

TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

En la relación médico-paciente la entrevista se torna una técnica y un método psicológico que garantiza la fase inicial del proceso comunicativo consustancial a la práctica médica, lo que lleva a profundizar en los elementos esenciales que la distinguen.

La entrevista es una conversación con un propósito definido entre la persona que entrevista y él o los entrevistados. Cualquier persona es lo suficientemente capaz para establecer una conversación, pero no todas las personas poseen el entrenamiento y los conocimientos para realizar una entrevista.

La entrevista es una técnica multipropósito que va desde un método empírico de investigación, hasta su empleo como obtención de datos en cualquier esfera de la vida. Desde luego, la entrevista puede tener el propósito de obtención de información, pero también puede ofrecer o facilitar información e influir en aspectos conductuales del entrevistado.

TIPOS DE ENTREVISTA

Nocedo y E. Abreu (1984) clasificaron los tipos de entrevistas del modo siguiente:

1. Por su estructura:

- a) Entrevista directiva.
- b) Entrevista no directiva.

2. Por el número de entrevistados:

- a) Entrevista individual.
- b) Entrevista grupal.

3. Por el objetivo:

- a) Entrevista informativa.
- b) Entrevista de orientación.

Entrevista directiva: Es un tipo de entrevista pautada, que puede estar regida por un cuestionario con determinada rigidez y se aplica por igual a todas las personas. 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. Aquí las preguntas no se plantean por igual a todas las personas. Por último, se destaca la entrevista 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 siempre 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. 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**.

Cualquier profesional de la salud, y en especial el médico, debe estar lo suficientemente preparado para desarrollar una **entrevista exitosa y afectuosa**.

ENTREVISTA MÉDICA

La entrevista médica se caracteriza por su complejidad, ya que en ella están presentes factores cognoscitivos, afectivos y conativos orientados hacia el diagnóstico, la relación médico-paciente y el tratamiento.

El médico requiere una gran información acerca del paciente, tanto de la que obtiene por vía de la historia clínica como por la vía del interrogatorio y del examen físico, hará énfasis durante la entrevista, tanto en los aspectos subjetivos como objetivos, pero en el proceso de la entrevista médica se establece una relación médico-paciente donde el factor afectivo desempeña un papel muy importante.

Estableciendo el diagnóstico, el médico indica el tratamiento donde están implícitas todas las prescripciones que requieren una conducta responsable por parte del paciente para curar su enfermedad.

ETAPAS DE LA ENTREVISTA

Inicio, parte central y conclusión:

1. Inicio: La entrevista médica debe comenzar por el establecimiento de una relación con el paciente basada en la confianza, la seguridad y la simpatía. El médico ha de adoptar una actitud cordial y cortés, para posibilitar un ambiente afectivo agradable y cómodo para el paciente, lo que debe mantenerse no solo en esta etapa de la entrevista sino en el resto. Desde luego que esta etapa se vence cuando se puede observar que el paciente no muestra una actitud defensiva, y por el contrario se refleja su deseo de cooperar y seguridad en sus respuestas.

Es preciso que el médico agudice su apreciación sobre el paciente, en aquellos signos que pueden serle útiles, tales como la expresividad, la atención, el estado anímico y la gestualidad del sujeto, sobre los cuales deberá trabajar en torno al *rapport* que tratará de alcanzar. No es obvio señalar que la primera impresión que el paciente obtiene del médico, en muchas ocasiones, está determinada por la forma de vestir, el tono y el volumen de su voz, la edad e incluso el sexo, así como la postura que se adopta frente al paciente.

Así, esta primera parte de la entrevista está matizada por un estudio observacional recíproco entre el paciente y el médico, pero donde debe quedar claro que es el médico quien debe facilitar, apelando a su experiencia profesional, el flujo de la información verbal en este proceso comunicativo. Si esta primera etapa se prepara bien, la entrevista será exitosa.

2. Parte central: En la segunda etapa, una vez establecido el *rapport*, se pasa al problema fundamental que, en este caso, es el motivo de la consulta. Se adentra en la relación médico-paciente. Por supuesto que ya el médico conoce algunas características de su paciente como son el nivel sociocultural, su expresividad, etc., lo cual le permitirá emplear un lenguaje entendible y asequible que facilite la comunicación.

Cuando se define el motivo de la consulta, la orientación de la entrevista está dirigida a la comprensión del problema planteado y a la búsqueda de su solución, a través de la información que el médico y el paciente comparten.

Algunos de los requisitos a tener en cuenta en esta etapa son:

- a) Utilizar respuestas de tipo abierto, evitar hablar demasiado y aprender a escuchar inteligentemente sin interrumpir al paciente, para permitirle que manifieste todo lo necesario, de forma completa.
- b) Emplear el silencio en los momentos oportunos para provocar que el sujeto se exprese.

c) Mostrar una actitud de aceptación, requisito vital para facilitar la comunicación, ya que muchas veces una actitud de rechazo o reprobación puede bloquear la entrevista.

d) Observar con atención al entrevistado, pues en esta etapa de recolección de datos que en ocasiones pueden ser omitidos, pueden existir contradicciones en el paciente, las que el médico deberá captar: la posible reticencia que el sujeto refleja, al abordar algún asunto que le preocupa, o sea, que en esta etapa el médico, como profesional de la salud, deberá hacer una adecuada interpretación del lenguaje verbal, extraverbal y de la expresividad del entrevistado.

En esta segunda etapa, conocido el motivo de la consulta y recolectados los datos, se está en condiciones de analizar toda la información hasta llegar a un diagnóstico presuntivo para dejar expedito el camino hacia la confirmación de esta presunción clínica.

3. Conclusión: La parte final o conclusiva de la entrevista no deja de ser importante; aquí se le pide al sujeto si desea añadir algo más y se resume la entrevista por parte del médico, quien le expresa la satisfacción de la utilidad de esta en la solución de los problemas de salud.

Una vez confirmado el diagnóstico deberán considerarse las alternativas para el tratamiento, las que serán valoradas por el médico y el paciente, así como la conducta a seguir en el futuro. Han de tenerse en cuenta las acciones que se emprendieron para la solución del problema de salud y el grado de responsabilidad que deberán asumir ambos en esta, ya sea en la terapéutica o en las acciones de salud que sean orientadas.

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.

Algunos requisitos y habilidades para entrevistar con efectividad

1. El local donde se realiza la entrevista debe propiciar un ambiente agradable, organizado y limpio, y con adecuadas ventilación e iluminación.

2. El médico ha de poseer cualidades y actitudes deseables, entre las que se destacan:

- a) La seguridad, la seriedad y el aplomo.
- b) El hablar pausado, dicción clara y precisa.
- c) Buen humor, actitud cordial y afectuosa.
- d) Capacidad de inspirar confianza y simpatía.
- e) Interés sincero por la personalidad del entrevistado: humanismo.
- f) Ser natural, sencillo, cooperativo y no imponerse.
- g) Evaluar los hechos objetivamente, sin prejuicios.
- h) No mostrar sorpresa, emoción ni contrariedad ante los hechos revelados.
- i) Evitar los sermones, las críticas o censuras.
- j) Adoptar una actitud justa.
- k) No interrumpir al entrevistado innecesariamente.
- l) Tener mucho «tacto» al indagar hechos íntimos.
- m) Respetar la confiabilidad.
- n) Tener en cuenta las características socioculturales del paciente, a fin de proceder en conveniencia y mantener la comunicación.
- o) Capacidad de autoevaluarse permanentemente y reflexionar sobre sus desaciertos. Entre las habilidades comunicativas que deben ser dominadas por el médico, algunas de las cuales ya han sido mencionadas, están:
 - Saber escuchar atentamente.
 - Utilizar el silencio de forma oportuna.
 - Saber aclarar lo expuesto por el paciente.
 - Parafrasear, o sea, repetir lo expuesto por el paciente en las propias palabras del médico.
 - Reflejar al paciente que se ha comprendido lo expuesto por él.
 - Efectuar preguntas de final abierto.
 - No mostrar señales que desorienten la comunicación.
 - Concluir la historia.

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 en aras de promover la salud, y prevenir y curar las enfermedades.