

# Cambiar para que todo siga igual de satisfactorio\*

To change so everything keeps as satisfactory as always

José Gerardo Silva Siwady

siwady@att.net.mx

**L**a época que nos tocó vivir se ha caracterizado por la constante innovación en todos los campos de la medicina y la cirugía. La dermatología se ha beneficiado de esta innovación y ha mostrado una particular evolución, colocándose entre las ciencias médicas que más se han transformado en los últimos años. Las personas muestran actualmente mayor atención a los problemas de la piel y un cambio de actitud al buscar servicios médicos de alta calidad. Esto, a su vez, ha revolucionado el comportamiento y la actitud de muchos dermatólogos en la forma en que enfrentan el estudio y el ejercicio de su especialidad.

En efecto, la dermatología ha ampliado sus horizontes con los más recientes desarrollos tecnológicos, lo cual permite tener cada vez una mayor certeza diagnóstica, precisión terapéutica y eficacia de las intervenciones. Ha logrado colocarse al centro de un cruce interdisciplinario que sigue expandiéndose y evolucionando, que actúa como eje rector de un abordaje coordinado entre un número creciente de especialidades médicas y quirúrgicas.

La dermatología, como especialidad, es privilegiada. La dermatología no son los dermatólogos ni las sociedades, sino los pacientes enfermos de la piel o con alteraciones cutáneas que causan una afectación a la belleza. Si deseamos que la dermatología se sostenga en un nivel óptimo, es importante hacer un análisis de su situación actual: conocer sus debilidades y fortalezas, para cambiar lo que sea conveniente y garantizar la permanencia de aquello que es satisfactorio; para que los pacientes no se lleven la dermatología a otra parte, sino que la sigan dejando en manos de los dermatólogos.

Entre las fortalezas de la dermatología podemos mencionar:

- 1) Continúa siendo una especialidad altamente solicitada por los pacientes, quienes llegan a los consultorios con

enfermedades de la piel o problemas cutáneos relacionados con el envejecimiento.

- 2) El dermatólogo ejerce una gran influencia en la salud, apariencia y bienestar de los pacientes. Debemos continuar trabajando arduamente por nuestros pacientes para conservar la confianza que nos tienen.
- 3) El dermatólogo es para un gran número de pacientes un experto en medicina, cirugía y restauración de la piel y sus anexos. Es importante diferenciarnos de otras especialidades que nos disputan este lugar ante los pacientes.
- 4) Los dermatólogos continúan colaborando en el desarrollo de múltiples técnicas de diagnóstico y tratamiento médico, quirúrgico y antienvejecimiento que dan bienestar a millones de pacientes en el mundo.
- 5) Los dermatólogos colaboran frecuentemente con médicos de otras especialidades para tratar múltiples condiciones que afectan la salud de los pacientes. Esto ha fomentado la creación de vínculos de colaboración entre los dermatólogos y el resto de integrantes de la comunidad médica.
- 6) La práctica de la dermatología, así como el ambiente en el cual ésta se desarrolla, continúan evolucionando y creando áreas de oportunidad para la especialidad, tanto en el ámbito mundial como en el de nuestro país.

Entre las debilidades de la dermatología podemos mencionar:

- 1) La población demanda a los dermatólogos una cada vez mejor y mayor atención, obligando a la actualización continua y progresiva de la especialidad para prestar un servicio médico no sólo especializado, sino eficiente, cómodo y seguro. La transformación necesaria implica la inversión de recursos económicos y un gran compromiso por parte del dermatólogo, sin embargo, la actitud de muchos dermatólogos que se resisten a estos cambios provoca que los pacientes busquen atención en otros medios médicos (y no médicos) que sí han decidido invertir y cambiar la forma de dar atención a los

\* Título de la conferencia dictada por el doctor José Gerardo Silva Siwady al recibir el reconocimiento "Dr. León Neumann" el día 14 de septiembre de 2008 en el Congreso de la Sociedad Mexicana de Cirugía Dermatológica y Oncológica en León, Guanajuato, México.

- pacientes. Ejemplo de esto es la depilación con láser. Algunos no ofrecen al paciente, además del servicio de depilación, la comodidad y conveniencia que los pacientes requieren al recibir este tratamiento. Esto ha ocasionado, entre otros factores, que tal tratamiento ya no sea brindado sólo por dermatólogos. Desafortunadamente esto mismo ocurre hoy en muchas otras técnicas dermatológicas, como el fotorrejuvenecimiento con luz intensa pulsada y los peeling químicos, entre otras.
- 2) La práctica de la dermatología en nuestro país no está homologada. Existen entre los dermatólogos grandes diferencias de abordaje del paciente y sus necesidades, así como en los resultados obtenidos en cuanto a atención y tratamiento. El mismo problema ocurre con la diversidad de prescripciones. Esto genera incertidumbre entre los pacientes, quienes en ocasiones deciden entonces solicitar atención a médicos de otras especialidades.
  - 3) Debido a la menor proporción de nuestra especialidad en relación al resto de la medicina, así como a la tendencia de los dermatólogos a practicar lejos de los hospitales, los médicos presentes en el hospital remiten a los pacientes a otros especialistas emergentes pensando que son expertos en problemas de la piel.
  - 4) Varias especialidades médicas tradicionales y emergentes, así como gremios no médicos, se presentan como expertos en ciertos problemas de la piel y anexos, así como en la solución de los mismos. Algunos de ellos —médicos y no médicos— están invirtiendo fuertemente en instalaciones para prestar servicios tanto de diagnóstico como de tratamiento de problemas dermatológicos, dando lugar a una fuga de pacientes de nuestra especialidad hacia este tipo de ofertas.

### ¿Qué podemos hacer para que la dermatología siga siendo lo que es y todavía mejor?

Entre las muchas acciones que los dermatólogos podríamos emprender para mejorar nuestra especialidad, proponemos aquí cuatro que consideramos particularmente importantes:

- 1) Crear líderes.
- 2) Crear prácticas dermatológicas orientadas a resolver necesidades médicas y estéticas de nuestros pacientes en un marco de servicio que genere una satisfacción total.
- 3) Aceptar que la práctica dermatológica es una pequeña empresa prestadora de servicios e implantar sistemas empresariales en la gestión y administración de la práctica dermatológica, los cuales necesariamente desencadenarán una serie de beneficios para el paciente.

- 4) Establecer un término médico para que, sin ambigüedad, permita referirnos al área de la especialidad de dermatología que se encarga del manejo del envejecimiento cutáneo y problemas dermatológicos que comprometen negativamente la apariencia de una persona.

### Crear líderes

La mayoría de los programas de residencia en dermatología, así como las sociedades de nuestra especialidad, han influido favorablemente en la educación médica continua, lo cual constituye una base importantísima para ejercer un liderazgo académico.

En este ámbito, otra acción relevante es la participación de los dermatólogos en los círculos políticos donde se diseñan y deciden las políticas públicas en materia de salud en el país. Los dermatólogos debemos afirmar también nuestra presencia participando en las principales reuniones donde se discutan temas médicos de vanguardia.

Crear prácticas dermatológicas orientadas a resolver necesidades médicas y estéticas de nuestros pacientes en un marco de servicio que genere una satisfacción total.

Este es uno de los puntos medulares para optimizar la práctica en nuestra especialidad, ya que —como lo demandan los pacientes— la atención que brinda la dermatología moderna involucra la utilización de técnicas, instalaciones y tratamientos que para ser instrumentados requieren de importantes inversiones, así como de un sólido compromiso médico y personal.

La atención médica dermatológica en el siglo XXI debe estar orientada a satisfacer totalmente las necesidades del paciente. Actualmente, a pesar de que para el paciente lo más importante es el desempeño profesional del dermatólogo, su satisfacción no será del 100% si no encuentra en su visita al médico otros elementos que le hagan evaluar el servicio como una experiencia positiva integral. Entre esos elementos que actualmente demanda el paciente, además de la atención médica profesional, están las instalaciones, las cuales han de ser cómodas, seguras, amplias, que garanticen privacidad, con estancias suficientes para la atención de cada tipo de demanda, equipo médico con tecnología de vanguardia, personal amable y capacitado; instalaciones limpias y ordenadas que cuenten con facilidades como estacionamiento, baños, entretenimiento en la sala de espera, diversas formas de pago, información para reclamos a los seguros médicos, así como sobre los servicios que el dermatólogo ofrece.

## Entender que la práctica dermatológica es una empresa prestadora de servicios

Para cubrir las necesidades que actualmente buscan los pacientes, además de un diagnóstico y una receta para su problema de piel, es imperativo que la práctica de la dermatología adopte conocimientos y técnicas empresariales adecuadas. Esto no es difícil de implementar. Los programas de residencia para dermatólogos y las sociedades de dermatología del país pueden ayudar ofreciendo cursos sobre estos temas a los dermatólogos en formación y a los que buscan incrementar sus conocimientos en los diferentes congresos y *simposia*.

Cada práctica dermatológica debe contar con un “plan de negocios o empresarial” que sirva de instrumento operativo —tomando en cuenta todos los elementos necesarios de la actividad profesional del dermatólogo— con el fin de planificar cada elemento, analizarlo, estar pendiente de los puntos débiles, los puntos fuertes y cuantificárselos periódicamente. La determinación de los honorarios médicos debe efectuarse a través de metodología matemática una vez conocidos los costos de inversión, amortización, gastos de operación e ingresos. Cada práctica debe conocer su punto de equilibrio financiero y contar con un presupuesto de inversión en tecnología, capacitación de personal y educación médica continua. Asimismo, debe contar con mecanismos para conocer la satisfacción o insatisfacción de los pacientes con el servicio. Sin lugar a dudas, una administración moderna a quien más beneficia es al paciente.

Establecer un término médico para que, sin ambigüedad, permita referirnos al área de la especialidad de dermatología que se encarga del manejo del envejecimiento cutáneo y problemas dermatológicos que comprometen negativamente la apariencia de una persona.

El dermatólogo, a través de estudio, profesionalismo y con técnicas mínimamente invasivas, se ocupa de las alteraciones cutáneas que condicionan una actitud defensiva y de inseguridad en los pacientes. La intervención de los dermatólogos capacitados en esta área, a través de planteamientos terapéuticos, logra mitigar, mejorar o prevenir estos problemas con toda la gama de técnicas y tecnología de vanguardia para remodelar el contorno facial y/o corporal, corregir arrugas, disminuir cicatrices, injertar pelo, eliminar manchas, venas, restaurar la textura de la piel logrando una apariencia más bella y menos envejecida, todo lo cual ha dejado

do muy satisfechos a los pacientes. Desafortunadamente hasta ahora no contamos los dermatólogos con un término que defina con precisión y sin ambigüedad esta área de nuestra actividad profesional, por lo que pacientes y dermatólogos utilizamos indistintamente los términos cosmetología, dermatología estética y dermatología cosmética. Estos términos son utilizados, sin embargo, por muchos gremios profesionales médicos y no médicos, como son: los cirujanos plásticos y estéticos, los médicos esteticistas, los cirujanos cosméticos, las escuelas de estética, las salas de estética, los SPA y las cosmetólogas, entre otros. Esto crea confusión entre los pacientes, al igual que entre los médicos de otras especialidades, colocando en una postura no muy favorable o diferenciada a los dermatólogos.

Tomando el ejemplo de otros países —específicamente Italia—, donde frecuentemente los dermatólogos se refieren a esta área de su actividad profesional como dermatología plástica, y a los oftalmólogos de nuestro país y de muchos otros países, donde han denominado oculoplástica al área de la especialidad de oftalmología que se encarga del manejo del problema de la apariencia de los párpados, me permito proponer ante ustedes que adoptemos el término *dermatoplástica* para referirnos a la intervención médica y/o quirúrgica de los dermatólogos en su intención de mitigar, mejorar o prevenir las alteraciones cutáneas que sean un distractor de la belleza de una persona y que condicionan una actitud defensiva y de inseguridad en los pacientes. No tengo conocimiento de que este término, en la forma o con el significado que aquí nos permitimos proponer, se emplee hoy por parte de alguna especialidad, o gremio de médicos o asociación profesional, por lo que es buen momento para que los dermatólogos lo adoptemos.

Para terminar, como dice el título de este editorial: “Cambiar para que todo siga igual de satisfactorio”, pero esto no es algo fácil, y se necesita un esfuerzo personal y visión de futuro por parte de nosotros, los dermatólogos. El esfuerzo seguramente vale la pena, ya que así como nosotros recibimos de nuestros antecesores una dermatología con mucho potencial, nosotros debemos entregar a las nuevas generaciones una dermatología no fraccionada entre dermatólogos y no dermatólogos; una dermatología orientada a satisfacer las necesidades de nuestros pacientes, quienes son la esencia de nuestro trabajo diario.