con el mismo².

La pantalla no debería ser lo que su acepción significa en ocasiones (barrera de separación). Deberíamos disponerla algo inclinada en la mesa, de modo que el enfermo pueda ver, aunque sea parcialmente, que en ella se refleja información escrita y gráfica «normal».

En la era de internet, con el facilísimo acceso a todo tipo de información, sería en ocasiones adecuado advertir que la consulta de temas biomédicos por parte de un profano en la materia puede provocarle una cierta confusión y, por lo tanto, temor. Por último, y relativamente alejado de la informática pero en relación con los instrumentos que utilizamos para comunicarnos, el teléfono en general y el móvil en particular son obviamente instrumentos utilísimos pero en ocasiones inoportunos. El teléfono fijo en la consulta ya supone en numerosas ocasiones un elemento que distorsiona e interrumpe el desarrollo de la visita médica. Un aviso en la sala de espera sobre la sugerencia: «desconectar el teléfono móvil» debería ser aplicado no solo al enfermo, sino también al propio médico. Por cierto, en sesiones clínicas, pases de visita individuales o en grupo y en reuniones de trabajo, desconectar los móviles sería una medida de respeto hacia los demás que en el fondo agradeceríamos todos.

Procuremos, en resumen, que el progreso tecnológico no se convierta en deterioro del contacto humano que es, al fin, el eje de la relación médico-enfermo.

BIBLIOGRAFÍA

1. Serrano S. Comprender la comunicació. Barcelona: Proa, la mirada científica; 1999.
2. Knapp ML. La comunicación no verbal. Barcelona: Kairón; 1996.

J. M. Garcés Jarque
*Servicio de Medicina Interna y Enfermedades Infecciosas.
Hospital del Mar. Barcelona. España.*