

Los usuarios reclaman más de palabra que por escrito

Las esperas para entrar en consulta, motivo más frecuente de protesta de los ciudadanos

A. E./MÁLAGA

Los usuarios de la sanidad pública andaluza se inclinan más por las protestas verbales cuando están en desacuerdo con la atención recibida por su médico de cabecera que por presentar una reclamación escrita. Aunque dicen que las palabras se las lleva el viento, los facultativos, cuando comprenden que ha habido algún error, suelen hablar con los pacientes y darles una explicación.



Un estudio coordinado por el doctor Frances Borrell-Carrió, expuesto en el XVIII Congreso Nacional de Entrevista Clínica y Comunicación Asistencial, pone de manifiesto que el 61% de los facultativos de familia recibió alguna reclamación verbal el año pasado. Las denuncias judiciales contra los médicos sólo sumaron un 4%. Borrell-Carrió dice que las protestas que formulan los ciudadanos no siempre son por un error clínico. En muchas ocasiones, el malestar del paciente se produce por el tiempo demasiado elevado que espera hasta que entra en la consulta. Otro motivo de queja es que los médicos no informan bien a los enfermos o no les aclaran las dudas.

Reacción

El estudio referido indica que cuando surge un problema de ese tipo, la reacción más frecuente de los profesionales de la medicina es contactar con el paciente (80% de los casos) o contarlo a sus compañeros (41%) o a la familia (31%).

Los autores de este trabajo han comprobado que la reacción ansiosa-depresiva de los médicos tras una reclamación es más frecuente que la depresiva. Un 7% de los facultativos incluso pensó dejar la profesión tras un problema en su trabajo.