



Institución: Hospital General Provincial Docente Dr. Antonio Luaces Iraola. Ciego de Ávila

Competencias comunicativas de los especialistas del servicio de Medicina Legal.

Autoras:

Lisbet Sánchez Alfaro sanchezlis544@gmail.com (<https://orcid.org/40000-0002-4296-003X>) MINSAP. Cuba. Master en Ciencias de la Educación Superior, Investigador Agregado, Profesor Asistente. (58016544) Cuba

Llesenia González Noyola. llesenia02@gmail.com (<https://orcid.org/0000-0003-3045-388X>) MINSAP. Cuba. Cuba. Master en Ciencias de la Educación Superior, Investigador Agregado, Profesor Asistente. (53276361) Cuba

Dra. Norma Burgos Suárez.58017826, norma808@gmail.com. Investigador Agregado, Profesor Asistente. Cuba

RESUMEN

Se sustenta la significación de desarrollar las competencias comunicativas en los especialistas del servicio de Medicina Legal del Hospital Provincial General Docente Dr. Antonio Luaces Iraola de Ciego de Ávila, la incorporación de los concernientes teóricos evidenció carencias teóricas-prácticas que justifican como problema científico: ¿limitaciones en el desarrollo de competencias comunicativas en estos especialistas? Fueron empleados métodos y técnicas del nivel empírico; observación a la clínica médico-legal, encuestas a especialistas del servicio de Medicina Legal, entrevista a personas que acuden al servicio y a familiares. Se aportó la caracterización de las competencias comunicativas que incluyó potencialidades y limitaciones que evidencian el desarrollo de acciones, sustentando la importancia de desarrollar las competencias comunicativas de dichos especialistas.

Palabras claves: competencias, comunicación, especialista de Medicina Legal.

INTRODUCCIÓN

Los especialistas requieren un proceso de formación posgraduada acorde a los requerimientos sociales para continuar con el desarrollo de sus competencias profesionales de vital importancia en el contexto actual, debido a los avances vertiginosos de la ciencia y la innovación tecnológica, no se concibe un profesional que no esté en constante preparación y desarrollo de los conocimientos necesarios para enfrentar las demandas de su especialidad.

(1)

Sobre las competencias de los profesionales de la salud se han realizado investigaciones en las cuales se aportan modelos, concepciones y estrategias encaminadas a perfeccionar dicho



proceso, en correspondencia con las exigencias y retos del contexto actual; sin embargo, todavía existen insuficiencias al asumir las competencias de dichos especialistas desde una proyección sistémica y contextualizada de todos los componentes que deben ser integrados en su práctica médica, el desarrollo de las competencias comunicativas, dado que estas no se han tenido en cuenta de forma integradora los aspectos que intervienen en los procesos comunicacionales. ⁽²⁻³⁾

Las competencias comunicativas facilitan el entendimiento y la convivencia entre las personas. Tanto en la interacción social como en las relaciones laborales y el ámbito personal, saber transmitir y captar ideas es fundamental para el logro de una convivencia estable y armónica. ⁽⁴⁻⁵⁾

La comunicación es una dimensión importante en la vida profesional del médico para enfrentar los retos y exigencias de la medicina cubana en los momentos actuales, ya que es prioridad que el médico sepa escuchar con atención, obtener y sintetizar información pertinente, y comprender el contenido de esta información, a partir de establecer relaciones empáticas. ⁽⁶⁾

La valoración sobre el desarrollo de las competencias comunicativas en los especialistas del servicio de Medicina Legal ha presentado limitaciones al no ser abordado de forma integradora y contextualizada desde las necesidades objetivas de estos especialistas y de la institución.

En tal sentido, las competencias comunicativas de los especialistas del servicio de Medicina Legal constituyen un reto en la actualidad, debido que en la práctica médica es imprescindible su desarrollo para la obtención de la información necesaria en su desempeño profesional.

A pesar del reconocimiento de la importancia del tema y de las investigaciones realizadas al respecto, se revela que aún es limitado el abordaje de las competencias comunicativas en los especialistas del servicio de Medicina Legal como un proceso continuo, que debe estar basado en criterios consensuados por los especialistas. En el contexto específico de los especialistas del servicio de Medicina Legal del Hospital Provincial General Docente Dr. Antonio Luaces Iraola, al indagar en esta situación problemática a partir del intercambio dichos especialistas y la observación a la clínica médico-legal de dicha especialidad, fue posible integrar elementos que revelan las siguientes manifestaciones:

- Limitaciones en establecer un adecuado intercambio para recolectar y compartir información de significación para la atención de las personas que acuden al servicio.

- Insuficiencias para comprender la perspectiva del paciente desde el lenguaje verbal y extraverbal.



-Limitaciones en la capacidad de escucha y la retroalimentación en el intercambio con los familiares.

-Limitada integración del contexto familiar y comunitario en el logro de una adecuada comunicación.

-Empleo de términos técnicos de difícil comprensión.

-Limitaciones en la estimulación de un clima de comunicación basado en el respeto, el humanismo y ética profesional.

-Insuficiente preparación para solucionar los conflictos que se presentan en el intercambio con los familiares.

La literatura existente demuestra que la capacidad de comunicarse adecuadamente es una competencia profesional que puede ser enseñada, aprendida y mejorada en cualquier momento de la vida profesional, con el adecuado entrenamiento.

El objetivo de la investigación se refiere a: Caracterizar el estado actual de las competencias comunicativas de los especialistas del servicio de Medicina Legal

Materiales y Métodos

Se realizó una investigación aplicada con un diseño observacional descriptivo de corte transversal, en el período comprendido de febrero 2022 a febrero 2023, con un universo de 15 médicos, 10 de ellos especialistas en Medicina Legal, y 2 Psiquiatras, de ellos dos Licenciados y un trabajador social, se utilizaron métodos y técnicas:

Del nivel teórico; histórico-lógico: permitió determinar los antecedentes históricos del proceso de superación de los especialistas del servicio de Medicina Legal y establecer la lógica en su desarrollo, analítico-sintético: se empleó para determinar los fundamentos teórico-metodológicos que sustentan el desarrollo de competencias comunicativas desde el proceso de superación de los especialistas del servicio de Medicina Legal.

Del nivel empírico, análisis documental: a los planes de superación de los especialistas del servicio de Medicina Legal: se utilizó para la caracterización de los objetivos, la planificación y el contenido de su superación, observación a la clínica médico-legal: permitió la caracterización del estado actual del desarrollo de competencias comunicativas de los especialistas del servicio de Medicina Legal, encuestas a los especialistas del servicio de Medicina Legal: para identificar las regularidades que se manifiestan en su proceso de superación y como se inserta el desarrollo de competencias comunicativas, entrevista a personas que acuden al servicio y a familiares: para integrar sus valoraciones sobre las competencias comunicativas de los especialistas de este servicio.



Procedimientos matemáticos, análisis porcentual: para el procesamiento de toda la información cuantitativa de la investigación en el diagnóstico y en la evaluación de la efectividad.

Desarrollo

Competencias comunicativas de los especialistas del servicio de Medicina Legal.

La comunicación es un proceso de intercambio entre las personas, lo que denota la necesidad de interacción entre, al menos, dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto en el proceso comunicativo. Es un proceso de intercambio de información a través de signos mediante el cual se comparten experiencias, conocimientos y vivencias, lográndose una influencia mutua.

Representa una forma de interacción humana y no puede verse al margen de la actividad del hombre. Está condicionada por el lugar que ocupa el hombre dentro del sistema de las relaciones sociales y, es a la vez, resultado y condición del proceso de producción. ⁽⁶⁾

Entre sus principales características se encuentran su carácter procesal, dinamismo y movilidad. En cuanto al carácter procesal, la comunicación constituye una secuencia de acciones que tiene un devenir dinámico y que inclusive no debe circunscribirse al momento de la situación comunicativa.

La comunicación es un proceso complejo, de carácter material y espiritual, social e interpersonal que posibilita el intercambio de información, la interacción y la influencia en el comportamiento humano, a partir de la capacidad simbólica del hombre. ⁽⁷⁾

La comunicación es clave en el ámbito profesional pero también en el personal, se considera que los seres humanos necesitan información y por eso la comunicación es importante. Cuando se transmite información se hace de varias formas. La más habitual es a través de la palabra, ya sea oral o escrita. ⁽⁸⁾

La comunicación en la salud se da a través de un proceso que engloba tareas específicas y comportamientos observables conocer, analizar, interpretar y enseñar correctamente las guías y normas técnicas que rigen el ejercicio de la medicina, las normas jurídicas en las que se establecen conceptos o razonamientos que delimitan ese ejercicio y los principios éticos.

⁽⁶⁻⁷⁾

El proceso comunicativo tiene por objetivo sentar las bases teóricas para que cada profesional de la salud, dependiendo de la responsabilidad y labor que realice, pueda focalizar el aprendizaje en soluciones prácticas que se reflejen en una práctica profesional, sustentada en relaciones interpersonales óptimas. ⁽⁸⁾



Hoy, la comunicación es una competencia genérica, en el área de la salud incluye, las habilidades de escucha, la comunicación de malas noticias, la empatía, el respeto por la diversidad. ⁽⁶⁾.

Al hablar de competencias comunicativas tenemos que tener presente dos elementos: el lenguaje y la comunicación; el lenguaje comienza como un medio de comunicación entre miembros de un grupo. Pues, a través del lenguaje se adquiere la visión del mundo, la perspectiva cultural y los modos de significar la singularización de su propia cultura. ⁽⁷⁾

El lenguaje es eminentemente social, porque se comparte por todos, es una necesidad innata de comprenderse unos a otros y por consiguiente la lengua se circunscribe no solo a normas individuales sino también a la de una determinada comunidad. ⁽¹³⁾

Es importante desarrollar las competencias comunicativas ya que permiten poder ser personas competentes del grupo social, el cual está circunscrito con respecto a las funciones de la comunicación:

- La función informativa: se concibe como proceso de intercambio de información entre los interlocutores; fenómeno bidireccional. La información no se limita a la trasmisión de ideas, conceptos y conocimientos, sino que incluye también los intereses, estados de ánimo, sentimientos y las actitudes que se producen entre las personas durante la actividad conjunta.
- La función afectiva: se concibe como el proceso de comprensión mutua y de percepción interpersonal de los que participan en el proceso de comunicación condiciona el aspecto afectivo de la comunicación y determina el desarrollo de las relaciones entre los participantes. Este es el aspecto más complejo y profundo de la comunicación, pues implica que se tengan en cuenta los motivos, los propósitos y las actitudes del otro
- La función reguladora: se concibe como el proceso interactivo entre los participantes en el que se regulan sus acciones mutuamente. ⁽⁸⁾

Se ha tratado hasta aquí, en sentido general, la importancia de la comunicación en la labor médico legal.

Caracterización del estado actual del desarrollo de competencias comunicativas de los especialistas del Servicio de Medicina Legal del Hospital Provincial General Docente Dr. Antonio Luaces Iraola de Ciego de Ávila.

El ámbito en el cual se desarrolló la investigación es el servicio de Medicina Legal del Hospital Provincial General Docente Dr. Antonio Luaces Iraola de Ciego de Ávila, el mismo está conformado por 15 médicos, 10 de ellos especialistas en Medicina Legal, y 2 Psiquiatras, de ellos dos Licenciados y un trabajador social.



Se desarrolló la observación a 12 clínica médico-legal con el objetivo de caracterizar el desarrollo de competencias comunicativas en estos especialistas.

Al integrar la observación de los indicadores se comprobó que en las 12 clínica médico-legal se revelaron limitaciones en el desarrollo de las competencias comunicativas de dichos especialistas. No se evidenció adecuado intercambio para recolectar y compartir información de significación para las personas que acuden al servicio, predominando por parte de los especialistas la utilización de preguntas estandarizadas que no fueron aportadas de información relevante.

En la totalidad de la clínica médico-legal se evidenciaron dificultades para la comprensión de la perspectiva desde el lenguaje verbal y extraverbal. El lenguaje verbal fue limitado y sin matices que potenciaran el diálogo y la comunicación. Por su parte, se mostraron elementos inadecuados desde lo extraverbal que transitaban desde el distanciamiento hasta gestos inapropiados que provocaron alarma innecesaria en los familiares.

Al valorar la capacidad de escucha y la retroalimentación en el intercambio con los familiares se revelaron limitaciones en 10 (83.3%) de las clínico médico-legal observadas al no ofrecer espacio para el diálogo y se produjeron distracciones e interrupciones cuando estos exponían dudas o preocupaciones.

En ocho (66.6%) de las clínica médico-legal resultó limitada la integración del contexto familiar y comunitario en el logro de una adecuada comunicación. En la totalidad de la clínica médico-legal se evidenció empleo de términos técnicos de difícil comprensión.

En 10 (83.3%), de las 12 clínica médico-legal se constató limitada preparación para solucionar los conflictos que se presentan en el intercambio. Predominó el lenguaje, postura autoritarios, no persuasión y el convencimiento a familiares.

El indicador que presentó mejores resultados fue el referido a la presencia del respeto, el humanismo y la ética profesional que fue evidente en 11 (91.6 %) de las 12 clínica médico-legal observadas.

Se realizó la entrevista a 30 familiares (Anexo 2), los que fueron seleccionados de manera intencional al resultar familiares que por las características de la sanidad debieron asistir al servicio por un tiempo prolongado. Se evidenció consenso en los entrevistados en estar insatisfechos de forma general con las competencias comunicativas de los especialistas del servicio.

Coincidieron en señalar como aspectos con mayores dificultades en la comunicación que presentan los especialistas del servicio de Medicina Legal, los referidos a la capacidad de escucha y la retroalimentación en el intercambio con los familiares, la utilización de términos



técnicos de difícil comprensión, no ofrecer el espacio para el diálogo y el intercambio cuando se expresan dudas o preocupaciones.

Los entrevistados ejemplificaron y contaron anécdotas de situaciones donde quisieron que se les explicara más sobre su sanidad y no se les ofrecieron todos los argumentos necesarios, fueron interrumpidos o sintieron temor al establecer el diálogo ante gestos o expresiones que los frenaron en la conversación. Como aspectos más favorables en la comunicación, la totalidad de los entrevistados refirió el respeto, el humanismo y la ética profesional.

Se aplicó una encuesta a los 16 especialistas del servicio para integrar valoraciones sobre sus competencias comunicativas.

Los resultados de la encuesta evidenciaron que los 16 encuestados (100 %) consideraron nunca estar preparados para recolectar y compartir información de significación, así como para comprender la perspectiva desde el lenguaje verbal y extraverbal; 14 de los encuestados (87.5%), consideraron que nunca tienen la capacidad de escucha y la retroalimentación en el intercambio con los familiares.

Por su parte, 15 encuestados (93,75 %) expresaron que nunca integran el contexto familiar y comunitario en el logro de una adecuada comunicación.

Al valorar el empleo de términos de fácil comprensión y la estimulación de un clima de comunicación basado en el respeto, el humanismo y ética profesional, 10 entrevistados (62,5%) afirmaron hacerlo sólo a veces y seis (37,5 %) reconocieron que nunca lo hacen.

Al preguntarles si se encuentran preparados para solucionar los conflictos que se presentan en el intercambio familiar ante indicaciones de parte de estado, 10 entrevistados (62,5%) expresaron que nunca y seis (37,5 %) reconocieron que a veces.

Después de analizar e integrar los resultados de la aplicación de los instrumentos, fue posible aportar potencialidades y limitaciones que se manifiestan en los especialistas del servicio de Medicina Legal relacionados con las competencias comunicativas. Como potencialidades, se constató el reconocimiento por parte de los profesionales del servicio de Medicina Legal de la importancia y las limitaciones existentes en el desarrollo de sus competencias comunicativas, la aceptación de valores éticos para el desarrollo de las competencias comunicativas y la existencia de espacios desde la superación profesional que pueden ser utilizados para el desarrollo de las competencias comunicativas de estos especialistas.

Se evidenció que estos especialistas presentan limitaciones para el intercambio, recolección y compartir información de significación para la atención a las personas que asisten al servicio e insuficiencias para la comprensión de la perspectiva del el lenguaje verbal y extraverbal y en la capacidad de escucha y la retroalimentación en el intercambio con los



familiares. Resulta limitada la integración del contexto familiar y comunitario en el logro de una adecuada comunicación y la preparación para solucionar los conflictos que se presentan en el intercambio con las personas que acuden al servicio y familiares. Con esta caracterización, se integraron aspectos referidos a la necesidad de realizar acciones que contribuyan al desarrollo de competencias comunicativas en los especialistas del servicio de Medicina Legal.

CONCLUSIONES

El análisis de los fundamentos teóricos del desarrollo de competencias comunicativas de los especialistas del servicio de Medicina Legal reveló que el tema se ha abordado insuficientemente desde la interacción médico- familia, personas que asisten al servicio- y sociedad; la caracterización del estado actual del desarrollo de las competencias comunicativas de los especialistas del servicio de Medicina Legal evidenció potencialidades y limitaciones que deben ser tenidas en cuenta para la proyección de acciones que consoliden su desarrollo en una proyección comunicativa contextualizada e integradora.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Bosman, S.S., Lindell, D.F., Dolansky, M.A., y Garber, J.S. (2015). *Nurses' professional values and attitudes toward collaboration with physicians. Nursing ethics*. Rev. Méx. Nur. [Internet] 2015[citado 28 nov 2018]; 75(4):185-186. Disponible en: https://www.clinicalkey.es/service/content/pdf/watermarked/1-s2.0-S2007408515000932.pdf?locale=es_ES
2. Céspedes, R (2020). *Otros aspectos de la evolución histórica de la educación médica superior en Cuba respecto a la Medicina Legal; 1959-2004*. Rev.Med.Clin Condes [Internet] 2016[citado 28 nov2018] 1; 22(4): 453-458. Disponible en: https://www.clinicalkey.es/service/content/pdf/watermarked/1-s2.0-S0716864011704503.pdf?locale=es_ES
3. Coulehan, JL. & Block, MR. (2016). *The Medical Interview: Mastering Skills for Clinical Practice*. Philadelphia Editions. Rev. Colomb. [Internet] 2017[citado 28 nov 2018]; 26(2):110-116. Disponible en: https://www.clinicalkey.es/service/content/pdf/watermarked/1-s2.0-S0120789X16300843.pdf?locale=es_ES
4. Fernández González, AM. (2019). La comunicación. Su importancia en el contexto de la nueva universidad cubana médica. Editorial universitaria. GacSanit. [Internet] 2017[citado 28 nov2018]; 31(2):100-107. Disponible en: https://www.clinicalkey.es/service/content/pdf/watermarked/1-s2.0-S0213911116302606.pdf?locale=es_ES



5. González González, R (2015). La historia clínica médica como documento médico-legal, *Medicine* [Internet] 2017[citado 28 nov2018]; 2(33): 1966-79. Disponible: https://www.clinicalkey.es/service/content/pdf/watermarked/1-s2.0-S0304541217301166.pdf?locale=es_ES
6. Galaczi, E. (2018). *Teacher Professional Development*. UCLES. *Medicine* [Internet] 2015[citado 28 nov 2018]; 11(83):4939-49 Disponible en: https://www.clinicalkey.es/service/content/pdf/watermarked/1-s2.0-S0304541215001791.pdf?locale=es_ES
7. Gutiérrez Vera, S. (2018). *La importancia de la comunicación en las relaciones interpersonales y laborales*. Universidad Autónoma Metropolitana. México. [aprox. 5 pantallas]. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/prostatediseases.html>
8. Vasquez Ortiz, M (2016). *La relatividad del secreto profesional en la medicina legal*. [aprox. 3 pantallas]. Disponible en: <https://www.cdc.gov/Spanish/especialesCDC/CancerProstata>.