

# Artículo original

## Nivel de empatía en médicos del servicio de urgencias de un hospital público de la ciudad de México

*Level of Empathy in Physicians of the Emergency Room of a Public Hospital in Mexico City*  
*Nível de empatia no departamento de emergências médicas de um hospital público na Cidade do México*

Liliana Loyola-Durán,\* Silvia Landgrave-Ibáñez,\*\* Efrén R. Ponce-Rosas,\*\* Alberto González-Pedraza Avilés\*\*

### Resumen

**Objetivo:** identificar el nivel de empatía en la relación médico-paciente de los médicos internos, residentes y adscritos a un servicio de urgencias de un hospital público. **Métodos:** estudio observacional, descriptivo y transversal; realizado entre septiembre y octubre de 2014. Muestreo no probabilístico por conveniencia en la población total de médicos adscritos al servicio de urgencias. Bajo consentimiento informado, se aplicó el instrumento validado y adaptado al español, escala de empatía de *Jefferson* en su versión *Student* a médicos adscritos al servicio de urgencias de un hospital público de la Secretaría de Salud del Distrito Federal. Para el análisis estadístico inferencial se utilizó la prueba no paramétrica de *Kruskal-Wallis* y *U* de *Mann-Whitney*; el nivel de significancia fue de  $\alpha=0.05$  para ambas; se empleó el programa estadístico *SPSS* v. 18. **Resultados:** de acuerdo con la escala de *Jefferson*, 17 de 51 médicos incluidos en el estudio, no fueron empáticos (33.3%), 10 lo fueron medianamente (19.6%) y 24 fueron empáticos (47.1%). **Conclusiones:** cerca de la mitad de los 51 médicos entrevistados presentó empatía en la relación médico-paciente.

### Summary

**Objective:** to identify the level of empathy in the doctor-patient relationship of interns, residents and affiliated physicians assigned to an emergency room of a public hospital. **Methods:** observational, descriptive and cross-sectional study carried out between September and October 2014. Non-randomized sample by convenience in the total population of physicians assigned to the Emergency Room. Under informed consent, it was applied the validated and translated into Spanish instrument, the *Jefferson* scale of empathy in its *Student* version to physicians assigned to the Emergency Room of a public hospital of the Ministry of Health in Mexico City. For the statistical inferential analysis the non-parametric test of *Kruskal-Wallis* and *U* of *Mann-Whitney* were used; the significance level was  $\alpha=0.05$  for both; the statistical program *SPSS* v. 18 was used. **Results:** according to the *Jefferson* scale, 17 of the 51 physicians included in the study, did not show empathy (33.3%), 10 were moderately empathetic (19.6%) and 24 were completely empathetic (47.1%). **Conclusions:** about half of the 51 interviewed physicians presented empathy in the doctor-patient relationship.

Este artículo debe citarse: Loyola-Durán L, Landgrave-Ibáñez S, Ponce-Rosas ER, González-Pedraza Avilés A. Nivel de empatía en médicos del servicio de urgencias de un hospital público de la ciudad de México. *Aten Fam.* 2015;22(2):43-45.

**Palabras clave:** empatía, urgencias médicas, relación médico-paciente

**Keywords:** Empathy, Medical Emergencies, Physician-Patient Relationship

**Palavras chave:** empatia, emergências médicas, médico-paciente

Recibido: 9/12/14

Aceptado: 26/1/15

\*Servicio de urgencias del Hospital General Xoco, Secretaría de Salud del Distrito Federal.

\*\*Subdivisión de Medicina Familiar, División de Estudios de Posgrado, Facultad de Medicina, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Correspondencia:  
Liliana Loyola-Durán  
laudesfili@yahoo.com.mx

**Resumo**

**Objetivo:** identificar o nível de empatia na relação médico-paciente nos médicos efetivos, residentes e adscritos a um departamento de emergência de um hospital público relacionamento. **Métodos:** estudo observacional, descritivo e transversal; realizado entre setembro e outubro de 2014. Amostra não probabilística realizada por conveniência na população total dos médicos da emergência de um hospital público do Ministério da Saúde dos médicos do Distrito Federal. Sob o consentimento informado, validado e adaptado para o instrumento espanhol, utilizou-se a escala de empatia *Jefferson* em sua versão para estudantes. Para a análise estatística inferencial teste de *Kruskal-Wallis* e *Mann-Whitney* não paramétrico; o nível de significância  $\alpha=0.05$  foi para ambos; foi usada programa estatístico SPSS v. 18. **Resultados:** de acordo com a escala de *Jefferson*, 17.51 dos médicos incluídos no estudo, não foram empáticos (33.3%), 10 eram moderadamente empáticos (19.6%) e 24 foram empáticos (47.1%). **Conclusões:** cerca de metade dos 51 médicos entrevistados mostraram empatia na relação médico-paciente.

**Introducción**

La relación médico-paciente es una de las múltiples relaciones interpersonales en que interactúa el hombre; por ello, para que un médico pueda aplicar sus conocimientos teóricos y técnicos al diagnóstico y tratamiento, necesita establecer una adecuada relación médico-paciente. La empatía es una habilidad de suma importancia ya que facilita la comunicación del médico con el paciente mediante la comprensión emocional.<sup>1,2</sup>

Se ha demostrado que la presencia de empatía mejora la satisfacción y complacencia del paciente, incrementa la habilidad del médico en el diagnóstico y tratamiento e incluso, reduce significativamente el riesgo de demandas.<sup>3</sup>

Diversos autores han abordado el tema de la empatía y han demostrado que es una herramienta fundamental en la práctica diaria del médico.<sup>1,4</sup> A partir de la década de 1980

toma relevancia la calidad en la atención médica con base en la teoría de sistemas; durante esta época, el Sector Salud publicó y difundió el documento normativo: “Bases para la evaluación de la calidad de la atención en las unidades médicas del Sector Salud”, en el cual se hace referencia a la empatía como elemento clave durante la entrevista clínica para mejorar los resultados en la relación médico-paciente, y se señala que el médico tiene la capacidad de ponerse en el lugar del enfermo, lo cual es un factor importante asociado con su competencia.<sup>5,6</sup>

La empatía forma parte de la inteligencia emocional y puede ser desarrollada en el profesional de la salud, no solo para enriquecer su trato profesional sino también interpersonal. Muchas de las contrariedades que se presentan entre los pacientes, sus familiares y el médico son resultado de la insatisfacción en el trato más que por el diagnóstico y el tratamiento. En general, los médicos del área de urgencias en su actuar diario no toman en cuenta su actitud ante el enfermo, sea por falta de tiempo o porque durante su formación no se les enseñó a desarrollar la capacidad de empatía.<sup>7-9</sup>

El objetivo del presente trabajo fue: identificar el nivel de empatía en la relación médico-paciente de los médicos internos, residentes y adscritos a un servicio de urgencias de un hospital público.

**Métodos**

Estudio observacional, descriptivo y transversal; realizado en septiembre y octubre de 2014; mediante muestreo no probabilístico y asignación de muestra por conveniencia. Bajo consentimiento informado, se aplicó un cuestionario compuesto por una ficha de datos generales y por el instrumento validado y adaptado al español: Escala de empatía de *Jefferson* en su versión *Student*, a 51 médicos, internos, residentes y adscritos al servicio de urgencias de un hospital público de la Secretaría de Salud del Distrito Federal. Para obtener la calificación de la escala de *Jefferson*; en los reactivos negativos se invirtió la escala, de modo que 1

representó “completamente de acuerdo” y 7 “completamente en desacuerdo”. A los puntajes finales se les asignaron medidas de posición tipo cuartiles: P 25 para puntajes de 80 a 100 puntos; P 50 para puntajes de 101 a 117; y P 75 para puntajes de 118 a 140. Con la siguiente correspondencia: cuartil 25 “no empático”, cuartil 50 “medianamente empático” y cuartil 75 “empático”. Se diseñó una base de datos en el programa SPSS v. 18, se analizó la información con estadística descriptiva (medidas de tendencia central, dispersión y resumen) y se realizó análisis estadístico inferencial con las pruebas de *Kruskal-Wallis* y *U* de *Mann-Whitney*, con nivel de significancia  $\alpha=0.05$ .

**Resultados**

De los 51 médicos encuestados, 37 fueron hombres (72.5%) y 14 mujeres (27.5%); en cuanto a la edad, 25 participantes tenían de 23 a 30 años (49%); 19 más de 40 años (37.3%); y solo 7 tenían entre 30 y 40 años (13.7%). En cuanto al desempeño que tenían en ese momento, seis de los encuestados fueron internos de pregrado (11.8%), 22 residentes (43.1%), y 23 médicos adscritos (45.1%); 35.3% del total dijo tener otro trabajo.

En los resultados de la escala de empatía se obtuvo lo siguiente: la puntuación media de todo el grupo fue de 115 puntos, con una desviación estándar de 16.7, y mediana de 117. Al clasificarlos por cuartiles; 17 médicos fueron no empáticos (33.3%), 10 medianamente empáticos (19.6%) y 24 empáticos (47.1%).

En el análisis por variables se obtuvo lo siguiente, género: 10 médicos del sexo masculino no fueron empáticos, ocho medianamente empáticos y 19 empáticos; del sexo femenino siete no fueron empáticas, dos medianamente empáticas y cinco empáticas; no se presentaron diferencias con significancia estadística entre ambos ( $p=0.181$ ). El grupo de edad de más de 40 años fue el que presentó mejor empatía con diferencia estadísticamente significativa ( $p=0.000$ ). Para el nivel profesional, el grupo de médi-

Tabla 1. Resultados de empatía por variables de estudio

Variable	Categorías	Rango promedio	Probabilidad
Sexo	Masculino	27.58	0.181
	Femenino	21.82	
Edad	23 a 30 años	18.34	0.000
	31 a 40 años	21.57	
	Más de 40	37.71	
Nivel profesional	Pregrado	9.00	0.000
	Residente	20.23	
	Adscrito	35.96	
Otro trabajo	Si	35.92	0.000
	No	20.59	

cos adscritos presentó también mejor empatía, con diferencias significativas ( $p=0.000$ ). Lo mismo ocurrió en los médicos que tenían otro trabajo, ya que presentaron mejor empatía con diferencia estadísticamente significativa ( $p=0.000$ ), (tabla 1).

### Discusión

La interacción que se genera entre el médico y la persona enferma es una relación compleja entre dos seres humanos cuya esencia reside en acompañar al paciente, darle aliento y esperanza, para ello, la empatía resulta fundamental. Respecto a esta, todos los estudios revisados utilizaron para su medición la escala de *Jefferson* aunque con diferentes modalidades y en diferentes poblaciones. Morales<sup>2</sup> estudió a 243 alumnos de entre cuarto y sexto grado de Odontología, refiriendo un nivel de empatía alto; Moreto y cols.,<sup>10</sup> en 205 estudiantes de Medicina reportaron una media de 113 y mediana de 120; Rojas-Serey y col.,<sup>11</sup> en 351 estudiantes de primero, tercero y quinto año de Kinesiología, refirieron exactamente el mismo promedio; solo Novelo y col.,<sup>1</sup> mencionaron un promedio superior a 120 puntos. En este estudio, obtuvimos un promedio de 115 puntos, similar a los de los trabajos referidos. En relación con las variables de estudio que se analizan en los diferentes trabajos; para el género, en este estudio no se tuvieron diferencias entre ambos sexos, lo mismo reportaron Rojas Serey y cols.,<sup>11</sup> y Novelo y col.,<sup>1</sup> lo que muestra concordancia entre autores. En la variable de grado académico, todos los autores revisados refieren una mayor empatía en los alumnos de grados académicos superiores, independientemente de que sean alumnos

de grado o posgrado de las diferentes especialidades en Medicina, lo anterior también concuerda con lo reportado en este trabajo, y pone en duda el hecho de que los médicos del servicio de urgencias, en particular por su carga de trabajo, presenten baja empatía.

Es importante mencionar que en ninguno de los trabajos ya referidos se realizó una clasificación e interpretación en los niveles de empatía como el presentado en este estudio, el cual nos permitió determinar que la tercera parte de los médicos presentan una pobre empatía.

Como cualquier otra cualidad del ser humano, la empatía varía de persona a persona, no obstante, en el caso de los médicos, es un factor imprescindible y un componente esencial de la competencia clínica.

### Conclusiones

Cerca de la mitad de los médicos del estudio presentaron una empatía aceptable, que se ve condicionada por la edad del médico, su nivel profesional y la existencia de otro trabajo. Sin importar la carga de trabajo y la rapidez al actuar del personal médico en el servicio de urgencias, se puede ser empático.

Es necesario considerar que durante la formación clínica se promueva el desarrollo de la empatía para lograr con ello

un personal profesional mejor capacitado, no solo en el área de las ciencias, sino también en el área humana, y con ello ayudar a mejorar la calidad en la atención de los servicios de salud, principalmente en el servicio de urgencias que es el más demandado por maltrato.<sup>12</sup>

### Referencias

- Novelo AI, Freyre J. Empatía médica en residentes de primero y segundo grado del Hospital Psiquiátrico Fray Bernardino Álvarez. *Rev. Psiquis.* 2010;19(6):173-9.
- Morales S. Estudio del nivel de empatía y motivación de logro de los alumnos de la carrera de Odontología de la Universidad de Concepción. *Rev Edu Cienc Salud.* 2012;9(2):121-5.
- Arrubarrena Aragón VM. La relación médico-paciente. *Cir Gen.* 2011;33(suppl 2):S122-5.
- Emanuel EJ, Emanuel L. Cuatro Modelos de la Relación Médico Paciente. *Bioética para clínicos.* 1999;13(4):109-25.
- Fernández I, López B, Márquez M. Empatía: medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de Psicología.* 2008;24(2):284-98.
- Carbajal A, Miranda C. Análisis del nivel de empatía en un curso de quinto año de medicina, a través de una escala validada para este efecto. *Rev Hosp Clín Univ Chile.* 2004;15(4):302-6.
- Alcorta-Garza A, González-Guerreo JF, Tavitas-Herrera SE, Rodríguez-Lara FJ, Reza-Hojat M. Validación de la escala de empatía médica de Jefferson en estudiantes de medicina mexicanos. *Salud Mental.* 2005;28(5):57-63.
- Pardo A. Empatía. *Rev Med Univ Navarra.* 2009;53(1):26-8.
- Penderson R. Empathy development in medical education--a critical review. *Teach Med.* 2010;32(7):593-600.
- Moreto G, González-Blasco P, Pessini L, Craicede-Benedetto M. La erosión de la empatía en estudiantes de medicina: reporte de un estudio realizado en una universidad en Sao Paulo, Brasil. *Aten Fam.* 2014;21(1):16-9.
- Rojas-Serey AM, Castañeda S, Parraguez RA. Orientación empática de los estudiantes de dos escuelas de kinesiología de Chile. *Educ Med.* 2009;12(2):103-9.
- Duñó R, Díaz-Morán S, Oliva JC, Tobeña A, Iglesias-Lepine ML. Religiosidad y empatía en profesionales de un servicio de urgencias hospitalario. *Rev Cient Soc Esp Med Urg Emerg.* 2014;26:363-6.