

**II Congreso de la Asociación Venezolana de Derecho Médico
PROGRAMA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

“SOBRE MEDICINA, MÉDICOS Y PACIENTES”

**La participación del paciente en el logro de una mejor atención médica
o
¿Qué es lo que puede hacer el paciente para lograr una mejor atención?**

Ximena Páez

Facultad de Medicina, Universidad de los Andes
Mérida, Venezuela

Miércoles 6 de noviembre 2002 2.30 pm
Hotel Melía Caracas, 4 al 6 de noviembre del 2002.

Buenas tardes a todos,

Quiero comenzar por aplaudir la feliz idea de los organizadores de este congreso de haber dedicado un día de sesiones con temas de interés para el público en general.

Voy a tratar brevemente de introducirles a lo que he llamado: La participación del paciente en el logro de una mejor atención médica o ¿Qué puede hacer el paciente para lograr una mejor atención?.

El hablar de atención médica pareciera que es asunto del dominio de los médicos. Pero para que haya práctica médica se necesita de médicos y claro está, de pacientes. ¿Quiénes son los pacientes? Somos, hemos sido o seremos cualquiera de nosotros, en fin somos todos. Entonces, cualquiera puede tener algo que ver o decir sobre medicina, médicos y pacientes (título de esta conversación en el programa). Por tanto, hablar de la participación del paciente en lograr una mejor atención no debe sonar como intrusión en el campo de los médicos.

Pero veamos, ¿cuál es la situación de la atención médica desde el punto de vista del paciente? Es una realidad, el que los pacientes en general se quejen de la atención médica sea esta pública o privada. Tienen razones para no estar satisfechos con el servicio médico. Hay fallas en la atención médica de diversa naturaleza y gravedad que pueden ir por ejemplo, desde tener que esperar 4- 6 horas para ser atendidos, recibir poca o ninguna información sobre cómo va el proceso de diagnóstico y tratamiento, hasta sufrir graves daños a consecuencia de un procedimiento realizado sin la experticia necesaria o con descuido.

Ahora bien, ¿de qué depende la atención médica? Entre otras cosas, fundamentalmente de la relación entre médicos y pacientes. Una atención eficiente –aquella que beneficia al paciente- no sucede por azar, resulta de una relación médico paciente ideal: esa relación que se establece entre socios o pares que trabajan juntos por un fin común. Pero, ¿esto les suena usual o frecuente?

¿Cómo es esta relación para la mayoría? ¿Cómo es vista o aceptada tanto por médicos y pacientes? No es precisamente una relación de pares o iguales. Es en esencia, un poco más un poco menos, lo siguiente:

“Los médicos hacen el gran favor de aplicar sus conocimientos y destrezas a los pacientes, quienes deben agradecer por esta dádiva”.

Esto es lo que médicos y pacientes creen y aceptan de buena fe: una relación desigual de DOCTOR y paciente. Lo funesto de esta relación desigual tradicionalmente aceptada es que tiende a una mala atención. ¿Por qué? Porque se suman las actitudes erróneas de médicos y pacientes. La actitud del médicos de ser superior, prepotente que todo lo sabe y que por consiguiente no consulta, no continua aprendiendo, no tiene que explicar nada al paciente: El es el DOCTOR!; la actitud del paciente es la de ser inferior, pasivo, paciente y que por tanto, no pregunta, ni mucho menos cuestiona nada, acepta el sufrimiento y lo que le depara el destino, el es el paciente! Estas conductas equivocadas resultan en una atención que se aleja de un servicio médico eficiente.

¿ Qué podemos hacer entonces para bajar al médico del pedestal y subir al paciente al nivel del médico? ¿Cómo podríamos cambiar esta concepción tradicional por una nueva en que médicos y pacientes sean socios o pares? Es decir, cambiar a una concepción en la que el médico es un servidor con deberes y el paciente un usuario con derechos. Sería ésta una relación de igualdad de posición pero con diferentes roles. Esto es ignorado por muchos. Hace poco en unas discusiones sobre este tema con estudiantes de medicina, uno declaró con asombro: “yo no sabía que existían derechos de los pacientes”!

Una de las cosas que se puede hacer es educar tanto a médicos y pacientes mediante divulgación al público e información y discusiones en el ambiente médico sobre obligaciones y derechos de unos y otros. Esto hace que se enteren sobre cómo debe ser el servicio médico. El conocer esto saca a médicos y pacientes de sus posiciones erróneas, los hace cambiar de actitud de modo que servidores y usuarios tengan una relación de iguales que resulte en una atención eficiente.

La prestación de servicios médicos es como cualquier otra prestación de servicios. Si el usuario-consumidor especialmente , y el prestador del servicio están enterados de cómo debe ser el servicio hay menos posibilidades de que el servidor se aleje de cumplir con su obligación que es a su vez el derecho que exige el usuario. Se supone que los médicos sean educados en estos

aspectos que influirán en la atención al paciente. Esto es labor dentro de las universidades en las escuelas de medicina, pero lamentablemente hay poca o ninguna enseñanza formal en estos aspectos.

Pero hoy la conversación se dirige a lo que puede y debe hacer el paciente para su propio beneficio. El paciente como consumidor educado conoce sus derechos, las obligaciones de los médicos y por tanto espera una buena atención. Este paciente no es pasivo, ni paciente. Estará alerta y participará activamente en su propia atención, haciendo que se respeten sus derechos.

Ahora bien, ¿cuáles son derechos de los pacientes? Mencionaré algunos ejemplos de esos derechos fundamentales. Ya en el Juramento de Hipócrates de hace 25 siglos y por el cual aun hoy juran los médicos al graduarse (aunque pocos lo lean y discutan) se contemplaba que el médico debía:

Tratar a todos por igual

Mantenerse informado

Actuar siempre en beneficio del paciente y con su consentimiento.

Actualmente todo eso se mantiene. El derecho del paciente a recibir un trato sin distinciones de ninguna naturaleza tal como reza el artículo 2 de la Declaración de Derechos Humanos de 1948 y que aparece prácticamente en todas las legislaciones, códigos de deontología médica y cartas de los derechos de los pacientes de estados o instituciones.

Después de este derecho universal a recibir trato igual con respeto a la dignidad de la persona, uno de los más importantes en mi opinión se refiere a la información a la que el paciente tiene derecho en todo momento sobre el diagnóstico, tratamiento, pronóstico de su enfermedad. Esto tiene especial importancia cuando se trata de dar consentimiento para un procedimiento o tratamiento. Aquí el médico está obligado y el paciente tiene el derecho de recibir información completa a satisfacción sin dejar dudas. En la medida que el paciente está mejor informado puede tomar mejores decisiones respecto a su atención. Así que el paciente puede y debe hacer todas las preguntas respecto al procedimiento al que será sometido e incluso sobre la competencia del médico para realizarlo. Un ejemplo frecuente son las intervenciones quirúrgicas, el paciente debe preguntar: En qué consiste la intervención?Cuál es la indicación? Hay otras alternativas? Cuáles son los beneficios, cuáles son los riesgos, que tipo de anestesia se usará, cuál es el mejor centro médico para la intervención, quienes son los cirujanos más competentes? Etc etc.

En la Carta de los Derechos del Paciente en Hospitales Americanos de 1992 se contemplan algunos derechos como estos:

Discutir con su médico el plan de trabajo para el diagnóstico y tratamiento.

Revisar la historia clínica y obtener explicación e interpretación de la misma.

Derecho a una segunda opinión

Derecho a pedir cambio de médico

Derecho a quejarse sobre la atención médica que recibe sin temor a represalias.

Otros ejemplos del derecho de los pacientes a estar informados son:

Si le dan un recípe y no entiende la letra o las instrucciones, está en el derecho a pedir al médico que se lo explique, repita, traduzca etc . hasta que quede totalmente claro.

Si le dan un medicamento y no otro tiene derecho a pedir las razones.

Si le van a hacer un examen tiene derecho a preguntar para qué es el examen, qué se espera, qué beneficios tiene y cuales son los riesgos.

El paciente que conoce sus derechos está alerta, pregunta, está mejor informado, toma mejores decisiones. Esta participación activa del paciente ayuda en la prevención de errores en su atención. Si Ud. tiene varios médicos (lo usual ahora) asegúrese que todos ellos saben los medicamentos que Ud. toma. Si Ud. necesita un tratamiento particular, asegúrese de buscar, cuál es el equipo más competente, dónde está ubicado etc., no se contente con una sola opinión pida otras. Hable con todos los médicos que intervendrán en su tratamiento y asegúrese que todos tiene un idea clara de lo que van a hacer.

Estos ejemplos de participación activa del paciente antes impensables, inaceptables para muchos dentro de la concepción tradicional de relación desigual forman parte de una correcta y eficiente atención con menor chance de errores y que en ningún caso debe tomarse como irrespeto al médico ni intrusión en su trabajo.

Lograr cambios de conductas drásticas y rápidas en pacientes y médicos no es tarea fácil. Esto debería ser gracias al trabajo permanente de las instituciones de enseñar y difundir los conceptos actuales de las relaciones servidor usuarios y servicio médico eficiente. ¿Cuáles instituciones? Universidades, organizaciones comunitarias, ministerios de asistencia social etc.

Cualquier cambio que se logre en estos aspectos aunque sea pequeño debe considerarse positivo satisfactorio en la consecución de un mejor servicio al paciente.

Estoy convencida de que cada médico y paciente educados en sus deberes y derechos desempeñarán mejor su papel cada día logrando así una mejor práctica médica. El médico al cumplir sus obligaciones y respetar los derechos de los pacientes (esto siempre se puede hacer aun en las peores circunstancias, pues depende sólo del individuo), y el paciente al participar activamente en su atención y exigir sus derechos lograrán una atención eficiente con menos errores y por tanto con menos quejas. Como ven todo esto es independiente de leyes, presupuestos y equipos, pues aun cuando se disponga de todo eso la atención puede aun no ser buena.

Espero que se lleven una idea diferente sobre lo que debe ser la relación médico paciente y el valor de la participación del paciente en la buena práctica médica y que los tópicos discutidos les sean de utilidad de ahora en adelante.

Muchas gracias.

XP/nov 2002.