

Entiendan al paciente

La buena comunicación constituye hoy en día una condición irrenunciable en la prestación de atención sanitaria.

Rioja2 - 22/02/2008

Más de doscientos asistentes participaron en el Foro promovido por la Consejería de Salud de Castilla- La Mancha y la Fundación SIS del grupo Novartis en colaboración con SESCO y FISCAM y las Consejerías de Salud de Valencia y Aragón, el Foro Español de Pacientes y la Universidad del Paciente.

Como adelantaron los coordinadores de los programas de sanidad de los principales partidos políticos el pasado viernes en el debate organizado en Madrid por la Fundación SIS, la **información y la comunicación** en la experiencia asistencial de los pacientes **como elemento central** de las propuestas electorales, movilizó el interés de un importante núcleo de líderes de la política sanitaria española.

CIUDADANOS

Como en otros países avanzados, en España, el activismo ciudadano en pos de una profundización democrática en la gobernación y desarrollo de los servicios públicos llega también a la Sanidad.

Tras el mantra de la **"centralidad del paciente"** se manifiesta de manera abierta una voluntad colectiva de implicación tanto en las decisiones clínicas y de salud pública que conciernen a la salud individual como en las decisiones de desarrollo y relevancia social del propio sistema sanitario público.

La información solvente y de calidad para el ciudadano-paciente es esencial para su involucración y corresponsabilidad en sus experiencias asistenciales como paciente. Y como corresponsable en las decisiones de desarrollo de las prestaciones del SNS. El usuario requiere información a tiempo, relevante, comprensible, y avalada en la mejor evidencia disponible y transparente.

La información – tanto la comunicada por los profesionales – como la vehiculizada en diversos soportes tecnológicos, es esencial para cualquier estrategia de promoción de la autodeterminación personal, la corresponsabilidad cívica, la elección entre alternativas de servicio, los autocuidados y la adherencia y cumplimentación de las prescripciones.

DEMOCRACIA EN SANIDAD

Uno de los principales detonantes del cambio cultural que está viviendo la Sanidad es el nuevo papel protagonista en el sistema sanitario que están adquiriendo sus usuarios y pacientes, y la transición del sistema hacia un perfil de paciente más activo que quiere estar informado de manera solvente y comprensible sobre sus problemas de salud y tomar decisiones autónomas respecto a la atención sanitaria que se le propone.

Se abre paso entre los **creadores de opinión** y un creciente núcleo de autoridades de nuestro sistema público de salud la convicción de que facilitar un comportamiento más activo de los pacientes en la asunción de corresponsabilidad en el mantenimiento y la recuperación de su salud puede mejorar la calidad, eficiencia y resultados del dispositivo preventivo y asistencial.

Y se aventura que, además, puede incentivar la disminución de la abstención electoral y la percepción del "déficit democrático" que genera la gestión del poder por "expertos" de nombramiento político en lugar de representantes elegidos por los electores y contribuyentes.

Por esta razón cobra valor y legitima a las autoridades poner al alcance de los usuarios **información de calidad para fundamentar sus preferencias y decisiones**, tanto para obtener servicios que les den respuesta apropiada como para mejorar su experiencia como pacientes.

La información y la comunicación no intermediadas políticamente justifican en primer término elecciones individuales lo que puede suponer una barrera disuasiva cuando la elección se refiere a la posibilidad de optar entre alternativas asistenciales, profesionales e intervenciones con información independiente sobre competencias, compromiso y resultados.

NO TAN IGUALES

Mark Duman, pionero del tratamiento riguroso y participativo de la información para diversas plataformas de difusión, manifestó su rechazo a "**la aproximación falsamente igualitaria**" del café para todos, un mismo folleto sobre el asma no sirve para todos los asmáticos" y resaltó la complementariedad de la información con una buena comunicación como dimensión de competencia clínica profesional y la orientación decidida hacia el logro de cambios en el conocimiento y en el comportamiento del paciente.

Constituye el reverso de esta filosofía, como afirmó el Dr. Duman "la utilización meramente burocrática y defensiva de los procedimientos del denominado, con frecuencia de manera eufemística, consentimiento informado". Subrayó asimismo la importancia de incorporar la experiencia asistencial de los pacientes y **utilizar sus preferencias, lenguaje y valores** para verificar la inteligibilidad y efectividad de los mensajes.

La elección de criterios y procedimientos de evaluación es tarea difícil cuando no se omite, como ocurre con demasiada frecuencia. Es en esta dimensión del análisis de la calidad de la información donde Danielle Swain ha realizado sus contribuciones más importantes que constituyen una aportación inédita en un foro público español.

Swain se refirió a su experiencia como investigadora en calidad comunicacional del Picker Institute de Oxford, en la producción y difusión de distintas plataformas informativas.

Entre otras aportaciones clarificó la naturaleza diversa de los beneficios y riesgos de diversos niveles de calidad en la información al paciente y sugirió estrategias exitosas de mejora de las competencias comunicativas de organizaciones y profesionales, subrayando que "la buena comunicación constituye hoy en día una dimensión de excelencia irrenunciable en la prestación asistencial".