

## ¿Curación científica o calidad en los servicios médicos?

Ramón Veloz Atzin - México

Hace algún tiempo platicando con el Dr. Eleno Hernández, quien ha trabajado en el servicio de urgencias de un hospital de la localidad en Torreón Coahuila, México, por más de 20 años, me hizo un comentario que inspiró éste artículo: "el 80% de los pacientes que se reciben diariamente en el área de urgencias, lo único que necesitan es alguien que los escuche".

Si bien es cierto que un balazo en la espalda no se alivia única y exclusivamente brindando un buen servicio y palabras amables. Es cierto también que los pacientes necesitan sentirse escuchados, atendidos y sobre todo comprendidos, para alcanzar el tan esperado alivio.

A continuación se describen algunos lineamientos que se han de seguir para brindar un buen servicio médico en hospitales tanto públicos como privados, a fin de ofrecer más que sistemas de curación, sistemas de calidad y alivio:

- 1.- Procure llamar a los pacientes por su nombre. No a todos nos gusta que nos llamen: "madrecita", "Doñita", "abuelito", "pacientito", etc. Estoy seguro que todos nosotros en nuestro papel de enfermos, nos sentimos menos inutilizados si se nos llama por nuestro nombre en lugar de utilizar esos adjetivos tan minimizantes.
- 2.- Elabore el cuadro clínico de acuerdo a lo que su paciente le dice. Escuche atentamente lo que sus pacientes le mencionan al crear para ellos un cuadro clínico. Hágales preguntas concisas y claras sobre sus afecciones, dirija un interrogatorio de forma tal que recabe la mayor información sobre los problemas de salud de sus pacientes; recuerde que en el planteamiento del problema y en su correcta interpretación encontrará el 50% de la solución del mismo.
- 3.- Procure mirar a los ojos a sus pacientes mientras ellos le hablan. Es muy molesto hablarle de algo que no sólo es importante sino vital (ante la vista del enfermo), a un ente en ocasiones malencarado, de bata blanca que mueve incesante una pluma mientras le platicamos de nuestros problemas y afecciones. Los servicios requieren una gran cantidad de papeleo y por tanto se tienen que llenar muchísimas formas, recetas médicas, archivo, etc. Se podría pensar que es imposible poder ver además a los ojos a los pacientes. Hágalo y verá que sus pacientes se lo agradecerán.
- 4.- Hábleles siempre con la verdad. No importa lo crudo que ésta sea. La mayoría de nosotros nos sentiríamos agradecidos si se nos habla claramente de nuestros problemas. Es un hecho que se siente un alivio importante al saber que algo no es grave o que no necesita mayor actuación médica de la normal, pero dar falsas esperanzas o hablar con mentiras no mitigará la enfermedad.
- 5.- Explique claramente qué se les va a hacer. Una vez que el paciente se enfrente cara a cara con alguna curación o con algún procedimiento procure explicarle al enfermo qué es lo que se le va a hacer y si es posible qué es lo que va a sentir; cuándo es posible que vaya a experimentar algún dolor, etc. y una vez que termina dicho trabajo, expóngale las posibles reacciones naturales que el cuerpo vaya a experimentar tales como: hinchazón, comezón, dolor agudo, dolor leve, adormecimiento, etc.
- 6.- Cree un ambiente de armonía y tranquilidad. Para muchos de nosotros es atemorizante la simple idea de tener que visitar un doctor por muchas razones de tipo psicológicas. Rompa con los paradigmas y en lugar de infundirles temor a sus pacientes, prepáralos un ambiente de tranquilidad y la certeza de asegurarles su salud. Hay que sensibilizarse desde el lado humano. Sería

recomendable que cada uno de los doctores y miembros de un equipo de salud, se hiciera revisar por un colega ajeno a ellos para recordar qué es lo que se siente en una visita de este tipo.

7.- Ponga especial atención a las quejas. No estoy hablando de las quejas provocadas por dolencias físicas, sino a las quejas de un mal servicio. Recuerde que éstas son el grito callado que clama por atención.

8.- Dele seguimiento a cada caso. El expediente médico es una fuente de posibles soluciones a problemas de los pacientes. Haga nacer un sistema de seguimiento de enfermedades en la cual se les contacte a los pacientes para preguntarles asuntos tales como la calidad de la atención médica recibida, si su salud se vio mejorada, si hay algo más en los que se les pueda servir, etc.

9.- ASESINE A LA BUROCRACIA. Recuerde que no está procesando cajas. Está curando pacientes, usando la ciencia y el razonamiento de ideas. Se debe tener especial cuidado en el área de recepción. En México, las instituciones de seguridad social tienen la fama de ser expertas en la burocracia: se tiene que visitar escritorio tras escritorio para poder recibir consulta médica, se tiene que esperar a que la señorita de recepción termine sus sagrados alimentos a media mañana para poder ser atendidos, se tiene que implorar a Dios que no venga de mal humor para poder recibir una cita, etc.

Hemos visto todos los aspectos en los que los elementos que dan la cara (doctores) a los pacientes (clientes) pueden colaborar para brindar un servicio de excelencia, pero, ¿dónde queda la alta dirección?. Recuerde que para el éxito de todo programa esta naturaleza el papel que juega la alta dirección es predominante

La alta dirección debe atender aspectos tales como:

- Asegurarles horarios de descanso a los Doctores de tal manera que sus jornadas no sean extenuantes en pro de los pacientes. ¿Cómo se puede brindar un buen servicio si se han atendido muchos casos en pocas horas?
- Contrate elementos que sean no sólo capaces en lo que hacen sino con marcadas tendencias humanistas.
- Escuche todas las propuestas de los elementos del equipo de salud, desde el más importante de los afanadores hasta el más humilde de los directores. Todos ellos, quienes están en constante trato con los pacientes, tienen importantes sugerencias sobre cómo hacer para mejorar la calidad.
- Invierta en programas de capacitación, en temas sobre calidad en el servicio. Nunca vea estas salidas extra de dinero como gastos, sino como lo que son: inversiones.

Estos son algunos de los puntos que se deben de cuidar en la atención médica. Recuerde que se está tratando de aliviar malestares en humanos. Sensibilícense en esta idea y verán los buenos resultados que caerán en cascada.

Procuren llevar a la práctica estas recomendaciones cada vez que sea posible. Existirán sus obvias excepciones tales como en algunos servicios de extrema urgencia en lo que lo importante será salvar la vida de alguien y no la forma como se trata a los pacientes, o en casos en los que brinde un servicio social en comunidades remotas a la civilización, en las que se considera un lujo contar con un doctor, ya no se diga tener área de recepción o enfermeras.

Revista

**bi**análisis

"Si observo con fidelidad mi juramento, séame concedido gozar felizmente mi vida y mi profesión, honrado siempre entre los hombres; si lo quebranto y soy perjuro, caiga sobre mí, la suerte adversa" (extracto del juramento de Hipócrates).

Por último quiero agradecer a los Doctores Eleno Hernández y Karina Hernández por sus valiosos comentarios para la realización de este trabajo.

Ramón Veloz Atzin (México)

velatzin1@yahoo.com

Artículo publicado en: <http://www.gerenciasalud.com/art63.htm>