

Jairo Ramón Villasmil Ferrer

<https://doi.org/10.35381/s.v.v9i1.4746>

Manejo de expectativas en la práctica médica: como mejorar el bienestar, la adherencia al tratamiento y la satisfacción del paciente, desde la psicología de la salud

El vínculo entre el médico y sus pacientes durante el ejercicio clínico es mucho más que una relación netamente técnica. Es un espacio de encuentro donde se intercambian y generan emociones, creencias, miedos y obviamente esperanzas. Manejar adecuadamente las expectativas del paciente aflora como un proceso comunicativo con dimensiones múltiples, de orden psicológico y ético, necesario para garantizar no solamente la adherencia a los tratamientos, sino también su bienestar emocional, al tiempo que afecta su satisfacción por la atención recibida. En esta editorial se reflexiona acerca de la importancia de esta práctica, su impacto en la calidad del cuidado médico y sus notorias implicaciones psicológicas.

Cuando una persona acude a una consulta médica, lo hace con una carga cognitiva y emocional que configura sus expectativas, pudiendo ser afectadas por experiencias previas, la información que ha recibido y las creencias culturales. De igual manera son afectadas por su nivel educativo y estado emocional. Estas expectativas del paciente se debaten entre la esperanza y la incertidumbre, ya que algunos esperan una cura inmediata, mientras otros temen un diagnóstico grave, y en muchos casos desean simplemente ser escuchados. Cuando no son abordadas adecuadamente estas expectativas, pueden aparecer frustraciones, desconfianza o abandono del tratamiento indicado. Por el contrario, cuando el especialista reconoce, da validez y ajusta las expectativas del paciente de forma realista pero empática, el vínculo terapéutico se fortalece y se favorece la colaboración. Por ejemplo, la adherencia terapéutica al

Jairo Ramón Villasmil Ferrer

tratamiento no depende solo de la prescripción médica, sino de factores psicológicos como la confianza en el profesional (que es construida a través de la claridad en la información), el respeto por la autonomía del paciente y basándose principalmente en la escucha activa. Dada la importancia de estos aspectos, se constituyen en fuentes de investigaciones que permitan profundizar en estos temas.

Un paciente informado y emocionalmente acompañado en su proceso, tiende a experimentar menos ansiedad, lo que mejora su disposición a seguir indicaciones. También necesita sentirse capaz de cumplir el tratamiento, lo que se logra cuando el médico ofrece apoyo y explica los pasos de una manera comprensible. Un dato interesante es que el especialista podría fortalecer el sentido personal del tratamiento, al conectarlo con los valores y las metas del paciente. El manejo de expectativas no es solo una técnica comunicacional, sino que indirectamente es una especie de intervención psicológica a nivel sutil que incide en el comportamiento del paciente. Más allá del diagnóstico la satisfacción del paciente no se limita al resultado clínico, pues es sabido empíricamente que estos pacientes valoran aspectos como el hecho de ser tratados con dignidad y de forma respetuosa, recibir las explicaciones de forma clara y honesta, y sentir que sus emociones son comprendidas.

El adecuado manejo de las expectativas es una buena práctica clínica con implicaciones psicológicas profundas, ya que no se trata de prometer resultados, sino de construir conjuntamente una relación que se base en la confianza, la empatía y la comunicación sincera. Si el médico reconoce al paciente como sujeto complejo, activo y cargado emocionalmente, se siente comprometido a acompañarlo de manera sensible, abriendo la puerta a una atención más humana, efectiva y satisfactoria. Es predecible que, la satisfacción con la atención médica está estrechamente relacionada con la continuidad del tratamiento, la recomendación sobre el profesional a otros y su disposición a regresar en consultas futuras. Otra particularidad se relaciona con que el especialista maneje adecuadamente las expectativas para contribuir con el bienestar emocional del paciente,

Jairo Ramón Villasmil Ferrer

evitando falsas esperanzas, minimizando el impacto de noticias malas o difíciles y ofreciendo apoyo en momentos de vulnerabilidad.

Estas estrategias que los médicos pueden incorporar en su práctica diaria, entre las que podría mencionarse hacer una exploración activa de las expectativas del paciente al iniciar la consulta; validar sus preocupaciones emocionalmente, sin juzgar ni minimizarlas; explicar los límites del tratamiento y posibles alternativas para poder adaptar las expectativas de forma colaborativa. Se debe comunicar con realismo y claridad, evitando tecnicismos innecesarios. También registrar y hacer seguimiento a las expectativas, en especial en casos crónicos o de complejidad. Al hacer esto, no solo se mejora la experiencia del paciente, sino que se reduce la posibilidad del desgaste emocional del médico o síndrome de burnout, al evitarse conflictos derivados de expectativas no gestionadas y malentendidos. Afloró acá otra cantera de numerosos temas de estudio, que aunque han sido abordados ocasionalmente, valdría la pena contextualizarlos en las culturas y realidades latinoamericanas.

En tiempos donde la disciplina medica enfrenta desafíos tecnológicos, institucionales y éticos, volver la mirada hacia el encuentro clínico como espacio de diálogo y cuidado, puede convertirse en el mayor acto de innovación.

Dr. Jairo Ramón Villasmil Ferrer. Ph.D
jaravife2004@yahoo.com.mx

Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda, Santa Ana de Coro, Falcón
Venezuela

<https://orcid.org/0000-0002-5535-3132>