



Sirkeldon



Tamamico



Subcomandanta

# Gestos per millorar la salut

Tot allò que acompanya les paraules: les mirades, els gestos, les postures... té a veure amb les emocions i té una forta influència en la manera que tenim de relacionar-nos amb les persones, especialment si es troben en situació de vulnerabilitat. Quan algú es dirigeix al sistema sanitari, la sensibilitat de

les pacients xoca amb la rigidesa de les institucions, la manca de formació humanística de les professionals i una confiança cega en la tecnologia. Però, com podem treballar per fer una assistència mèdica més basada en les necessitats afectives de les persones?

## Montserrat Carrasco

quadernsdillacrua@setmanaridirecta.info

La qualitat de l'atenció a les persones malaltes no es basa només en la competència tècnica de les professionals que l'ofereixen i dels criteris científics i tècnics, també se sustenta en la capacitat d'empatia i de comunicació de la professional de la salut que té aptituds per transmetre confiança, seguretat i respecte a les pacients. "El procés de curació comença per la comunicació", diu Julio Mayol, metge cirurgià. Tot i això, sovint, ens trobem en situacions en què hi ha manca de calidesa i afectivitat. Els motius són diversos, un dels que més preocupa el col·lectiu de professionals de l'atenció primària és l'augment de la burocràcia en les consultes i el poc temps de què es disposa per atendre cadascuna de les pacients. Així ho expressa Ramon Capdevila, metge pediatre: "Només disposem de set minuts per conversar amb el pacient, jo he anat canviant molt la meua pràctica diària i he vist que treus molt

d'infermeria, una de les estudiantis havia de fer la prova final de pràctiques que consistia a fer un electrocardiograma. "En l'execució, va ser impecable –recorda–, però la vaig suspendre perquè va obrir la porta de l'habitació del pacient fent un cop sec amb el carro dels electrocardiogrames".

Ara per ara, és difícil que millorin determinats aspectes com la pressió assistencial de les professionals, més aviat, les últimes retallades ho estan agreujant, però, més enllà d'això, no s'hauria de fer servir com a pretext i s'hauria de tenir present la millora que provoquen en el procés curatiu els petits gestos empàtics vers les pacients.

## Tractar la persona des de la persona

L'empatia és una qualitat que cada persona pot tenir més o menys desenvolupada. Jordi Pujol, fisioterapeuta, s'hi refereix com quelcom que succeeix, com el fet d' enamorar-se. A més, es pot aprendre i millorar i s'hauria de començar a treballar des de la infància, a través de l'educació que rebem a l'escola i en el nostre entorn familiar. "Amb l'estimulació dels nens a través del joc, podem potenciar aquest tipus d'habilitats perquè és important tenir en compte que l'empatia amb els malalts és una extrapolació de l'empatia general", puntualitza Ana Di Zacco, naturòpata. En professions relacionades amb la salut, encara resulta més important prestar una atenció especial en l'educació superior, a més de comptar amb un equip de treball que estigui liderat per professionals respectuoses amb la resta de companyes, ja que, com diu Alzaga, "això té un efecte dòmino cap als pacients".

Un aspecte fonamental és que, per ser empàtica, "has de ser conscient que ho ets i, per això, és necessari recordar a les persones que han de ser-ho", explica Pujol, que també és formador en tècniques per millorar l'empatia en l'entorn sanitari. "Has de practicar la humilitat, ser capaç de comunicar-te d'igual a igual. Es tracta, en resum, de tractar la persona des de la persona".

Alguns estudis de l'àmbit de la medicina posen de manifest que petites accions dirigides a un tracte més



Javier Sánchez

*Les accions dirigides a un tracte més proper, com ara escoltar, contribueixen de forma significativa a valorar positivament la informació rebuda i el resultat de la intervenció*

més profit de la relació metge-pacient si escoltes i demostres que entens la seva preocupació". Xavier Alzaga, metge reumatòleg, parla de "sobrecàrrega assistencial crònica, una programació poc realista de la feina i un clima institucional on l'empatia no és la norma, sinó l'excepció". També es refereix a "la poca formació humanística, especialment en temes de comunicació, que han rebut històricament els professionals de la salut". Però no sempre és així. Rosa Pérez, infermera, recorda que, durant la seva etapa com a formadora d'altres professionals

proper, com ara escoltar, contribueixen de forma significativa a valorar positivament la informació rebuda i el resultat de la intervenció. Aquests aspectes tenen relació amb la satisfacció de la pacient i contribueixen al compliment terapèutic, és a dir, a fer que la pacient segueixi de forma adequada les pautes de tractament. Tot i això, l'empatia en la medicina encara resulta una àrea d'investigació poc explorada. Algunes possibles raons poden ser la falta de claredat en la seva conceptualització i l'ambigüitat en la seva definició. Pujol fa referència al grup de Jefferson, que va desenvolupar una Escala de l'Empatia Mèdica. S'ha fet un estudi per demostrar la

validesa d'aquesta escala entre l'estudiantat d'una facultat de medicina mexicana. Es van ressaltar aspectes com ara el fet que l'atenció oferta millorà en la mesura que el metge o metgessa entén allò que pensa o sent la pacient.

"Com a pediatre d'atenció primària –diu Cristóbal Buñuel– treballa amb nens. Amb ells, he de ser –per sobre de tot– caninyós en el tracte per disminuir la por natural que senten. Parlar-los abans de l'exploració, intentar calmar-los... El benefici més palpable és que aconseguixes guanyar-te la seva confiança. Al final, no només perden la por, sinó que els fidelitza des de ben petits". Buñuel explica que, quan ell està de vacances, alguns dels nens que



Nizuh



Chimi photos



Fechegaray

són pacients seus i han hagut de ser atesos per un altre metge pregunten per ell. “Pot semblar anecdòtic, però, a mi, m'emociona que, sent tan petits, em vulguin a mi i no a un altre company a qui no coneixen”.

#### Trencar la barrera de la tecnologia

L'ordinador a la consulta mèdica i la burocràcia que comporta fer ús d'aquest aparell pot representar un impediment a l'hora de mantenir una relació més directa i humana. Aixecar-se de la taula, saludar, donar la mà a la pacient i mirar-la als ulls és una manera de saltar aquesta barrera. “Et poden mentir les paraules, els signes o els símptomes—diu Rosa Pérez—, també la pròpia malaltia, però no pots enganyar amb la mirada”. A més, algunes professionals estan utilitzant les noves tecnologies de la comunicació, com les xarxes socials, per millorar la comunicació amb les pacients i fer que les seves consultes siguin més eficients. Per exemple, envien consells de salut i informen dels canvis en els horaris de visita a través de Twitter. D'aquesta manera, durant la consulta presencial, es poden centrar en els aspectes més empàtics.

Alzaga diu: “Tots hem de ser capaços d'adoptar la tecnologia com una aliada. És una eina addicional d'informació i de comunicació que podem utilitzar per assegurar la continuïtat assistencial, complementar les visites presencials i augmentar l'educació sanitària de la ciutadania amb l'objectiu de contribuir a fer que els pacients tinguin més capacitats per l'autocura i l'autogestió de la seva salut. Si aconseguim fer una medicina més participativa, tothom se'n beneficiarà”.

Però hi ha un lloc on, de forma especialment rellevant, la tecnologia i les tècniques complexes cada vegada tenen més protagonisme i continuen marcant la feina de les professionals d'infermeria. Es tracta de les unitats de cures intensives on, en ocasions, s'arriba a deshumanitzar el tracte amb les pacients. Conscients d'aquesta situació, les professionals s'han trobat amb la necessitat d'adoptar altres models d'actuació. Un estudi fet per un equip



Arxiu Directa

de l'Hospital de Sant Pau es va plantejar l'objectiu de promoure la reflexió en aquest sentit a partir d'un procés participatiu amb la implicació de vuit infermeres. Es van recollir dades a través de set reunions de grup i de l'anàlisi de documents. Els resultats d'aquest estudi van posar en evidència que el mètode de la reflexió-acció promou canvis en la pràctica. Es va reflexionar i actuar en qüestions com dirigir-se a la pacient pel seu nom, fer-la participar en les converses, explicar-li què se li estava fent o informar puntualment a la família. A partir d'aquest

estudi, es va concebre una nova forma de treball que va suposar un augment de la qualitat i la humanització de les cures a través del respecte vers la pacient i un acostament i un suport a la família, a més de millorar la coordinació de les cures i la col·laboració interprofessional.

Sembla precís, doncs, buscar l'equilibri perdut i fer indissociables les capacitats científiques i tècniques amb les humanes. Recentment, el metge Juan Gervás ha publicat un article titulat “Medicina Armònica”, que “busca la concordança amb el pacient, ofereix

## ‘Mírame, Diferénciate’

“Una simple mirada és alhora una lent i un mirall”, diu el psiquiatra Francisco Traver. I continua: “És per això que no parlem de visió, sinó de mirada. La mirada conté allò que es veu i allò que cadascú és; la mirada és percepció i coneixement”. Prenent la força de la mirada com a punt de partida, una acció bàsica per desenvolupar l'empatia amb les pacients, a finals d'agost de 2011, una trentena de professionals relacionades amb el món de la salut de

diferents punts de l'Estat espanyol va començar a treballar en la iniciativa *Mírame, Diferénciate*, un projecte de divulgació que té com a objectiu posar de manifest que la qualitat assistencial pot millorar amb petits gestos com ara mirar als ulls de les persones que s'atenen. La idea va sorgir a través de les xarxes socials, “amb la finalitat de passar la pantalla i provocar un gest”. El projecte es va posar en marxa el novembre de 2011 i, després d'un mes,

ja s'havien registrat 30.000 visites a la web (<http://diferenciate.org>), s'havien aconseguit més de 1.000 amigues a Facebook i 700 seguidores a Twitter. A hores d'ara, hi ha més de 200 blocs adherits i 30 organitzacions que donen suport al projecte. Per aquest any, estan perfilant diferents accions presencials i a Internet per donar continuïtat a la iniciativa i demanen la participació de tothom qui se senti afí als plantejaments inicials.

#### MÉS INFORMACIÓ

<<http://diferenciate.org>>