

El Calvario de Cleofás. Cuando las palabras son más mortales que la enfermedad.

La Realidad del Sistema de Salud en México.

Aprendizaje de la Medicina Basada en Cuentos

Jesús Carrillo Ibarra,* A Cecilia Carrillo Vargas,** B Rodrigo Cuevas,*
Enrique Sánchez H,* Lilia Núñez Orozco***

* Facultad de Medicina. U.S. Universidad Autónoma de Coahuila.

** Facultad de Ciencias Físico Matemáticas, UANL.

*** Centro Médico Nacional 20 de Noviembre, ISSSTE, Ciudad de México.

RESUMEN

La enseñanza basada en cuentos o en narrativa es un método que puede ser útil en la medicina. La historia que presentamos expresa las vicisitudes que cualquier paciente puede atravesar para ser atendido e implica aspectos del mismo y de su enfermedad, la escasa eficiencia de los procesos para la atención y el desenlace desafortunado que es la culminación natural de toda la situación narrada. El problema inicia con una relación distante médico-paciente, que es en este caso de desapego y poco interés por la persona que es considerada como un caso sin importancia. De ahí deriva que la atención posterior sea tardada, deficiente y se deje evolucionar la enfermedad hasta el extremo porque ninguno de los involucrados en el proceso hace adecuadamente su trabajo y tampoco le preocupa la persona que es tratada incluso de manera descortés. También puede observarse que el comportamiento del paciente es pasivo, pues no intenta obtener lo necesario para resolver su situación y acepta todas las negativas que se le dan. Finalmente la mala comunicación ocasiona que el paciente fallezca.

Con esta narrativa podemos entonces mostrar que en muchas instituciones de salud desafortunadamente prevalece la ausencia de una adecuada relación médico-paciente, de empatía, de interés por ayudar y una serie de procesos ineficientes que pueden llevar a la muerte a los pacientes sin que a nadie parezca importarle. La enseñanza de las buenas actitudes es difícil y se logra con un buen ejemplo (modelo), que en este caso fue todo lo contrario.

Palabras clave: Actitud, relación médico-paciente, comunicación.

ABSTRACT

Teaching through the use of tales or narrative is a method that can be useful in Medicine. The tale that is presented, expresses some difficulties that any patient can face to be attended and involves aspects related to the patient himself, his disease, the low efficiency of medical processes and the adverse outcome which is the predictable result of all the plot. The problem begins with a deficient physician-patient relationship in which the doctor shows very low interest for the patient's case. Next, the further attention is delayed and deficient, so the progression of the disease is allowed because none of the involved persons makes his (her) job appropriately and do not care for the patient who is roughly treated. The tale also shows that the patient's behavior is passive, he accepts all the negative answers he receives and does not act to obtain the attention he needs. Finally, a bad communication in addition to the above, provokes the death of the patient.

With this story, we pretend to show that in many health institutions there is a lack of a good physician-patient relationship, as well as a lack of empathy, of interest to help, and on top of that, there are inefficient processes that can lead patients to die and nobody seems to care about it. Teaching good attitudes is very difficult and can be achieved through role models who lead by example.

Key words: Attitude, physician-patient relationship, communication.

Don Cleofás pertenece a la quinta generación de un tradicional y longevo oficio en México que sin lugar a dudas sigue vigente y que ha permitido a muchas familias sobrevivir en la precaria y triste pobreza en que vivimos: tamalero, a mucha honra. Heredó el oficio de su tatarabuelo, bisabuelo, abuelo y padre; todos

ellos de origen nahuatlaca. El verdadero nombre de nuestro personaje central es *Okichtli Naui Tekiti* (que significa "cuarto varón para trabajar") y por obvias razones, preferimos llamarlo simple y llanamente Cleofás, nombre que escogiera al ingresar a la escuela primaria "Los verdaderos Niños Héroes de Ayotzinapa"

y evitar así las burlas y el escarnio de sus compañeros, porque hasta llevar consigo un nombre que denote su origen, para muchos da pie a mofas, conducta ahora llamada pomposamente *bullying*, quizá tan antiguo como nuestro propio sistema educativo.

Un día Cleofás fue llevado al Servicio de Urgencias por haberse quemado durante la preparación de los tamales del día. Era notorio que a pesar de presentar quemaduras de tercer grado en ambos antebrazos, el paciente no refería dolor alguno, lo cual indudablemente llamó la atención del interno de guardia que lo atendió, citándolo a neurología.

Una semana después de su accidente, don Cleofás acude al Servicio de Neurología donde fue revisado por la neuróloga de base de nombre Olvido Mata Lozano y el interno Pretextos Jaquica Díaz. Al mismo tiempo que revisaba clínicamente a Cleofás, la Dra. Mata dictaba la nota al joven Pretextos, a quien señalaba los hallazgos clínicos mencionados sobre el cuerpo del paciente. *"Anota por favor" le decía de forma imperativa al joven Pretextos, "masculino de 50 años, con funciones mentales íntegras, presenta ptosis palpebral y miosis izquierda, el resto de sus pares craneales normales, incluyendo la exploración de fondo de ojo que sólo muestra angioesclerosis sin papiledema. No hay rigidez nuchal; función motora con déficit de más de 50% en ambas extremidades superiores, con acentuada atrofia de los músculos de ambos antebrazos así como de los interóseos de ambas manos; hay arreflexia tricipital bilateral y tiene además moderada espasticidad en ambas extremidades inferiores."* Al llegar a la exploración sensorial mencionó *"tiene anestesia al frío y calor sobre los dermatomas C8 a T2 bilateralmente, conservando la percepción del sentido de vibración y posición articular en las cuatro extremidades así como el tacto fino, es decir, su sensibilidad propioceptiva está intacta"* le dijo con énfasis al interno, *"hay Babinski bilateral."*

Don Cleofás, a esas alturas de la exploración tenía una cara de incertidumbre que no sólo reflejaba miedo, sino que se mostraba sumamente confundido al escuchar los términos médicos pronunciados por quien lo exploraba de forma fría, indiferente e impersonal.

"Póngase su ropa" le dijo la doctora *"y espere afuera."* Cleofás salió con los hombros caídos, la moral y todo lo que se le puede caer a un hombre cuando sabe que algo grave está pasando en el interior de su cuerpo, pero no sólo está pasando, sino que además el presagio no es halagüeño. Al poco rato salió el interno. Cleofás lo miró con cara de asombro, expectante y le preguntó con voz trémula *"¿Qué hay de mi problema,*

doctorcito?" El pobre interno inexperto en neurología y más aún, en el trato con pacientes de casos obviamente difíciles, sólo se encogió de hombros, al tiempo que dijo *"mire usted, no estoy autorizado para dar información"* con voz nerviosa y entrecortada. *"Por favor, doctor le suplico que me diga qué me pasa, tengo derecho a saberlo"* afirmó en tono lloroso el pobre, temeroso y angustiado paciente. Continuó hablando el joven médico *"vamos haciendo una cosa, usted se realiza estos exámenes que le indicé la Dra. Mata Lozano y que son los siguientes: biometría hemática, grupo sanguíneo y Rh, química sanguínea, examen general de orina, perfil de lípidos, radiografía de tórax en posición posteroanterior, un electrocardiograma y una resonancia magnética de columna cervicotorácica con gadolinio; una vez teniendo los resultados le prometo que le hablaré claramente"* le dijo con humildad.

"Mire doctor" nuevamente le interpeló el paciente *"apenas tengo 50 años, tengo hijos que aún estudian, pronto seré abuelo además soy viudo y para mis hijos el único soporte."*

"Don Cleofás, por favor venga mañana a realizarse sus exámenes y hablaremos" concluyó el médico interno.

Fue una mañana terrible, al igual que la tarde y qué decir de la noche, no sabía si decirle a sus hijos o no, su cabeza giraba en torno a su futuro, qué sería de los ricos tamales, indudablemente que era el mejor tamalero de la región, quién haría los uchepos, los nacatamales, los de dulce, de marrano y de pollo con chile. Le preocupaba quién se quedaría con todos sus utensilios heredados a lo largo de los años, pero lo que más perturbaba su pensamiento era la mujer que acababa de conocer poco tiempo atrás y con quién había encontrado por segunda vez el amor pleno en toda la extensión de la palabra, los sentidos, los sentimientos y los hechos.

A toda noche le sigue el día y aunque hay quien dice que cada día es diferente, preguntémosle a quien no sabe lo que tiene dentro y fuera de sí, a quien la incertidumbre lo arrincona, lo agobia, quien siente que la vida se le escapa minuto a minuto, quien intuye que debe aprovechar cada segundo ante la cercanía del desenlace final.

Como nadie le indicó que debería presentarse en ayunas, pues muy temprano dio cuenta de unos ricos tamales con frijolitos, llegó temprano a sus exámenes y acudió presuroso al sótano parando su azarosa marcha en una amplia sala en cuyo rótulo de letras desteñidas se leía *Laboratorio*. Miró a su alrededor: todos al igual que él, con pequeños frascos llenos de residuos

corporales, unos cubiertos en pequeñas bolsas de papel y otros a la vista, frascos con meados de todos colores y olores, excremento en sus múltiples y variadas consistencias y apariencias, rostros pálidos de miedo e incertidumbre. Recelosamente se acercó a la joven recepcionista, quien al verlo le preguntó “¿Viene a exámenes?, ¿viene en ayunas?” “No” contestó Cleofás, “nadie me dijo que tenía que venir en ayunas” aclaró. La recepcionista hizo un gesto de desaprobación y con voz aguda y masticando vorazmente con la boca abierta una gran torta, le dijo “pues tendrá que venir hasta el próximo lunes, a las 7 de la mañana y ahora sí en ayunas” “perdone señorita” dijo Cleofás con voz más que tímida “¿A dónde más tengo que ir?”

“A ver, présteme sus papeles” más por obligación que por ganas, respondió la tragona recepcionista. “Suba al primer piso a la ventanilla que dice Programación de Radiología.”

La recepcionista del primer piso, igual que la anterior estaba también almorzando. Parece que todas las recepcionistas almuerzan en su lugar de trabajo y por lo visto a la misma hora. Antes de que Cleofás dijera algo, la joven inquirió “¿Viene a algún estudio?” y sin esperar respuesta, siguió preguntando “¿está en ayunas, trae la tarjeta de citas, está programado, trae su identificación oficial reciente, tarjeta del INSEN, tarjeta de citas con foto actualizada, acta de nacimiento, órdenes firmadas por el jefe del servicio?”

Cleofás estaba aturdido, confundido, no atinaba qué contestar, sólo la miraba engullir en cada mordida trozos gigantes de aquellos descomunales tacos place-ros. “No señorita, nadie me dijo que debería venir en ayunas ni traer toda esa papelería.” La mujer se encogió de hombros y contestó secamente “si no trae consigo todo eso, regrese el próximo lunes para programarlo. ¡Ah!, le advierto que ya se acabó el presupuesto de este año (era el mes de septiembre). Le programaré sus estudios si bien le va para febrero o marzo del próximo año.”

Estas palabras fueron como un balde de agua fría en pleno rostro de Don Cleofás. Qué lamentable que las enfermedades no sepan de burocracia, de presupuestos, costos, ahorros, desorden estratégico, errores gubernamentales, olvidos o simplemente valemadrismos institucionales y gubernamentales. Sin duda fue un fin de semana de los más largos de su vida, pero el lunes temprano allí estaba puntual, primero en el laboratorio y luego en radiología. Todo salió bien en cuanto a la toma de muestras de laboratorio, después de varios piquetes en ambos brazos la pasante de laboratorista logró obtener las muestras no sin antes dejar al pobre Cleofás más picoteado y moreteado que un boxeador

al doceavo round. Corrió hacia radiología donde fue atendido por la misma joven de la vez anterior, ahora con celular en mano y enviando mensajes al tiempo que leía sus solicitudes y anotaba en el libro de citas. Sin mirarlo a la cara le dijo “venga a cita el próximo lunes 22 de marzo de 2015” (eran finales del mes de septiembre de 2014). “¿Por la mañana o por la tarde?” preguntó con timidez nuestro buen Cleofás. “Por la mañana, señor” contestó de forma imperativa nuestra ineficiente recepcionista. Transcurrieron los días, las semanas y los meses, a Cleofás se le veía ido, no comía, hablaba poco con sus hijos, qué decir de Eufrasia, su segundo amor. La evitó por completo, más aún cuando cierta mañana al mirarse al espejo después del baño cotidiano, advirtió que su cuerpo había cambiado, sus músculos en general habían desaparecido al igual que la fuerza y la fortaleza de meses previos. Era obvia la acentuada atrofia de los músculos intrínsecos de las manos, a lo que él decía que tenía “manos de muerto”, su espalda se había encorvado producto de una acentuada escoliosis, lo cual además de generarle incomodidades estéticas, le ocasionaba dificultad para deambular con naturalidad y en ocasiones dificultades respiratorias. Ni qué decir de la capacidad para controlar la orina, había ya una evidente y vergonzosa incontinencia urinaria y un desgano absoluto muy a pesar suyo por las funciones propias de su sexo, es decir una acentuada impotencia sexual.

Llegó el ansiado día de los multicitados exámenes. Acudió primeramente al laboratorio con la gran esperanza de la normalidad. “Su nombre por favor” le dijo la recepcionista. “Cleofás a secas, señorita.” Ella por su parte buscó en un amplio archivero de color gris institucional y dijo para sí “aquí están señor, tenga.” extendió su mano, entregó a nuestro amigo un legado de papeles con el sello institucional y los apartados marcados con los exámenes solicitados, mismos que Cleofás miró más que ansioso, desesperado y para su sorpresa todos los apartados donde debería marcarse el resultado correspondiente, tenían una leyenda escrita a mano y con un plumón de tinta negra las letras NHR, NHR, NHR...

Atónito, regresó con la recepcionista y le preguntó más que preocupado “¿Qué significa NHR señorita?” Ella, sin molestarse siquiera en verlo a la cara, le dijo “significa que no hay reactivo para procesar sus estudios.” Para entonces, Cleofás estaba lívido, no daba crédito a lo que estaba pasando. ¿Qué había sucedido con su sangre? Había sido sangrado en vano.

“¡Oiga, señorita, por favor explíqueme!” Insistió. A lo que ella contestó “hable con el encargado, sólo

él le puede explicar" al tiempo que gritaba "¡El que sigue!"

Cleofás trató de hablar con el encargado pero se encontraba en junta (festejo por el cumpleaños del director), por lo que decidió subir al Servicio de Rayos X para no perder su cita. Al llegar lo primero que vio fue un letrado que decía *hoy no se realizarán estudios de radiología, pues el técnico está enfermo y no hay presupuesto para suplirlo. Sírvase pasar con la recepcionista para reprogramar su cita.*

Al igual que muchos otros pacientes, sólo se frotaba las manos, los miraba y lo miraban con caras de angustia y de necesidad, nuevamente a esperar su turno, de pie, con la dificultad a cuestas del ayuno y las penurias para caminar y respirar impuestas a estas alturas por la progresión de su padecimiento, pero sobre todo por el peso angustiante de la incertidumbre, la ceguera de no saber qué se tiene dentro de sí. Sin más preámbulos que narrar, le dieron cita, para su buena suerte el 15 de junio de 2015 y afortunadamente el mismo día, tanto para el laboratorio como para el servicio de radiología. Por fin llegó el día de la cita y al aproximarse al laboratorio, sus ojos no daban crédito a lo que se leía en un cartón pegado sobre la cerrada puerta de este lugar *cerrado por limpieza exhaustiva*. No entendía claramente la última palabra, por lo que alguien se lo dijo, significa que el laboratorio está contaminado y requiere una limpieza profunda, de cabo a rabo o de pies a cabeza. Como pudo y a duras penas subió a radiología y vio otro letrado que decía *los estudios de radiología han sido suspendidos para dar mantenimiento a los aparatos y así brindar una atención de calidad. Favor de pasar a recepción para nueva programación.*

Cleofás pensó para sí pero por desgracia en voz alta: *"¡Qué poca madre de cabrones!, tengo un año tratando de que me hagan estos exámenes y tal parece que voy a morir sin ellos."* Los que estaban a su lado asintieron con la cabeza y hubo quien le dijo casi al oído, *"ni se angustie, yo voy para tres años acudiendo para un control porque tengo cáncer y no logro convencerlos para que apresuren mis estudios."* Cleofás sólo exclamó *"¡Divina Providencia, ayúdame por favor!"* Cuando de salud se trata, a toda la corte celestial es válido recurrir.

La sala de radiología estaba atestada de pacientes para su nueva programación, cuando de una de las puertas de dicho servicio salieron dos mujeres emperifolladas, de evidente nivel socioeconómico alto, acompañadas del director que con voz melosa y lambiscona les decía *"señoritas si requieren otro estudio, díganle al jefe que me llame y con gusto estaré a sus órdenes."* Todos los pacientes se quedaron sorprendidos. *"¿No*

que el aparato estaba en mantenimiento? Y acaban de salir aquellas damas con estudios en mano." Presurosos increparon a la recepcionista, quien sin pudor alguno sólo dijo *"son recomendadas de arriba. ¡El que sigue!"* En ese reclamo estaban cuando vieron salir a dos caballeros con radiografías en mano y nuevamente interpellaron a la irónica recepcionista, quien sólo contestó *"¡Ah!, ellos siempre le traen regalos al director y al jefe de servicio, por eso se les da prioridad,"* desvergonzadamente agregó *"¡Y siempre regalos costosos!"*

Todos enmudecieron, nada qué decir, pues si reclamas o gritas seguramente tu expediente no aparecerá o tus estudios se realizarán en dos o tres años. Por eso, todos esperaron pacientemente la esperanzada programación.

Tiempo después, Cleofás es llevado en silla de ruedas, cubierto con una cobija raída para tratar de atenuar los efectos del inclemente pero parejo frío norteño, que no respeta clases sociales como muy seguramente debería ser nuestro sistema de salud, parejo y eficiente. Fue llevado con una cara de difunto, que indudablemente revelaba los explicables avances de su enfermedad, un rostro pálido y enjuto, sin fuerzas en los brazos y en lo poco que dejaba ver su raída cobija, una notoria pérdida de músculos interóseos así como las numerosas huellas y cicatrices de quemaduras previas además de lo cual despedía un aroma perceptible a distancia que mezcla ese olor característico del enfermo crónico y de acentuada incontinencia urinaria, pero sobre todo mostraba las huellas del desamparo y desatención de un sistema impersonal.

"¡Cleofás!" lo llamó el técnico *"¡Aquí!"* respondió su hijo como temiendo perder por enésima ocasión la ansiada cita con algunas dificultades técnicas por su tan precario y menoscabado estado de salud. Al fin se realizó la ansiada resonancia, todo parecía por fin andar sobre ruedas, la situación y obviamente el enfermo. Al terminar les dijo el técnico *"por favor, esperen afuera, en un momento les entrego el reporte por escrito."* Cleofás, con su lucidez mental perfectamente conservada, asintió como pudo y llevado por su hijo esperaron en aquella sala en donde tantas veces había esperado, en eso y sin mediar diálogo alguno, salió nuevamente el técnico y en voz alta y sin preámbulos se dirigió a ambos diciéndoles *"una disculpa, pero se cicló el sistema y no puedo hacer el reporte, díganle a su médico, ahora que van a consulta que luego lo envíe."* Ellos se miraban uno al otro sin dar crédito a lo que oían. Al ver en ellos la contrariedad, el técnico remató diciendo *"digan al médico que tiene un tumor en la médula espinal."*

Al oír la palabra *tumor* Cleofás y su hijo casi se desvanecen, más el primero que el segundo. Para Cleofás fue como un rayo que lo partía a la mitad. El técnico notó que había actuado mal, no cuidó el contenido ni el peso, ni mucho menos la trascendencia de sus palabras. Cleofás empezó a respirar con dificultad, sentía que moría, hiperventilaba al grado de desvanecerse, estaba sudoroso con una fuerte opresión en el pecho. Ahora sí, todos actuaron rápido. “*¡Que lo lleven a urgencias!*” dijo una voz por allá, pero el que estaba más cerca del más allá que del más acá era nuestro humilde, sencillo y ahora agónico Cleofás, cuyo único pecado, además de su siringomielia, era la pobreza.

Muy a pesar de los esfuerzos, de que fuera intubado oportunamente con asistencia ventilatoria, previa y post-toma de gasometría arterial, con el tratamiento farmacológico para esa situación y momento adecuado, nuestro multicitado y desgraciadamente desamparado por el sistema de salud, murió. No por

la siringomielia que de haberse tratado de manera por demás oportuna, el desenlace hubiese sido distinto y posiblemente favorable. Murió de un infarto masivo producto de una respuesta simpático-adrenérgica intensa y mortal, originada por un manejo inadecuado del lenguaje por parte de un personaje que no cuidó la confidencialidad de la información particular y profesional de un paciente dejado a la cronicidad y a la fatalidad por un sistema de salud inconsistente e ineficaz que se escuda en el diferimiento, dejando con ello al azar la evolución de una gran cantidad de padecimientos, que como el de Cleofás pueden ser tratables si son atendidos con oportunidad.

¿Qué hacer para evitar lamentables situaciones como ésta? Lo dejamos como motivo de reflexión para todos nuestros lectores.

Correspondencia:

Jesús Carrillo Ibarra

E-mail: jesscai@yahoo.com

www.medigraphic.org.mx