

Curso 2026 - Bioética en la práctica pediátrica

Clase 2. La comunicación entre el equipo de salud, el paciente y su familia.

Lic. Mónica García Barthe*

La llamada relación “médico-paciente” es un aspecto fundamental en toda situación donde se encuentre en juego el cuidado de la salud y la intervención del equipo profesional que la atiende. Implica el vínculo que se establece entre quien pide ayuda ante una dolencia o padecimiento y quien o quienes están en posesión de cierto conocimiento para atenderla. Actualmente nos referimos a la relación entre el equipo de salud y el paciente, y en el caso de la pediatría, el paciente y su familia.

En este punto debe establecerse un vínculo de confianza, la cual descansa en una adecuada comunicación. Los seres humanos siempre hemos buscado la forma de comunicar nuestras ideas y sentimientos y hacerlos llegar a otras personas, esto es, “ponerlos en común”. El término comunicar (del latín *communicāre*, hacer a otro partícipe de lo que uno tiene)¹ implica que en la relación de comunicación hay un otro y que comunicarse es mucho más que la mera transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor (lo cual sería transmitir información). La comunicación implica el reconocimiento de un sujeto con el cual nos comunicamos y la capacidad de ponernos en su lugar (empatía). Muchas veces, en la relación del equipo de salud con el paciente y/o su familia se transmite determinada información sobre el padecimiento, diagnóstico y tratamiento a seguir pero no se percibe que la misma es escuchada e interpretada de manera diferente.

León Tostoi plasmó esta situación de manera magistral en su novela “La muerte de Ivan Illich”. En un momento, el protagonista es atendido por un médico y luego se queda cavilando sobre lo que escuchó: “Ivan Illich salió despacio, se sentó angustiado en su trineo y volvió a casa. Durante todo el camino no cesó de repasar mentalmente lo que había dicho el médico, tratando de traducir esas palabras complicadas, oscuras y científicas a un lenguaje sencillo y encontrar en ellas la respuesta a la pregunta: ¿Es grave lo que tengo? ¿Es muy grave o no lo es todavía? y le parecía que el sentido de lo dicho por el médico era que la dolencia era muy grave.”²

¹ Diccionario de la Real Academia Española, 22ª edición, www.rae.es

² Tolstoi, León. La muerte de Ivan Illich. En: Colección Integral. Edición digital e-artnow, 2014

La comunicación entre el equipo de salud y el paciente y su familia articula dos principios de la Bioética: beneficencia y autonomía, ya que se trata de un espacio de escucha y respeto mutuo en el que se construyen respuestas, soluciones y/o alternativas a un padecimiento a partir de las cuales se toman decisiones en forma compartida. En esta articulación estos dos principios entran en tensión, ya que respetar ambos en una respuesta adecuada a cada situación es un dilema permanente que exige mucha reflexión.

¿Qué ocurre cuando hay “desencuentros” entre el equipo de salud y el paciente y su familia? Solemos pensar en que son “problemas de comunicación” por diferencias de códigos, de aspectos culturales, malos entendidos en los aspectos no verbales de la comunicación (gestos, tonos de voz, expresiones). Pero estos desencuentros o malos entendidos pueden ser subsanados si entendemos la relación entre el equipo y los pacientes de manera diferente. Si entendemos a la enfermedad como mera problema biológico, las dificultades en la comunicación se verán como la fuente de los malos entendidos, no entienden, es otra cultura, se les informó pero no comprenden. Si en cambio atendemos a los aspectos subjetivos y sociales de cómo esa condición patológica atraviesa a ese niño, niña o adolescente y su familia, entendemos la enfermedad desde la biografía de esos sujetos.

Los aspectos sociales y culturales tienen influencia en la percepción, manifestación y exteriorización del dolor y del padecimiento. Las actitudes frente al dolor dependen de la variabilidad cultural, es decir, están mediatizadas por la cultura. El dolor, en tanto experiencia humana, es un hecho de la cultura absolutamente simbólico más allá de sus componentes biológicos. Esto nos lleva a considerar a la enfermedad como un conjunto de experiencias vividas, cargadas de significaciones, interpretaciones y explicaciones, mediatizadas por la cultura y la subjetividad individual. Y esto es lo que los pacientes y sus familias nos cuentan.

El recorrido que un equipo de salud realiza junto a un paciente y su familia tiene como base la comunicación y como horizonte los principios de la bioética. En toda toma de decisiones hay una construcción de sentidos compartida, en la que las decisiones profesionales corresponden al equipo, pero siempre acompañando los procesos subjetivos del paciente.

Francisco Maglio propone modificar la posición del equipo de salud y reemplazar el “interrogatorio” por el “escuchatorio”, integrando así las dimensiones subjetiva y social de la

enfermedad en la consulta de salud.³ De este modo, no consideramos únicamente los aspectos biológicos de la enfermedad sino que la contemplamos en el contexto de la biografía del sujeto, como la siente, como la vive y sobre todo, como la narra, como habla de ella. De este modo la tensión entre el principio de beneficencia y el de autonomía puede expresarse y se articula en esa relación. Escuchar al paciente y a su familia es acompañar respetando sus tiempos y procesos en la circunstancia de vida que están atravesando (autonomía). En este proceso es importante la evaluación periódica de la situación del paciente y la reflexión permanente del equipo de salud (beneficencia).

* Lic. en Psicología (UBA). MN. 14.758. Lic. en Ciencias Antropológicas, orientación Sociocultural (UBA). Profesora de Enseñanza media y Superior en Psicología (UBA). Psicóloga Titular de Guardia, Departamento de Urgencia, Hospital de Niños Dr. Ricardo Gutiérrez. Asesora institucional, UDA Htal. R. Gutiérrez, Fac. de Medicina, UBA.
Contacto: mgarciabarthe@gmail.com

³ Maglio, Paco. Los pacientes me enseñan. Puentes entre el interrogatorio y el escuchatorio. Buenos Aires: Libros del Zorzal, 2011