

La atención al paciente merece atención

El paciente, como primer interesado y beneficiado, tiene derecho a recibir una información suficiente, clara, oportuna y veraz, así como un trato digno, respetuoso y con absoluta confidencialidad.

Por **Mónica Pamo**

Resulta muy difícil intentar plasmar sobre papel lo que ha supuesto para mí no sólo profesionalmente, sino también personalmente, mi labor en atención al paciente dentro de la sanidad privada, pues nunca he trabajado con guiones o con protocolos de actuación para cada caso y paciente (y le aseguro que hay muchos y muy variados), sino que siempre he tenido claro que debía intentar personalizar la atención de cada uno de ellos pues, aunque con las mismas patologías, eran diferentes en sentimientos, miedos e inquietudes. En mi caso, intentar que el paciente se sienta seguro ha sido siempre una obligación a lograr junto con todos los profesionales que hemos estado formando parte del equipo.

Seguramente se preguntará cómo se puede llegar a conseguir, pero no tengo respuesta. Simplemente le planteo al lector una pregunta: ¿ha sido usted paciente alguna vez? Seguro que la respuesta es, sin duda, un sí, pues todos lo hemos sido desde el momento en que nacimos (incluso antes), y alguna vez hemos necesitado de atención médica, no sólo para patologías comunes, sino también probablemente para procesos diagnósticos, terapéuticos o quirúrgicos.



Ante esta circunstancia, le hago otra pregunta: ¿ha tenido la necesidad de que el equipo que le trataba compartiera con usted la responsabilidad de la información, ayudándole a distinguir entre informaciones buenas y malas, y así hacerle sentir más seguro? Probablemente la respuesta sea sí, pues todos hemos vivido alguna situación más o menos importante en nuestra vida, y he-

mos sentido esa necesidad de protección y comprensión por parte de alguno de los componentes del equipo médico.

Los peligros de Internet

La relación médico/paciente es primordial pero, por mi experiencia en los últimos años y aún trabajando con los mejores profesionales dentro del sector oftalmológico, me he encontrado con el mismo problema: la necesidad que tiene el paciente de aclarar sus dudas sobre su patología, el diagnóstico o el tratamiento, así como la necesidad de exponer sus miedos e inquietudes, lo que en la mayoría de los casos suele ser insuficiente, ya sea porque el paciente tiene una imagen del profesional poco accesible (por pudor, miedo...), o bien, porque se ve al médico como un ser que está en posesión de todo el poder o la autoridad, siendo esta imagen la que se tiene en general de los médicos, aunque en ninguno de los casos sea ésta la realidad. Hoy día, la relación es cada vez menos estrecha, y quizás uno de los factores que han intervenido son las nuevas tecnologías en comunicación, con las que convivimos hoy y de las que, para bien o para mal, cada vez dependemos en mayor medida. Es el caso de Internet, que facilita a los pacientes toda la información relativa a su patología y, como leí en un artículo de un portavoz del Departamento de Sanidad y Servicios Sociales de los Estados Unidos, “intentar obtener información sanitaria de Internet es como beber de una manguera de incendios sin saber siquiera de donde proviene el agua”; y esto interfiere en la comunicación beneficiosa entre médico y paciente.

En resumen, este problema irá a más, siendo muy difícil de erradicar, y por ello encuentro primordial la figura de la atención al paciente, pues el enfermo no tiene una imagen médica de esta figura y encuentra en ella el lado más humano, haciendo de puente y ayudando en la relación entre médico/paciente; y por ello se considera muy importante y necesaria.

El valor de una mirada o un gesto

Han sido muchos años de experiencia pero no los suficientes y, lógicamente, he aprendido mucho sobre el sector, pero sobre lo que más he aprendido ha sido sobre el lado humano; lo poco que cuesta hacer que un paciente se sienta bien con una sola mirada o con un solo gesto. Para mí el término paciente no hace referencia sólo a ese individuo que va a una consulta y al que se le diagnostica alguna patología, sino que implica mucho más; está la familia, que también forma parte de esa situación y constituye una de las figuras clave en el ánimo, la recuperación y la seguridad del paciente. Por ello estoy

convencida de que hay que contar con todos los aspectos y no sólo con el médico.

He vivido muchas experiencias y hechos que han confirmado todo lo que relato en estas líneas, y quizás se sorprendería al saber de cuántos hechos personales me han hecho partícipe los pacientes; si las paredes de mi despacho hablaran, contarían cuántas lágrimas de miedo han humedecido ese suelo; cuántas otras se han vertido por felicidad y alegría por un tratamiento que dio esperanzas a quienes la habían perdido; cuántas emociones nunca contenidas, cuántos abrazos y cuántos agradecimientos por el trato recibido por parte de todo el equipo. Esto ha supuesto un trabajo duro, pues muchas veces era inevitable llevarse todo eso a casa (sobre todo los malos momentos) pero ¡hay tantos buenos!

En este sentido no puedo dejar de recordar con especial cariño muchos momentos personales vividos y compartidos con los pacientes, y en especial lo que viví en fecha de tan infausto recuerdo como la del atentado del 11 de marzo de 2004 en Madrid. En esa época yo realizaba diariamente el recorrido Guadalajara-Nuevos Ministerios en tren, pero ese día dio la casualidad

Hoy día, la relación médico-paciente es cada vez menos estrecha, y quizás uno de los factores que han intervenido son las nuevas tecnologías en comunicación, con las que convivimos hoy y de las que, para bien o para mal, cada vez dependemos en mayor medida

de que realicé el trayecto al trabajo en autobús. No se pueden imaginar cuántas llamadas de teléfono recibí esa mañana de los pacientes interesándose por mí, y no sólo llamaron al despacho, sino también a mi teléfono personal, el cual los pacientes se tomaron la molestia de averiguar.

O también el caso de un matrimonio de personas mayores que no tenían medios económicos para costear una prueba, que yo me ofrecí a abonar. Ellos sólo tenían palabras de agradecimiento, pero les puedo asegurar que, durante más de un año, no me faltaron en la mesa todo tipo de hortalizas del pequeño huerto que tenían.

No puedo, por menos de todo lo expresado anteriormente, que dar las gracias a todas esas personas que conocí como pacientes y que terminaron siendo parte de mi familia, a las que doy las gracias por ayudarme a crecer como persona, y a aquellas que, en su día, vieron en mí la capacidad de ejercer este trabajo que forma parte de mi vida. Muchas gracias a todas. ■

** Coordinadora de Calidad y Atención al Paciente de Oftalmología Moncloa (Madrid).*