

La importancia de una buena comunicación en tiempos de Pandemia

Beatriz Eugenia Campillo Vélez¹

Mucho se ha hablado de la necesidad de una buena comunicación en todos los ámbitos de la vida, pero parece que uno de ellos donde se vuelve especialmente necesario es en el ámbito de la salud y más aún cuando hablamos de salud pública, donde la complejidad se acrecienta por la multiplicidad de actores que nos hablan y el abanico tan supremamente grande y diverso de personas que reciben esa información, y que en buena medida la interpretan según su propia realidad.

Si es importante que un paciente comprenda bien su enfermedad, tratamiento, posibilidades, entre otros... y el personal médico sanitario tiene la responsabilidad de explicarle, intentando traducirle de la mejor manera la información; lo propio debe suceder con la sociedad cuando aparece un escenario de pandemia, en otras palabras, es necesario buscar los medios para que la sociedad comprenda de la mejor manera posible los riesgos, los alcances, el desarrollo, los esfuerzos y limitaciones, es decir lo que le cabe esperar.

Es apenas obvio que en la relación médico-paciente debe primar la confianza, y que ella nace en buena medida de la comunicación que exista entre las partes, lo cual involucra tanto en lenguaje verbal como el no verbal, pues los gestos, las miradas, las actitudes también comunican. Sobre esto último al personal médico sanitario se le ha venido también entrenando, pues no siempre es sencillo hacerlo, o mejor dicho, no a todas las personas se les facilita transmitir mensajes de forma empática y menos cuando se está bajo presión. Pero, así como se educa a los profesionales de la salud por ejemplo para dar “malas noticias” y saber acompañar, también valdría la pena intentar hacer lo mismo con la ciudadanía, para contar con una mejor preparación para el diálogo, y ese es un espacio en el que la Bioética social podría aportar y significaría un verdadero cambio cultural, seguramente de largo aliento.

Por ejemplo, sería importante recordar que, aunque la tecnología ayuda, no todo son máquinas. Por estos días hemos escuchado sobre las grandes inversiones en respiradores, camas de UCI con todos sus aditamentos, espacios que se acondicionan, pero poco se habla del personal especializado que se requiere y de los pocos profesionales que cumplen a cabalidad con el perfil deseado, por lo cual, abusando del término, los profesionales idóneos también son un “recurso escaso”.

El profesional de la salud es también un ser humano, que sufre, que le duele, que siente miedo, que se angustia, que se cansa, que siente una gran presión, que no

¹ Politóloga, Magister en filosofía y Docente de la Universidad Pontificia Bolivariana. Miembro del Comité de ética médica e investigación del cuidado del paciente crítico en tiempos de pandemia E.S.E. Hospital La María. beatrizcampillo@gmail.com

siempre tiene todas las respuestas, que no siempre logra conseguir aquello que se propone, que hay muchas cosas que escapan de su dominio, que no tiene un control absoluto sobre la vida y la salud de las personas. Por lo que necesitamos como sociedad comprender lo que allí se vive para realmente cuidarlos, respaldarlos, valorarlos, pero sobre todo entenderlos como personas.

Es cierto que a veces como sociedad cometemos un error, y es que, por intentar exaltar su labor, somos muy injustos y llevamos todo al plano de amores y odios. De hecho, a muchos no les gusta que los llamemos “héroes”, porque se vende una idea errada de su labor, porque creemos que tienen superpoderes y que siempre van a conseguir lo que pedimos, y hasta en eso juega la comunicación. Tal vez y de forma más aterrizada, nos vendría bien recordar la idea de héroe de Roberto Gómez Bolaños (Chespirito) cuando hablando del Chapulín Colorado en una entrevista² (1987) explicaba que “el heroísmo no consiste en carecer de miedo, sino en superarlo”, por cierto, comenta que Batman y Superman no son héroes reales, pues son todopoderosos, no pueden tener miedo; mientras que “el Chapulín Colorado se muere de miedo, es torpe, débil, tonto, etc. y consciente de esas deficiencias se enfrenta al problema”, señala que ese es un héroe de verdad y además dice que a veces “pierde, otra característica de los héroes, pierden muchas veces, después sus ideas triunfan”.

Que bien nos haría como sociedad dimensionar los esfuerzos que se hacen ante la pandemia en escala humana, tratando de ponernos un poco en los zapatos de los otros. Por eso del personal médico sanitario, tal vez sea preferible destacar su espíritu de servicio y recordar de forma completa esas metas propias de las Ciencias de la Salud, pues como sociedad también hace falta que comprendamos el para qué está la medicina y la enfermería. Adela Cortina las recuerda muy bien en una de sus conferencias sobre ética profesional, donde explica que: “Quien entra en las profesiones sanitarias, sea medicina o enfermería, tiene unas metas que son: prevenir la enfermedad (...), ayudar a curar lo que se puede curar, cuidar aquello que no se puede curar, y ayudar a morir en paz (...) eso es lo que le da sentido a la profesión sanitaria”³.

Cuatro metas, o bienes internos, esenciales que deberíamos tener muy en cuenta en tiempos de pandemia y que haríamos un gran favor si se las enseñáramos a la sociedad. Pues como lo recuerda el Dr. Héctor Jaime Garro Yepes, gerente del Hospital La María, muchas personas han comprendido que hay que aprender a vivir con el virus, pero todavía hay muchas a las que les cuesta aceptar que en realidad hay que aprender a vivir y a morir con el virus. Y este pensamiento no es derrotista, ni condenatorio, ni frustrante, es volver a mirar la realidad humana y tratar de comprender los procesos de vida, enfermedad y muerte como algo muy

² <https://www.infobae.com/teleshows/infoshow/2018/09/01/la-leccion-de-vida-de-chespirito-batman-y-superman-no-son-heroes-el-heroismo-es-otra-cosa/>

³ <https://www.youtube.com/watch?v=2eYtiv5Iij0>

nuestro que debe ser acompañado, pues, aunque la pandemia nos ponga restricciones como el distanciamiento físico, debe existir cercanía social para afrontar de la mejor manera esas realidades.

Lastimosamente nuestra cultura poco nos ha enseñado sobre la enfermedad, el dolor, y la muerte, parece que nos hemos empeñado en dejar estos asuntos tan aparte de nuestra realidad que cuando llegan suelen sorprendernos de una mala manera. Volvemos al punto inicial, también allí hace falta una buena comunicación, que casi podríamos traducir en que hace falta una buena educación, ese es el papel de las humanidades, ayudarnos a entendernos a nosotros mismos y en eso debemos trabajar.

Al respecto de la línea que venimos siguiendo, también los medios de comunicación tienen una gran responsabilidad y creo que deberían hacer una fuerte reflexión. Hay que ser muy cuidadosos en la manera en la que se presentan las noticias, particularmente aquellas referidas al avance científico, pues muchas veces tras las ganas de presentar una primicia y ganar en rating se generan falsas expectativas, que al verse desinfladas solo generan malestar y desconfianza hacia la ciencia, por lo que apresurarse a mostrar resultados no siempre es bueno. En otras palabras, mientras los científicos saben que para avanzar el “ensayo - error” es parte normal del proceso, la sociedad difícilmente lo entiende así.

Por ello es importante comprender que la comunicación en temas de salud es delicada y hay que tratarla con mucha claridad en todos los niveles, aunque eso implique estar recordando cosas que parecieran obvias. Así como hay que cuidar la relación que tiene el médico con su paciente y familiares al interior de una clínica o un hospital; así mismo debemos cuidar la información que está recibiendo la sociedad a través de los distintos medios de comunicación y de sus gobernantes. Hay que recordar que mientras frente a otras enfermedades habrá una comunicación más personalizada y concreta, cuando estamos hablando de una pandemia estamos llegando a sociedades enteras donde difícilmente tendremos oportunidad de escuchar dudas, y solucionarlas por un solo canal; sin contar que será imposible interpretar silencios o gestos, que en otros contextos permitirían aclarar aquello que incomoda o que no se comprende. Hoy estamos expuestos a mucha información y no siempre es la más confiable, de allí que se denuncie incluso una “infodemia”, término al cual le dedicaremos el próximo artículo.