



EDITORIAL

## Para reflexionar: ¿Qué queremos hacer con nuestro Hospital?

*To reflect: What do we want to do about our Hospital?*

La Salud en nuestro país está basada en el derecho que tiene todo ciudadano a la protección de su salud en los términos del artículo 4º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; en este artículo se establecen las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de Salubridad General, es de aplicación en toda la República y sus disposiciones son de orden público e interés social. Este artículo 4º es apasionante no nada más al leerlo, sino cuando se colabora en que se cumpla.

Este artículo se materializa y desglosa en la Ley General de Salud, en la que se señala el derecho que tiene el ciudadano a la protección de su salud, con el objetivo, entre otros, de mantener el bienestar físico y mental del hombre, para contribuir al ejercicio pleno de sus capacidades; cuando éstas no se tienen, se vulnera la capacidad de producción y eficiencia de la comunidad; señala además que se debe de prolongar y mejorar la calidad de la vida humana y crear las condiciones para la protección y el acrecentamiento de los valores que contribuyan al desarrollo social dando como resultado actitudes solidarias y responsables de la población en la preservación, conservación, mejoramiento y restauración de su salud, vinculando con esto a la población con las instituciones que dan servicios de salud como la nuestra.

Sin duda el poliedro virtuoso: Gobierno-Instituciones-Patronatos-Voluntariados-Asociaciones-paciente y su familia, es decir, la sociedad en general, actúan e interaccionan para mantener o restituir la salud con base en la prevención, promoción y educación para la salud.

En la relación médico-paciente, no sólo intervinen éstos sino otros actores que han alterado esa relación sublime que todos nosotros aprendimos desde que estábamos estudiando medicina. La ley lo plasma, sin embargo existen factores que distorsionan y dificultan el accionar de las instituciones y de los 23 actores que trabajamos alrededor del paciente; todo un tema en donde la sociedad y la comunidad hospitalaria, y me refiero a todo el equipo de salud, deberíamos de proponer acciones concretas a desarrollar porque aunque la sociedad ha cambiado en su accionar también los que trabajamos en este sistema también hemos cambiado.

No quiero ni pensar que exista una doble ética o una doble moral en las personas que trabajamos en el sector ofreciendo una mala atención al paciente de nuestras instituciones y ofreciendo otro tipo de atención en nuestras actividades privadas, la ley nos lo marca de otra manera.

En nuestra institución se llevan a cabo acciones de mejora continua con base en nichos de oportunidad; de manera creativa se generan proyectos con

esta orientación de manera permanente, apegados a los objetivos marcados en las estrategias sectoriales, con la implementación de actividades innovadoras para Calidad de Atención Hospitalaria, Reingeniería de Procesos de Atención y la creación de círculos de Calidad, las que han coadyuvado a la mejora de los servicios.

Sin duda, el éxito del cambio ha sido por la vocación de hacer evolucionar la cultura de calidad dentro de las instituciones con la cuidadosa orquestación de actividades eslabonadas entre los diferentes personajes, creando una nueva concepción del trabajo en equipo que mejoran el servicio, un equipo de salud **sólido**: 23 personajes alrededor del paciente.

Un gran pensador, un gran médico y un gran Maestro, el Dr. Ignacio Chávez, en su texto *Humanismo Médico, Educación y Cultura* editado por el Colegio Nacional en 1978 dijo: *“Atender al enfermo en su males y cuidar la salud del sano son dos caras de un mismo deber profesional. La más pesada, sin duda, de esas obligaciones, aunque no siempre la más fructífera es la que se refiere a la atención del hombre enfermo. Es la que más apasiona la que deja satisfacciones más hondas y de más rica carga emocional; la que según Hipócrates al salvar una vida es capaz de igualar al hombre con los Dioses”*.

Esta forma de actividad profesional implica las más serias responsabilidades. Quiero destacar algunos párrafos de esta paradigmática obra, sólo las principales:

*“Atención eficaz y ética médica: Una atención eficaz es una primera responsabilidad de acuerdo con los conocimientos de nuestro tiempo. Esto lo obliga a estudiar, a saber, a renovar su bagaje de conocimientos a lo largo de su vida. Antes la medicina cambiaba de un siglo a otro, o cuando mucho de una generación a otra, hoy de un año para el siguiente, lo que ayer era incurable hoy se cura; lo que ayer estaba fuera del alcance de la cirugía hoy se corrige con facilidad. Esto obliga al médico a mantenerse actualizado hasta donde es posible mediante lecturas, cursos y asistencia a reuniones médicas. Quien por no estar enterado de los avances de la medicina y deja sin protección a un enfermo, comete con él un fraude que la ética profesional condena.”*

*“Devoción y calor humano en la atención del enfermo: La atención fría e impersonal no basta en nuestra relación con el enfermo por mucho que sea científica y eficaz. Es cierto que en ocasiones esta última puede bastar si ofrece curación rápida, pero la confianza que tenga puesta en el médico por su saber, por su prestigio y sobre todo por el espíritu de empatía con que lo atiende es la mejor medicina, no para el cuerpo sino para el espíritu. Aquí la ciencia sola no basta y se requiere de la actuación*

*compresiva impregnada de calor humano. Tal actitud se facilita en el ejercicio de la medicina privada, en el trabajo del médico de familia y la que ha conferido al médico un papel prominente en la sociedad, pero esta actuación va perdiendo sus entornos y se va esfumando en nuestro tiempos al ser atendido los enfermos en hospitales o instituciones públicas encargadas en proteger grandes grupos humanos.”*

*“Por razón de organización, hoy los ve un médico y mañana otro; las consultas se han vuelto por razones de economía más breves y más distanciadas en su programación; el conocimiento personal y el juicio psicológico que el médico se haya formado en los primeros contactos corre el riesgo de volverse inútil al romperse la relación médico-paciente-familia”*.

Por eso la profesión se pregunta con inquietud si la estatización de la medicina hacia la cual vamos con todo y sus ventajas innegables llegará a pagarse un día con la triste moneda de romper el binomio tradicional y borrar del médico esa virtud que le confería autoridad moral ante sus enfermos, su familia y la sociedad.

*Atención de males somáticos y sus repercusiones espirituales: No somos sólo carne de dolor y sufrimiento, también somos espíritu de temor o de esperanza y el más fuerte, el más osado, aunque lo niegue, cuando enferma gravemente tiene ante sí la idea de la muerte. Los hay, que la pueden mirar de frente con filosofía; pero no está en la naturaleza humana el mirarla con indiferencia. El médico debe tener siempre presente ese componente espiritual y no olvidar que una palabra de esperanza puede hacer más bien que un medicamento y que los sufrimientos se calman y a veces se corrigen por virtud de la fe.*

*Sobre la Honestidad y desinterés en la atención médica. El Dr. Chávez menciona: “La medicina sería la más bella de la profesiones si fuera ejercida sin cobro de honorarios. El cobro le priva de la mitad de su nobleza y me refiero del cobro excesivo como actividad lucrativa. Hablo del cobro razonable, justificado en consonancia con el servicio. Este ha sido el reproche de todos los tiempos a la medicina llamada liberal.”*

Refiriéndome nuevamente al libro del Maestro Chávez, *“El médico debe de conservar el interés, el mismo aliento generoso que lo ha sostenido en el pasado; el mismo espíritu de servicio sin el cual la profesión se convierte en una tarea, muy técnica si se quiere, pero deshumanizada. Esto no habrá de suceder, si los médicos de hoy comprometidos con el riesgo, lo neutralizan con la elevación moral de su conducta.”*

*“El haber escogido ser médico obliga tener lealtad a su vocación y a su compromiso. A ser médico de verdad, pequeño o grande, no un forzado de su profesión que cumpla con su tarea con desgano y con irresponsabilidad. Ser médico no*

*entraña la obligación de ser sabio o figura eminente pero si un profesional limpio, laborioso y merecedor de la confianza de sus enfermos y del respeto general.*

*Ser médico implica la obligación consigo mismo de no frustrarse, de estudiar, de renovarse, de no caer en la mediocridad que lo empuja a la ineficacia; en todos términos procurar con ahínco su educación continua si ha de llevar con decoro la toga Hipocrática. Si el médico ha de ser consejero, guía y figura respetada en el medio, está obligado a ensanchar la visión de su mundo y buscar la comprensión de su tiempo, puliendo su cultura general". ¡Qué razón tenía el Maestro Chávez!, con todo y que esto lo escribió en 1975.*

Andre Malraix, pensador de esta época, *"El tercer milenio será espiritual o no habrá tercer milenio"*.

Comentó: *"Esto lo deben de tomar en cuenta aquellos que conceden especial importancia a las tres famosas 'es', la 'E' de Economía, la 'E' de Eficiencia y la 'e' de Eficacia". Si estamos de acuerdo, las tres "es" son necesarias, pero cualquier actividad humana y en la medicina la **eficacia** y la **eficiencia** sólo pueden florecer legítimamente si se agrega la "e" de **empatía** y la "e" de **Ética**, esta última obligada, sin ella no es ni siquiera concebible el humanismo en el ejercicio de la medicina. Estoy convencido de continuar haciendo énfasis en la actuación ética y profesional que se encaminen a mejorar la relación médico-equipo de salud-paciente y su familia así como un ejercicio de una actividad clínica verdadera, piedra angular en el ejercicio de la medicina; esto último lo mencioné hace tres años en el auditorio de nuestro Hospital.*

Refiriéndome nuevamente a los pensamientos que el Maestro Ignacio Chávez, pronunció en el homenaje al Maestro José Terrés, uno de los más connotados clínicos del siglo pasado, sobre lo que representa un Maestro; tal vez pueda recordarles algo sobre alguno o algunos de nuestros maestros: *"Fue el maestro uno de los pocos que en nuestro medio se dedicaron a escribir. Todas sus obras tienen su sello personal inconfundible; no son la simple recopilación de lo que han dicho y repetido los demás, sino la expresión de lo que había pasado por el tamiz de su propia observación y de su crítica. Quizá, por ésto mismo que constituye su mérito, aparece con la visión poco estrecha, cuando menos para nuestros estudiantes, habituados a la exposición ligera y fácil de las obras francesas, pero las hace en cambio obras de consulta"*.

Como mejor podía apreciarse el gran mérito del maestro no era leyéndolo, sino escuchándolo al exponer su tema; era en el comentario y en la crítica donde su talento alcanzaba su mayor relieve.

Por una rara fortuna, este hombre de tan grandes merecimientos no era un misántropo ni un

inadaptado para la lucha; por el contrario, trabajó intensamente, revivió e inició congresos, fundó sociedades de beneficencia, impulsó investigaciones científicas, escribió libros, publicó folletos, sustentó conferencias y en todas partes inyectó la energía de su voluntad triunfadora y de su entusiasmo sereno y noble.

Defendía sus ideas con calor y firmeza, pleno siempre de su convicción sincera. Llenas están las crónicas de nuestra escuela y hasta nosotros llegan semi-veladas ya por el tiempo y el olvido, los relatos de sus luchas de verdaderas campañas que sostuvo para hacer triunfar sus ideas. Como todo luchador que vale, provocó choques, despertó envidias y sufrió ataques, mesurados a veces, enconados y venenosos otras.

Fue un hombre recto, íntegro, que no ganó nunca complacencias con el engaño ni con el interés. Sabía cuál era su deber y lo cumplía siempre, sin debilidades, sin violencias y sin importarle que su conducta le restara un cliente o le creara una animosidad. Predicaba esa conducta y era el primero en recorrerla.

Podía no amársele, pero nadie podía negarle su estimación y respeto. Fue seguramente una de las figuras de su tiempo que despertaron mayor respeto y admiración. Dentro de su exterior frío y severo, encerraba un alma grande y noble sacudida por la pasión. Era un hombre que, dentro de la rectitud de sus juicios, se manifestaba apasionado. Amaba a sus amigos, les brindaba su apoyo y los defendía con calor. Uno de sus aspectos poco conocidos es el de su amor acendrado por el arte. El hombre de ciencia, el investigador austero, cultivaba su jardín interior, vibraba y gozaba con la emoción de la belleza. La literatura, el drama y sobre todo la música, tenían en él un devoto apasionado, que ante las manifestaciones de arte puro, solía conmovirse hasta las lágrimas. La inteligencia del maestro no se expresó nunca por chispazos de intuición sino por concepciones audaces de síntesis, sí atrevidas, propias de los investigadores románticos, capaces de revolucionar el mundo. Fue en cambio, una voluntad férrea al servicio de un talento clarísimo, gastaba en la obra más noble y la búsqueda de la felicidad humana". No dudo en señalar: **este fue, es y será mi Maestro.**

Por último mencionaré que en esta institución ya centenaria -106 años desde su fundación- cuenta con la Misión y la Visión suficientes para poder contender con las exigencias demográficas y de la transición epidemiológica del país. La reingeniería de los procesos en la asistencia médica, administración y planeación estratégica facilita la atención de problemas

emergentes tan graves como el cáncer, el VIH-SIDA, problemas conductuales y de nutrición en adolescentes y otros en donde podamos ofrecer a nuestro paciente y su familia eficiencia, dinamismo y modernidad a las acciones. El hospital, nuestros pacientes, sus familiares y nuestros recursos humanos plantearon la necesidad de tener una institución renovada, líder, que pueda retomar el lugar que debe de tener dentro de la medicina mexicana, para esto se requiere de voluntad, visión de equipo y liderazgo.

Con nuestro trabajo y celebrando este día del Médico 2011, debemos de pensar que ejerciendo esa voluntad, esa visión de equipo y ese liderazgo, podemos ofrecer un servicio de mayor calidad y calidez en beneficio de la población mexicana, poniendo todo el orgullo de pertenecer a esta institución, trabajando con pasión, entrega y compromiso, motivando un cambio de actitud, promoviendo la cultura de la innovación y la calidad. La imaginación, el pensamiento, amalgamados con el aprendizaje y

trabajo en equipo, siendo no nada más un reto sino el quehacer diario de este Hospital y todos son llevados a cabo en forma incansable y llena de pasión. Esta institución está cambiando y el cambio se ha forjado desde el interior, en mentes inquietas, intensas, incansables, insaciables, innovadoras, inimaginables, in, in, in... El cambio ya no se puede revertir, a menos que caigamos en el conformismo en la mediocridad, el cambio está en nosotros, con nosotros y para todos, ésta es la mejor institución de atención médica y educación de este país y trabaja para seguir estando en los primeros lugares de la investigación biomédica de alto nivel: las mujeres y los hombres forjados en esta institución son seres que tenemos el corazón más grande que el espíritu.

**Dr. Francisco P. Navarro Reynoso**

Director General Hospital General de México,  
Secretaría de Salud.

Correo electrónico: f.navarro@salud.gob.mx