

## QUIERA A SUS PACIENTES

### La parálisis de la Sra. Pérez.

“Esto no está sucediendo” se dijo la Sra. Pérez. “Esto no puede estar sucediendo. Todo es un sueño.”

La Sra Cecilia Pérez yace sobre una camilla. Está desnuda excepto por la sábana que la cubre. Sus ropas cortadas están en el suelo. Se encuentra en una habitación de reanimación en el centro de trauma. Esta mirando al techo. No recuerda el accidente que la trajo hasta aquí.

El alboroto del personal a su llegada, ya se ha evaporado. Ella está estable. Su tórax, pelvis y columna cervical ya fueron radiografiados. La llevaron para una tomografía y la trajeron de vuelta a la habitación. Tiene colocadas dos vías intravenosas, un catéter de Foley en la vejiga y una sonda nasogástrica en su estómago. El piso es un desorden de gasas estériles y fluidos intravenosos. Pero la Sra. Pérez no lo puede ver. Ella no se puede mover. Esta paralizada. Es ahora una cuadripléjica.

“¿Qué me está pasando?” llora fuerte. Su boca está seca y pegada con sangre vieja. No puede sentir sus manos ni sus pies. Trata de mirar alrededor, pero no puede mover la cabeza a causa del grueso collar cervical. El terror y el pánico se comienzan a apoderar de ella. La enfermera Méndez está acercándose hacia ella, justo cuando un médico entra a la habitación.

Inmediatamente la atención de la enfermera se desvía de la Sra. Pérez al Dr. Fuentes.

“Ella es una *cuadri*,” dice la enfermera. “El cirujano de trauma esta adentro con uno de un tiro en la habitación de al lado. Me dijo que le diga que la tomografía de ella está lista.”

“¿Qué nivel?” pregunta el Dr. Fuentes.

“C5.”

“No,” con algo de incredulidad.

“Si, mire. Sra. Pérez, encoja sus hombros.”

La Sra Pérez se esforzó, pero ella sólo pudo subir los hombros un poquito, a pesar del collar cervical. Ella también dobló sus codos un poco.

¿“Ve? Ahora mire”

“Sra. Pérez apriete mis dedos.”

La Sra. Pérez trató lo más que pudo, pero sus dedos no se movieron. Sus ojos rogaron por algo de ánimo de la gente que la miraba.

Comenzó a llorar. “¿Qué me está pasando?. ¿Por qué no puedo mover mis dedos?” Se imaginó en su casa sin mover sus brazos tratando de alimentar a su bebé.

“Sra. Pérez, Ud. ha sufrido un accidente,” dijo la enfermera Méndez. “Usted está gravemente lesionada. Este es el neurocirujano. El le va a hacer algunas preguntas.”

“¿Puede sentir esto? El Dr. Fuentes estaba pinchando su tórax con el extremo agudo de un *Q tip* de madera partido.

“¿Me está tocando?” preguntó con pánico en su voz.

Luego, el Dr. Fuentes la pincho debajo de su clavícula.

La Sra Pérez, con esperanza desesperada en su voz, “Si, ay, puedo sentir eso!”

“¿Puede sentir esto?” pregunta el Dr. Fuentes, El usa el extremo de su lapicero, para estimular la planta de su pié. Cuando hace esto no hay movimiento.

“¿Sentir qué?” Comienza a tener pánico de nuevo. Sus ojos buscan la cara de la enfermera y del médico para ... nada. Nada estaba allí.

Si, definitivamente es una *cuad*. Voy a mirar las imágenes. Regrésenla a UCI. Chequearé sus reflejos allá. ¿Está recibiendo drogas para aumentar la presión arterial?” preguntó cuando examinaba sus fluidos intravenosos. “¿No?, Bueno, no choque, Bueno. “Ella probablemente

necesitará un procedimiento de estabilización, nada que le haga gran cosa,” comento en voz alta mientras escribía algunas órdenes.

¿”Qué? gritó la Sra. Pérez. “¡Tiene que hacer bien!”

”¡No me puedo mover!” lloró la Sra. Pérez. “¡Por favor, haga algo!” “¡Ayúdeme!”

Ella estaba llorando fuertemente. La enfermera Méndez estaba sacando pedazos de vidrio de su pelo.

“El tercer caso hasta ahora en lo que va de este año. Muy malo,” dijo el doctor Fuentes.

La Sra. Pérez sollozó.

\* \* \* \* \*

¿Cómo fue la atención de la Sra. Pérez?

Excelente, podríamos decir. Fue tratada en un centro de trauma. Fue estabilizada. Tuvo sus vías venosas, catéteres, radiografías. Iba a ser programada para cirugía. Sobrevivirá. ¿No es eso suficiente?

¡No! ¡Eso no es suficiente! La Sra. Pérez tiene una de las peores lesiones que una persona puede tener! Está sufriendo una de las más terribles angustias por las que una persona pueda pasar. Y a sus servidores no parece importarles.

Aunque un excelente cuidado *técnico* fue brindado, la Sra. Pérez necesita más que eso. Ella necesita desesperadamente algo de amor. Espero que Ud. este de acuerdo en que el Dr. Fuentes y la enfermera Méndez realmente no se preocupan aunque ellos dan adecuada atención médica. Mientras sus habilidades técnicas pueden ser buenas, ellos son muy fríos y despreocupados.

La historia de la Sra. Case debería darnos pánico. Cuando sentimos su terror, su confusión, su agonía, nosotros deberíamos querer ayudarla, confortarla, consolarla, Nosotros probablemente estamos disgustados con la enfermera Méndez y el Dr. Fuentes, y todo el centro de trauma. Nosotros queremos ayudar a la Sra. Pérez.

¿Qué haría Ud. si estuviera preocupado por la Sra. Pérez?

Discutimos el caso de la Sra. Pérez para recordarnos que la *calidad* de la atención es más que cuidado *técnico* excelente. Buena atención de salud solamente puede ser dada cuando tratamos a cada paciente como una *persona*, no sólo como una enfermedad, queja o lesión.

**"Atender pacientes es más que proporcionar intervenciones técnicas para sus problemas"**

Adaptado de: Scout Louis Diering. *Love your patients!* Blue Dolphin Publishing, Nevada City, 2004, p4-7.

"Cómo mejorar la práctica médica II"

X. Páez/2011.

## Ágape.

Palabra griega para referirse a amor por toda la humanidad. Es la preocupación sincera por todos los humanos. Este amor es necesario en el cuidado de los pacientes. A fin de que los pacientes sientan el componente de preocupación en la atención de salud, ellos necesitan ser amados, queridos. Sin ágape, no somos mejores que la enfermera Méndez y el Dr. Fuentes.

Ágape o amor brindado por el cuidador, existe cuando nos comportamos con compasión, respeto y humildad. Estas cualidades surgen de diferentes partes de nosotros. La compasión es manifestación de amor del corazón, respeto de nuestro espíritu y la humildad de nuestro intelecto. El ágape no es accidental, requiere de acciones intencionales.

Nuestras metas como personal de salud son las mismas: dar excelente atención, la mejor que podemos dar para cada paciente. Cuando amamos a nuestros pacientes, dar atención excelente es mucho más fácil. Cuando los pacientes se sienten amados, les hemos dado una ayuda crucial hacia su mejoría.

## Compasión

Es un *sentimiento*, la simpatía por otros en necesidad o sufrimiento, y una *acción*, querer ayudar para aliviar ese sufrimiento. Si queremos que nuestros pacientes experimente una atención compasiva, debemos *demostrar* compasión por nuestras acciones.

Comprende empatía, apostolado y atención.

### 1. Empatía

- Interprete a su paciente (mire, escuche, sienta)
- Responda a su dolor y sus emociones
- Use su cara para expresar sus sentimientos

### 2. Servicio

- De apoyo y consuelo
- Toque a su paciente suavemente o acérquese
- Hable personalmente, usando oraciones con "yo"

### 3. Asistencia

- Escuche atentamente y reflexione
- Haga contacto visual
- Excútese cuando distraiga su atención

*"Si Ud. quiere que otros sean felices, practique la compasión.  
Si Ud. quiere ser feliz, practique la compasión"* Dalai Lama

## Respeto

### 1. Muestre cortesía

#### a. Siempre sea cortés

- Saludos cordiales

- Manera
  - Títulos
  - b. Dignifique sus pacientes
  - c. Usted es su anfitrión
2. Valide
    - Muestre desacuerdo sin hacerlo parecer estúpido
    - Reconozca los esfuerzos de sus pacientes
    - Reconozca su singularidad
  3. Sea honesto
    - Mantenga informado a su paciente
    - Hágale saber que tenemos poco control sobre ellos, los cambios son con su cooperación
    - Admita errores

### **Humildad**

1. Traduzca el lenguaje médico
  - Use lenguaje sencillo
  - Use metáforas, símiles etc.
  - Explique sus procesos de pensamiento también
2. Admire a sus pacientes
  - De cumplidos con frecuencia
  - Sea entusiasta y pregunte por sus vidas
  - De gracias
  - Haga algunas preguntas no relacionadas con salud
  - Muéstrese contento de verlos
  - Confíe en sus pacientes
3. Sea agradable
  - Discúlpese con frecuencia
  - Pregunte a sus pacientes, no hable
  - Siéntese siempre que pueda
  - Sonría

*"La humildad es el fundamento de todas las virtudes"* Confucio

Extractos traducidos y adaptados de:

S. L. Diering. *Love your patients!* Blue Dolphin, Nevada City, 2004.

"Cómo mejorar la práctica médica"

X. Páez/2011