

## Los pequeños y grandes defectos que impiden que las instituciones públicas y privadas presuman de buscar la excelencia

Bernardo Tanur<sup>1</sup>

**L**os centros hospitalarios del país y del mundo requieren infraestructura anatómico-funcional y humana que pueda originar una respuesta organizada y hasta elegante, admiración de propios y extraños; sin embargo, el origen y detonante de los grandes problemas reside en la relación interhumana deficiente: entre el médico a médico (en la mayoría de incidentes no clasificados se evidencia el refrán que el peor enemigo del médico es el médico); la inmensa importancia, eminentemente trascendental de la histórica relación del médico con el paciente, enfermera-médico, médico-paramédico, médico administrativo, personal patronal y si se quiere, con el respeto que merece el resto del personal, por modesta que sea su actividad o misión dentro de la institución.

Por lo anterior, se requiere una supervisión integral y evaluación del individuo (sin importar género) antes de contratar o aceptar para cualquier puesto a una persona.

Hasta ahora, el sistema para buscar esa integralidad es deficiente, o no existe, “pasa el examen” sin merecerlo (a veces por influencias o corruptelas), los llamados “psicométricos” es un requisito insuficiente.

Al margen de que se reconozcan las mencionadas limitaciones, los objetivos fundamentales son, de momento: demostrar educación, preparación profesional, responsabilidad utilizando la ética (entendiéndose ésta como la actuación de la persona que por su propio desa-

rollo, muestre no sólo actuación moral y honesta sino un profundísimo deseo para su congénere, de por lo menos, no hacerle daño, lejanísima y vigente visión hipocrática).

A raíz de estas meditaciones, en los últimos 12 años me ocupé en escuchar a los pacientes en relación con su estancia hospitalaria, que originó un departamento específico para ello. Tenemos la satisfacción de haber atendido más de 1,500 casos desde el año 2000 que nos ha permitido plantear mejoras en la atención integral de nuestros pacientes.

Por supuesto debemos aceptar que sorprendimos a miembros del personal y a algunos pacientes, en comportamientos de maleficencia, mentira o engaño con fines inconfesables. Es necesario insistir que con frecuencia el detonante de la mala relación con un paciente se origina en un colega médico, dañando a otro y a la misma institución.

¿Qué buscamos en este arduo y consumista trabajo?, en resumen lo siguiente:

1. Que a través de este sistema lleguemos a descubrir: negligencias, impericias, ignorancias, excesos, defectos, errores, omisiones y otros contundentes en cualquier individuo, sin importar jerarquía.
2. Al hacerlo, remediar al máximo posible esos defectos para poder avanzar en ejercer mejor calidad en la atención al paciente, buscando no la intangible excelencia pero sí la mejoría global del acto médico.
3. Las amonestaciones internas de la institución van desde la: a) verbal, b) escrita, c) al expediente, d) expulsión transitoria, e) expulsión definitiva.

Lo anterior puede llegar a pasar a diversos comités, ética, competencia, honor y justicia y ética de los Patronos

<sup>1</sup> Profesor UNAM 1963-1996. Expresidente de la AMIM y del CMIM.

para poder ejercer la amonestación y, por supuesto, en la defensa del “acusado”, si resulta culpable.

4. El resultado ha sido exitoso en 90% de los casos para evitar pasar a otras instancias, como CONAMED o demandas civiles o penales.
5. Las grandes deficiencias que se han encontrado están en relación con la actitud (inmensa pobreza de ella) de la persona (escasa educación y moral) y el otro rubro importantísimo, la falta de comunicación entre todo el componente humano y sobre todo una correcta actitud.
6. Grandes obstáculos: a) el momento conflictivo en que vivimos, b) en nuestro país en particular la mala calidad de la educación, c) la corrupción que llega a la podredumbre, d) pérdida de valores, e) explosión demográfica.
7. Es importante expresar que el gremio médico mexicano actual en su inmensa mayoría, ejerce el gran reto de la medicina dentro de una ética intachable, baste recordar la inmensidad moral y profesional de los grandes maestros de nuestro país.
8. No olvidando mencionar la actual y muchas veces deficiente educación durante la formación del médico.

9. Se ha demostrado plenamente que en la relación multifactorial se falla con mucha frecuencia en la comunicación y criterio que deberían ser aplicados en cada caso.

Infortunadamente por una minoría que actúa al margen de esos valores, dañan con su actuación a las mayorías; hacen que se extienda la antiética y la corrupción y lo más grave que determinan una contaminación global que no sólo impide un progreso integral sino un estancamiento social y humanista.

Precisamente todo ello ha conducido a perder el respeto profundo que se tenía para el facultativo entregado de lleno y con vocación a su profesión.

Quisiera comunicar que estas experiencias de 12 años son una clara muestra de innovación en el ejercicio de mejorar la calidad médica. Comunicar este esfuerzo en la revista de nuestro Colegio me llena de satisfacción por el cariño y respeto que he guardado por años a nuestra indudable y prestigiada unión de internistas mexicanos.

Invito a seguir escuchando a nuestros pacientes y a esforzarnos por minimizar los “*pequeños y grandes detalles*” que nos impiden llegar, si no a la excelencia, sí al camino ascendente de la mejor práctica médica.