

Escribe

**Marcelo Suárez Ordoñez**

*Vicepresidente de Itaes*

# La atención de la salud frente a un nuevo paradigma

En el año 2000 la comunidad medica internacional recibió el fuerte impacto de un informe elaborado por el prestigioso Institute of Medicine de Estados Unidos (IOM), donde se describieron y cuantificaron los errores en la atención medica en ese país - *To Err is human: Bulding a Safer Health System*- Muy pronto otros países desarrollados realizaron estudios análogos que confirmaron los altos niveles de errores que se producen durante el proceso de la atención medica en sus países. Para percibirlo gráficamente, análisis estadísticos compararon estos datos con la aviación comercial y concluyeron que si esta ultima cometiera tal cantidad de errores, caería un avión cada 2 minutos.

Rápidamente prestigiosas organización de salud del mundo, Ej.: la AMA (American Medical Association), el CDC (Centers for Disease Control and Prevention), el IOM (Institute of Medicine), la WHO (World Health Organization) y otras agencias estata-

les y no gubernamentales de América y Europa realizaron importantes estudios que identificaron medidas efectivas para minimizar los errores y ya publicaron sus resultados.

Pero el objeto de estas reflexiones no es el análisis de estas estrategias.

El paradigma de la atención medica actual centrado en el prestador -paternalista, caro e inseguro- es lo que verdaderamente se cuestiona. El nuevo paradigma propuesto supone cambios radicales, que surgen de centrar el diseño y la organización de los sistemas de atención médica en el paciente y convertir a los pacientes y prestadores en socios y corresponsables del cuidado de la salud.

El nuevo paradigma reconoce también que la piedra angular del sistema es **la información**, que debe cumplir, cuando menos, dos características ineludibles: calidad y accesibilidad oportuna para pacientes y profesionales.

El Institute of Medicine (IOM) sintetiza en el informe *Crossing the Quality Chasm*, las nuevas reglas que definen este cambio de paradigma:

Paradigma actual	Nuevas reglas
La atención esta basada en las visitas al medico	La atención esta basada en una relación continua (24hs / 365 días)
La autonomía de los profesionales conduce a la variabilidad de la conducta prestacional	La atención se adecua a las necesidades y valores del paciente
Los profesionales controlan la atención	El paciente es la fuente del control
Evitar el daño a los pacientes es una responsabilidad individual	La seguridad es una propiedad del sistema

Resulta evidente que este nuevo paradigma enfrentara algunas dudas y no pocas resistencias.

En los profesionales, por al temor a la pérdida de confianza y respeto de sus pacientes, quienes siempre depositaron en ellos la decisión y responsabilidad del proceso de atención.

En los usuarios, por el temor de no entender y aparecer como tontos o demasiado exigentes y molestos o equivocar la elección.

La lista podría ampliarse mucho más, pero si acordamos en que el sistema de atención médica es un sistema adaptativo complejo, que básicamente esta caracterizado por la interacción de personas (profesionales y pacientes) que tienen la capacidad de aprender y modificar conductas (para bien o

para mal), es que aparece posible iniciar un camino de cambio.

Por esto debemos:

**Primero**, debemos asumir que el sistema de salud a nivel mundial enfrenta problemas graves y complejos y los cambios son imprescindibles.

**Segundo**, que todas las organizaciones institucionales relacionadas al cuidado de la salud, sean publicas o privadas, prestadoras o financiadoras son ineludiblemente actores responsables.

**Tercero**, que cada paciente tiene sus propias necesidades y valores y debemos cambiar para adquirir la capacidad de brindarle a cada uno, la respuesta mas adecuada.