

**XXV CONGRESO VIRTUAL INTERNACIONAL DE PSIQUIATRÍA,
PSICOLOGÍA Y SALUD MENTAL.
INTERPSIQUIS, 2024.**

PONENTE:

PROF. DR. MARTÍN BROSTAT-ESTER

Título de la Ponencia:

**LA SALA DE ESPERA DESDE LA PSICOLOGÍA MÉDICA Y LA
RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE.**

Resumen

Ni que decir tiene que no ha lugar cuestionar la significación de la relación médico-paciente en la praxis clínica. Es igualmente aceptado por la casi totalidad de clínicos y académicos que el encuentro entre el médico y el paciente se ubica en un escenario o espacio en el cual ambos –el médico y el paciente- desarrollan sendos roles. De tal manera, que el médico lo es del paciente únicamente en ese “setting” y viceversa, siempre que no se trate de situaciones de crisis o de urgencias.

La sala de espera es, de hecho, la antesala de dicho encuentro. En ella, los pacientes y sus familiares esperan a que se les atienda, que se les llame, bien por su nombre o por un código indescifrable para el profano.

Cabe preguntarse si la sala de espera tiene una función específica dentro del ámbito asistencial y, además, si como tal se deberían considerar aspectos de tipo estructural y otros que reflejaran la naturaleza de la misma relación médico-paciente establecida en dicho espacio.

Desde la vertiente de la Psicología Médica pueden aflorar algunas preguntas

relativas a la sala de espera cuando se trata de consultas de atención primaria.

Citemos algunos planteamientos generales:

-¿De qué se habla en la sala de espera?

-¿A todos los pacientes les agrada encontrarse o reconocerse en ese lugar?

-¿Qué tiempo de espera transcurre?

-¿Los pacientes prefieren que se les atiendan de inmediato nada más entrar o, por el contrario, tener un cierto tiempo previo a la consulta en sí?

-¿En qué se ocupa el paciente cuando está en la sala de espera: organizar su documentación, preparar qué va a decir (síntomatología, preguntas y dudas), tener información de la situación de otros pacientes (dolencias, pruebas diagnósticas, indicaciones y resultados terapéuticos), etc.

A modo de ejemplo, en oncología médica y en oncología radioterápica, v. gr., los temas de conversación que podrían producirse entre pacientes y sus familiares se centrarían, posiblemente, en los efectos secundarios de los tratamientos, en la información sobre técnicas diagnósticas a las que los pacientes se hubieran sometido o en sus expresiones emocionales, en términos muy generales. Precisar, por consiguiente, que todas las anteriores consideraciones deberán ser formuladas y contrastadas tras un detallado estudio descriptivo.

En este trabajo nos planteamos como objetivo general, indagar los ámbitos y especialidades médicas en que se ha estudiado el papel de la sala de espera, destacando particularmente su significación en oncología (y oncología radioterápica) o en atención primaria.

A tal efecto, para responder a este objetivo, se revisa la documentación incluída en Scopus (www.scopus.es), considerada la base de datos o buscador interdisciplinar por excelencia en ciencias de la salud para determinar la presencia de estudios sobre el análisis de lo que son las salas de espera desde la óptica de los aspectos psicológicos y emocionales de la praxis clínica.

Después de examinar la literatura científica a través de Scopus se encontraron 31 documentos, de los cuales 30 de ellos se limitaban al área de la Medicina, 3 a Psicología, 3 a Enfermería y 2 a Ciencias sociales. Dichas contribuciones se obtuvieron haciendo uso de las palabras clave que se señalan, a continuación, Sala de espera/ Psicología médica/ Relación médico-paciente. Junto a esta base de datos, se incorporaron, en la publicación, otras informaciones procedentes de fuentes más generalistas, las cuales son citadas como tales.

En último término se presentan algunas propuestas relativas a profundizar en el análisis de la sala de espera como lugar de encuentro entre pacientes y sus familiares. Se destaca la necesaria diferenciación de dicho estudio entre especialidades médicas, servicios de urgencias, centros destinados a la obtención de pruebas diagnósticas u otros.

Palabras clave:

Sala de espera - Psicología Médica - Relación médico/paciente

“THE WAITING ROOM FROM MEDICAL PSYCHOLOGY AND THE DOCTOR-PATIENT RELATIONSHIP”.

Summary

It goes without saying that there is no place to question the significance of the doctor-patient relationship in clinical practice. It is equally accepted by almost all clinicians and academics that the encounter between the doctor and the patient is located in a scenario or space in which both – the doctor and the patient – develop separate roles. In such a way, the doctor is the patient's doctor only in that “setting” and vice versa, as long as it is not a crisis or emergency situation.

The waiting room is, in fact, the prelude to said meeting. In it, patients and their families wait to be attended to, to be called, either by their name or by a code that is indecipherable to the layman.

It is worth asking whether the waiting room has a specific function within the healthcare setting and, furthermore, whether as such structural aspects and others that reflect the nature of the same doctor-patient relationship

established in said space should be considered.

From the perspective of Medical Psychology, some questions related to the waiting room may arise when it comes to primary care consultations. Let's quote some general approaches:

-What is talked about in the waiting room?

-Do all patients like to meet or recognize themselves in that place?

-What is the waiting time?

-Do patients prefer to be attended to immediately upon entering or, on the contrary, to have a certain amount of time prior to the consultation itself?

-What does the patient do when he is in the waiting room: organize his documentation, prepare what he is going to say (symptoms, questions and doubts), have information about the situation of other patients (ailments, diagnostic tests, indications and results therapeutics), etc.

As an example, in medical oncology and radiation oncology, v. gr., the topics of conversation that could occur between patients and their families would possibly focus on the side effects of the treatments, on information about diagnostic techniques to which the patients had undergone or on their emotional expressions, in terms very general. Specify, therefore, that all the

above considerations must be formulated and contrasted after a detailed descriptive study.

In this work, our general objective is to investigate the medical fields and specialties in which the role of the waiting room has been studied, particularly highlighting its significance in oncology (and radiation oncology) or in primary care.

To this end, to respond to this objective, the documentation included in Scopus (www.scopus.es) is reviewed, considered the interdisciplinary database or search engine par excellence in health sciences, to determine the presence of studies on the analysis of what waiting rooms are from the perspective of the psychological and emotional aspects of clinical praxis.

After examining the scientific literature through Scopus, 31 documents were found, of which 30 of them were limited to the area of Medicine, 3 to Psychology, 3 to Nursing and 2 to Social Sciences. These contributions were obtained using the keywords indicated below: Waiting room/ Medical psychology/ Doctor-patient relationship. Along with this database, other information from more general sources was incorporated into the publication,

which is cited as such.

Finally, some proposals are presented regarding further analysis of the waiting room as a meeting place between patients and their families. The necessary differentiation of said study between medical specialties, emergency services, centers intended to obtain diagnostic tests or others is highlighted.

Keywords:

Waiting room - Medical Psychology - Doctor/patient relationship