

## CONFLICTOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

### ¿Mala calidad de los servicios o problema de comunicación?

Dr. Miguel Ángel Sordo

Cuando planteamos la pregunta que encabeza el presente artículo, nos encontramos ante una aparente paradoja: es innegable el avance científico y tecnológico que presenta la medicina actual en comparación con la de épocas anteriores; sin embargo, el incremento de las quejas e inconformidades por la prestación de servicios de salud, pudiera ser interpretado como un ejercicio deficiente de la medicina. Ambas afirmaciones resultan ciertas en términos generales.

Si analizamos el total de eventos que cotidianamente ocurren en el área de la salud y los contrastamos con el número de inconformidades manifestadas, la proporción de éstas es francamente pequeña; sin embargo, la resonancia mediática de las mismas, en muchas ocasiones deforma la percepción de la realidad, creando la impresión de que las prejuzgadas "negligencias médicas" son cada vez más frecuentes.

La relación entre el personal de salud y los pacientes, tradicionalmente tersa y de respeto mutuo, cuando no francamente paternalista, ha sufrido importantes cambios en los últimos años merced a una serie de factores que inciden directa o indirectamente en ella.

La prestación masiva de servicios en la medicina institucional ha contribuido a despersonalizar la dinámica de la interacción medico-paciente con el consiguiente efecto negativo sobre la confianza y la efectividad de la comunicación, generando vacíos que propician el surgimiento de inconformidades y, más allá de los causes formales para su atención, encuentran eco mediático que, lejos de favorecer su esclarecimiento y

eventual resolución, propician un clima que agudiza el conflicto.

El uso cada vez mayor de tecnología que en ocasiones viene a suplir a la clínica clásica, crea la sensación de alejamiento personal entre el médico y su paciente.

El acceso masivo e indiscriminado a información científica sin el sustento de conocimiento previo que la ubique en un contexto adecuado, genera en los usuarios la falsa sensación de conocimiento médico actualizado que favorece el cuestionamiento de la actuación del médico.

Por otra parte la generalización de una cultura de transparencia y rendición de cuentas a todos los niveles del quehacer cotidiano, del que no escapa el ejercicio médico, ha generado un nuevo marco relacional al que debemos ajustar nuestro ejercicio profesional.

El marco legal que rige y ha regido el trabajo del médico y prestadores de servicios de salud, no se ha modificado sustancialmente en los últimos años; sin embargo, de un tiempo a esta parte, nos hemos encontrado con una creciente tendencia a la radicalización de los conflictos surgidos entre usuarios y prestadores de servicios de salud.

Se ha invocado, erróneamente en mi opinión, a la aparición de las comisiones de arbitraje médico como detonante de la "cultura de la demanda" que rápidamente se extendió por todo el país, pero ésta me parece una explicación bastante simplista para comprender este fenómeno.

Cuando tenemos oportunidad de acercarnos a conocer

el origen y seguimiento de los asuntos que llegan a dichas comisiones de arbitraje, encontramos, para sorpresa de algunos, que en su gran mayoría se resuelven en instancias de información, gestión inmediata, mediación o negociación y sólo un pequeño porcentaje (alrededor de 15 %) llegan a un proceso formal de arbitraje.

Escuchando las versiones de las partes, se pueden distinguir dos grandes causales de conflicto, esto es, expectativas incumplidas e Información insuficiente

#### "No se preocupe, todo va a salir bien"

Esta frase que antaño se escuchaba con frecuencia en labios del médico para tranquilizar e infundir confianza en el paciente y sus familiares, en no pocas ocasiones era interpretada como garantía de resultado exitoso, generando expectativas que al no verse satisfechas o ante un resultado no deseado, adquiere una connotación diferente y en ocasiones hasta contraria, pudiendo ser usada en contra del prestador de servicios de salud.

En la actualidad, a la luz del nuevo marco referencial de la relación, el derecho a la información veraz, completa, clara y oportuna se torna prioritario y debe plasmarse en documentos que lo acrediten; es así como surge la necesidad de recabar el "consentimiento informado" del paciente, sus familiares o representante legal para la realización de cualquier acto o procedimiento que implique algún nivel de riesgo.

Lo anterior permite que, en ejercicio de su autonomía, el paciente o sus familiares acepten o rechacen el procedimiento y participen en la toma de decisiones, teniendo como resultado final la asunción de la responsabilidad compartida.

#### "Nunca me explicaron lo que me iban a hacer"

El derecho a la información está fuera de toda duda; sin embargo su ejercicio no es uniforme; hay pacientes generalmente con mayor grado de preparación que suelen preguntar detalles, alternativas o posibles resultados de la aplicación de tal o cual procedimiento y otros que simplemente escuchan sin cuestionar.

Frecuentemente el prestador de servicios de salud reacciona en función de la demanda de información brindando los datos que le son solicitados y en ocasiones no hace el "chequeo" de que la información otorgada haya sido recibida y comprendida por el usuario, situación que se observa con mayor frecuencia en el ámbito de la medicina institucional, sin ser exclusiva de ella, siendo este el origen de innumerables casos de conflicto.

Estas dos condiciones representan cuantitativamente las principales causales de conflicto entre usuarios y prestadores de servicios de salud y su prevención es relativamente sencilla: basta con trabajar en el establecimiento de una relación médico-paciente sana, respetuosa y cordial, que se dé en un plano simétrico, respetando la autonomía del paciente en un marco de responsabilidad compartida, estableciendo una comunicación asertiva, efectiva y empática.

Cuando del actuar de los prestadores de servicios de salud resulta la comisión o presunción de un delito es prácticamente inevitable la intervención de la autoridad judicial.

La mejor defensa para el profesional de la salud será un ejercicio profesional apegado a la ética y al conocimiento científico universalmente aceptado, así como el cumplimiento de la normatividad vigente, adquiriendo especial relevancia el escrupuloso manejo del expediente clínico.