

Medicent Electrón. 2025;29:e3990

ISSN 1029-3043

Carta al Editor

Buenos modales, cortesía y actuación médica

Good manners, courtesy and medical performance

Gerardo Álvarez Álvarez^{1*} <https://orcid.org/0000-0003-3066-8223>

Norma Hernández García¹ <https://orcid.org/0000-0001-8603-230X>

¹Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara. Cuba.

*Autor para la correspondencia: Correo electrónico: gerardoaa@nauta.cu

El profesionalismo es la materia prima más valiosa de la Medicina

Richard Horton.

Editor de *Lancet*, 2005.

Recibido: 20/03/2024

Aprobado: 14/06/2024

Señor Editor:

En días pasados, con profunda pena, un paciente que acudió a una instalación hospitalaria de alto nivel en la provincia de Villa Clara, hizo un llamado de atención acerca de modales negativos en su personal; lo cual no constituye una novedad. A pesar de que el buen trato debería ser una práctica elemental de los



seres humanos, sobre todo en aquellos que tienen en sus manos el bienestar de pacientes y familiares preocupados por su estado de salud, lograrlo es cada día más difícil. Estos centros debían caracterizarse por la excelencia en los modales, que constituyen reglas éticas inviolables y cuya ausencia demerita a los que no las practican, sobre todo a los profesionales de la Medicina y sus adjuntos.

El Ministerio de Salud Pública de Cuba tiene como objeto principal la atención, cuidado, prevención y tratamiento de personas enfermas e incluso sanas. El sistema social del país insiste, reiteradamente, en dar cumplimiento a dicho objeto; por ello, actitudes adversas resultan inadmisibles.

Las actitudes humanistas no son distintivas de estos profesionales; sus malas prácticas son, en gran medida, un reflejo de la sociedad en que viven. Actualmente, los malos tratos se manifiestan en cualquier institución que preste servicios, ya sea estatal o privada. ¿A qué se debe este fenómeno? En este país no existe el analfabetismo y el grado de instrucción poblacional es elevado, sin embargo, al parecer, tiene lugar una disociación entre lo instructivo y lo educativo. Ello se expresa, socialmente, en la práctica de buenos modales, los cuales se definen como «normas de conducta que ejecutadas demuestran que una persona es correcta, educada y refinada»,⁽¹⁾ y exteriorizan el respeto hacia otras personas. En el caso de los médicos y el personal afín, deben emplearse expresiones de saludos (buenos días, buenas tardes o buenas noches), frases amables, cortesía con las damas o ancianos en primer lugar, ponerse de pie e invitar a sentarse a los pacientes en las consultas, pedir permiso, ofrecer las gracias cuando corresponda, no atender el móvil mientras se atiende a los pacientes o sus familiares, utilizar un lenguaje adecuado y comprensible, entre otros aspectos.

Al respecto es necesario recordar un aforismo que plantea: «siempre han existido analfabetos sociales, pero nunca habían sido egresados del nivel universitario». Efectivamente, suelen confundirse la instrucción, el aprendizaje y la educación. Esta última es más complicada y multifactorial, pues se trata de un aspecto cultural y humano complejo. ¿Cómo explicar que en épocas anteriores, padres



analfabetos o semianalfabetos formaban hijos con un nivel educativo más elevado que los actuales? ¿Cómo entender que campesinos o indígenas latinoamericanos, presumiblemente con bajo o nulo nivel de instrucción, se expresen mejor que muchos profesionales?

Los términos instrucción y educación son conceptos diferentes que dan lugar a actitudes distintas o diametralmente opuestas en las personas. La instrucción es cognitiva, se relaciona con el conocimiento de diversos temas y con la sapiencia en el dominio de los programas que se imparten en las instituciones académicas. La educación es ser, sentir y aplicar lo que se conoce en la vida cotidiana. Es reconocer la trascendencia de los seres humanos, su tendencia a hacer el bien por medio del conocimiento. En este sentido debe tenerse presente que «la cortesía profesional es uno de los adornos más preciosos en el ropaje espiritual que, con tanto orgullo, luce el médico cuando se mira cada día ante el espejo de su conciencia».⁽²⁾

Sería oportuno retomar la tesis de José Martí al resaltar la figura y el pensamiento de José de la Luz y Caballero, uno de los padres fundadores de la nación cubana: «Todo sistema de educación debía considerar los buenos modales mediante las reglas de urbanidad, pero aclaro que más importantes que estas son los buenos ejemplos, y es necesario formar hombres cultos, pero ante todo sinceros».⁽³⁾ Ese ha sido el legado del Apóstol, su ejemplo de hombre íntegro, comprometido con su patria, culto, distinguido y de excepcional talla humana. Para él, el buen trato era una de las más elevadas formas de cortesía y urbanidad; por ello enfatizó: «El pueblo más feliz es el que tenga más educados a sus hijos».⁽³⁾ La vida cotidiana confirma cuán lejos se está de alcanzar las bondades de este postulado.

Es en esta confusión de términos donde se sustentan las falsas y erróneas interpretaciones que en materia de comportamiento social confrontan la sociedad cubana y otras culturas en la actualidad. Se piensa que una persona instruida es de por sí educada; sin embargo, no son cualidades que se presuponen. Quizás exista en Cuba un exceso de instrucción, pero escasa educación en las relaciones



interpersonales. Es importante reconocer algo que muchos olvidan: la trascendencia de la cultura humana, su capacidad creadora y transformadora, el poder dar lo que se sabe a quien lo necesite y reclame los servicios profesionales de la salud de la forma más humilde, solidaria y competente, con alta satisfacción.⁽⁴⁾

La educación requiere plazos más largos y difíciles de precisar que los de la mera instrucción; la primera debe estar al servicio de la práctica cotidiana, mucho más que los saberes puramente intelectuales.⁽⁵⁾ Para Luz y Caballero «instruir puede cualquiera, educar solo quien sea un evangelio vivo» y «educar no es dar carrera para vivir, sino templar el alma para la vida». Además sentencia el sabio cubano «quien no sea maestro de sí mismo, no será maestro de nada» y asegura que «la educación comienza en la cuna y acaba en la tumba».⁽³⁾

Ser educado no es solo poseer conocimientos o elementales valores sino también comportarse en sociedad con modales y consideraciones que enaltezcan al ser humano y no lo degraden, independientemente de criterios políticos, sentimientos religiosos, sexualidad, condición social, lugar de nacimiento, color de la piel o cualquier diferencia entre unos y otros. Una persona educada es distinguida, sea quien sea, y no pocas veces se ha acuñado la palabra «decente», que implica además, honestidad y sentido de la justicia, dignidad y calidad humana. Toda educación se completa con acciones de responsabilidad escolar pero esencialmente familiar y social.⁽³⁾

En otro orden no menos importante, está la influencia del maestro o profesor a cualquier nivel.⁽⁴⁾ ¿Son los docentes ejemplo de lo que pretenden transmitir a los educandos? El alumno todo lo capta. El modelo del profesor va desde el vestir correctamente en el hospital y fuera de él, hasta la forma de comportarse con todos los que le rodean; su forma de hablar clara y pausada, las palabras que utiliza, su gestualidad, el trato con pacientes y familiares, la forma en que realiza el interrogatorio y el examen físico; serían interminables los argumentos en tal sentido. En muchas ocasiones los alumnos son el reflejo de sus maestros.



La apariencia física del médico, su atuendo o forma de vestir y su posible influencia sobre pacientes y familiares, constituyen normas de ascendencia social. Un viejo proverbio ruso afirma: «al paje se le conoce según su traje». Un estudio realizado por Christopher Petrilli y colaboradores⁽⁶⁾ en la Universidad de Michigan, en los Estados Unidos, reveló la influencia de este aspecto en el grado de satisfacción en más del 60 % de los encuestados. El uso de la bata blanca se asocia con pulcritud, pureza, virginidad y limpieza exquisita, imprime respeto, autoridad, seguridad y seriedad, es un factor esencial para lograr empatía con los pacientes y que confíen en el secreto médico. En el citado estudio, gran número de pacientes prefieren a los médicos con túnica blanca y a los cirujanos con ropa azul. Los evaluados de forma desfavorable fueron los que utilizaban ropa de diario. El vocablo «blanco» viene del latín *blancus* que, a su vez, proviene del germánico *blank*, cuyo significado es «brillante».⁽⁷⁾

En resumen, puede decirse que muchas personas son instruidas pero no educadas. La profesión médica y el país en general claman por una elevada educación social. Se puede ofrecer una instrucción de alto vuelo, pero para aprovechar todo ese caudal de conocimientos se debe aprender a ser personas educadas. El desafío y necesidad de la sociedad cubana y de cualquier otra, es la formación de seres humanos completos, capaces de demostrar respeto a las leyes y hacia sus semejantes, que asuman la responsabilidad y el ejercicio ante el trabajo que desempeñan y que, por sobre todo, sean empáticos. La excelencia educativa es «educar e instruir».⁽⁴⁾ Solo así se formarán mejores seres humanos. Como señaló el filósofo alemán Hans-Georg Gadamer: «educación es educarse».⁽⁶⁾



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Goñi Grandmontagne A, Arnaiz JLM, Ruiz de Equino Gamarra-Mayor M. Sociabilidad y buenos modales. Rev Electrón Interuniv Form del Profesorado [Internet]. 1997 [citado 2024 febr. 1];1:1:[cerca de 6 pantallas]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2784542>
2. Padrón JN. Instrucción, educación y cultura [Internet] La Habana: CineReverso; 2019 [citado 2023 may. 20]. Disponible en: <https://cinereverso.org/instruccion-educacion-y-cultura/>
3. Chávez Rodríguez J. Del ideario pedagógico de José de la Luz y Caballero. La Habana: Editorial Pueblo y Educación; 1992. p. 22.
4. Latorre Ariño M. Educación, instrucción, aprendizaje y formación [Internet]. Lima, Perú: Universidad Marcelino Champinat.; 2016 [citado 2023 sept. 2]. Disponible en: <https://marinolatorre.umch.edu.pe/educacion-instruccion-aprendizaje-y-formacion/>
5. Martorell Dianderas R. Educación e Instrucción: ¿Una cuestión de nombres? [Internet] Perú: Colegio Walt Witman; 2020 [citado 2023 my. 2]. Disponible en: https://0201.nccdn.net/4_2/000/000/046/6ea/INSTRUIR-Y-EDUCAR.pdf
6. Petrilli CM, Saint S, Jennings JJ, Caruso A, Kuhn L, Snyder A, et al. Understanding patient preference for physician attire: a cross-sectional observational study of 10 academic medical centres in the USA. BMJ Open [Internet]. 2018 [citado 2023 en. 23];8:[cerca de 9 pantallas]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5988098/pdf/bmjopen-2017-021239.pdf>



7. Kolasa A, Radzaiejowska Z, Bielak A, GrytaJ, Iwan K, Janczewska M et al. Is the perception of physicians based on the type and color of attire?. Quality in Sport [Internet]. 2022 [citado 2023 ag. 12];9(2):[cerca de 7 pantallas]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/368636115_Is_the_perception_of_physicians_based_on_the_type_and_colour_of_attire

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

