

XIV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXIX Jornadas de Investigación. XVIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. IV Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. IV Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2022.

El médico geriatra y sus pacientes. Aspectos sobre la comunicación en consultorios externos e internación.

Mingorance, Daniel Luis, Amor, Gabriela Beatriz, Ripoli, Silvina Gabriela, Lucero, Ada, Novello, Mónica y Morelli, Gladys Ines.

Cita:

Mingorance, Daniel Luis, Amor, Gabriela Beatriz, Ripoli, Silvina Gabriela, Lucero, Ada, Novello, Mónica y Morelli, Gladys Ines (2022). *El médico geriatra y sus pacientes. Aspectos sobre la comunicación en consultorios externos e internación. XIV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXIX Jornadas de Investigación. XVIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. IV Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. IV Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-084/25>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eoq6/AYg>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

EL MÉDICO GERIATRA Y SUS PACIENTES. ASPECTOS SOBRE LA COMUNICACIÓN EN CONSULTORIOS EXTERNOS E INTERNACIÓN

Mingorance, Daniel Luis; Amor, Gabriela Beatriz; Ripoli, Silvina Gabriela; Lucero, Ada; Novello, Mónica; Morelli, Gladys Ines

Universidad de la Marina Mercante. Instituto de Investigaciones en Psicología. Buenos Aires, Argentina.

RESUMEN

Introducción: En encuentros con informantes clave de la Unidad de Geriátrica de un Hospital de la Ciudad de Buenos Aires se observó que durante la comunicación se presentan dificultades. Esto lleva a reconsultas, complicaciones en la gestión de tratamientos o la pérdida de información. **Objetivos:** General: Estudiar la relación entre pacientes y médicos de la Unidad de Geriátrica. Específicos: Explorar la comunicación entre pacientes y médicos. Indagar diferencias en la comunicación con pacientes internados y concurrentes a consultorios externos. **Métodos:** Con una metodología cualitativa de tipo exploratorio, se aplicaron entrevistas en parejas de entrevistadores. Para el análisis de datos se siguió una estrategia según la Grounded Theory Methodology. **Resultados:** En atención ambulatoria la comunicación es verbal con apoyo escrito. En la atención en internación, los médicos de planta transmiten el diagnóstico, tratamiento, y “buenas y malas noticias” a pacientes y familiares. **Conclusiones:** Los distintos niveles de atención reciben el impacto emocional del contacto intersubjetivo para lo cual se ponen en funcionamiento distintos recursos psíquicos. Se precipitan sentimientos de disgusto, grados de irritación o angustia en los profesionales. Esto llevaría, a la exploración de variantes en la distancia emocional de la relación médico-paciente y a la búsqueda de ampliar la formación profesional.

Palabras clave

Personas mayores - Médico y paciente mayor - Hospital y persona mayor - Relación médico paciente

ABSTRACT

THE GERIATRIC PHYSICIAN AND HIS PATIENTS. ASPECTS OF COMMUNICATION IN OUTPATIENT AND INPATIENT CLINICS

The geriatric physician and his patients. Aspects of communication in outpatient and inpatient clinics. **Introduction:** In encounters with key informants from the Geriatrics Unit of a Hospital in the City of Buenos Aires, it was observed that difficulties arise during communication. This leads to reconsultations, complications in treatment management or loss of information. **Objectives:** General: To study the relationship between patients and

physicians in the Geriatrics Unit. **Specific:** To explore the communication between patients and physicians. To investigate differences in communication with inpatients and concurrent outpatients. **Methods:** Using an exploratory qualitative methodology, interviews were conducted in pairs of interviewers. For data analysis, a strategy according to Grounded Theory Methodology was followed. **Results:** In outpatient care, communication is verbal with written support. In inpatient care, ward physicians transmit diagnosis, treatment, and “good and bad news” to patients and family members. **Conclusions:** The different levels of care receive the emotional impact of intersubjective contact for which different psychic resources are put into operation. Feelings of displeasure, degrees of irritation or anguish are precipitated in the professionals. This would lead to the exploration of variants in the emotional distance of the doctor-patient relationship and the search to broaden professional training.

Keywords

Older people - Physician and Older patient - Hospital and Older person - Physician-patient relationship

Introducción:

En encuentros preliminares con informantes clave la Unidad de Geriátrica de un Hospital de la Ciudad de Buenos Aires se observó que durante la comunicación con los pacientes se generan dificultades. Esto lleva a reconsultas, fallos en la estrategias de rehabilitación, planificación errónea de gestión de trámites o tratamientos posteriores, o directamente a la pérdida de información. Además, ante omisiones o reacciones de los pacientes sobre las indicaciones transmitidas, suele producirse desconcierto, malestar, posibles actitudes de evitación o delegación de las tareas de orientación, transmisión de información e indicaciones entre los integrantes del equipo.

En los antecedentes estudiados se encontraron cambios en la relación médico-paciente, el paulatino abandono del paternalismo médico en el modelo médico hegemónico, la accesibilidad a la información por internet, la búsqueda de integración de la perspectiva de “pacientes expertos”. Asimismo, tensión entre el paradigma médico y el paradigma administrativo.

Objetivos:

General: Estudiar la comunicación entre pacientes e integrantes de la Unidad de Geriátrica de un Hospital de la Ciudad de Buenos Aires.

Específicos: Estudiar la comunicación del personal con los pacientes internados y ambulatorios. Estudiar la comunicación con los pacientes entre los distintos estratos de personal que conforman la Unidad.

Métodos:

Se utilizó una metodología cualitativa de tipo exploratorio, a través de entrevistas a técnicos y profesionales. Dicho instrumento de recolección de datos se aplicó en parejas de entrevistadores. Primeramente, se desarrolló una prueba piloto y luego con un grupo significativo de integrantes de la Unidad. Para el análisis de datos se siguió una estrategia según la Grounded Theory Methodology.

Resultados:

En consultorios externos, la mayor proporción de pacientes concurren solos a pesar de que algunos presentan diferentes grados de deterioro cognitivo. Cuando se detectan ese tipo de signos se les indica que la próxima consulta se presenten acompañados tratando de proporcionar la información correcta de su diagnóstico y tratamiento. La información se les ofrece de manera oral y escrita.

En la atención en consultorios, la mayor frecuencia de dificultades en la comprensión percibida por los médicos se debe a fallas cognitivas de los pacientes. En menor proporción presentan dificultades visuales o no están alfabetizados.

En los casos de internación, se observa una mayoría de pacientes que concurren al hospital con funciones cognitivas muy comprometidas o descompensados. Allí se recurre a mantener la comunicación con familiares o cuidadores. El paciente debe firmar el consentimiento de internación en los casos que sus capacidades funcionales así lo permiten. Asimismo, existe un horario de informe médico, que es realizado por los médicos de planta, donde se explica el estado del paciente a integrantes de su red de apoyo.

La institución no tiene protocolo de comunicación.

El objetivo que se proponen médicas y médicos en la comunicación con los pacientes mayores es tratar de entender “hasta dónde quiere saber el paciente”, explicarle su situación de salud, el plan a seguir, sus posibilidades y su tratamiento. “Buscar aliviarlo” es la expresión manifestada por parte de los profesionales de la salud.

Una de las participantes entrevistadas define la comunicación médica/paciente, de la siguiente manera: “No me parece que la comunicación sea un momento, me parece que es la construcción de un vínculo, y yo creo que, en esa construcción, mi comunicación es buena.”

Conclusiones:

Médicas y médicos de los distintos niveles de atención reciben el impacto emocional generado en el contacto intersubjetivo. A partir de ello se ponen en funcionamiento distintos recursos psíquicos. En la descripción de situaciones de dificultades que observan en los pacientes mayores para la adhesión al tratamiento, el compromiso afectivo puesto en juego en la tarea con los pacientes parece precipitar una secuencia de sentimientos de disgusto, grados de irritación o angustia en los profesionales. Esto llevaría, por un lado, a la exploración de variantes en la distancia emocional de la relación médico-paciente y, por otro, a la búsqueda de ampliar la formación profesional.

La escasez de capacitación específica en comunicación coexiste con las limitaciones del sistema sociosanitario.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso González, M. y Kraftchenko Beoto, O. (enero-abril 2003) La comunicación médico-paciente como parte de la formación ético-Profesional de los estudiantes de medicina. *Educ Med Super* v.17 n.1 Ciudad de la Habana ene-abr 2003 Facultad de Ciencias Médicas, Matanzas.
- Arrighi, E., Jovell, A., Navarro, M. (2010) El valor terapéutico en oncología. La perspectiva de pacientes, familiares y profesionales. *Psicooncología*. Vol. 7 Num. 2-3, 2010, pp. 363-374.
- Bascuñán, M.L., Horwitz, N., Schiattino, I., Acuña, J., Jiménez, J.P. (2011) Percepción de cambios en la práctica médica y estrategias de afrontamiento. *Revista médica de Chile Rev. Méd. Chile* vol.139 no.10: 1305-1312 Santiago oct. 2011.
- Beckman, H.B., Frankel, R.M. 1984. The effect of physician behavior on the collection of data. *Annals of Internal Medicine* 101: 692-696.
- Estes, C. y Binney, E. 1991. The Biomedicalization of Aging. Dangers and Dilemmas, in *Critical Perspectives on Aging: The Political and Moral Economy of Growing Old*. Ed. Minkler M. y Estes C. Amityville, N. Y. Baywood.
- Girón, M., Beviá, B., Medina, E., Talero, M.S. (2002) Calidad de la relación médico paciente y resultados de los encuentros clínicos en atención primaria en Alicante. Un estudio con grupos focales. *Rev. Esp. Salud Pública* vol. 76 no. 5 Madrid oct. 2002.
- Horwitz, C.N. (2004) El cambio de la práctica médica. Desafíos psicosociales para la profesión. *Revista Médica de Chile*. v.132, n6. Santiago. Jun. 2004. 132: 768-772.
- Iacub, R. (2002) La Postgerontología: hacia un renovado estudio de la gerontología, *Revista Latinoamericana de Psicología* volumen 34 año 2002 Números 1-2 155-157. Bogotá, 2002.
- Levinson, W., Roter, D. L., Mullooly, J. P. et al. (1997) Physician-patient communication: the relationship with malpractice claims among primary care physicians and surgeons. *JAMA* 277(7): 553-559.
- Levinson, W., Stiles, W. B., Inui, T. S., Engle, R. (April 31, 1993) Physician frustration in communicating with patients. *Medical Care*. Official Journal of the Medical Care Section. American Public Health Association. (4):285-95.



Mingorance, D. Algunos aportes desde la psicogeriatría a la formación del geriatra. XI Congreso Argentino de Gerontología y Geriatría. Mar del Plata, 2007.

Murray A, Montgomery JE, Chang H, Rogers WH, Inui T and Safran DG (2011 Jul) Doctor Discontent. A Comparison of Physician Satisfaction in Different Delivery System Settings, 1986 and 1997. *Journal of General Internal Medicine*. 2001 Jul, 16(7): 451-459.

Stewart M.A. (1995) Effective physician-patient communication and health outcomes: a review. *CMAJ* 152(9): 1423-1433.

Winefield, H.R., Murrell, T.G.C. (1992) Verbal interactions on general practice: information, support and doctor satisfaction. *Medical Journal of Australia* 157: 677-682.