

## PACIENTE EXPERTO THE EXPERT PATIENT

En este número de la revista se incluye una larga entrevista a quien se ha denominado “paciente experto”. Se ha definido como tal a una persona que ha vivido por largo tiempo la experiencia personal como usuario de la atención de salud, que cuenta además con un bagaje de competencias que le permiten observar críticamente la atención que se le entrega.

La idea de contar con la visión analítica de un paciente experto surgió de la necesidad de tener una mirada independiente y vivencial de la atención de salud que entregaba el centro de especialidades de un hospital metropolitano complejo.

El centro de especialidades congrega a pacientes que, por su problema de salud, necesitan un diagnóstico o procedimientos especializados, o bien un control de especialista dada la complejidad o gravedad de sus dolencias. Frecuentemente el número de pacientes en control excede la capacidad de atención del centro, lo que implica citaciones a control en espacios de tiempo excesivamente amplios y también la acumulación de demanda en largas listas de espera. Esta realidad configura, como se puede esperar, una situación asistencial tensa, masiva, con salas de espera sobrepobladas y las –por ello mismo–, esperables fricciones entre los asistentes y quienes los atienden.

El enfoque tradicional para dar solución parcial a esta realidad es la encuesta de satisfacción usuaria, o el levantamiento de procesos para identificar cuellos de botella. Ambos realizados por quienes ofrecen la atención y no por los que la reciben y la sufren. La idea del paciente experto surge justamente de la necesidad de contar con esta otra mirada, instalando una duda razonable sobre la veracidad de los reportes oficiales, indagando acerca de cómo son tratados estos usuarios, cuánto tienen que esperar, qué comodidades o incomodidades experimentan (acceso a baños, agua potable, distracción), los *bypass* de ‘apitutados’ y otras situaciones por el estilo.

Los reportes del paciente experto fueron inusualmente descarnados, desnudando condiciones de indignidad en la atención, que todos los

**ANTONIO INFANTE**

Director del Servicio de  
Salud Metropolitano  
Sur Oriente

ainfantebarros@gmail.com

funcionarios de la salud sospechábamos, o más bien conocíamos, pero que no eran recogidas por las herramientas habituales para medir calidad de atención o satisfacción de los usuarios. El paciente experto tiene la capacidad de ver “debajo de la alfombra”; de incomodar a los funcionarios, saltándose resistencias corporativas; de solidarizar y apoyar a quienes sufren la espera; pero lo más importante, de hacer informes y sugerencias a los directivos de modo que éstos tomen medidas básicas para hacer más humana, más digna y más expedita la atención de personas que han requerido la atención de especialistas del sistema público.

El paciente experto se convierte así en una herramienta confiable, en una voz cálida e inquisidora desde la perspectiva de los usuarios, cuyo reporte, justamente por su contenido de humanidad, agrieta los muros de autodefensa corporativa e instala demandas emocionales y éticas que hacen intolerable la situación actual, requiriendo soluciones urgentes para un sistema público que se ha distanciado de la realidad de sus beneficiarios.