

PRACTICUM II de Psicologia Mèdica en els Centres d'Atenció Primària sobre la comunicació no verbal en la relació metge-pacient

Beatriz Molinuevo Alonso
Psiquiatria i Medicina Legal
Facultat de Medicina
Beatriz.Molinuevo@uab.cat

Eva Baillés Lázaro
Psiquiatria i Medicina Legal
Facultat de Medicina
ebailles@gmail.com

Xavier Caseras Vives
Psiquiatria i Medicina Legal
Facultat de Medicina
Xavier.Caseras@iop.kcl.ac.uk

Rosa Maria Escorihuela Agulló
Psiquiatria i Medicina Legal
Facultat de Medicina
rosamaria.escorihuela@uab.cat

Albert Fernández Teruel
Psiquiatria i Medicina Legal
Facultat de Medicina
albert.fernandez.teruel@uab.cat

Miquel Angel Fullana Rivas
Psiquiatria i Medicina Legal
Facultat de Medicina
mafr@copc.es

Yolanda Pardo Cladellas
Psiquiatria i Medicina Legal
Facultat de Medicina
Yolanda.Pardo@uab.cat

Adolf Tobeña Pallarés
Psiquiatria i Medicina Legal
Facultat de Medicina
Adolf.Tobena@uab.cat

Rafael Torrubia Beltri
Psiquiatria i Medicina Legal
Facultat de Medicina
Rafael.Torrubia@uab.cat

Maria Victoria Trasovares Navarrete
Psiquiatria i Medicina Legal
Facultat de Medicina
victoria.trasovares@uab.cat

RESUM DE L'EXPERIÈNCIA

La Unitat de Psicologia Mèdica de la Facultat de Medicina de la UAB va posar en marxa durant el curs 2005/2006 el *Practicum II* de Psicologia Mèdica en els Centres d'Atenció Primària amb l'objectiu que els estudiants comencin a copsar la importància de les conductes i dels estats psicològics de les persones en els processos de salut-malaltia que es veuen en els Centres d'Atenció Primària (CAP). El *Practicum* està dedicat específicament als aspectes no verbals de la comunicació entre el professional de la salut i el pacient.

L'experiència forma part de l'assignatura "Bases Psicològiques dels Estats de Salut i de Malaltia", impartida a segon curs de Medicina; s'inscriu en el paradigma de l'aprenentatge des de la pràctica que protagonitzen els professionals del sistema sanitari; i s'emmarca en el context d'un procés impulsat pels equips deganals de la Facultat de Medicina de la UAB des del curs 2004/2005 per tal d'apropar l'estudiant a la pràctica clínica des del primer curs de carrera i avançar cap a la consecució dels objectius que marquen les directrius europees.

Cada alumne realitza dues visites programades a un CAP i participa en quatre sessions de tutoria a la Facultat en grups reduïts. En les visites al CAP, ha d'assistir a sessions de consulta amb diversos professionals de l'àmbit de la salut. Ha d'observar, identificar i enregistrar els elements no verbals que es descriuen en els objectius del Practicum i el context en què ocorren. A les sessions de tutories s'entrena els alumnes per a fer les observacions mitjançant material audiovisual i es discuteixen les observacions realitzades en els CAP. A més, també s'utilitza com a material una monografia específica sobre el tema.

L'experiència es valora favorablement, tant des del punt de vista dels resultats obtinguts pels alumnes com per la seva satisfacció.

ABSTRACT

The Medical Psychology Unit of the UAB School of Medicine initiated during the academic year 2005/2006 the Medical Psychology Practicum II in primary care centers with the goal that students realize the importance of human behaviors and psychological states in health-illness processes in primary care centers. The Practicum is specifically oriented to non verbal communication between the health professional and the patient.

The experience is part of the subject "Psychological Bases of Health and Illness", taught in second course of Medicine; it is registered "learning from the practice" paradigm that professionals from the health system lead; and it is framed in the context of a process promoted by the UAB School of Medicine Deanship since the academic year 2004/2005 with the goal of bringing the clinical practice to the student from the first academic year and advancing towards the achievement of the goals that the European guidelines mark.

Each student does two programmed visits to primary health center and participates in four tutorials of reduced groups in the Faculty. During the visits to the primary health center, he has to attend sessions of consultation with professionals from several health areas. He has to observe, to identify and to record the non verbal elements that are described in the *Practicum* goals and the context in which they occur. At the tutorials, students are trained to observe through audiovisual didactic material and the observations carried out at the primary health center are argued. Moreover, a specific monograph is also used as a specific material about the subject.

The experience of these last two years has been satisfactory so for the professionals of the primary care centres as for the tutors and the students.

The experience is valued favorably considering students' academic results and their satisfaction.

PARAULES CLAU

Relació metge-pacient, comunicació no verbal, estats emocionals

ÀMBIT GENERAL D'INTERÈS DE LA INNOVACIÓ

Aquesta experiència té un especial interès en l'àmbit de la salut, fonamentalment en matèries relacionades amb l'entrenament en entrevista clínica i l'aprenentatge d'habilitats comunicatives.

DESENVOLUPAMENT

1. Objectius

La creació del *Practicum II* pretén donar resposta a les noves directrius marcades pels nous plans d'estudis de Medicina que van en consonància amb experiències d'altres països.

Els **principis** que l'estudiant ha de demostrar que entén, mitjançant la seva presència i participació activa al Centre d'Atenció Primària que se li assigni i a les sessions de tutoria programades, són:

- Els processos de salut-malaltia estan relacionats amb les conductes, els estats emocionals, els sentiments, les actituds i els desitjos de les persones.
- La conducta del pacient en una relació metge-pacient implica aspectes verbals i no verbals.
- La comunicació no verbal té una funció molt important per expressar emocions, sentiments, actituds i desitjos.
- Existeixen patrons d'expressió no verbal bàsics i generalitzats.
- L'expressió facial és una de les dimensions de la resposta emocional més estudiada i coneguda.
- Els estats emocionals poden canviar durant una interacció social.
- Existeixen diferències individuals en els patrons d'expressió no verbal.

En finalitzar el *Practicum II*, l'alumne ha de ser capaç de (**objectiu general**):

- Interpretar el significat dels components de comunicació no verbal més freqüents en pacients d'Atenció Primària en un context de relació metge – pacient.

Els **objectius específics** serien:

- Distingir els diversos components de la comunicació no verbal (inclosos els paralingüístics).
- Detectar emocions a través de la comunicació no verbal dels pacients.
- Distingir emocions bàsiques a través de la interacció entre els diversos components no verbals.
- Detectar relacions entre la conducta verbal i la no verbal.
- Conèixer les limitacions que existeixen en la interpretació de la conducta mitjançant el llenguatge no verbal.

2. Descripció del treball

Durant les dues darreres dècades s'està detectant en l'àmbit de les ciències de la salut un interès creixent per tot allò que fa referència a les habilitats comunicatives dels professionals. L'any 1993, l'Organització

Mundial de la Salut va elaborar un document adreçat a les facultats de Medicina i a d'altres institucions de l'àmbit de la salut en què s'emfasitzava la importància de l'entrenament en habilitats d'interacció i comunicació en els futurs professionals. Fora del nostre país, els estudiants de medicina han de mostrar, des de fa temps, la seva competència tant en habilitats clíniques com en habilitats interpersonals i comunicatives per tal de poder practicar la seva professió (Brown, 2008; Rider i Keefer, 2006). Una de les competències que els metges residents han d'assolir és l'ús d'habilitats efectives d'escolta per facilitar la relació amb els pacients (*Accreditation Council for Graduate Medical [ACGME], 2007*).

A l'Estat Espanyol, les directrius elaborades pel *Ministerio de Educación y Ciencia* per a la redacció dels nous plans d'estudis de Medicina posen molt d'èmfasi en la importància que han de tenir les habilitats comunicatives en els futurs currícula. El Consell Català d'Especialitats en Ciències de la Salut va destacar 3 categories que fan referència a aspectes relacionals i comunicacionals de les 13 que configuren les competències necessàries per la formació de pregrau dels estudiants de Medicina. Per altra banda, a la *Conferencia Internacional de Comunicació y Salud de Barcelona* (2000) es van constatar aspectes com: a) les habilitats de comunicació en la pràctica clínica poden i han de ser ensenyades, o b) s'ha d'incorporar la comunicació assistencial com a part de l'acte clínic.

Una de les àrees en què es considera que el professional ha d'estar ben capacitada és la de la comunicació no verbal. Aquestes competències serien un requisit previ per tal que es pugui donar una bona comunicació professional de la salut-pacient. El professional ha de saber transmetre al pacient que està interessat i que para atenció als temes que el preocupen i també ha de ser capaç de copsar la informació que aquest transmet a través de canals no verbals: expressions facials, gestos, mirades, moviments, parallenguatge, etc. Paradoxalment, un dels errors més freqüents dels entrevistadors clínics, és passar per alt la comunicació no verbal de la persona entrevistada (García-Marcos, 1990).

No obstant això, a l'Estat Espanyol, a diferència d'altres països, la formació en competència comunicacional i relacional no ha estat liderada per les universitats (Clèries et al., 2003). En l'actualitat, es troben en fase d'adaptació del currículum.

La Unitat de Psicologia Mèdica de la Facultat de Medicina de la UAB va posar en marxa durant el curs 2005/2006 el Practicum II de Psicologia Mèdica en els Centres d'Atenció Primària. S'emmarca en el context d'un procés impulsat pels equips deganals de la Facultat de Medicina de la UAB des del curs 2004/2005 amb l'objectiu d'apropar l'estudiant a la pràctica clínica des del primer curs de carrera, i d'anar avançant cap a la consecució dels objectius que marquen les directrius europees.

Forma part de l'assignatura "Bases Psicològiques dels Estats de Salut i de Malaltia", impartida a segon curs de Medicina, i s'inscriu en el paradigma de l'aprenentatge des de la pràctica que protagonitzen els professionals del sistema sanitari. Amb aquesta activitat es preten que l'estudiant comenci a copsar la importància de les conductes i dels estats psicològics de les persones en els processos de salut-malaltia que es veuen en els Centres d'Atenció Primària (CAP).

El *Practicum II* consta de:

- Dues visites, programades en els mesos de novembre i desembre, a un dels CAP adscrits a les unitats docents de la Facultat de Medicina de la UAB.
- Quatre sessions de tutoria a la Unitat Docent de Bellaterra amb un professor/tutor de l'assignatura.

Per tal de facilitar l'aprenentatge dels alumnes part del professorat de la Unitat de Psicologia Mèdica ha impulsat l'elaboració d'una monografia sobre la comunicació no verbal en els pacients d'atenció primària (Molinuevo Alonso, B. i de Pablo Rabassó, 2007) que ha rebut el finançament de la Facultat de Medicina com a projecte vinculat a experiències d'Innovació Docent.

3. Metodologia

Quant a l'**organització**, cada visita al CAP ocupa una jornada d'unes cinc hores de durada i s'efectua en grups reduïts d'alumnes d'acord amb la distribució que marqui l'Equip de Coordinació de la Unitat Docent de Bellaterra. Requereix la utilització d'indumentària adient i el desplaçament de l'alumne al CAP corresponent.

L'estudiant ha d'assistir a 2 sessions de consulta del metge de capçalera, del pediatre, del personal d'infermeria o d'altres professionals de l'àmbit de la salut. En aquestes sessions l'alumne ha d'observar, identificar i registrar els elements que es descriuen en els objectius del *Practicum II*, els quals proporcionan el material per a treballar en les sessions de tutories. En cadascuna de les visites al CAP l'alumne lliura al preceptor (professional del CAP) un full d'avaluació.

Les tutories es fan en grups de 12 estudiants i un professor/tutor a la Unitat Docent de Bellaterra que facilita l'aprenentatge dels alumnes per tal que l'estudiant pugui desenvolupar les tasques que li pertoquin i assolir els objectius previstos en el *Practicum II*.

Les visites als CAP s'intercalen amb les tutories. Els objectius de cada tutoria o visita seran acumulatius. A les tres primeres sessions de tutoria s'introdueixen els conceptes bàsics i els diversos tipus de conducta no verbal i s'entrena als estudiants a observar les conductes que seran objecte d'anàlisi en les seves visites al CAP. Es presenten i s'analitzen vídeos per tal de millorar les observacions i per tal que els estudiants s'entrenin en la detecció dels aspectes més elaborats o detalls més fins relacionats amb les conductes objecte d'estudi. A la segona i a la quarta sessió de tutoria, a més, es discuteix amb els alumnes el resultat de la feina realitzada als CAP. A la darrera tutoria s'analitzen les limitacions que suposa la interpretació de la conducta mitjançant el llenguatge no verbal i, alumnes i tutor, fan una anàlisi de l'experiència.

El **material** utilitzat és es següent:

- Material didàctic audiovisual.
- Monografia sobre la comunicació no verbal en els pacients d'atenció primària

Els **agents** implicats i les seves funcions són:

- **Estudiants:** l'estudiant haurà d'observar algunes conductes no verbals i estats emocionals implicats en la pràctica mèdica als CAP, comentar-los amb els professionals i discutir-los en grup amb l'ajut del professor/tutor responsable.
- **Preceptors:** professionals de la pràctica mèdica dels CAP on es fan les sessions de consulta i que intervenen en l'aprenentatge dels estudiants a través d'aquest *Practicum II*.
- **Professors/tutors:** docents que dirigeixen l'aprenentatge de l'alumne basat en el pensament crític i en el treball del grup.
- **Coordinadors dels CAP:** responsables de l'organització del *Practicum II* i dels aspectes logístics relacionats.

L'**avaluació** del *Practicum II* es fa a partir de:

- **Prova escrita:** preguntes relacionades amb els objectius del *Practicum II* que es realitzarà el mateix dia de l'examen teòric-pràctic.
- **Informe breu:** es lliura el mateix dia de la prova i ha d'incloure elements descriptius i de reflexió sobre la feina feta al CAP i a les tutories.

La **prova escrita** consisteix en 12 preguntes d'elecció múltiple. El material avaluable és el contingut de la

part sobre comunicació no verbal en els pacients de la Monografia “Practicum de Psicologia Mèdica (I)”.

L’**informe** ha d’incloure (màxim 8 fulls):

1) Una **descripció** de cadascuna de les visites al CAP en la qual han de constar els següents aspectes (màxim 4 fulls entre les dues visites)

- Consultes i serveis on has estat
- Professionals amb els quals has estat
- Motius de consulta més freqüents dels usuaris
- Característiques més freqüents dels usuaris: edat, sexe, ètnia, nivell educatiu, etc.
- Distribució del temps de l’alumne durant la visita al CAP
- Incidències o problemes que hagin dificultat l’assoliment dels objectius
- Grau d’assoliment dels objectius de la visita
- Aspectes de la visita que t’han cridat més l’atenció

2) Una **reflexió** global sobre el Practicum II on s’expliqui (màxim 4 fulls):

- Què has après en relació amb els objectius
- Els aspectes que ressaltaries d’allò que has après en relació amb els objectius
- La utilitat que penses que pot tenir de cara al teu futur com a metge
- Altres reflexions que consideris oportunes sobre l’experiència

La nota final del Practicum II correspon al 30% de la nota final de l’assignatura. És el promig de la nota de la prova escrita i de l’informe. A més a més, es tindran en compte les avaluacions dels preceptors del CAP.

4. Resultats

Quan als resultats corresponents a la convocatòria de febrer, si considerem únicament els/les alumnes que s’han presentat a les dues parts de l’avaluació (n =279), les dades són les següents:

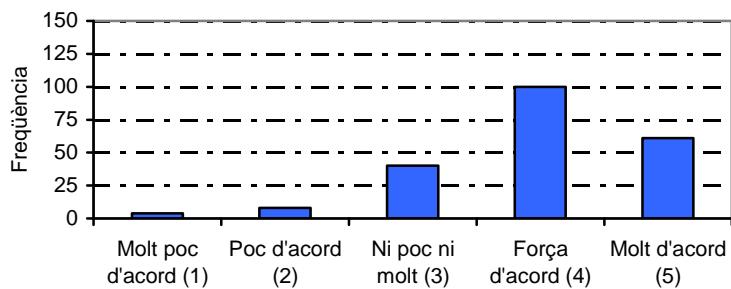
<i>Avaluació</i>	Mitjana	Desviació típica	Mínim	Màxim
Prova escrita	7,59	1,41	3,13	10
Informe breu	6,64	1,23	4,00	10,00
Nota mitjana	7,61	1,01	4,67	9,75

En la prova escrita únicament havia 14 alumnes per sota de 5 (5,0% de la mostra total), 2 a l’informe breu (0,7%) i 2 a la nota mitjana (1,1%).

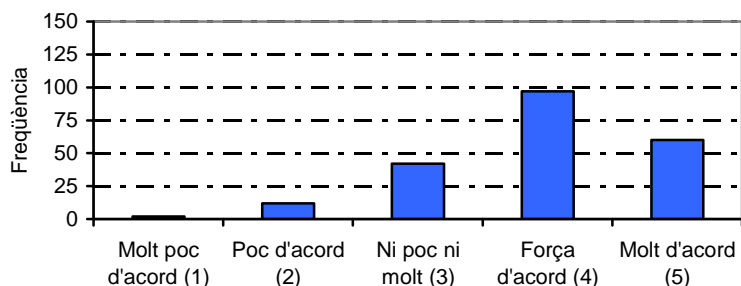
Per valorar la satisfacció dels alumnes amb el *Practicum II* es va aplicar al final de la última tutoria un qüestionari breu i anònim format per 7 preguntes amb 5 opcions de resposta en funció del grau d’acord (1 = molt poc d’acord, 2 = poc d’acord, 3 = ni molt ni poc, 4 = força d’acord i 5 = molt d’acord).

A continuació es mostren els resultats corresponents a cadascuna de les preguntes (n =13):

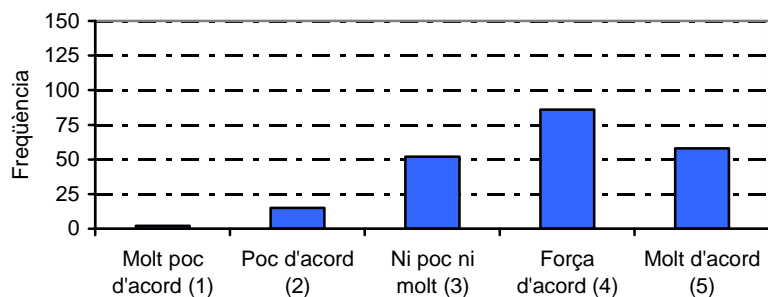
- 1) Les visites al CAP han estat satisfactòries (puntuació mitjana = 3,97)



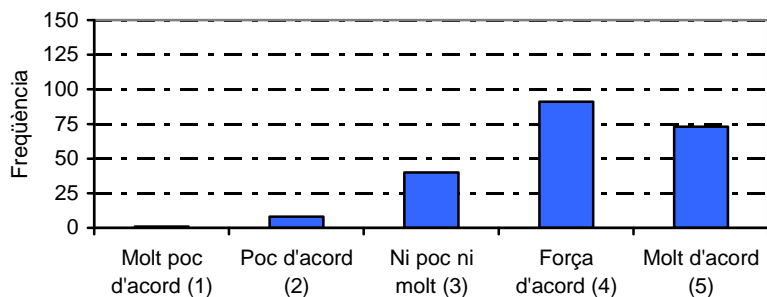
2) La tasca feta pels professionals del CAP a contribuït al meu aprenentatge (puntuació mitjana = 3,94)



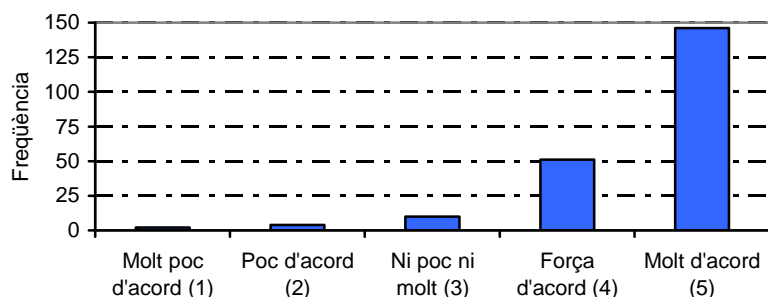
3) La feina feta a les sessions de tutoria ha estat útil (puntuació mitjana = 3,86)



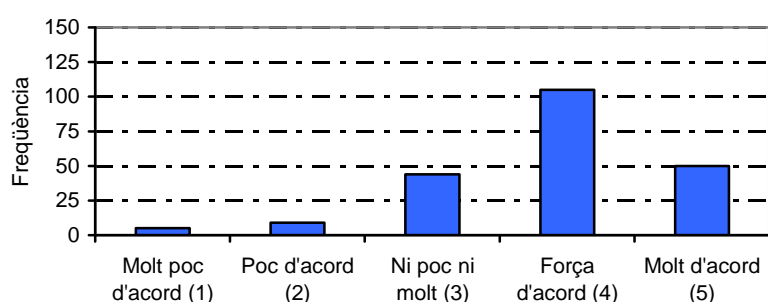
4) La tasca del tutor a les sessions de tutories m'ha ajudat a assolir els objectius del *Practicum II* (puntuació mitjana = 4,07)



5) L'acollida i el tracte rebut en les dues visites al CAP han estat satisfactoris (puntuació mitjana = 4,57)



6) En general, l'organització del *Practicum II* m'ha semblat satisfactòria (puntuació mitjana = 3,87)



CONCLUSIONS

En vista dels resultats obtinguts podem concloure que s'han complert els objectius previstos. La qualificació mitjana dels alumnes és acceptable i l'índex d'alumnes que no assoleixen els objectius és força baix.

Per altra banda, els alumnes mostren un nivell mitjà de força satisfacció quant al *Practicum II* en referència als CAP, a les sessions de Bellaterra i a l'organització.

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

ACGME outcome project. Accreditation Council for Graduate Medical Education Web site [consultado 1/09/2007]. Disponible en: <http://www.acgme.org>

Borrell, F. i Epstein, R. M. (2001). La Conferència Internacional de Comunicació y Salud de Barcelona 2000. Un paso más en la dirección correcta. *Atención Primaria*, 27, 449-451.

Brown, J. (2008). How clinical communication has become a core part of medical education in the UK. *Medical Education*, 42, 271-278.

Clèries, X., Borrell, F., Epstein, R. M., Kronfly, E., Escoda, J. J. i Martínez-Carretero, J. M. (2003). *Atención Primaria*, 32, 110-117.

García-Marcos, J. A. (1990). *La entrevista*. A R. Fernández-Ballesteros. Psicodiagnóstico. Madrid: UNED.

Molinuevo, B. i de Pablo, J. (2007). *Pràcticum de Psicologia Mèdica (I)*. Col·lecció Materials, núm. 196.

Bellaterra, Barcelona: Servei de Publicacions de la UAB.

Rider, E. A. i Keefer, C. H. (2006). Communication skills competencies: definitions and teaching toolbox. *Medical Education*, 40, 624-62.