Universidad de Ciencias Médicas de La Habana

Facultad de Estomatología

Departamento de Salud

Jornada Científica Estudiantil

La importancia de la entrevista médica para el diagnóstico y la atención estomatológica

Autores:

1. Roberto Sergio Granado Abreu*
2. Carolina Balmaseda Niebla*
3. Amanda Guadalupe Aguado Fuentes *

* *Estudiante de primer año de Estomatología.*

Tutor:

Dr. Mohamed Azís Pérez Caldevilla. **

** *Residente de segundo año de EGI. Profesor Instructor.*

La Habana, 2023.
"Año 65 de la Revolución"

Resumen

La práctica médica como tipo específico de relación interpersonal, demanda del profesional de la salud métodos efectivos que garanticen una buena comunicación, siendo la entrevista médica un elemento útil y necesario para este fin. Se planteó como objetivo demostrar la importancia de la entrevista médica para el diagnóstico y la atención en salud, para lo cual se realizó una síntesis de los elementos encontrados en 9 artículos, después de la búsqueda de literatura con el motor Google Scholar. Se tuvo como resultado que la entrevista médica puede ser de diferentes tipos, realizándose por etapas fundamentales y, para desarrollarla adecuadamente deben tenerse en cuenta requisitos del local, así como cualidades y habilidades comunicativas del profesional. Se concluyó que una adecuada entrevista médica permite obtener valiosa información biológica y psicosocial sobre el paciente, con lo cual se identifica con mayor precisión el problema de salud, resultando más sencillo alcanzar una solución concreta.

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

Abstract

The medical practice as a particular form of interpersonal relationship demands effective methods from the health professionals to guarantee a good communication, and the medical interview is a useful and necessary element for this end. The objective proposed was to demonstrate the importance of the medical interview for the diagnosis and treatment in health care. A research was carried out using Google Scholar and it was made a paper resulting from the synthesis of elements found in three articles. It resulted that the medical interview can be of different types and it has essential stages. Also, for its correct development, it exists requests about the place and the professional´s qualities including communicative skills. It was concluded that a medical interview allows to obtain biological and psychological valuable information about the patient, with whom it was better to identify the health problem and treat it correctly.

Key words: communication, Interview, doctor – patient relationship.

Introducción

Desde los tiempos de Hipócrates, el padre de la medicina, la práctica médica ha estado estrechamente relacionada con la comunicación, puesto que, en la mayoría de los casos, resulta casi imposible impartir una atención médica adecuada sin antes comprender lo que el individuo que recibe la atención siente, tanto física como espiritualmente.[1]

La relación médico-paciente ha sido un tema fundamental en la medicina. La imagen que puede transmitir es parecida a la de dos personas casi en una isla desierta, en la cual uno requiere ayuda por causa de una dolencia o padecimiento y otro que está equipado con conocimientos, capacidad y autoridad para curarlo o al menos aliviar su dolencia.[1]

“Cabe recordar que ya en los siglos XVIII y XIX surge en la medicina, la preocupación por el enfermo, incorporando en el diagnóstico sus ámbitos social y psicológico, desarrollándose especialidades médicas, y surgiendo profesiones de la salud que evolucionan mediante la búsqueda de mayores fundamentos científicos. La medicina se hace ciencia y a su vez percibe una dimensión diferente de valores.”[1]

Pero las características del paciente no son estables en el tiempo, actualmente no son las mismas que hace años atrás. El paciente actual es una persona consciente de sus derechos, legalmente protegida, generalmente desconfiada, muy exigente, con acceso fácil a la información médica vía internet, demandante de rapidez para la solución efectiva de su enfermedad mediante una atención de excelencia y una tecnología que lo respalde. [1-2]

Si bien un tratamiento exitoso depende del paciente y las características que presente, es el médico quien constantemente debe actualizarse para tener la preparación que requiere brindar un servicio de salud con calidad, acorde a los niveles de preparación de sus pacientes, que no solo queda en dominio teórico de los procederes, sino también en su comunicación a la persona que lo va a recibir y su habilidad para explicar y generar confianza.[1-2]

El paciente del siglo XXI exige del profesional de la salud alta especialización con desarrollo de sus habilidades comunicativas. Por tales motivos se desarrolla el concepto de entrevista médica, el cual se utiliza para referirse al comienzo del establecimiento de la relación médico-paciente.[1-2]

Sin embargo, para comprender mejor esta interacción se debe profundizar en todo lo relacionado con el proceso comunicativo.

La práctica médica no es más que un tipo específico de relación interpersonal, donde resulta imprescindible que el profesional de la salud sea capaz de utilizar con efectividad métodos y procedimientos de interacciones socio-psicológicas, que garanticen una buena comunicación en aras de la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la terapéutica oportuna, como elemento esencial de una práctica médica que reconoce al ser humano como personalidad.[1-2]

El proceso comunicativo define la forma de existencia del hombre, puesto que el mismo, como ser pensante y social, no puede sobrevivir sin interactuar con otros seres humanos, por lo que puede entenderse como una forma de relación interpersonal en la actividad humana. [2-3]

Tomando en cuenta lo anterior, resulta válido observar que en el desarrollo individual del hombre, este no solo adquiere experiencia histórico-social mediante las actividades que realiza, sino también mediante la comunicación con otras personas, pues su desarrollo se condiciona por el desarrollo de todos los individuos con quienes él se halla en comunicación directa o indirecta, de ahí que este proceso tiene una gran importancia para formar y enriquecer la personalidad, lo que es imprescindible en la relación médico-paciente. Esto se debe a que en el proceso comunicativo se lleva a cabo un intercambio de actividades, representaciones, ideas, orientaciones, intereses, pensamientos, aspiraciones, entre otros factores en el marco de la relación sujeto-sujeto o sujeto-sujetos. [2-3]

De esta manera la comunicación actúa como una actividad independiente del sujeto, cuyo resultado es la propia relación con otra persona, o personas; es decir, ocurre

un intercambio humano intenso y profundo, pues se asocian emociones y experiencias muy diversas que evidencian la complejidad de las personalidades que se relacionan, en cuyo entorno se forman y auto-transforman los seres humanos. [2-3]

Es por ello que los autores del presente trabajo, consideran que una práctica en salud de excelencia no puede dejar desatendidos estos elementos, que por otra parte son inherentes al método clínico a pesar de que no siempre este se desarrolla con la dimensión humana que lo caracteriza y que ha distinguido a la práctica médica desde sus inicios, pues ya en el pensamiento hipocrático, se concebía de esta manera. También resulta importante señalar que en el proceso comunicativo se realiza la presentación del mundo interno del sujeto a otro sujeto, por lo que el mismo reconoce la existencia de este mundo subjetivo e individual. Por lo tanto, la comunicación es interactiva. [2-3]

Es esta la razón por la cual la práctica médica no puede ser independiente del ámbito primario de la comunicación. “La comunicación interpersonal es un proceso multidimensional, multifuncional y sistémico. En la estructura comunicativa se pueden considerar al menos tres niveles de análisis, dónde la relación médico – paciente se ubica en nivel medio o nivel de los actos comunicativos aislados (actividades conjuntas, diálogos, juegos, etc.).” [3]

“Podemos destacar aquí un ciclo de comunicación que normalmente funciona como una interacción entre agentes. Estos períodos de tiempo pueden durar horas o minutos, pero es sobre todo el contenido de un período de contacto lo que realmente resulta importante en la práctica médica.” [2]

“En este nivel es importante no perder de vista su dinámica (el desarrollo de su contenido) y el procedimiento, medios o técnica (verbal o no verbal) a utilizar; Cualquier comunicación para compartir imágenes, ideas y experiencias tiene lugar y existe interacción. En ese caso, la conexión se puede agotar (si el contenido se agota).” [2]

Teniendo en cuenta estos elementos, surgieron en los autores interrogantes como, ¿es importante desarrollar una adecuada entrevista para el diagnóstico y la atención en salud?, ¿cuáles son los tipos de entrevista que existen y las etapas de esta?, ¿cuáles requisitos o habilidades se deben tener en cuenta para realizar una entrevista?, ¿existirán consecuencias si no se lleva a cabo una entrevista adecuada?

Para responder estas interrogantes se propuso como objetivo general demostrar la importancia de la entrevista médica para el diagnóstico y la atención en salud. Para el logro del objetivo general se plantearon otros específicos: identificar los tipos de entrevista médica y las etapas que posee, mencionar requisitos y habilidades que se deben tener en cuenta para realizar una adecuada entrevista médica, así como explicar las consecuencias de una inadecuada entrevista médica.

Material y métodos

Para la confección del trabajo se realizó una revisión bibliográfica a partir de una búsqueda mediante el Google Académico, accediendo a artículos relacionados con el tema, apoyado en las palabras claves: comunicación, entrevista, relación médico-paciente.

La búsqueda digital trajo como resultado una amplia variedad de artículos y revistas de los cuales solo se utilizaron 9 artículos. Se realizó una síntesis de los mismos, teniendo en cuenta los objetivos propuestos en el presente trabajo.

Desarrollo

La entrevista es una técnica de gran importancia en la investigación para la recopilación de datos. Constituye una conversación con un propósito específico diferente al simple hecho de dialogar. Muchos pueden establecer una conversación

fácilmente, sin embargo, no todos poseen las habilidades necesarias para realizar una adecuada entrevista.

Canales la define como "la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto". [3-5]

Resulta de gran importancia durante la realización de estudios descriptivos y en las fases de exploración, así como en el desarrollo de instrumentos para la recolección de datos e información. [3]

Tipos de entrevista

Las entrevistas presentan varios criterios de clasificación que se pueden utilizar dependiendo de la situación.

Por su estructura puede ser:

- Directiva
- No directiva.

Por el número de entrevistados:

- Individual
- Grupal

Por el objetivo:

- Informativa
- De orientación

La directiva es un tipo de entrevista que puede estar previamente determinada por un cuestionario o guía y se aplica equitativamente a todas las personas implicadas. Dentro de la entrevista directiva también se destaca la llamada entrevista centrada donde el objetivo es conocer situaciones diferentes a situaciones comunes, es decir,

centrada en un objetivo específico. Las preguntas planteadas en este caso son libres. [3-5]

La entrevista no directiva convierte al entrevistado en el que dirige la conversación, mientras que el entrevistador toma el papel de oyente, asumiendo una actitud comprensiva orientada a entender mejor las emociones, sentimientos y forma de pensar de la persona entrevistada. [3-5]

La entrevista individual, como dice su nombre, solo se le realiza a una persona. Es la más común. Mientras que la grupal está orientada a obtener o brindar información a un grupo de personas a partir de un interés común. Es más complicada puesto que el entrevistador trata con diferentes personas, con particulares formas de pensar. [3]

La entrevista informativa tiene como principal objetivo la recolección de información que se le pueda brindar al entrevistado según el fin de la conversación. La de orientación tiene como propósito orientar y ofrecer informaciones al sujeto, con vistas a que se concienticen sobre un determinado tipo de situación. [3-4]

El médico, cuando entrevista a un paciente, prioriza la búsqueda de información sobre el mismo, de ciertos factores que puedan influir o no en el problema que presente o el tratamiento que necesite, ya sea de origen biológico o social. Todo profesional de la salud debe estar lo suficientemente capacitado para realizar una entrevista fructífera. [3]

Se caracteriza por su complejidad debido a los disímiles factores que se ven involucrados para realizar un diagnóstico y tratamiento adecuado, así como el establecimiento de una buena relación médico-paciente. Para lograrlo, puede obtener información por diversas vías, como lo son la investigación de la historia clínica, el interrogatorio y el examen físico. En el caso de la estomatología, durante este proceso, el factor afectivo juega un papel importante, ya que una correcta entrevista garantiza la comodidad del paciente a la hora de expresar sus inquietudes y, por consiguiente, se logra brindar una buena atención estomatológica. [3]

Etapas de la Entrevista

La entrevista puede ser dividida en tres momentos esenciales:

- Inicio.
- Parte Central.
- Conclusión.

El inicio es primordial en todo tipo de entrevistas. En el caso de la entrevista médico – paciente, en esta etapa es donde se crea una relación de confianza entre ambos, que le permite al doctor la obtención de la información que necesita de forma fluida y sin baches en la comunicación. El estomatólogo habrá de adoptar una posición comprensiva, afable y cercana al paciente en cuestión, demostrando interés por todos los aspectos de su vida que tienen influencia en la salud bucal del mismo. En otras palabras, la manifestación de la correlación salud-enfermedad presente en la vida del paciente. Se debe mantener este ambiente de confianza durante todos los momentos. [3-5]

El médico debe agudizar sus habilidades de percepción y detección de elementos tanto beneficiosos como perjudiciales haciendo énfasis en signos que se han de manifestar en el paciente a la hora de la comunicación como la expresividad, el estado anímico, la gestualidad a la hora de hablar y la atención que preste. De igual forma, la primera impresión que se lleva el paciente del médico ha de ser la mejor, determinada por la forma de vestir, la edad, el sexo, el tono de la voz, así como la postura que adopte. Este primer momento es una etapa de reconocimiento observacional recíproco entre el médico y el paciente, pero donde debe quedar claro que es el médico el encargado de facilitar, mediante su experiencia y habilidad, el flujo de la información teniendo de su parte un cuestionario a realizar que colabore con su misión. Si esta primera etapa se prepara bien, la entrevista será exitosa. [3-5]

En la parte central, una vez establecida una relación de confianza entre ambas personas, se pasa a tratar el problema fundamental, o sea, el motivo de la consulta estomatológica. Además de obtener la información pertinente se procede a realizar

la revisión bucal para detectar en primera persona la situación que se presente. Dado este punto ya el estomatólogo ha reconocido una serie de características en su paciente que le permiten utilizar un lenguaje entendible y directo para tratarlo de manera óptima. [3-5]

Cuando se define el motivo de la consulta la entrevista se encamina directamente a la comprensión del problema que se presenta y a buscar una solución real para el mismo. [3-5]

Algunos elementos a tener en cuenta en esta etapa que nos pueden resultar de apoyo son:

1. Utilizar respuestas de tipo abierto. Evitar hablar demasiado y aprender a escuchar inteligentemente, sin interrumpir al paciente, permitiéndole que manifieste todo lo necesario de forma completa. [3-7]

2. Emplear el silencio en los momentos oportunos para provocar que el sujeto se exprese. [3-7]

3. Mostrar una actitud de aceptación, requisito vital para facilitar la comunicación, ya que muchas veces una actitud de rechazo o reprobación puede bloquear la entrevista. [3-7]

4. Observar atentamente al entrevistado, pues es esta la etapa de recolección de datos y en ocasiones pueden ser omitidos, pueden existir contradicciones en el paciente, las que el médico deberá captar. O sea, que en esta etapa el estomatólogo, como profesional de la salud, deberá hacer una adecuada interpretación del lenguaje verbal, extraverbal y la expresividad del entrevistado. [3-7]

5. Realizar la revisión dental para diagnosticar el problema existente y darle solución en caso de ser posible en ese momento. De lo contrario, colaborar mediante la educación del paciente a su mejoramiento y remitirlo a un profesional que sí lo pueda solucionar. [3-7]

En esta segunda etapa se está en condiciones de dar un diagnóstico definitivo teniendo a favor el análisis de toda la información. [3-5]

En un tercer momento, en el de la conclusión, es de vital importancia preguntar al paciente si desea añadir algún detalle que haya olvidado u omitido. De manera general se resume la entrevista médica expresando si ha sido provechosa o no para solucionar la causa de la consulta. [3-5]

¨Una vez confirmado el diagnóstico deberá considerarse las alternativas para su tratamiento, las que serán valoradas por el médico y el paciente, así como la conducta a seguir en el futuro. Ha de tenerse en cuenta las acciones que se emprendieron para la solución de problema de salud y el grado de responsabilidad que deberán asumir ambos en la misma, ya sea en la terapéutica o en las acciones de salud que sean orientadas. El final de la entrevista debe dejar por sentado que el paciente ha comprendido a plenitud la orientación brindada por su médico y la disposición a responsabilizarse con el cumplimiento de las mismas¨. [2]

Algunos requisitos y habilidades para entrevistar con efectividad

1. El local donde se realiza la entrevista debe propiciar un ambiente agradable, organizado, limpio, adecuada ventilación e iluminación. [8-9]

2. El médico ha de poseer cualidades y actitudes deseables, entre las que se destacan:

- La seguridad, la seriedad y el aplomo.
- El hablar pausado, dicción clara y precisa.
- Buen humor, actitud cordial y afectuosa.
- Capacidad de inspirar confianza y simpatía.
- Interés sincero por la personalidad del entrevistado: humanismo.
- Ser natural, sencillo, cooperativo, no imponerse.
- Evaluar los hechos, objetivamente, sin prejuicios
- No mostrar sorpresa, emoción ni contrariedad ante los hechos revelados.

- Evitar los sermones, las críticas o censuras.
- Adoptar una actitud justa.
- No interrumpir al entrevistado innecesariamente.
- Tener mucho tacto al indagar hechos íntimos.
- Respetar la confiabilidad.
- Tener en cuenta las características socio-culturales del paciente a fin de proceder en conveniencia y mantener la comunicación.
- Capacidad de autoevaluarse permanentemente y reflexionar sobre sus desaciertos.

Entre las habilidades comunicativas que deben ser dominadas por el médico, algunas de las cuales ya han sido mencionadas se encuentran:

- Saber escuchar atentamente.
- Utilizar el silencio oportunamente.
- Saber aclarar lo expuesto por el paciente.
- Parafrasear, o sea repetir lo expuesto por el paciente en las propias palabras del médico.
- Reflejar al paciente que se ha comprendido lo expuesto por él.
- Efectuar preguntas de final abierto.
- No mostrar señales que desorienten la comunicación.
- Concluir la historia.

¨La entrevista médica 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¨. [2-7]

Consecuencias de la realización de una mala entrevista médica

En ocasiones el profesional de la salud no es capaz de impartir un servicio médico adecuado, esto en parte se puede deber, entre otros factores, a que la entrevista

médica no se haya realizado correctamente o el paciente no haya proporcionado toda la información necesaria para el diagnóstico. [2, 7 – 9]

Como consecuencia directa de esto, los autores de este trabajo consideran que se pueden presentar:

- Dificultades del médico para detectar el problema del paciente y recoger información clínica
- Dificultades para explicar y plantear estrategias de manejo
- Uso inadecuado de recursos
- Menor adherencia a los tratamientos
- Desgaste profesional

El paciente a su vez, también sufre de estas consecuencias ya sea directa o indirectamente, puesto que su condición se puede ver gravemente afectada o simplemente no resuelve su dolencia o padecimiento original. Incluso en varios casos su situación puede volverse irreversible. [9]

Conclusiones

- Una adecuada entrevista médica permite obtener valiosa información biológica y psicosocial sobre el paciente para conocer estilos de vida, conductas y costumbres que influyen en su salud y condicionan su padecimiento.
- Con una buena entrevista médica se identifica con mayor precisión el problema de salud, resultando más sencillo alcanzar una solución concreta en mejor tiempo.
- 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.
- Las etapas esenciales que distinguen a la entrevista médica son el inicio, la parte central y la conclusión.

- Los requisitos establecidos `para desarrollar una buena entrevista se encaminan a particularidades del local donde se realiza y las cualidades del profesional, quien debe tener un alto dominio de las habilidades comunicativas.
- Cuando no se realiza una adecuada entrevista no se obtiene la información necesaria para el diagnóstico certero y el tratamiento particularizado, consecuencias estas que afectan tanto al paciente como al profesional de la salud.

Declaración de conflictos de intereses

Se declara que los autores del presente trabajo no presentan conflictos de intereses.

Referencias Bibliográficas

1. Beca-Infante, J. P. La relación médico-paciente en el siglo 21. Revista chilena de enfermedades respiratorias, [Internet] 2018; 34(4) 209-211 Disponible en: http://revchilenfermrespir.cl/pdf/S0717-73482018000400209.pdf
2. 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 2023 Mar 11]; 15(3): 301-311. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S08642141200100030013&lng=es.
3. 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-ceron-manuel-metodologias-de-la-investigacion-social.pdf
4. Escobar YNV, Fong EJA, Terazón MO, et al. La relación médico-paciente: ¿necesidad o conveniencia?. Rev cubana med [Internet] 2019;58(1):1-15. Disponible en: https://www.medigraphic.com/cgibin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94307

5. Vega-Hurtado C, Importancia de las estrategias de comunicación entre médico y paciente. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social [Internet].2020;58(2):197-201. Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457767703017
6. Rodríguez Sanz, J. Muñoz Alonso, E. Martínez Vilanova, M.T. Entrevista clínica. [Internet]. FMC - Formación Médica Continuada en Atención Primaria 2020; Volumen 27, 230-233. Disponible en: https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134207219302646#preview-section-abstract
7. Arredondo Bruce, A. Updating on the clinical method. Rev cubana med. [Internet]. 2019 Mar [citado 2023 mayo 01]; 58(1): e977. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S00347523201900010002&lng=es.
8. Vílchez-Rivera, S. Abordaje del paciente y sus familiares: algo más que la relación médico-paciente. sami [Internet]. 1 de julio de 2019 [citado 1 de mayo de 2023];32(1):39-2. Disponible en: http://www.revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/21
9. Alfonso González, I. Romero Fernández, A.J. Latorre Tapia, L.F. Sánchez Garrido, A. Habilidades investigativas en estudiantes de Medicina para la entrevista médica como estudio narrativo. Revista Conrado [Internet]. 8dic.2021 [citado 1may2023];17(S3):7-3. Disponible en: https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2131