



La relación médico-paciente: ¿Un mito o una realidad para brindar atención médica de calidad?

Germán Fajardo-Dolci*

La calidad de la atención médica es definida por Avedis Donabedian como: «El logro de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente. Los mayores beneficios posibles se definen, a su vez, en función de lo alcanzable, de acuerdo con los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y de acuerdo con los valores sociales imperantes.» Identifica tres dimensiones de la calidad de atención médica: 1) Dimensión técnica, que implica el apego a los principios científicos de la medicina, y el conocimiento y preparación en los procedimientos diagnósticos y terapéuticos; 2) Dimensión interpersonal, reflejada en una comunicación adecuada y respeto a los principios éticos de la medicina; 3) Amenidades: incluye brindar las comodidades adecuadas al paciente y sus familiares. La segunda dimensión es la que hemos conocido históricamente como la relación médico-paciente, y en la que de hecho se origina la mayor parte de los conflictos que surgen entre prestadores y usuarios de servicios de salud. Cabría preguntarnos ¿por qué en ella se originan los conflictos con más frecuencia, si es el precepto más antiguo que identificamos en la medicina vinculado al concepto de calidad? Esta relación está sustentada en dos aspectos fundamentales: la comunicación y los principios éticos de la medicina. En la formación del médico, y de los integrantes de los equipos de salud en general, se ha privilegiado la dimensión técnica, olvidándonos de que no existe sólo la obligación de conocer y aplicar correctamente los principios científicos de la medicina: es fundamental educarnos en la correcta aplicación de los procesos de la comunicación y los principios éticos de la medicina. La comunicación permite transmitir al paciente información fundamen-

tal para contar con su colaboración y confianza, y poderla convertir incluso en enseñanza útil para que participe activamente en su proceso de atención médica. Sin embargo, si durante este proceso el médico, quien funge como emisor, emplea términos técnicos y el código que se utiliza resulta inaccesible para el paciente, el mensaje no será entendible. No debemos olvidar que la comunicación médico-paciente debe ser un diálogo que permita el intercambio de ideas, y que brinde la oportunidad al paciente de expresar sus dudas, preocupaciones y desacuerdos, estableciéndose un mecanismo de retroalimentación hacia el médico y dándole la oportunidad de identificar qué información no ha sido adecuadamente interpretada, para así aclarar cualquier confusión que haya surgido. No existe una regla de oro para establecer un diálogo adecuado; sin embargo, hay preceptos básicos que incluyen: humildad, paciencia, oportunidad, constancia, renovación, sinceridad, prudencia y respeto. *Humildad*, entendida como la virtud basada en el conocimiento de las propias limitaciones y debilidades, por lo que se debe actuar de acuerdo a esto. *Paciencia*, es la capacidad de enfrentar situaciones complejas sin alterarse; brinda la posibilidad de enfrentar situaciones adversas, manteniendo la serenidad. *Oportunidad*: significa buscar las palabras, el momento y el sitio adecuado para establecer el diálogo. *Constancia*, que es la firmeza y perseverancia del ánimo en las resoluciones y en los propósitos; implica que esté fundamentado lo que se va a comunicar ya que, cuando el mensaje carece de sentido, no se puede establecer un diálogo. *Renovación*: implica dar nueva energía al diálogo; de otra manera puede convertirse en una interacción monótona y desmotivante. *Sinceridad*, para expresarse libre de fingimiento; sólo a través de ella podemos transmitir quiénes somos; nada es más riesgoso que aparentar ser quienes no somos, ya que sólo provo-

* Comisionado Nacional de Arbitraje Médico.

camos la pérdida de confianza. *Prudencia*, que consiste en discernir y distinguir lo que es bueno o malo; aplica a la inteligencia, es decir, no basta ser inteligente para actuar inteligentemente: se requiere de la prudencia para hacer buen uso de la inteligencia. *Respeto*: significa brindar el trato que uno desea para sí mismo a la otra persona; sólo mostrándolo hacia el paciente tendremos la oportunidad de reconciliar situaciones que pueden parecer insalvables. Los principios éticos en la medicina brindan un marco de actuación para los médicos y, consecuentemente, los límites que deben respetarse en el trato y la relación con los pacientes. Me referiré exclusivamente a los principios que se han reconocido válidos en la profesión médica desde sus orígenes y que, contrariamente a lo que se pudiera pensar, se han mantenido vigentes a lo largo de la historia de la medicina: *Principio de beneficencia y no maleficencia*, que representa no causar daño al paciente y buscar siempre su beneficio. *Principio de autonomía*: otorga el derecho a todo paciente competente e informado a participar activamente en la toma de decisiones que lo involucren de algún modo, incluyendo el rechazo a ciertas intervenciones médicas. Este principio es el que se incorporó tardíamente a los códigos de ética médica, y refleja los profundos cambios sociales y culturales que se han presentado, así como el papel del paciente en el proceso de atención médica, de un actor pasivo a un participante activo y fundamental en la toma de decisiones. *Principio de justicia*, que afirma que el médico tiene la responsabilidad de otorgar lo que le corresponde a cada individuo; esto implica responsabilidad en la asignación de los recur-

sos de salud disponibles, no sólo frente a la persona individual, sino ante la población en general o ante un grupo de pacientes.

La medicina se considera una ciencia y un arte, ya que para ejercerla conforme a sus principios científicos y éticos se requiere del conocimiento técnico que se fundamenta en la aplicación del método científico; pero también se requiere del empleo de virtudes para el proceso de la comunicación y valores para respetar los preceptos éticos de la medicina. La historia de la medicina nos ha enseñado que los grandes avances científicos han permitido resolver infinidad de problemas de salud; sin embargo, no son suficientes para brindar atención médica de calidad; se requiere de la aplicación de valores y de los principios éticos de la medicina para lograr este objetivo, que seguramente es lo que anhelamos tanto los prestadores como los usuarios de servicios de salud. Es prudente no olvidar que sólo quienes ejerzan la medicina con el conocimiento científico, y con valores y principios éticos, tendrán la posibilidad de brindar una atención médica de calidad.

Correspondencia:

Dr. Germán Fajardo Dolci
Mitla 250 piso 10
Col. Narvarte.
03020 México, D.F.
E-mail: gfajardo@conamed.gob.mx