

Modalidades de saludo preferidas por los pacientes en la consulta pediátrica ambulatoria

Greeting modalities preferred by patients in pediatric ambulatory setting

Dr. Alfredo Eymann^a, Dra. Marina Ortolani^a, Dra. Graciela Moro^a, Dra. Paula Otero^a, Dra. Cristina Catsicaris^a y Dr. Carlos Wahren^a

RESUMEN

Introducción. El saludo es la primera forma de comunicación verbal y no verbal y constituye una valiosa herramienta para favorecer el vínculo entre el médico y el paciente.

Objetivo. Evaluar las preferencias de padres y niños sobre cómo desean que los pediatras de cabecera los saluden y se dirijan a ellos.

Material y métodos. Se realizó un estudio de corte transversal. La población fueron los acompañantes de pacientes de entre 1 mes y 19 años y los pacientes mayores de 5 años. Se completó un cuestionario al finalizar la consulta.

Resultados. Se analizaron 419 encuestas de acompañantes y 249 de pacientes. El 68% de los acompañantes prefirió que el médico se dirigiera a ellos por el nombre de pila, el 67% ser saludado con un beso en la mejilla y el 90% ser tratado de manera informal (tuteo). Preferir el saludo con beso en la mejilla estuvo asociado en el análisis multivariado con que el acompañante fuera la madre, la edad menor a 39 años y hubiera mayor tiempo del vínculo con el pediatra. Los pacientes prefirieron ser llamados por su nombre de pila en un 60%.

Conclusiones. En la consulta ambulatoria los acompañantes y los pacientes prefieren ser llamados por su nombre de pila y ser saludados con un beso en la mejilla. Los acompañantes prefieren el trato informal durante la consulta.

Palabras clave: comunicación, relación médico-paciente, interacción pacientes-pediatra, saludo a los padres.

SUMMARY

Introduction. The greeting is the first form of verbal and nonverbal communication and is a valuable tool to support the physician-patient relationship.

Objective. Assess parents and children preferences on how they want pediatricians greet and address them.

Material and methods. Cross-sectional study. The population was persons accompanying patients (parents or guardians) between 1 month and 19 years old and patients older than 5 years old. A survey questionnaire was completed after the medical visit.

Results. A total of 419 surveys from patients' companions and 249 from pediatric patients were analyzed; 68% of the companions preferred the doctor addressed them by the first name, 67% liked to be greeted with a kiss on the cheek and 90% liked to be treated informally. Preferring to be greeted with a kiss on the cheek was associ-

ated in multivariate analysis with the companion was the mother, age younger than 39 years and longer time in knowing the pediatrician; 60% of the patients preferred to be addressed by their first name.

Conclusions. In the outpatient setting patients companions and patients themselves prefer to be addressed by their name informally and be greeted with a kiss on the cheek.

Key words: communication, physician-patient relationship, parent-pediatrician interaction, parent's greetings.

INTRODUCCIÓN

El saludo es el gesto que inicia y cierra el encuentro entre las personas. Es la primera forma de comunicación verbal y no verbal y constituye una valiosa herramienta para favorecer el vínculo entre el paciente y el médico.^{1,2}

La experiencia personal, el sentido común y la empatía del médico son importantes para establecer un vínculo adecuado con los pacientes. De todas maneras, los programas de educación médica deberían procurar la enseñanza de la competencia en comunicación.³

Si los pacientes se sienten cómodos y satisfechos en el encuentro con su pediatra, la adherencia a las recomendaciones médicas puede ser óptima.¹⁻³ Además, una buena comunicación mejora la satisfacción del médico y disminuye el estrés de la consulta, y esto, en cierta medida, previene el desgaste laboral.⁴

No hay muchos estudios que indaguen sobre las modalidades que eligen los médicos para saludar a los pacientes e interactuar con ellos en el inicio de la consulta. Se ha publicado que los médicos, en general, inician la consulta presentándose a sí mismos, se diri-

a. Servicio de Clínica
Pediátrica del
Departamento
de Pediatría del
Hospital Italiano de
Buenos Aires.

Correspondencia:
Dr. Alfredo Eymann:
alfredo.eymann@
hospitalitaliano.org.ar

Conflicto de intereses:
Ninguno que declarar.

Recibido: 27-8-10
Aceptado: 9-11-10

gen a los pacientes por sus nombres y los saludan extendiéndoles la mano.^{1,5-8}

No se han publicado en pediatría estudios que evalúen las modalidades de saludo entre pacientes y médicos en la consulta en nuestro medio.

OBJETIVO

Evaluar las preferencias de padres y niños respecto de cómo desean que los pediatras de cabecera los saluden y se dirijan a ellos.

POBLACIÓN, MATERIAL Y MÉTODOS

Se realizó un estudio de corte transversal, descriptivo y analítico. La población comprendió a los acompañantes de pacientes en un intervalo etario de entre 1 mes y 19 años, y a los niños mayores de 5 años que concurren a los consultorios externos de Pediatría para ser atendidos por su pediatra de cabecera durante los meses de marzo y abril de 2009.

Se excluyó a los pacientes que concurren sin acompañante. La muestra fue seleccionada en forma no aleatorizada y por conveniencia, luego se solicitó un consentimiento informado oral a los adultos y asentimiento de los niños para participar en el estudio.

Se confeccionó una encuesta de 9 preguntas (7 para los acompañantes y 2 para los pacientes) diseñada por un grupo de pediatras y se realizó un ajuste para su comprensión con un grupo de 15 pacientes. No se evaluó la estructura interna ni la validez del cuestionario (ver Anexo 1 en versión electrónica).

Se definieron las siguientes variables: sexo y edad de pacientes y acompañantes, educación alcanzada por el acompañante, tiempo de vínculo con el pediatra, sexo y edad del pediatra percibida por los acompañantes, modalidad del pediatra para dirigirse a los acompañantes preferida y no deseada (nombre de pila, apellido, señor/a, señor/a + apellido, madre/mamá o indiferente), forma de saludo preferida y no deseada (beso en la mejilla, estrechar la mano, sin contacto físico o

indiferente) y forma de interactuar formal o informal (tuteo/voseo) preferidas, modalidad del pediatra para dirigirse a los pacientes preferida (nombre de pila, nombre de pila en diminutivo, apelativo genérico, apodo o indiferente) y forma de saludo (beso en la mejilla, estrechar la mano, abrazo, sin contacto físico o indiferente) preferida.

El cuestionario fue entregado por el pediatra de cabecera al finalizar la consulta, para ser completado en la sala de espera y entregado en la recepción administrativa. Los pacientes que no sabían leer completaron la encuesta de manera indirecta a través de sus padres.

Se analizaron las variables categóricas con la prueba de ji al cuadrado (χ^2) y se construyó un modelo de regresión logística con la modalidad de saludo, con beso en mejilla del acompañante como variable dependiente y las variables estadísticamente significativas en el análisis univariado como variables independientes. Se consideró significativo un valor de p menor a 0,05. Se utilizó el programa estadístico Stata 8.0 (Stata Corporation, Texas, EE.UU.). El estudio fue aprobado por el Comité de Ética y Protocolos de Investigación del Hospital.

RESULTADOS

Se analizaron 419 encuestas de acompañantes y 249 de pacientes (niños mayores de 5 años). Los acompañantes fueron las madres en el 85% de los casos, el 71% había finalizado estudios terciarios y/o universitarios y la mediana de edad fue 39 (intervalo intercuartilo 25-75 [IIC] 34-44 años). La mediana de la edad de los pacientes fue 10 (IIC 7-14 años) 55% de los cuales fueron varones.

La encuesta fue entregada por 18 profesionales, el 72% fueron varones, el tiempo del vínculo paciente-pediatra tuvo una mediana de 5 años (IIC 2-8 años) y la edad percibida por los acompañantes fue, en un 65%, de entre 40 y 50 años.

El 68% de los acompañantes prefirió que el médico se dirigiera a ellos por el nombre de pila, el 67% ser saludado con un beso en la mejilla y el

Tabla 1. Preferencia de los acompañantes a ser saludados con un beso en la mejilla

| | Análisis univariado | Análisis multivariado |
|--|---------------------------|--------------------------|
| Madre | *4 (2,2-7,3) p <0,001 | * 3,9 (2,2-6,9) p<0,001 |
| Tiempo del vínculo con el pediatra (mayor de 2 años) | *1,9 (1,1-3,1) p=0,008 | * 2 (1,2-3,4) p=0,007 |
| Edad del acompañante (mayor de 39 años) | *0,61 (0,4-0,95) p=0,021 | *0,6 (0,38-0,95) p=0,025 |
| Sexo femenino del pediatra | *0,61 (0,36-1,005) p=0,04 | *0,61 (0,37-1,01) p=0,04 |

n= 416

* Odds Ratio (IC 95%) y p valor

90% ser tratado de manera informal (tuteo). Los acompañantes prefirieron, en un 78%, que los pediatras se dirigieran a sus hijos por el nombre de pila y en un 72% que se los saludara con un beso en la mejilla.

Preferir el saludo con un beso en la mejilla estuvo asociado en el análisis multivariado con que el acompañante fuera la madre, el tener una edad menor a 39 años y un mayor tiempo del vínculo con el pediatra. Se observó una tendencia hacia el sexo femenino del pediatra y no estuvo asociado al grado de instrucción del acompañante ni a la edad percibida del médico (Tabla 1).

La preferencia del tuteo no se asoció con ninguna de las siguientes variables: que el acompañante fuera la madre, el tiempo del vínculo y sexo del pediatra, el grado de instrucción del acompañante ni con la edad del médico según la percepción del acompañante.

Los pacientes prefirieron ser llamados por su nombre de pila en un 60%, por su apelativo genérico en un 11%, a un 11% les resultó indiferente, por su apodo a un 10% y, el 8% restante, por su nombre de pila en diminutivo. En relación a cómo ser saludados: 72,6% de las mujeres y 29,9% de los varones lo prefirió con un beso en la mejilla y el 7,8% y el 36,2%, estrechando la mano, respectivamente (Tabla 2).

Los acompañantes no rechazaron una modalidad en particular de los pediatras para ser saludados ni de dirigirse hacia ellos.

DISCUSIÓN

Investigaciones previas han evaluado las preferencias de saludo de los acompañantes de pacientes pediátricos y adultos en otros países;⁵⁻⁹ pero no hemos encontrado estudios de este tipo en nuestro medio ni que hayan evaluado las preferencias de saludo y trato de los niños.

Algunos autores consideran que los médicos no deberían dirigirse a sus pacientes por el nombre de pila, debido a que este trato podría corresponderse con un modelo paternalista, que reduce

el estatus del paciente en un momento en el que éste podría sentirse vulnerable. Sin embargo, otros autores consideran que un trato familiar los haría sentirse más cómodos.⁶⁻¹⁰

En un estudio de 475 pacientes atendidos por médicos generalistas, sólo el 16% mostró disconformidad con que se dirigieran a ellos por el nombre de pila y muchos comentaron que, por el contrario, esto los hacía sentirse más cómodos. Sólo 6 pacientes se dirigían o querían dirigirse al médico por su nombre de pila, lo que muestra de qué manera está instalado un modelo asimétrico en la relación médico-paciente.⁷⁻¹¹ Otro estudio mostró que la mayor parte de la población afroamericana encuestada prefería que se dirigieran a ellos por su apellido.⁶

Las características socioculturales de una población marcan las costumbres y hábitos particulares de relación entre las personas, y son diferentes en cada región o país. Estas diferencias tornan dificultosa la extrapolación de resultados de otros estudios a nuestro medio.^{4,6}

Los pacientes que participaron de nuestro estudio y sus acompañantes prefirieron ser llamados por su nombre de pila y ser saludados con un beso en la mejilla.

Al analizar las variables demográficas, la gran mayoría de los acompañantes fueron madres con alto grado de formación y un prolongado tiempo de vínculo con su pediatra. Esto podría influir en la preferencia de saludos observada.

Al considerar el alto grado de instrucción de los acompañantes, surgen ciertas hipótesis que podrían explicar las preferencias de los acompañantes. Estos padres, profesionales en su mayoría, podrían percibir al pediatra de sus hijos como un par y, lejos de una relación "paternalista", buscan relacionarse con más libertad y confianza, a la espera de que el profesional haga lo mismo con ellos. Además, el vínculo prolongado que mantienen con sus pediatras (mediana de 5 años) explicaría el trato más informal.

La mayoría de los pediatras fue de género masculino, lo cual concuerda con la proporción de pediatras varones entre los médicos del servicio de clínica pediátrica de nuestro hospital.

Si bien las madres (85% de los acompañantes) prefirieron el saludo con beso en la mejilla por parte de sus pediatras (71% varones), se observó una tendencia de esta modalidad con pediatras de su mismo género. Por otra parte, los acompañantes de menor edad prefirieron ser saludados con un beso en la mejilla; esto podría deberse a un cambio generacional de modalidad en el saludo.

Tabla 2. Preferencia de los niños en el saludo según sexo

| Saludo | Sexo | |
|---------------------|-----------------|-----------------|
| | Mujer n= 105 | Varón n= 124 |
| beso en la mejilla | 72,6% | 29,9% |
| estrechar la mano | 7,8% | 36,2% |
| indiferente | 12,8% | 19,7% |
| abrazo | 4,9% | 9,5% |
| sin contacto físico | 2% | 4,7% |

Los padres prefirieron y valoraron un trato más cercano e informal con sus hijos, pero esto no necesariamente se correlacionó con las preferencias de los niños: se observó una clara preferencia de las pacientes a recibir un beso y de los pacientes a estrechar la mano; esto podría relacionarse con la elevada proporción de pediatras varones.

El estudio no estuvo diseñado para diferenciar entre el saludo inicial y el final, pero estos dos momentos tienen significados diferentes. Mientras que al momento del saludo inicial el paciente está a la expectativa de resolver dudas y problemas, cuando el vínculo ya fue establecido el médico puede valorar, en el saludo final, la calidad de relación establecida: la satisfacción del paciente y el grado de compromiso percibido. Futuros estudios deberían evaluar si el tipo de saludo final se correlaciona con la satisfacción del paciente al finalizar la consulta.

Este trabajo presenta algunas debilidades: dado que el pediatra fue quien entregó la encuesta, esto pudo haber influido en las respuestas de los acompañantes si estos la hubieran percibido como alguna forma de evaluación, tanto de la competencia como sobre su propia elección del pediatra de su hijo.

El presente estudio es una aproximación a comprender las preferencias de los acompañantes y pacientes en nuestro medio; debería ser complementado con estudios de diseño cualitativo para comprender motivaciones de los acompañantes y sus hijos en el estilo de relación médico-paciente que establecen. Por otro lado, si bien presenta como limitación su validez externa (por haber evaluado a una población urbana de clase media), se podría reproducir fácilmente en otros contextos.

El pasaje del modelo médico hegemónico y paternalista a otro de mayor paridad y de decisiones compartidas requiere la participación activa, tanto de los médicos como de los pacientes. La falta de concordancia entre ambos puede llevar a una falta de alineación entre las partes que dificulte la relación médico-paciente.¹² Consideramos que este estudio aporta una herramienta más al fortaleci-

miento de la relación médico-paciente y contribuye a una mejor atención de nuestros pacientes.

CONCLUSIÓN

En la consulta ambulatoria, tanto los acompañantes como los niños prefieren ser llamados por su nombre de pila y ser saludados con un beso en la mejilla.

La preferencia de saludo con un beso en la mejilla estuvo asociada con que el acompañante fuera la madre y joven, y al tiempo del vínculo con el pediatra. Los acompañantes prefieren el trato informal durante la consulta. ■

Ver *Anexo* en versión electrónica.

BIBLIOGRAFÍA

1. Musso C, Enz P. *Semiótica Médica: Principios lingüísticos y comunicaciones de uso médico*. Buenos Aires: del hospital ediciones; 2007.
2. Kahn MW. Etiquette-based medicine. *N Engl J Med* 2008; 358(19):1988-9.
3. Eymann A, Maxit C, Cacchiarelli N, Imach E, Wahren C. La vestimenta del médico pediatra en el consultorio hospitalario. *Arch Argent Pediatr* 2005; 103(3):212-7.
4. Catsicaris C, Eymann A, Cacchiarelli N, Usandivaras I. La persona del médico residente y el síndrome de desgaste profesional (burnout). Un modelo de prevención en la formación médica. *Arch Argent Pediatr* 2007; 105(3):236-40.
5. Makoul G. The SEGUE Framework for teaching and assessing communication skills. *Patient Educ Couns* 2001; 45(1):23-34.
6. Amer A, Fischer H. "Don't call me 'mom'": how parents want to be greeted by their pediatrician. *Clin Pediatr (Phila)* 2009; 48(7):720-2.
7. Conant EB. Addressing patients by their first names. *N Engl J Med* 1983; 308(4):226.
8. Dudley H, Baker L. How's your form of address going matey! Orright? *BMJ* 1988; 297(6664):1699.
9. McKinstry B. Should general practitioners call patients by their first names? *BMJ* 1990; 301(6755):795-6.
10. Makoul G, Zick A, Green M. An evidence-based perspective on greetings in medical encounters. *Arch Intern Med* 2007; 167(11):1172-6.
11. Weiner SJ. "Dr. Auster and Joan": the problem of asymmetries in terms-of-address. *Acad Med* 2008; 83(9):873.
12. Gafaranga J, Britten N. "Fire away": the opening sequence in general practice consultations. *Fam Pract* 2003; 20(3):242-7.

Anexo I

CUESTIONARIO ACERCA DEL ENCUENTRO MÉDICO-PACIENTE

Estimada familia: esta encuesta tiene como finalidad conocer cómo prefiere que su médico pediatra de cabecera se relacione con Ud. La información es confidencial y será utilizada con fines académicos.

Muchas gracias por su colaboración.

DATOS A SER COMPLETADOS POR EL ACOMPAÑANTE DEL PACIENTE

• **Persona que completa la encuesta:**

madre padre
abuela otro

• **Edad de la persona que completa la encuesta:** ____ años

• **Señale el nivel máximo de estudios que ha finalizado:**

no finalicé ningún estudio terciario
primario universitario
secundario

• **Edad del paciente:** _____

• **Sexo del paciente** masculino femenino

• **Edad aproximada del pediatra de su hija/o**

menos de 30 años entre 50 y 60 años
entre 30 y 40 años más de 60 años
entre 40 y 50 años

• **Sexo del pediatra** masculino femenino

• **Señale cuánto tiempo hace que conoce al pediatra de su hija/o**

____ meses o ____ años

Marque SOLO la opción con la que acuerde en mayor medida

1) Señale cómo prefiere que el pediatra se dirija a Ud.

por el nombre de pila señor/a
por el apellido señor/a + apellido
como madre, padre o mamá, papá, etc. le es indiferente

¿de alguna otra manera? _____

2) Señale cómo NO desea que el pediatra se dirija a Ud.

por el nombre de pila señor/a
por el apellido señor/a + apellido
como madre, padre o mamá, papá, etc. le es indiferente

3) Señale cómo prefiere que el pediatra la/o salude

- | | | | |
|-------------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| que le estreche la mano | <input type="checkbox"/> | sin contacto físico | <input type="checkbox"/> |
| beso en la mejilla | <input type="checkbox"/> | le es indiferente | <input type="checkbox"/> |

¿de alguna otra manera? _____

4) Señale cómo NO desea que el pediatra la/o salude

- | | | | |
|---------------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| que le estreche la mano | <input type="checkbox"/> | sin contacto físico | <input type="checkbox"/> |
| con un beso en la mejilla | <input type="checkbox"/> | le es indiferente | <input type="checkbox"/> |

5) Señale de qué manera prefiere que el pediatra interactúe con Ud.

- | | |
|--|--------------------------|
| Formal (usted) ejemplo: "¿cuénteme por qué vienen"? | <input type="checkbox"/> |
| Informal (voseo o tuteo): ejemplo "¿contame por qué vienen"? | <input type="checkbox"/> |

6) Señale cómo prefiere que el pediatra se dirija a su hija/o

- | | | | |
|---|--------------------------|---|--------------------------|
| por el nombre de pila | <input type="checkbox"/> | por su apodo | <input type="checkbox"/> |
| por el nombre de pila en diminutivo (ejemplo: Tomasito, Carlita, etc.) | <input type="checkbox"/> | por un apelativo genérico (ejemplo: princesa, campeón, etc.) | <input type="checkbox"/> |
| le es indiferente | <input type="checkbox"/> | | |

¿de alguna otra manera? _____

7) Señale cómo prefiere que el pediatra salude a su hija/o

- | | | | |
|---------------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| que le estreche la mano | <input type="checkbox"/> | sin contacto físico | <input type="checkbox"/> |
| con un beso en la mejilla | <input type="checkbox"/> | le es indiferente | <input type="checkbox"/> |
| con un abrazo | <input type="checkbox"/> | | |

¿de alguna otra manera? _____

DATOS A SER COMPLETADOS POR EL PACIENTE MAYOR DE 5 AÑOS

8) ¿Cómo preferís que tu pediatra te llame?

- | | | | |
|---|--------------------------|---|--------------------------|
| por tu nombre de pila | <input type="checkbox"/> | por tu apodo | <input type="checkbox"/> |
| por tu nombre de pila en diminutivo (ejemplo: Tomasito, Carlita, etc.) | <input type="checkbox"/> | por un apelativo genérico (ejemplo: princesa, campeón, etc.) | <input type="checkbox"/> |
| te es indiferente | <input type="checkbox"/> | | |

¿de alguna otra manera? _____

9) ¿Cómo preferís que tu pediatra te salude?

- | | | | |
|---------------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| que te estreche la mano | <input type="checkbox"/> | sin contacto físico | <input type="checkbox"/> |
| con un beso en la mejilla | <input type="checkbox"/> | te es indiferente | <input type="checkbox"/> |
| con un abrazo | <input type="checkbox"/> | | |

¿de alguna otra manera? _____