

DODECÁLOGO PARA LA PERSONALIZACIÓN DEL PACIENTE EN EL SISTEMA SANITARIO

Los profesionales sanitarios clínicos prestamos servicios personales, familiares y comunitarios. Es decir, no atendemos enfermedades sino a personas, familias y comunidades con enfermedades / problemas de salud.

Las enfermedades y los problemas de salud los sufren las personas, familias y comunidades y evitar, tratar, paliar y acompañar ante dicho sufrimiento es el trabajo diario de los profesionales sanitarios clínicos.

Por todo ello, el paciente en la consulta es un ser doliente que sufre y espera que el profesional le ofrezca alternativas que le ayuden, y que las decisiones se basen en el mejor conocimiento y experiencia del profesional como si fuera el propio paciente en su situación peculiar.

Es decir, la consulta es una entrevista entre personas, y el paciente una persona que busca alternativas que tengan en cuenta su cultura, expectativas y valores. Lamentablemente, en muchos casos el paciente recibe el trato frío de seguimiento estricto de protocolos y guías, del cumplimiento de normas e instrucciones como si fuera "una enfermedad", no "una persona".

Para promover el trato personalizado hemos elaborado un "Dodecálogo para la personalización del paciente en el sistema sanitario", siendo las autoras directas Amaia Zabalo (médica de familia, Navarra) y María José Fernández de Sanmamed (médica de familia, Barcelona), con participación de otros miembros del Seminario/Satélite de Innovación en Atención Primaria, Bilbao, sobre "Pacientes que lloran y otras consultas sagradas".

1. Mírame a los ojos. Acércate cortésmente. Tócame, tu contacto es importante para mí, dame la mano al entrar...al salir... Sé curios@ e interésate por mí, soy una persona que piensa, siente y actúa. Necesito que me acompañes y saber de mí facilitará que lo hagas. Tengo una cultura con unos valores y expectativas vitales que vale la pena explorar, tanto como mi cuerpo. Pregúntame por mis circunstancias, mis intereses, mi familia y mi entorno. Trata de percibir mi sentir y solidarízate profundamente con él. Mi historia es única, todos somos distintos, en la alegría y en el sufrimiento, por favor, no lo olvides.
2. No soy un número, una cama, un órgano o un diagnóstico aislado. No soy "*príncipe/princesa*", ni "*guapo/guapa*" ni "*corazón*". Soy persona, no una cosa, ni siquiera anestesiada.
3. No des por hecho vínculos ni expulses de forma sistemática a mi acompañante de la habitación o consulta. Al igual que puede perturbar nuestra relación, puede llegar a ser un aliado terapéutico y apoyo imprescindible a la hora de enfrentar mi enfermedad. Soy persona, soy familia y soy comunidad.
A veces me siento débil y necesito que me acompañen, te lo haré saber. Otras, preferiré que mi familia no se entere de "esto" por el momento.
4. Escúchame. Comprende mi sufrimiento y no lo desprecies con un "*Se te ve muy bien*" "*todo pasa*".

Observa porque es terapéutico mis silencios, mis gestos, las palabras que elijo,...estoy creando mi relato vital. Aprende mi música para que nuestra danza siga mi ritmo. Creemos un espacio seguro en el que puedan fluir mi emociones. Ayúdame a clarificar, a encontrar los recursos propios y ajenos. Conóceme a fondo para ofertarme alternativas terapéuticas.

5. Explícame lo que me pasa, los pasos de la exploración y los resultados de las pruebas adaptando tu lenguaje al mío y respetando mi lenguaje simbólico. Necesito entenderlo todo, es difícil seguir la jerga médica. No te enfades ni te irrites si no he comprendido bien. Entiende que quizás no oigo bien. Ten paciencia con mi lentitud, a veces me cuesta moverme. Necesito tiempo para asimilar todo y poderlo explicar a mis familiares y amigos.
6. Necesito que entiendas, aceptes y toleres mi querer o no querer saber. Tengo un ritmo propio. Conócelo y adáptate suavemente a él. Te pido saber hasta dónde puedo, pero no te pido que me mientas.
7. Entiende que mi voluntad tiene prioridad sobre la tuya y ayúdame con tu ciencia a tomar mis decisiones. Considéralas. Respétalas aunque no las compartas, por favor. Todo forma parte de mi proyecto personal. No seas de l@s que me abandonas por no ser una dócil y ciega seguidora de tus prescripciones. No me conviertas, por ello, en indigna de tu atención. Pregúntame si puedo seguir el tratamiento. Cada cual tiene miedos distintos y horrores que no quiere vivir en ningún caso. Por favor, pregunta cuáles son en mi caso. Ayúdame a firmar consentimientos. Ten presente mi mayor anhelo, "tu lealtad conmigo".
8. Procura no juzgarme por mi edad, orientación sexual, etnia, lengua, procedencia, profesión, actividad comercial, peso, nivel educativo, enfermedad, arreglo, olor, fealdad, consumo de drogas, lugar que habito...y aunque yo te desagrade despliega para mí todo tu talento y habilidad terapéutica. No caigas en la tentación de culparme por mi enfermedad y hábitos de vida, es dañino e innecesario. Aunque acepto sugerencias, no cometes la torpeza de dictarme los afectos y pensamientos que debo tener.
9. Comparte un poco de tu vida conmigo. Si estás content@ sonríeme. Tu sonrisa me ayuda, me relaja y aligera mi inquietud. Si estás triste no te preocupes. Tu tristeza me dice que eres tan human@ necesidad@ como yo. Si estás enfadad@, desbordad@ y cansad@ se cuidados@, no me uses como diana de tu violencia, podrías destruirme. Necesito conocerte, muéstrame tus dudas y limitaciones. Tus valores y principios. Si tienes algo en ti que hace mucho ruido, y no puedes apartarlo en este tiempo de relación conmigo, hazme saber de alguna manera que no soy yo quien lo causa.
10. Cuando te estorbo, cuando supongo una sobrecarga para ti, ofértame más tiempo para poder decirte todas las cosas que quiero contarte. Soy consciente de que necesitas paciencia conmigo y yo necesito que la fabriques para mí. A veces soy exigente sin darme cuenta de que hay cosas que no tienen solución, ni médica ni de ningún tipo, pero incluso así me puedes ayudar con tu simple escucha respetuosa. Busca y alaba cualidades que encuentres en mí, en mi familia y en mi comunidad.
11. Sé valiente con quienes te mandan y defiende mi bienestar y el de mi familia. Olvida incentivos y guíate por la ciencia y la conciencia. Si tienes un aprendiz en la consulta, preséntamelo y deja que sea yo quien decida si

quiero que esté. ¡No digamos si tiene que aprender técnicas que me harán daño o me expondrán a vergüenza o afectarán a mi intimidad!.

Acoge, busca, acepta la ayuda, el conocimiento y la colaboración de otros profesionales.

Soy yo, es mi familia, que os necesitamos a todos.

12.Desearía que me tratases como te gustaría que te trataran a ti en una situación similar pero teniendo en cuenta mis valores. Con tus conocimientos, aconséjame como si fueras yo mism@.