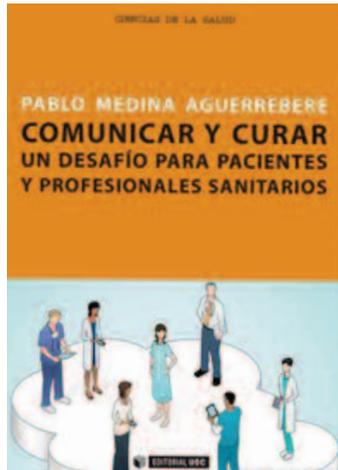


reseña



Pablo Medina Aguerrebere. (2012).
Comunicar y curar. Un desafío para pacientes y profesionales sanitarios.
Barcelona, Editorial UOC
ISBN: 978-84-9029-007-1
182 páginas

Reseñado por **María Jesús Pascual Segovia**
Madrid Salud, Ayuntamiento de Madrid
(Madrid, España)

Comunicar y curar. Un binomio que está de actualidad y sobre cuyos aspectos e implicaciones Pablo Medina Aguerrebere ha querido que reflexionemos con la lectura de este libro.

Comunicar y curar. Un desafío para pacientes y profesionales sanitarios es un libro clave para poder utilizar la comunicación de forma correcta en el contexto sanitario y basado en los principios sobre los que deberían sustentarse las acciones de comunicación que se desarrollen en un futuro.

La importancia de la comunicación en el ámbito de la salud no se discute, y saber manejar las implicaciones emocionales, sociales y terapéuticas de la comunicación nos permite establecer relaciones altamente satisfactorias y productivas entre la población y los profesionales sanitarios.

¿Y cómo nos puede ayudar este libro? El libro analiza de forma clara y con ejemplos concretos el uso correcto de la comunicación en el ámbito de la salud.

Con una estructura muy bien diferenciada, en la primera parte y a través de tres capítulos, el autor recoge respectivamente el concepto de salud, el tipo de organizaciones que difunden información médica y los diferentes formatos utilizados para divulgar esta información. La segunda parte se centra en los diferentes estilos de comunicación utilizados por los profesionales de la salud, pasando en la tercera parte y a lo largo de cuatro capítulos, a dar valor al papel activo del paciente como protagonista principal de la comunicación sanitaria. La cuarta parte está dedicada al papel que juegan las nuevas tecnologías de la comunicación y la repercusión de los grandes avances tecnológicos en el sector sanitario. Termina el libro con una reflexión a modo de epílogo.

Bajo la premisa “la salud es uno de los temas que más interés genera a la población” comienza el capítulo uno. Tras hacer una revisión por la evolución del concepto de salud, llega el autor a lo que a día de hoy debe marcar la actuación en este campo: promover la responsabilidad de la población. El ciudadano es consciente de que el máximo responsable del cuidado de su salud no es el personal sanitario, sino que el verdadero responsable es él.

Otros actores de interés son los medios de comunicación. El rol del periodista como difusor de información sanitaria tiene un gran valor social y supone un desafío al tener que divulgar el conocimiento científico con rigor y de forma comprensible para toda la población. Sin ser novedoso, este aspecto nos sirve para reflexionar en el manejo que hay que dar a los medios de comunicación (libros, revistas especializadas, internet), como valor pedagógico en la distribución de información para la salud del ciudadano. Acaba el capítulo recordando que a pesar del gran impacto mediático de los temas sanitarios y del interés del ciudadano por esta información, la población no siempre sigue comportamientos saludables.

En el capítulo dos el autor contesta a la pregunta “¿quién difunde información de salud?” con tres ideas claves: primero la necesidad de priorizar, por parte del paciente, la información médica difundida por el sector sanitario en virtud de la autoridad científica que la genera y la ausencia de interés comercial; segundo, la influencia positiva que supone que las empresas ajenas al sector sanitario fomenten el componente saludable de sus productos siempre que tengan validez científica probada y, por último, la oportunidad que representa para el ciudadano tomar parte activa en su formación siempre que contraste esta información con los profesionales de la salud.

El siguiente es un capítulo muy interesante en el que se hace un recorrido por tres tipos diferentes de comunicación de los temas sanitarios: la comunicación sanitaria informativa (destacando los cinco casos de prensa generalista especializada en España), la comunicación sanitaria con carácter comercial (con el objetivo de informar sobre las ventajas de los distintos productos sanitarios y respetando los criterios de veracidad, objetividad y rigor científico) y la comunicación interpersonal en la relación médico-paciente (la herramienta más utilizada por los pacientes que acuden a las distintas organizaciones sanitarias).

Y dos ideas claves a resaltar: la desigual aceptación de la expresión marketing sanitario en el entorno hospitalario y la necesidad de conceder cada vez más importancia a la formación en habilidades de comunicación para promocionar la comunicación “cara a cara” en toda la organización sanitaria.

Cinco bloques forman la segunda parte del libro dedicada a los profesionales de la salud y de la comunicación.

En el apartado de personal médico y de enfermería que trabaja en un hospital se apunta el deber de estos profesionales de ser capaces de satisfacer las necesidades sanitarias, pero también las comunicativas y emocionales.

El autor trata de generar en el lector un debate ético sobre las prioridades del gestor ante jornadas cargadas de trabajo y la falta de fondos económicos frente a la necesidad de que el personal médico se forme en habilidades de comunicación interpersonal para ofrecer a los pacientes un servicio de más calidad. Ante esta dualidad, el autor considera imprescindible favorecer la comunicación interpersonal como una habilidad profesional inherente a la práctica médica. Un debate sin duda de plena actualidad.

Respecto al papel del personal de enfermería apunta el valor de estos profesionales para observar la evolución de los pacientes, no solo desde el punto de vista clínico, sino también emocional.

Especial referencia se hace al valor de los empleados que no asumen funciones médicas pero que constituyen una fuente de información importante para los pacientes que deseen conocer mejor el funcionamiento del hospital.

El segundo apartado está dedicado al personal de atención primaria y de trabajo social sanitario. Los equipos de atención primaria se componen de diferentes categorías profesionales que recurren a dos tipos de comunicación. La comunicación masiva (campañas de prevención, difusión de consejos sobre hábitos saludables) cuyo objetivo es educar a la población en temas sanitarios y aportar al paciente elementos útiles para conseguir mejor estado de salud; y la comunicación interna e interpersonal (bidireccional y fundamental para el correcto funcionamiento del centro). Termina con un análisis de las tres principales líneas de desempeño profesional donde el trabajador social sanitario juega un papel fundamental en la comunicación: pacientes crónicos, enfermedades raras y violencia de género.

Más adelante, el autor reivindica el reconocimiento del papel del farmacéutico como profesional de la salud con autoridad científica y con capacidad de convertirse en verdadero educador de la población respecto a hábitos de vida saludables (especialmente sobre el consumo de medicamentos).

Para terminar dedica dos apartados a dos grupos que considera deben estar relacionados. Por un lado, las asociaciones de pacientes, cuya tarea principal es crear y divulgar conocimientos sobre temas médicos y favorecer espacios, físicos o virtuales, para compartir experiencias sanitarias con otras personas que sufren problemas de salud similares. Por otro

las autoridades sanitarias (regionales, nacionales e internacionales), gestoras de salud pública y garantes del bienestar de todos los ciudadanos como fuente de información de calidad y de gran precisión científica orientada a la prevención.

Merece la pena resaltar la referencia en este capítulo a la Universidad del Paciente como una de las iniciativas, a juicio del autor, más acertadas en el ámbito de la educación sanitaria en España, ya que ayuda al ciudadano a convertirse en un verdadero experto en temas médicos.

La tercera parte del libro y a lo largo de cuatro capítulos está dedicada al paciente como protagonista de la comunicación. Se hace un repaso a la importancia del lenguaje verbal como valor añadido y basado en la confianza, como al lenguaje no verbal para transmitir sentimientos e ideas difíciles de expresar con palabras. Otro de los aspectos tratados es la interacción entre el paciente, la familia y el profesional sanitario poniendo de manifiesto el rol de la familia como intermediaria y creadora de apoyo emocional con repercusión positiva en el estado de salud. Además se hace referencia a la realidad del multiculturalismo como impacto directo en el comportamiento sanitario de cada persona y se da valor a la figura del intérprete ante la diversidad de idiomas. Se vuelve a dar gran importancia a la gestión emocional del paciente no solo como repercusión positiva en el estado de salud, sino además como creador de marca y reputación del hospital. Para terminar se aborda la autogestión de la información médica como acto de responsabilidad, de compromiso y prudencia y con la posibilidad de recurrir a herramientas de diferentes tipos y soportes.

Recogemos de forma especial el apartado que se dedica en este capítulo a la “jerga médica” donde el autor, aunque opina que no debe ser percibido como algo negativo ya que en algunas ocasiones los profesionales intentan respetar al máximo el rigor científico, sí considera que el profesional debe adaptarse para que al paciente comprenda el diagnóstico y el tratamiento.

Si bien, el binomio tecnología y salud en un principio se centraba en las aplicaciones en sistemas de diagnóstico y tratamiento, desde hace unos pocos años la gran revolución se ha centrado en la comunicación. A estas nuevas formas de comunicarnos que suponen una revolución en la relación sanitario-paciente se dedican los tres capítulos finales del libro.

Telemedicina, telefonía móvil y las aplicaciones de internet son, a juicio del autor, los tres aspectos que han hecho posible la evolución de la asistencia sanitaria tradicional hacia la asistencia sanitaria interactiva.

Aunque al inicio de este módulo se apunta la necesidad de relativizar la utilidad de internet como fuente de información médica por considerar al profesional como la mejor fuente de información, también destaca el valor de la acreditación y profesionalización en el uso de esta herramienta hasta el punto de considerarla privilegiada para las estrategias de salud pública. Se advierte de los riesgos para la salud del uso de internet si el paciente prioriza esta información respecto a la personalizada que le ofrece el profesional.

Las aplicaciones de internet 2.0, los blogs de pacientes o profesiones, y las redes sociales especializadas en salud o genéricas, se han convertido en un fenómeno comunicativo que permite construir un entorno afectivo y emocional facilitador del intercambio de experiencias

con otros pacientes y con los profesionales, ofreciendo a los primeros un marco comunicativo en el que el anonimato y la despersonalización les permiten consultar de forma diferente.

Tras hacer un recorrido por el concepto y los beneficios de la telemedicina, hace referencia al impacto generado por el uso del teléfono móvil. Y la propuesta de dos retos para reflexionar: la calidad de la información en internet y la responsabilidad del paciente.

Termina el libro con el epílogo, donde el autor declara la necesidad de fomentar la comunicación en el campo de la salud.

En definitiva *Comunicar y curar. Un desafío para pacientes y profesionales sanitarios* es un libro a tener en cuenta por los protagonistas de la comunicación sanitaria que quieren apostar no solo por la información, sino también por conseguir que la población asuma su responsabilidad en la toma de decisiones en temas tan importantes como la prevención de enfermedades, la promoción de la salud, las políticas de salud y la mejora de su calidad de vida.