Medicina General

EDITORIAL

La agresividad de los pacientes en consulta: la gota que colmará el vaso

Con excesiva frecuencia tenemos conocimiento de algún incidente violento acaecido en un centro sanitario. Casi siempre constituye la forma de expresión intempestiva por parte de algún usuario de una disconformidad más o menos justificada, pero en ningún caso tolerable. En lo que a la Atención Primaria respecta, la gravedad de tales incidentes ha subido progresivamente de nivel, especialmente en centros de salud urbanos y periurbanos de grandes ciudades, cuya población responde a un determinado perfil etario y de nivel adquisitivo; en ellos el salto desde los malos modos a las actitudes de menosprecio, a las vejaciones, a los insultos verbales y a las agresiones físicas progresa de forma hartamente preocupante. Se trata de una escalada fundamentada, cobijada y espoleada por la más absoluta impunidad y por la ausencia de respuesta contundente de nuestros gestores.

Aunque tales hechos pueden ser denunciados en los juzgados por parte de quien los sufre, no es menos cierto que en la mayoría de las ocasiones el resarcimiento nunca llegará a producirse o se hará esperar demasiado. Entre tanto, los agresores pueden seguir haciendo uso (o abuso) de su derecho a asistencia sanitaria, ya que no se ha previsto ningún tipo de sanción administrativa para quienes se comportan así; es decir, el menosprecio, los insultos o las agresiones salen absolutamente gratis a quienes los cometen si no hay sentencia judicial al respecto, y muchas veces incluso con ella.

Es evidente que los legisladores se han ocupado de dejar perfectamente definida la retahíla de derechos que amparan a los usuarios de los servicios sanitarios; en cambio, no han puesto tanto interés en describir con la misma minuciosidad sus deberes y obligaciones para con quienes han sido encargados de atenderles, mucho menos en prever posibles sanciones en el caso de no cumplir con ellos adecuadamente. Sorprende que tales actitudes incivilizadas sean extraordinariamente raras en la asistencia sanitaria privada: parece que la gratuidad del servicio que se recibe, el ilimitado derecho a tal servicio y la malentendida conciencia de que "para eso pago" disminuyen el umbral de tolerancia al mínimo malestar, a la contrariedad, a la masificación, a las listas de espera, e incrementan la necesidad de protestar, de reivindicar por medio actitudes cada vez más encauzadas a la violencia verbal o física hacia quienes son el escaparate del sistema sanitario origen de sus frustraciones; muchos de estos energúmenos han dejado de considerarnos técnicos de la (su) salud para tratarnos como meros facilitadores de sus deseos y exigencias. En contra de lo que sucede en cualquier actividad comercial o de prestación y recepción de servicios, existe una notable asimetría en la relación entre usuarios del sistema sanitario público y profesionales sanitarios: no hay libre aceptación mútua, sino que sólo los primeros pueden ejercer el derecho de elegir o rechazar con quiénes establecer dicha relación y eso les sitúa en una posición de fuerza de la que muchos son conscientes y se aprovechan. Quienes defienden la vuelta a una situación de ejercicio liberal de la profesión médica encuentran en esto una razón más a la hora de argumentar.

Los médicos del Servicio Nacional de Salud tenemos suficientes razones laborales y profesionales para el descontento y la desmotivación. Por ello mismo, ser objeto, además, de comportamientos injustificables por parte de los usuarios de dicho Sistema ante la pasividad de quienes tienen la responsabilidad de evitarlos no hará sino precipitar la expresión organizada de nuestro malestar. Y eso siempre que antes no tengamos que lamentar ningún desgraciado acontecimiento, para lo que, por cierto, no parece faltar mucho.