

Una relación a cuidar

A relationship to care for

“Aunque la verdad de los hechos resplandezca, siempre se batirán los hombres en la trinchera sutil de las interpretaciones”

Gregorio Marañón
Médico español
1887-1960

Mucho se habla, enseña y publica sobre la relación médico- paciente- familia y la atención centrada en ese binomio, tan importante en nuestra tarea diaria como médicos y en la especialidad que asumimos con compromiso y dedicación: la pediatría.

De la forma en la que nos involucremos activamente en esta relación y la responsabilidad con la que lo hagamos, dependerá la calidad de la asistencia que brindamos, aumentará o disminuirá la posibilidad de cometer errores y como consecuencia repercutirá en nuestros pacientes.

Sin embargo, en esta primera editorial del 2018, no es a esta relación a la que vamos a referirnos sino a otra, tan importante como ella, que repercute en nosotros, en nuestra salud en el más amplio concepto de la misma, en los equipos en los que trabajamos y sin duda en la seguridad de nuestros niños, niñas y adolescentes: la relación entre colegas.

Todos en algún momento hicimos o escuchamos críticas hacia “el proceder” del otro: en un pase de guardia, ante la solicitud de un apoyo para la asistencia, la decisión de un traslado o de un ingreso, conductas diagnósticas o terapéuticas, la oportunidad de un egreso, el comportamiento personal, el trato hacia los demás y escribimos o visualizamos lo que creemos fue una “equivocación o un desacierto”, de acuerdo a nuestra “interpretación”, nuestro saber y entender, en un documento médico legal como es la historia clínica o lo colgamos en las redes sociales.

De acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española, el término crítica tiene dos acepciones, una de ellas “analizar pormenorizadamente algo y valorarlo según criterios propios de la materia que se trate”, el segundo “hablar mal de alguien o de algo, o señalar un defecto o una tacha suyos...”⁽¹⁾.

El problema no es la crítica en sí misma sino cómo, con qué conocimiento de causa, de qué manera y en qué contexto la hagamos.

Respeto, prudencia, tolerancia y transparencia deben estar presentes en esta relación, como lo deberían estar en todas las relaciones humanas.

Respeto para tratar al otro en forma correcta, amable, sea cual sea el vínculo que tengamos con él, evitando hacerlo en forma despectiva y nunca criticando negativamente en presencia de pacientes, familiares o terceros porque eso hace perder credibilidad, confianza no solo al mismo, sobre todo cuando está en formación, sino en quienes escuchan esa crítica por la falta de seguridad que les dará ese colega en otra oportunidad en que se encuentren con él o ella o judicializarán esa asistencia que están presenciando.

Prudencia en la forma en que expresamos las opiniones o críticas sobre la atención de un paciente, porque la mayoría de las veces desconocemos las circunstancias puntuales en las que actuó el otro.

Tolerancia respecto a los pensamientos, creencias o prácticas de los demás, cuando son contrarias o con matices diferentes a las nuestras, intentando superarlas, siempre que no se perjudique al paciente. Las diferencias deben discutirse en forma reservada, sobre todo cuando la confianza hacia ese colega está en juego.

La transparencia y la veracidad de los datos que el otro o nosotros aportamos en relación a un paciente, es fundamental para la seguridad del mismo, sin embargo, si el temor o la crítica negativa es la constante en ese vínculo, puede ponerse en riesgo.

En el día a día, las diferencias son inevitables y sanas, siempre que las comuniquemos en el ambiente adecuado y en forma respetuosa. Si no estamos de acuerdo, daremos nuestra opinión sin destrato ni agresión.

Ser un buen colega no depende de nuestra formación académica, sino de nuestra formación humana y así como debemos tratar con respeto a nuestros pacientes y sus familias, también lo debemos hacer con nuestros colegas. Esto nos prestigia como personas y pediatras, pero además es ejemplo para quienes están en formación.

Debemos comportarnos con el otro como pretendemos que se comporten con nosotros. Diego Gracia⁽²⁾ ha señalado: “Pueden enseñarse los conocimientos y pueden aprenderse habilidades, pero los rasgos de carácter son muy difíciles de cambiar”. No obstante, podemos trabajar para mejorarlo y así ayudar al vínculo con los otros y a sentirnos mejor con nosotros mismos.

Para algunos estas situaciones que se plantean diariamente son vistas como “normales” porque forman parte de una rutina que se ha vivido siempre. Para otros, son causa de malestar, desilusión y estrés laboral llegando al conocido “*burnout*”.

En el código de Ética del Colegio Médico del Uruguay⁽³⁾ hay dos artículos que es bueno referir en este punto: el Art. 71: “La buena relación humana entre colegas es fundamental por su valor en sí misma, por su repercusión en la asistencia de los pacientes y para la convivencia en el ámbito de trabajo colectivo. No son éticas la difamación y la injuria ni los comentarios capaces de perjudicar al colega en el ejercicio de su profesión, más allá de las consideraciones que pueda hacer la justicia”; y el Art. 72: “La buena relación médico-médico para la asistencia de un paciente deberá conducirse con mutuo respeto, decidiendo en acuerdo, la conducta a seguir en cada caso”.

Para resolver los conflictos a los que podemos llegar en nuestra relación con otros colegas, ni la actitud individual ni la intuición son suficientes. La convicción de tener la razón es el motor para salidas destructivas. Para superar esto, debemos escuchar, comprender los argumentos que el otro esgrime justificando su decisión y expresar los nuestros, para llegar a una justa valoración de los hechos. Sin duda, el diálogo es la herramienta que permite la comunicación en la medida que se encauce en el marco de la ética.

Las diferencias son necesarias para que podamos crecer. El problema no es tenerlas, sino como respondemos antes ellas. Debemos debatir los temas o los problemas en forma clara, respetuosa, teniendo en consideración las posiciones opuestas, admitiendo cuando nos equivocamos, trabajando con el otro y no en contra del otro, sin intentar manipularlo, sin resentimientos previos si los hubo en algún momento y siempre con una posición de crítica constructiva y fraterna.

La vida es un conflicto inevitable y éste en rigor, la situación “normal” de las relaciones humanas, con un impacto decisivo en la salud y el bienestar de cada uno de nosotros. Solo, el diálogo continuo en base a los valores, virtudes y conductas mencionados previamente, permitirá la superación en el día a día.

Dra. Alicia Fernández
Presidente de la SUP

Referencias bibliográficas

1. **Real Academia Española.** Diccionario de la Real Academia Española. Madrid: Real Academia española, 2018. Disponible en: <http://dle.rae.es/>. [Consulta: 20 enero 2018].
2. **Gracia D.** Por una asistencia médica más humana. En: Gracia D. Como arqueros al blanco: estudios de bioética. Madrid: Triacastela, 2004:93-102.
3. Ley 19286: Código de ética médica. Montevideo, 17 octubre 2014. Disponible en: <http://www.colegiomedico.org.uy/wp-content/uploads/2017/03/codigo-de-etica-medica-web.pdf>. [Consulta: 20 enero 2018].