



**CARRERA:** Medicina.  
**MODALIDAD:** Curso Regular Diurno  
**DISCIPLINA:** Medicina General  
**ASIGNATURA:** Introducción a la MGI.  
**AÑO ACADÉMICO:** 1ro

**POLICLINICO " MARIO MUÑOZ "**  
**ÁREA DE SALUD GUANABO**

*Temática 4*

# **LA ENTREVISTA**

**Dr. Jorge Luis Herrera Varela**  
**Esp. MGI**  
**Profesor Asistente**



# SUMARIO:

- ④ La entrevista médica. Etapas. El interrogatorio o anamnesis. Requisitos y habilidades para entrevistar con efectividad. El arte de escuchar. Empatía.
- ④ Particularidades de la comunicación según edad. Aspectos éticos. La confidencialidad de los datos obtenidos como evidencia del respeto a la dignidad de las personas.



# OBJETIVOS:

1. Integrar los conocimientos de comunicación y ética en la realización de la entrevista.





# Comunicación:

- ⊗ Es un proceso de interacción social que se establece a través de símbolos y sistema de mensajes.
- ⊗ Es la base de las relaciones entre las personas y grupos humanos.
- ⊗ Proceso de interacción e intercambio entre los hombres, donde unos pretenden influir en las costumbres, ideas y actitudes de otros.
- ⊗ Influye decisivamente en la calidad de la atención médica y es el elemento más importante en la relación médico-paciente-familia-comunidad.

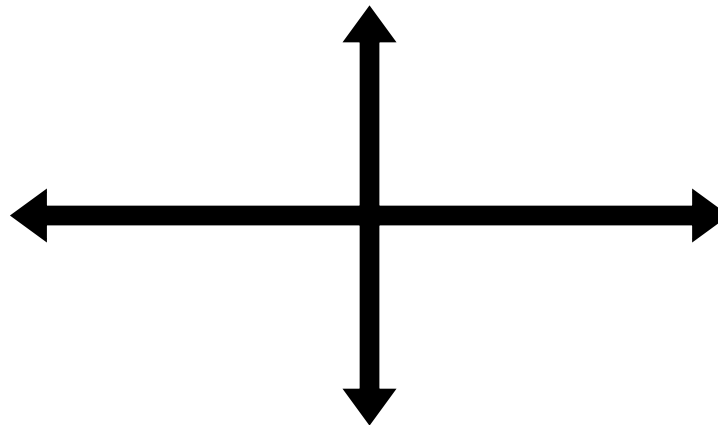
# Comunicación

## INTERPERSONAL:

se establece cara a cara, persona a persona.

## GRUPAL o intermedia:

una persona dirigiéndose a un grupo o entre grupos.



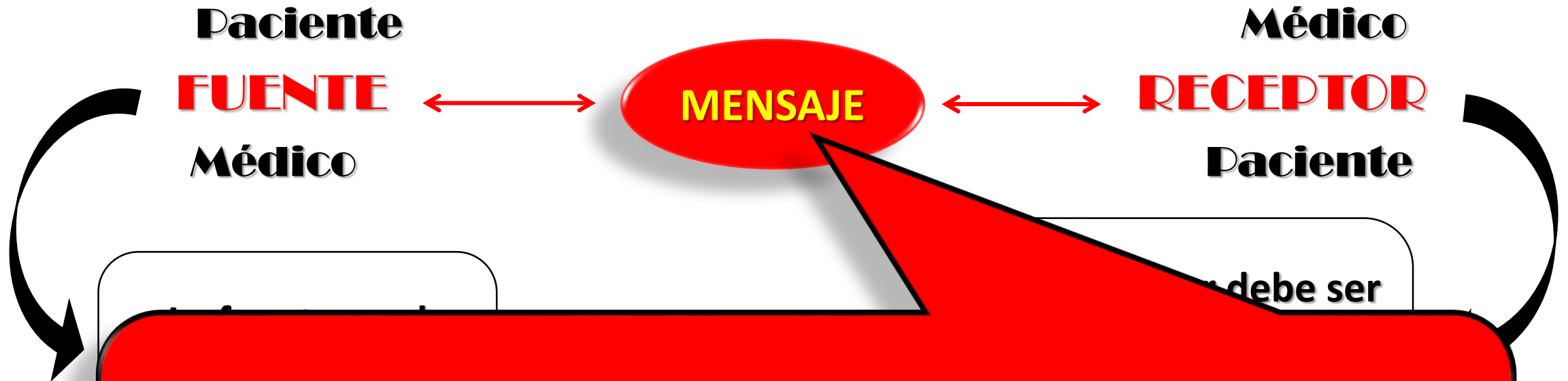
## COMUNITARIA:

cuando una persona le habla a la comunidad.

## MASIVA:

se dirige la palabra a más de 200 personas

# Elementos que intervienen en la comunicación



**Directo:** interpersonal.

**Indirecto:** a través de los medios de comunicación masivas, como la prensa escrita, la radio, la TV y el cine.

Cuando nos comunicamos lo hacemos de manera

# VERBAL *y* EXTRAVERBAL

- La comunicación verbal es la forma de comunicación humana por excelencia. El lenguaje es su sistema de señales, ya sea oral o escrito.
- Es importante el significado que tienen los silencios, el tono de la voz, el volumen, la intensidad, la velocidad y el ritmo durante el proceso de la comunicación.

- Comunicación extraverbal, es la forma de comunicación que se establece a través de la expresión o exteriorización, de estados y reacciones, sobre todo emocionales.
- Los gestos, expresiones de la cara, modales y movimientos en general, tienen una función comunicativa

La efectividad en la relación médico-paciente depende en gran medida de la comunicación.

Esta relación puede deteriorarse por:

- Poco tiempo disponible para la consulta.
- Burocratización en el ejercicio profesional.
- Uso de terminología médica.
- Falta de empatía.
- Deficiencias lingüísticas y culturales.





# Técnica de la entrevista

- ⑧ Conversación con un propósito definido entre la persona que entrevista y él o los entrevistados.
- ⑧ Técnica multipropósito que va desde un método empírico de investigación, hasta su empleo como obtención de datos en cualquier esfera de la vida.
- ⑧ Puede tener el propósito de obtención de información, pero también puede ofrecer o facilitar información e influir en aspectos conductuales del entrevistado.

# Tipos de Entrevistas:



## ☉ Por su estructura:

- Entrevista **directiva**.
- Entrevista **no directiva**.

## ☉ Por el número de entrevistados:

- Entrevista **individual**.
- Entrevista **grupal**.

## ☉ Por el objetivo:

- Entrevista **informativa**.
- Entrevista de **orientación**.

De acuerdo con esta clasificación, en la esfera de la medicina, la entrevista médica abarca aspectos de cada uno de ellos, por lo que se puede decir que es un tipo de entrevista **MIXTA** a la que también se le ha denominado

**CONSULTA**.



## ***ENTREVISTA DIRECTIVA:***

- ⑧ Es pautada. Puede estar regida por un cuestionario con determinada rigidez y se aplica por igual a todas las personas.
- ⑧ Puede ser guiada y aunque también se prepara de acuerdo con un plan, se diferencia del cuestionario en que el orden de las preguntas no está debidamente establecido y no se plantean por igual a todas las personas.
- ⑧ Centrada, donde el objetivo es conocer opiniones diferentes respecto a situaciones comunes, o sea, la entrevista está centrada sobre un objetivo concreto. En este caso las preguntas que se le plantean a los sujetos son libres.



## ***ENTREVISTA NO DIRECTIVA:***

- ☉ Su objetivo es explorar el mundo interno del entrevistado y, por lo tanto, es él mismo quien se encarga de estructurar la entrevista;
- ☉ La función del entrevistador es adoptar una actitud comprensiva para tratar de percibir actitudes, emociones y sentimientos del entrevistado.



## ***ENTREVISTA INDIVIDUAL:***

- ⊗ Es la que más se conoce y la que más se emplea; en este caso, se entrevista a una sola persona.

## ***ENTREVISTA GRUPAL:***

- ⊗ Está dirigida a obtener o brindar información a un grupo de personas, a partir de un interés común.
- ⊗ Requiere del entrevistador una gran preparación, pues debe tenerse en cuenta siempre lo que piensa cada uno de los miembros del grupo, así como las actitudes que se revelan en el momento de la entrevista.



## ***ENTREVISTA INFORMATIVA.***

- ☉ Es una de las más comunes, pues su objetivo esencial es la recolección de datos que él o los sujetos proporcionan al entrevistado, según el propósito de la entrevista.

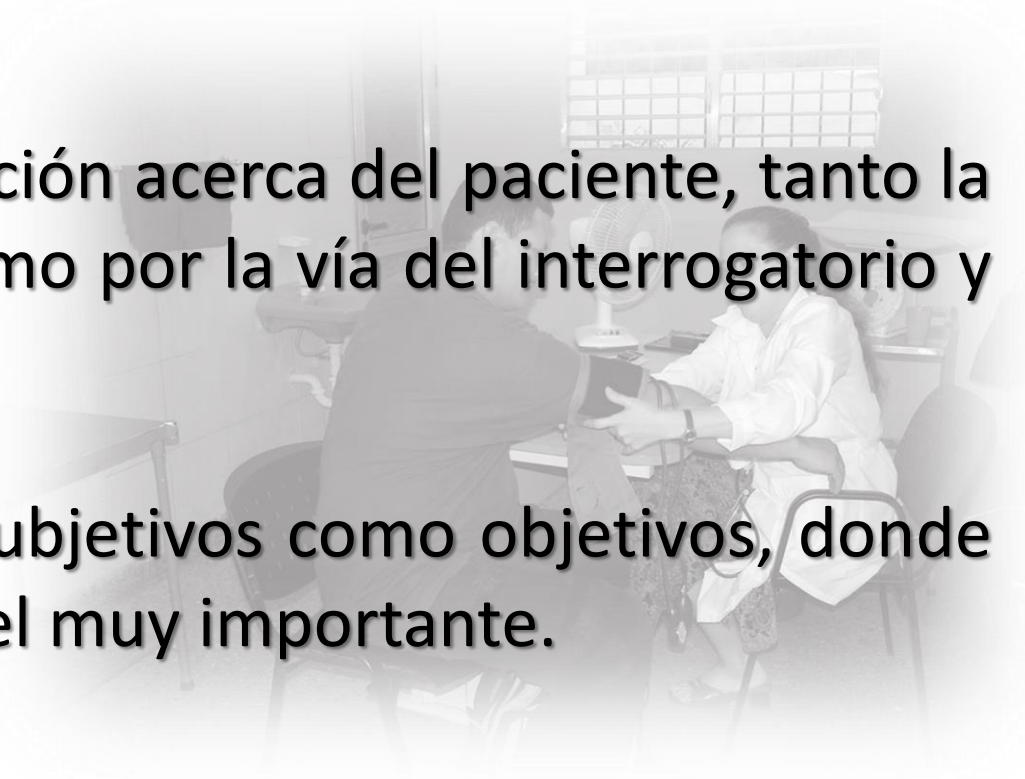
## ***ENTREVISTA DE ORIENTACIÓN.***

- ☉ El propósito fundamental de esta técnica es orientar a los sujetos, ofrecer informaciones y orientaciones con vistas a modificar actitudes, analizar conflictos y situaciones en las que se encuentre inmerso el sujeto y llevarlo a la reflexión para la toma de decisiones vitales.



# Entrevista médica

- ⊗ Alta complejidad para logra una buena relación médico-paciente, orientada hacia el diagnóstico, el tratamiento y seguimiento del mismo.
- ⊗ El médico requiere una gran información acerca del paciente, tanto la que obtiene de la historia clínica, como por la vía del interrogatorio y del examen físico.
- ⊗ Se hace énfasis, tanto en aspectos subjetivos como objetivos, donde el factor afectivo desempeña un papel muy importante.



# Algunos requisitos y habilidades para **ENTREVISTAR CON EFECTIVIDAD**



EL LOCAL

Debe propiciar un ambiente agradable, organizado, limpio, y con adecuada ventilación e iluminación.

EL MÉDICO

Habilidades comunicativas:

- Saber escuchar.
- Utilizar el silencio de forma oportuna.
- Saber aclarar lo expuesto por el paciente.
- Parafrasear, o sea, repetir lo expuesto por el paciente.
- Reflejar que ha comprendido lo expuesto por el paciente.
- Efectuar preguntas de final abierto.
- No mostrar señales que desorienten la comunicación.
- Concluir la historia.





# **Etapas de la entrevista**

**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 su cumplimiento.**

# Etapas de la entrevista médica

( otra forma de dividirla )



- ❁ Encuentro.
- ❁ Interrogatorio.
- ❁ Durante el examen físico.
- ❁ Evaluación de la conducta a seguir.
- ❁ Despedida.

Una vez terminado el examen físico o la entrevista médica, el examinador debe agradecerle al examinado la cooperación prestada, la satisfacción de poder atenderlo, estrecharle nuevamente la mano y acompañarlo hasta la salida.



La **entrevista médica** es un proceso comunicativo por excelencia, cuya efectividad requiere el dominio de los preceptos metodológicos esenciales que la distinguen y el entrenamiento por parte del profesional de las ciencias médicas, para llevar a cabo las acciones correspondientes con el objetivo de promover la salud, prevenir y curar las enfermedades.



# Introgenia:

Es la acción adversa o perjudicial que resulta directa o indirectamente de la actividad tanto terapéutica como diagnóstica, siempre no intencionada, del equipo de salud.

## Causas

- ⊗ Errores en la comunicación y violación de la ética, en el ejercicio de la clínica.
- ⊗ Defectos de la comunicación producidos a través del lenguaje verbal o extraverbal.
- ⊗ Uso del lenguaje técnico.



## Causas ..... iatrogenia ( continuación)

- ④ Disertaciones delante de un paciente, sin tranquilizarlo y aclararle previamente que son puramente académicas y ajenas de su persona.
- ④ Decir a un paciente sin prudencia ni tacto un hallazgo encontrado en el examen físico o una investigación, que incluso puede en ocasiones no tener repercusión sobre su estado de salud.
- ④ Uso de términos médicos o no médicos que el paciente puede dominar o rechazar socialmente.
- ④ Realizar maniobras durante el examen físico de forma brusca, en ocasiones dolorosas para el paciente.

# **Recomendaciones para no cometer iatrogenia:**

1. Piense siempre en no hacer daño.
2. Aprenda a situarse psicológicamente en el lugar del enfermo.
3. Indague en las angustias del paciente más allá de lo que le comunica.
4. Valore cuáles son los objetivos del paciente al acudir a usted.
5. Informe al paciente con cuidado sobre su estado de salud, no oculte información.
6. Nunca termine una entrevista sin preguntarse. ¿He dado a este paciente lo que esperaba de mí?
7. Sus conflictos humanos déjelos fuera del centro de trabajo e impida que se desplacen sobre quienes viene a buscar ayuda.



## **Términos médicos y no médicos más usados, como elemento iatrogénico:**

- Tumoración.
- Cáncer.
- Neoplasia.
- Leucemia.
- Cirrosis.
- Sífilis, Tuberculosis.
- Alcoholismo.
- Lepra.
- Histeria



# Sufijos y Prefijos más usados:

## Sufijos

- **Itis** – Inflamación.
- **oma** – Tumor.
- **ectasia** – Dilatación.
- **cele** – Hernia.
- **rragia** – Pérdida de sangre.
- **rrea** – Flujo.
- **algia** y **odinia** – Dolor.
- **plejía** – Parálisis

## Prefijos

- **pseudo** – Idea de falsedad
- **peri** – Alrededor
- **para** – Más allá de





# ASPECTOS ÉTICOS



**Principios de la ética médica:** respeto a la dignidad humana, justicia, beneficencia - no maleficencia y respeto a la libre elección del sujeto a partir de una información clara y oportuna de los procedimientos diagnósticos o terapéuticos que se le proponen.

## Guía de evaluación para las actividades de la ET.

### Asistencia (Responsabilidad)

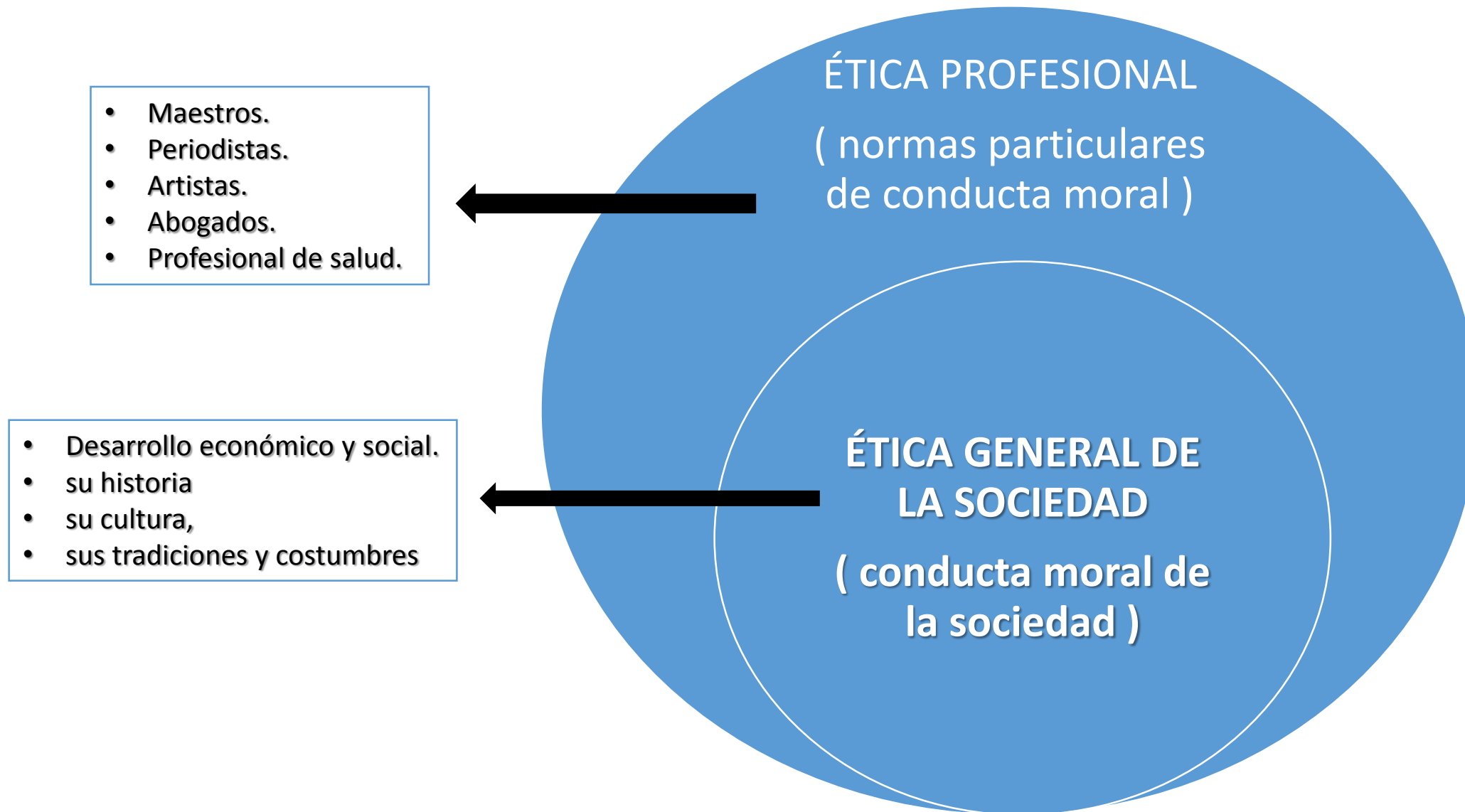
Insuficiente	Si el estudiante no asiste a la actividad de ET.
Óptimo	Si el estudiante asiste a la actividad de ET.

### Puntualidad (Responsabilidad)

Insuficiente	Si el estudiante asiste pasados los 30 minutos de comenzada la actividad.
Básico	Si el estudiante asiste entre los 16 y 30 minutos de comenzada la actividad.
Suficiente	Si el estudiante asiste entre los diez y 15 minutos de comenzada la actividad.
Óptimo	Si el estudiante asiste puntualmente a la actividad de ET.

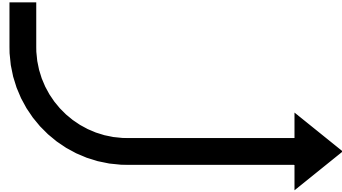
### Ética médica.

Insuficiente	El estudiante parece indiferente, se muestra distraído y/o insensible a las posibles preocupaciones expresadas por el paciente. No explica los procedimientos que realizará, no solicita el consentimiento para realizarlo y no conserva la privacidad del paciente.
Básico	El estudiante muestra atención al paciente, escucha sus preocupaciones, pero no las explora. Explica parcialmente los procedimientos que realizará, no solicita el consentimiento para realizarlo y conserva la privacidad del paciente.
Suficiente	El estudiante muestra atención e interés por el paciente y sus posibles preocupaciones. Es capaz de explorar las preocupaciones superficialmente. Explica parcialmente los procedimientos que realizará, solicita el consentimiento para realizarlo y conserva la privacidad del paciente.
Óptimo	El estudiante muestra atención e interés por el paciente y sus posibles preocupaciones. Es capaz de explorar las preocupaciones con suficiente profundidad. Explica los procedimientos que realizará, solicita el consentimiento para realizarlo y conserva la privacidad del paciente.



*Nota: Existen códigos especiales, «juramentos» capaces de sostener el prestigio moral de los grupos profesionales en la sociedad.*

# DEONTOLOGÍA



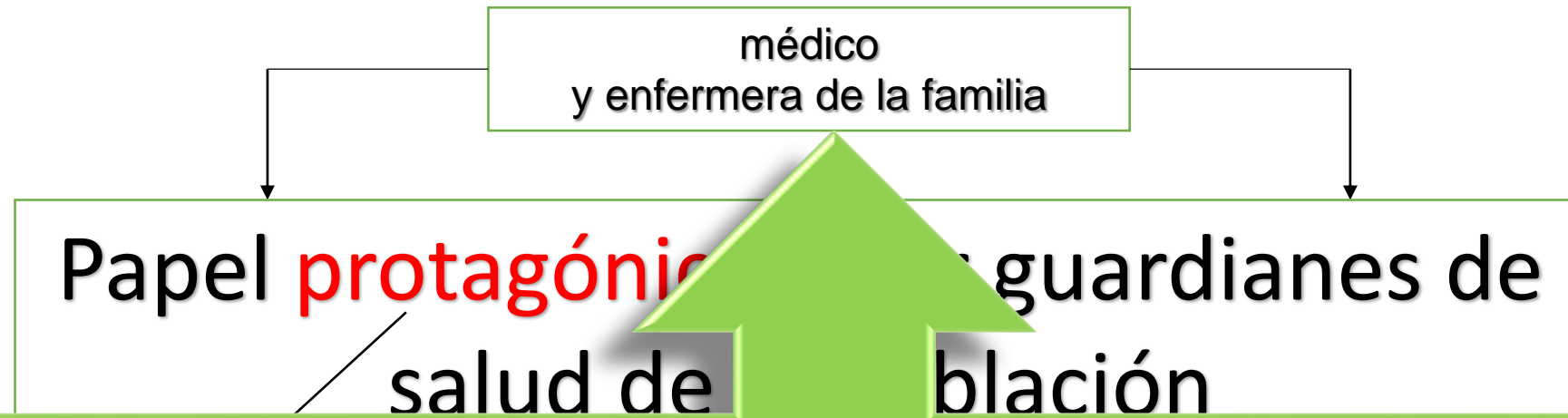
Ciencia que trata de los deberes de una actividad profesional específica y que, en cierta forma, señala la moral interna de una profesión determinada.

Las principales funciones:

1. Consolidar la identidad profesional.
2. Legitimar socialmente la práctica profesional.
3. Preservar a la profesión de los irresponsables morales.
4. Servir de marco para la defensa, ante la crítica social y jurídica, del ejercicio profesional.



# LA ÉTICA DE LA MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA



RE

Guardián de la salud, implica que debe estar en estrecho contacto con las familias que atiende, visitar sus hogares, familiarizarse con sus hábitos de vida, higiene, cultura y todos los aspectos que directa o indirectamente influyen en la salud.

EL MÉDICO CUIDARÁ SU ASPECTO PERSONAL, TANTO FÍSICO COMO EN EL VESTIR, Y EVITARÁ TODO TIPO DE EXTRAVAGANCIAS.

CÓDIGO DE HONOR DEL MÉDICO

ATENDER A TODO EL QUE LO SOLICITE

atención v sin prisa.

lidas, por lo que su

VISITAS AL POLICLINICO

lenguaje debe ser claro.

VISITAS AL HOSPITAL

- Respeto hacia

PACIENTES CON ENFERMEDADES MALIGNAS

PACIENTES CON ENFERMEDADES INFECCIOSAS

- Interrogatorio y el examen físico de forma meticulosa e

PACIENTES CON URGENCIAS

LLENADO DE DOCUMENTOS

- Procedimiento médico diagnóstico o terapéutico.

ESTUDIO , AUTOPREPARACIÓN Y ACTUALIZACIÓN





## ***Constituyen violaciones de principios éticos:***

- 🌀 El tuteo a un adulto mayor, a los integrantes del equipo de salud cuando se encuentren en funciones de trabajo, a profesionales relevantes, o a un paciente que atienda por primera vez.
- 🌀 Usar expresiones para dirigirse a un paciente, como “tío(a)” o “abuelo(a)”.
- 🌀 No hablar en voz baja.
- 🌀 Interrupciones innecesariamente.





## ..... *Continuación* .....

- ⊗ No tener privacidad; no respetar el pudor.
- ⊗ Las actitudes negativas del equipo de salud cuando se está en funciones de trabajo.
- ⊗ Hacer comentarios sobre noticias, contar programas televisivos.
- ⊗ Sostener conversaciones sobre situaciones domésticas, personales como fiestas.
- ⊗ **Ponerse a “JUGAR” con el celular.**



# Estudio independiente:

Entregar por escrito al **Jefe del Departamento Docente** del Policlínico donde realiza la pesquisa:

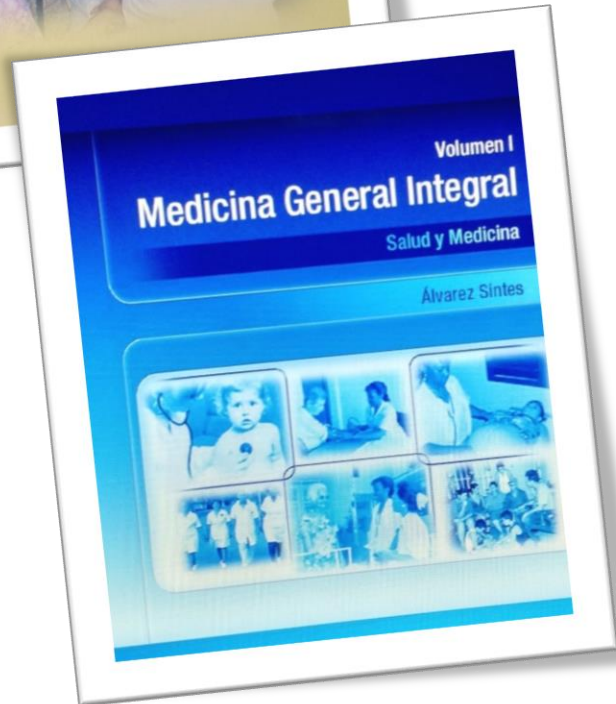
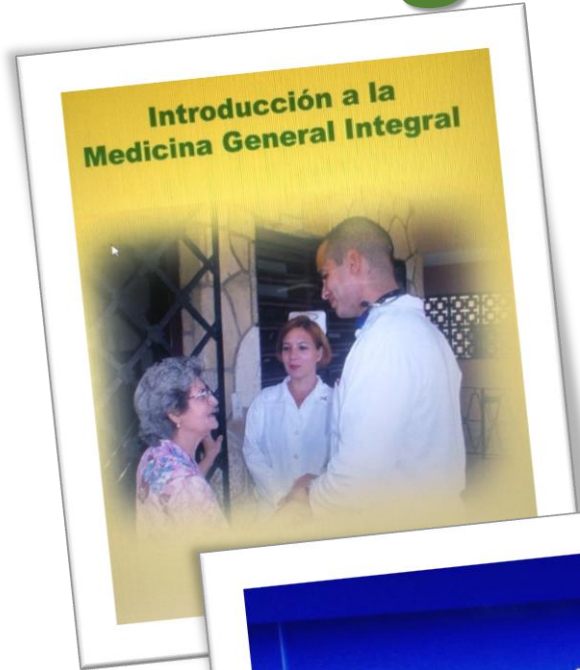
- Un ejemplo de una entrevista estructurada correctamente.
- Un ejemplo de una entrevista estructurada de manera incorrecta.

Para ello debe emplear no menos de cinco (5) preguntas, con sus respuestas.

# Bibliografía



***Básica:*** Introducción a la MGI.



***Complementaria:*** Álvarez Sintés.  
Medicina General Integral. Volumen I.  
Capítulo 16.

En la próxima conferencia se abordarán los contenidos relacionados con los principales procedimientos básicos diagnósticos y terapéuticos más utilizados en la Atención Primaria de Salud.

