

## **Jaculatoria: “mírame/mírale a los ojos”**

**Juan Gérvas, médico general rural, Equipo CESCA, Madrid, España**

### **Calidad y calidez**

[En la consulta] De la misma forma que doy la mano con energía y que ofrezco calidez y cordialidad, me gusta mirar a los ojos de los pacientes. Como siempre, con toda la simpatía adecuada, de forma no agresiva, de forma amable. No sé cuántos segundos de mirada directa a los ojos, pero los suficientes para que el paciente me sienta cercano y directo sin llegar a ser molesto. No me gusta la gente que te habla sin mirar a los ojos. Me molesta. Pero hay buenas personas, pacientes y conocidos, que no miran a los ojos. Por eso no le doy mayor importancia y nunca he manifestado desagrado ante el paciente que rehuye la mirada directa a los ojos. ¡Hay tanta variedad en la consulta!

<http://chacodiapordia.com/noticia/15656/torcer-el-cuello%2C-mirar-a-los-ojos>

[En la consulta] Como paciente me gusta que el médico me mire a los ojos de forma empática y amable. Los profesionales sanitarios expresan más de lo que dicen con el lenguaje no verbal. La comunicación médico-paciente es clave en el proceso diagnóstico y terapéutico. ¿Como me va a ayudar un médico si no me mira en ningún momento a los ojos? No es que los ojos sean fuentes de sinceridad, que también, sino que la mirada franca y directa dice: “Aquí estoy, cuente conmigo y con mi ciencia”. La buena comunicación y la buena relación evitan reclamaciones judiciales pues no todo es cuestión de técnica y ciencia; cuenta, y mucho, la cálida calidez

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1201002/>

[En general] El mirar a los ojos es el significativo. El transmitir confianza y empatía es el significado. Por supuesto, hay muchos otros medios de transmitir confianza, como ese dar la mano de pie, en la puerta, al recibir y al despedir al paciente, pero la mirada huidiza y el rechazo al encuentro visual dicen mucho y callan más. La mirada es un mundo, un infinito, y el encuentro visual es expresión del encuentro emocional, de confianza mutua. Sostener la mirada durante unos segundos permite transmitir sinceridad e interés, ¿y qué mínimo quiere el paciente?

## **Jaculatoria: “mírame/mírale a los ojos”**

Soy mujer, ya anciana, soy ciega, apenas merezco tu atención, pero tengo un dolor clásico de infarto de miocardio. Mientras me haces el electrocardiograma, **mírame a los ojos.**

Es tentador convertir a los factores de riesgo en factores causales, pero falta a todo ciencia. Por favor, no busques “causa” para culparme como se hacía en la Antigüedad (“¿quién pecó, él o su padre?”) y sencillamente **mírame a los ojos**.

Llego justo en el cambio de guardia, soy un vagabundo, ya me conoces y estás harto, pero no tengo otro acceso a la atención sanitaria. Si puedes, al menos **mírame a los ojos**.

Lo sé, lo he oído, no cumplo el protocolo de infarto, no hay descenso de ST y estáis discutiendo si me lleváis al hospital que tiene unidad de hemodinámica. Parece que es un despilfarro de recursos, pero al menos **mírame a los ojos**.

Mi marido es un inútil, y más ahora en urgencias, pero me quiere y sufre con mi dolor. No es un objeto, **mírale a los ojos**.

Estás dentro de las coronarias y estoy despierta. No has ni saludado pero no callas cuando llegas a la lesión: “esto está lleno de mierda”. Es horrible, y tanto que desearía decirte: **¡mírame a los ojos!**

El desayuno se sirve con una hora de retraso y llega más que frío . Sé que no tienes la culpa, pero no agraves el problema con tu mal humor y al menos **mírame a los ojos**.

Estás tan acostumbrada a recibir pacientes, en administración que ya casi ni levantas la vista cuando pides la tarjeta sanitaria, pero soy una persona enferma; es decir, frágil y doliente y por eso, **mírame a los ojos**.

No te presentas, eres prepotente, arrogante, insultante e ignorante. Me humillas cuando me informas de mi enfermedad hasta el punto de sentirme una piltrafa que valdría la pena desechar. Pero no me dejes sin lo básico, **mírame a los ojos**.

Soy de Madrigal de las Altas Torres y analfabeta, y mi corazón se cae a pedazos por la infección que tanto tardaron en diagnosticarme. Llevo meses de hospitalización y estoy gorda, y cada vez más. Al menos, **mírame a los ojos**.

Tenéis ganas de dormir pero he ido ya seis veces al servicio, con la diarrea que me llevó al ingreso la otra vez, antes de que me operaran de cáncer de colon. Por favor, no te irrites con el timbre, despierta y **mírame a los ojos**.

Mi hijo ha traído para limpiar los cristales de la ventana de la habitación, sabe que odio esa suciedad y no le importa hacerlo. Si le pillas, por favor, **mírale a los ojos**.

Vas con prisas, he llegado tarde, lo sé, no es más que una tos de una semana de duración, pero así empezó mi padre y terminó con cáncer. Al menos, **mírame a los ojos**.

A los médicos jóvenes no les gustan nada los avisos a domicilio, pero vivo sola, en un cuarto piso sin ascensor, y la artrosis me tiene casi en silla de rueda, ven cuando puedas pues mi fiebre puede

esperar pero, cuando vengas, si no te importa, **mírame a los ojos.**

Me das en el pasillo la noticia de la septicemia de mi padre, mi madre llora desconsoladamente, y yo también (nos consolará el marido de otra paciente que también está en ese momento fuera de la habitación). No me miras a los ojos, no te apiadas de nuestro dolor, y en mi fuero interno clamo **¡mírame a los ojos!**

Mi hija se desvaneció y se cayó de espalda, se rompió la base del cráneo y una vértebra cervical, está en la unidad de cuidados intensivos, donde sólo podemos entrar un rato por la mañana y otro por la tarde. Apenas te apiadas del dolor de estos padres que están desplazados desde La Coruña, sobre todo de mí que he preguntado con desgarró por su evolución. Por favor, **¡mírame a los ojos!**

Soy sorda, no tonta. Si quieres saber lo que pienso, **mírame a los ojos.**

Estoy tan gorda que no puedo abrocharme las zapatillas, y me cuelgan los cordones que voy a pisar en cualquier momento. Me los ata otro paciente de la sala de espera. Tú que eres el profesional sanitario y no me miras a los pies, por favor, al menos **mírame a los ojos.**

Cuando veas a un anciano solo y acobardado a las dos de la madrugada en la sala de espera de la unidad de cuidados intensivos (unas simples sillas adosadas en un pasillo, no una habitación digna como tal), en medio de la noche inhóspita hospitalaria, piensa que no puede estar lejos de su esposa, recluida en la unidad, y **mírale a los ojos.**

Soy ciego, bien visible en medio de este pasillo infernal lleno de carros, carritos, sillas y objetos mil. No me ignores, ayúdame a llegar a la habitación de mi prima y aunque creas que no me doy cuenta, **mírame a los ojos.**

Es la primera vez que lo he hecho. No me terminó de gustar. Sé que tenía que haber exigido el empleo de preservativo, pero hay cosas difíciles de explicar. Si puedes, no me humilles con tu charla plena de moralina, **mírame a los ojos.**

Mi mente se pierde a ratos en la niebla y soy incapaz de pronunciar tu nombre y casi desconozco donde vivo y qué día es hoy, todas esas cosas que me preguntas. Sólo recuerdo constantemente a mi madre y sus años de vida sin vida, perdida con la demencia. Por favor, **mírame a los ojos.**

Lo sé perfectamente, no debía de haber fumado tanto. Una viuda de 80 años no tiene aparentemente derecho a fumar una cajetilla al día, pero ese era mi único consuelo. Eres hostil en el trato y altanera en la expresión, como si esta reagudización de mi EPOC fuera el resultado de mi pecado, pero al menos **mírame a los ojos.**

Le iban a operar el martes y fue imposible porque le sirvieron el desayuno. El miércoles tuvo fiebre y una reacción alérgica. El jueves le subió la glucosa por la inyección que le pusieron el miércoles y

hoy, viernes, ha recibido la noticia de que su operación está programada para el lunes. La familia entera espera desesperada. Si no se puede hacer otra cosa, por favor, **mírame a los ojos.**

Pareces un mecánico que arregla automóviles y ni te presentas al paciente ni a su esposa. Procedes sin piedad a reparar la lesión. No dices ni una palabra, ni antes ni después, hasta que la esposa pide: **¡mírele a los ojos!**

Están comiendo de lo prohibido, las sobras de los pacientes ingresados. Son pobres, lo hacen a escondidas, con el auxilio de una auxiliar que se apiada de los familiares de los pacientes pobres.

Cuando les pillan la vieja le suplica a la supervisora: al menos **¡mírame a los ojos!**

He ido a la farmacia, a por las recetas. Una tiene que firmarla el inspector. El farmacéutico se apiada de mí y me adelanta el medicamento. Mientras quitas el cupón y toda esa actividad medieval, por favor, saca un momento y **mírame a los ojos.**

Tienes el cuello torcido, pendiente de la pantalla del ordenador, de donde emanan las órdenes que tienes que cumplir, los protocolos que conllevan incentivos económicos pero carecen de ciencia.

Los aplicas con rigor. Si me oyeras te diría: **¡mírame a los ojos!**

Vas con “la corte celestial” (estudiantes incluidos) haciendo la visita y la paciente se atreve a discrepar de la interpretación biológica de las coronarias como simples tuberías. Te irrita, como comentarás en voz alta mientras te vas, pero al menos **¡mirale a los ojos!**

En apenas diez minutos han interrumpido cuatro veces la consulta. Ya sabemos que es la consecuencia de la pésima organización, pero al menos **mírame a los ojos.**

Ya sé que soy médica, pero cuando das la información sobre mi hijo estoy aturdida. Por favor, si no te importa lo repites, y sobre todo **mírame a los ojos.**

Te veo los preparativos y te temo. Ni te has presentado (ningún sanitario lo hace) ni me has explicado porqué me vuelen a pinchar. Tengo los brazos de un ecce homo tenebrista. Me dices “se ha roto la vena” y pienso “¡otra vez más!” pero no digo lo que quiero: **¡mírame a los ojos!**

No me creíste, me etiquetaste de hipertensa sin serlo, en contra de años de tensión normal, sólo por la elevación lógica en el momento del shock. Tu tratamiento me ha bajado la tensión hasta malograr mi recuperación coronaria y ahora que lo corriges, por favor **mírame a los ojos.**

Sé que mis dudas no son las tuyas, ni mis miedos y fantasías los que a ti te atenazan. Sé que no te interesan ni mis valores ni mis expectativas vitales, ni me has dado ni darás tiempo para expresar mis temores pero al menos **mírame a los ojos.**

## **Síntesis**

Son muchos los protocolos y “mandamientos” que ha de cumplir el profesional sanitario. En general, todos ellos carecen de fundamento científico y sólo distraen al personal de las cosas importantes, como mirar a los ojos a los pacientes y acompañantes, presentarse adecuadamente, explorar al paciente, valorar su valores, etc. Para prestar una buena atención clínica se precisan ciencia y tecnología pero sobre todo es necesario contar con la confianza del paciente. El amable encuentro visual médico-paciente es clave para lograr una buena comunicación, y para conseguir la confianza del paciente (y familiares).