Cuando una persona desea ver a un médico ¿Pide hora o pide minutos?

*When you visit a doctor, do you hope
that the doctor gives you one hour or only
a few minutes?*

Sr. Editor:

En las Escuelas de Medicina clásicamente se ha enseñado a los futuros médicos que cuando un enfermo los consulta, deben escucharlo atentamente y sin interrumpirlo, hasta que haya expresado libremente lo que lo acorrala. Posteriormente, el médico debe solicitar al paciente que precise los síntomas que son más relevantes (para ambos) o describa las molestias que no ha mencionado. Luego, el médico debe interrogarlo sobre sus hábitos, adicciones, enfermedades anteriores, alergias, patologías familiares, medicamentos utilizados o en uso, visitas a otros médicos, etc. Hecho esto, el médico debe examinar al paciente en forma completa, independientemente de si ha consultado por dolor en una muñeca o en el abdomen. Después debe consultar la historia clínica disponible y revisar los exámenes de laboratorio o radiografías recientes que el paciente se haya practicado. Una vez completado este ritual, debe mentalmente procesar toda la información recogida y establecer un diagnóstico definitivo o provisorio, decidir una conducta terapéutica o nuevas exploraciones diagnósticas, decidir si lo envía a hospitalizar o a otro especialista, etc. Hecho esto, debe comunicar al paciente su presunción diagnóstica, utilizando las palabras más adecuadas para que el enfermo lo comprenda (adaptándose a su nivel cultural, inteligencia, nivel de ansiedad, etc.) e informarle sobre la conducta diagnóstica y terapéutica a seguir. En la entrevista el médico tiene que tener una actitud acogedora con el paciente, debe enseñarle sobre las conductas que pueden hacerle daño, debe disipar los temores y angustias que le ha originado su enfermedad y entregarle esperanza, por muy ominoso que parezca el pronóstico. Posteriormente, debe registrar lo medular de la entrevista en la historia clínica, completar las solicitudes de exámenes de laboratorio, radiografías e interconsultas a otros especialistas, confeccionar la receta con los medicamentos prescritos y la forma de utilizarlos y por último, rellenar los innumerables formularios obligatorios que ha diseñado la burocracia de los sistemas de salud.

El paciente, al retirarse, debe sentir que el médico lo ha escuchado con atención, ha hecho suyo su problema y que tratará de ayudarlo con todos los medios disponibles. El médico, al despedirse, debe quedar con la sensación de que ha ayudado a otro ser humano, que ha cumplido con la vocación que ha tenido probablemente desde niño y con el juramento que hizo al graduarse.

La programación de la atención médica ambulatoria en la atención primaria del sistema público, ha considerado que una atención médica debe durar entre 10 a 20 min, citándole a cada doctor entre 3 y 6 pacientes por hora. ¿Es posible efectuar lo descrito en este tiempo? Indudablemente no.

Más aún, en una época en que los pacientes habitualmente son adultos mayores, padecen múltiples enfermedades por las que ingieren numerosos medicamentos, expresan sus dolencias con mayor lentitud y dificultad, demoran más tiempo en desvestirse para ser examinados y en vestirse después de serlo, requieren explicaciones más largas y detalladas por parte del doctor para entender lo que les sucede y lo que tienen que hacer.

En la vida diaria, a toda actividad se le otorga el tiempo suficiente para poder ser realizada adecuadamente y ello no ha sido motivo de discusión. A nadie se le ocurriría que un juez penal resolviera un juicio en 30 min ni que un arquitecto diseñara un edificio en 48 h. Sin embargo, los diseñadores de los sistemas de atención en salud han creído que un médico es capaz de efectuar su tarea en unos pocos minutos. Ello no parece racional.

Esta situación ha producido doctores insatisfechos y pacientes insatisfechos. Los primeros, porque los sistemas de salud no les permiten hacer las cosas bien, como les enseñaron a hacerlas y los segundos, porque no reciben la atención que esperan, por la que muchas veces han esperado un largo tiempo.

En la atención secundaria a nivel público la situación no es diferente. A los especialistas se les asigna un tiempo de 15 min (4 pacientes por hora), independientemente de la complejidad del paciente. En ese tiempo los médicos especialistas, la mayoría de las veces sin información suficiente proveniente desde la atención primaria, deben intentar efectuar lo descrito en el primer párrafo, lo que es imposible. Para ello deben citar al paciente en numerosas ocasiones (a veces con intervalos de meses) para resolver un problema diagnóstico e

indicar un tratamiento. Ello nuevamente produce doctores y pacientes insatisfechos. Hay pacientes que han esperado años por “una hora médica” con especialistas en el sistema público y han recibido sólo algunos “minutos”, no pudiendo expresar libremente sus dolencias y temores ni solucionando sus padecimientos. Ello porque no hubo tiempo. El doctor tuvo que ocupar los pocos minutos de que disponía en llenar papeles en vez de escuchar y conversar con el paciente.

En la atención de salud, se han privilegiado los procesos por sobre el objetivo. Se ha obligado a los médicos a renunciar a utilizar el tiempo disponible en la atención del paciente (actividad intrínsecamente humana) y volcarlo en labores administrativas, so pena de sanciones.

A veces, los doctores tenemos la sensación que alguien confundió la actividad de “atención médica” con una “fábrica de tornillos”. En esta última, la meta de producir la mayor cantidad de unidades

por hora puede ser adecuada. En la primera sin embargo, la meta es exactamente lo contrario. Mientras menos tiempo se le otorgue a la atención médica ambulatoria de un enfermo, menos satisfactorios serán los resultados. Se incurrirá en más errores de diagnóstico o de tratamiento, mayor gasto en exámenes y exploraciones innecesarias y mayor insatisfacción tanto en los médicos como en los pacientes.

Creo que ya es hora de analizar este tema racionalmente por parte de todas las entidades involucradas. Los pacientes, objetivo y fin último de la medicina, lo agradecerán.

*Dr. Jorge Vega S.
Profesor Titular de Medicina
Escuela de Medicina,
Universidad de Valparaíso
Presidente de Sociedad Médica de Santiago
(Sociedad Chilena de Medicina Interna).*