

## Mejorar la atención médica, una utopía? .....

Ximena Páez

La atención médica desafortunadamente no deja satisfecha a la mayoría de los usuarios. Razones? Son muchas y complejas. Será posible que por ser un problema muy complicado no se pueda hacer nada al respecto, cómo piensan muchos?. Podrían los servidores y los usuarios de manera individual e independiente producir cambios para lograr una mejor práctica médica? Podrían las instituciones de enseñanza y asistenciales ayudar en esto?.

Con estas consideraciones, se tomó la iniciativa de hacer una reunión sobre bioética y derecho médico para llamar la atención dentro de la comunidad universitaria sobre la calidad del servicio que se presta a la salud y sobre las responsabilidades que podría tener la universidad en ese servicio. Este evento se realizó con mucho éxito medido por una asistencia de profesores y estudiantes de diversas disciplinas no sólo del área de salud, que desbordó lo esperado, lo que indicó que este tópico es una necesidad sentida en la comunidad. (I Encuentro Multidisciplinario sobre Bioética y Derecho Médico 3-4 abril 2003, en Mérida bajo auspicio del Rectorado de la Universidad de los Andes)

En la carrera de medicina actualmente no se enseña a los estudiantes de pre ni a los de posgrado aspectos de bioética en relación con la salud (lo que antes se conocía como ética médica) y tampoco aspectos legales en relación con el ejercicio. Estas carencias pueden conducir a graves fallas en la práctica médica. Por ejemplo, si los médicos no saben (porque nadie les enseñó) que tienen obligaciones fundamentales como siempre estudiar, o como siempre informar a sus pacientes de todo lo relacionado con su enfermedad, incluso cuando se han cometido errores, no podrán prestar un



servicio médico actualizado, la atención no será eficiente y con tendencia a mayor ocurrencia de errores.

Si examinamos algunas quejas frecuentes de los pacientes, encontramos que no se deben a falta de aparatos costosos, exámenes muy especializados o a falta de presupuestos. En muchas ocasiones las fallas ocurren por no haber escuchado oportunamente al paciente que nos dice lo que siente, o por haberlo examinado exhaustivamente lo que nos hubiera mostrado los órganos afectados, o por falta de llevar historias médicas bien hechas, o por falta de adecuada interpretación de un examen etc., etc. Así como hay serios defectos en los profesionales, también hay serios defectos en los pacientes que tampoco han sido enseñados a tener una participación activa en su propia atención, lo que ayudaría a prevenir errores. Si el paciente supiera que tiene el derecho de preguntar para qué es un medicamento o en qué lo beneficia una exploración que tiene riesgos, o si puede tener una segunda opinión sobre su enfermedad o tratamiento sin que los médicos se incomoden, se evitarían tal vez medicamentos o exámenes innecesarios y se obtendría diagnósticos y tratamientos más acertados, en fin , se lograría un mejor servicio. La ocurrencia de sucesos adversos en el curso de la atención médica que pueden dañar al paciente incluso muchos que se podían prevenir es algo con lo que los profesionales de la salud deben saber cómo lidiar y los pacientes deberían estar alertas. El sólo mencionar errores en la práctica médica despierta horror en servidores y usuarios, sencillamente porque nadie los ha preparado para eso. Los servidores que ejercen su profesión deben conocer cómo se debe manejar los errores correctamente pues es algo a lo que siempre estarán expuestos. Esto sería lo deseable. Pero cómo podremos lograr esto si no se enseña o preparara sobre este tema tabú. Muchas veces los errores catastróficos siguen a errores menores que no se supieron manejar apropiadamente.

Todos estas fallas o defectos que resultan en la atención médica podrían corregirse con educación tanto de médicos y como de pacientes. Para el buen desempeño del servicio a la salud, es fundamental una robusta formación ética y no sólo una excelente colección conocimientos, que muchas veces tampoco existe.

Queda claro entonces, el papel primordial de las universidades que las universidades e instituciones asistenciales deben tener en la formación de

buenos profesionales de la salud con una sólida formación ética y también en la educación de los usuarios que no sean pacientes pasivos sino que exijan la mejor atención posible y colaboren en su propia atención.

Si se mejora la calidad de los médicos y se tiene pacientes educados en sus derechos con toda seguridad la atención médica mejoraría y ocurrirían menos errores. Mientras se logra esto, aunque sólo haya pequeños cambios en unos pocos individuos que cumplan mejor con sus obligaciones y respeten los derechos de los demás tendremos una mejor atención médica. Difundir y discutir estas ideas es el primer pequeño paso en la consecución del ideal de un mejor servicio de salud para todos. Esperamos que la universidad continúe con estas actividades y aún más se comprometa a realizar cambios en la enseñanza y en sus servicios asistenciales donde se apliquen los nuevos conceptos de las relaciones entre médicos y pacientes que llevan a una práctica médica más eficiente.