

## Fomentemos el trato digno al paciente y su familia

JOSÉ DE J. VILLALPANDO CASAS\*

E. ELIZABETH FERREIRA GUERRERO†

\* Director de Enseñanza, Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias, Ismael Cosío Villegas (INER).

† Educación para la Salud, INER.

Todo ejercicio profesional del equipo multidisciplinario que atiende de manera directa o indirecta los asuntos de salud individual, familiar o comunitario, debe estar marcado por el respeto y cumplimiento de valores humanos universales y principios éticos fundamentales practicados con libertad y responsabilidad, para que toda acción vinculada con la atención de un paciente sea el reflejo, no sólo de la capacidad técnica y el conocimiento actualizado, sino también de la evolución humanista de las personas que integran los equipos de salud.

Los profesionales de la salud y sus afines deben ser creativos e imaginativos con "actuación basada en el deseo de servir", *leit motiv* de la campaña recién iniciada en el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas (INER) y que, con carácter permanente, surgió del diálogo con pacientes sostenido en esta administración de la Institución, motivados por la inquietud de fortalecer el buen trato que los servidores de la salud debemos siempre a los pacientes y sus allegados.

En el INER propugnamos porque sus usuarios reciban en su trato *palabras amables que les pueda cambiar favorablemente el día*; alejarlos de la "fría indiferencia y preocupación distante" que se ha llegado a calificar de deshumanización y convertido en un reclamo social generalizado. A ello contribuyen negativamente los excesivos procesos burocráticos y la tendencia a la desprofesionalización, olvidando que el hombre es un complejo biológico, psicológico, social y espiritual y, que cuando se altera su salud, se convierte en enfermo y necesita atención a sus necesidades de

cuerpo, pensamiento, conciencia, entendimiento y razón, lo que no siempre ocurre por la tendencia a la visión reduccionista a la sintomatología evidente, al órgano o al sistema dañado.

El personal de salud exitoso es aquel que conoce su ocupación y misión; además del respeto que se debe a sí mismo, tiene un profundo interés en su función diaria. La deshumanización es consecuencia de la pérdida o falta de reconocimiento de los atributos humanos que singularizan a la persona y concreta en un ser único insustituible, circunstancia que se convierte en un dilema bioético muchas veces no advertido por el profesional en su trato con el paciente al no brindarle respeto a sus valores, escatimar la consideración que le debe y la solidaridad que requiere, y que el paciente percibe como mal trato.

El paciente que acude al servicio de salud, público o privado, desconoce si su enfermedad es leve o grave; coloca su vida en manos del profesional de salud y espera que éste actúe de manera profesional y ética. Así, el trato digno debe basarse en el cuidado humanitario donde se requiere curar, aliviar o consolar al paciente en su globalidad.

El tema del trato al paciente y deshumanización es grave; la propia Organización Mundial de la Salud considera al "trato digno" ("responsiveness") como una de las tres dimensiones en la "Evaluación del Desempeño de los Sistemas de Salud", donde la meta máxima es mejorar la salud a través de las sociedades y sus sistemas de salud. El seguimiento a la Declaración de Alma Atta mostró la importancia de la calidad de la atención, tanto en su dimensión técnica como

en su dimensión interpersonal, lo que obliga al trato digno y al respeto a los derechos de los pacientes.

En México se ha promovido la calidad de la atención con una base ética y de valores, considerando los derechos y obligaciones de los usuarios, así como incentivar la calidad y el trato digno a los usuarios.

En el equipo de salud debemos reflexionar día a día sobre nuestra función, misión y actitud; el reto epidemiológico y de conocimiento nos coloca ante la crisis de enfrentar enfermedades crónico-degenerativas que requerirán mucho del apoyo humanitario y del técnico científico.

En el INER integramos una campaña a la que nos hemos unido con entusiasmo: primero reconocimos nuestras debilidades en el trato a pacientes, familiares y propios compañeros, y con

este diagnóstico hemos iniciado o reforzado una serie de acciones orientadas a mejorar el trato a nuestros pacientes.

Entre las recomendaciones producto de esta acción: saludar con respeto y amabilidad; estar dispuestos a dar un extra y hacer un poco más de lo que nos corresponde; ponernos en los zapatos del otro; considerar la circunstancia (miedos, estrés, angustia) en las que acude el paciente; apoyarnos en otros miembros del equipo de salud para resolver problemas; valorar nuestro lugar de trabajo, desempeño y los recursos de los que disponemos; valorar y respetar las actividades de nuestros compañeros; respetar la discreción y confidencialidad; comunicarnos con palabras claras y comprensibles para la persona a la que atendemos. Todo ello forma parte del trato digno e integral hacia los enfermos y allegados.