

ENFERMO, PACIENTE Y CLIENTE: tres palabras canjeables

*A que pensar en precaverme de piratas si me hablan
de abordar un problema.*

J.L. Borges

“Cómo estarán de mal las cosas” me dijo un joven médico de mi servicio “que se les ha ordenado a las secretarias, no hablar más de *pacientes* si no de *clientes*”: tal medida seguramente fundada en el interés del mercado y en las nuevas normas de la organización gerenciada, me dejó a mi también sorprendido y pensativo, por eso es que he vuelto hacia mis recuerdos. Evoco así una imagen difusa, la de mi padre entonces ya médico maduro, saludando con una inclinación suave de la cabeza a un hombre viejo que como respuesta apenas tocó el ala de su sombrero; “es uno de mis *clientes*” me dijo. Otra vez, una maestra de mi colegio cariñosamente comentaba “yo soy *enferma* de tu padre y siempre le agradeceré que me curó”. A mí me costaba entender la diferencia entre cliente y enfermo; después reparé, que enfermos eran todos y clientes los que pagaban. Ocurre que la medicina era entonces una profesión personal-artesanal lo que significaba, que se cuidaba al enfermo con compasión y esmero y al médico se lo compensaba con el beneficio emocional del reconocimiento y el material de la paga. Nada veía -ni veo- de mal en el respetable cliente -que seguramente pagaba- a quien mi padre saludaba con distinción; al fin y al cabo, de algo vivíamos en aquellos años y de algún lado salía el dinero que nuestra austera familia consumía o el que pagaba las suscripciones de las revistas médicas que él tanto necesitaba.

Dr. Tomás F. Caeiro *

Lo curioso es que mi padre en aquella época, rara vez usaba la palabra *paciente*. Tiempo después la incorporó quizá influido por las lecturas de Balint y de Lain Entralgo pero, solo al lenguaje formal de charlas y conferencias; en lo coloquial, hasta el final de su vida profesional, usó la palabra *enfermo*.

¿Qué degradación sufre el significado de las palabras para que comencemos a considerarlas deshonorosas? ¿Por qué razón mi joven colega resistía el nuevo léxico propuesto a las secretarias? El psiquiatra Carl Rogers define al cliente como aquel que “viene activa y voluntariamente a buscar ayuda para resolver un problema pero sin renunciar a su propia responsabilidad en la situación”. Entonces, si la palabra cliente es así de pura, ¿por qué tanto temor a usarla? Yo creo que es su actual significado el que aterra. En este sentido Borges ofrece una explicación que nos consuela; para él, las palabras son categorías convertibles y su significado es un continuo canje o evolución en función del espacio, el tiempo, lo físico y lo moral. El nuevo significado de *cliente* implica para los médicos, un cambio de paradigma que parecería chocar con aspectos culturales y hasta morales de su formación. Pero, este cambio, no ha sido mayor que la evolución de *enfermo* a *paciente* impuesto hace dos décadas por los defensores de la autonomía personal en contra del respetado principio hipocrático del paternalismo médico.

El nuevo significado de *cliente* tiene mucho que ver con la irrupción en la medicina de las fuerzas del mercado y en particular la de algunos de sus principios como accesibilidad, racionalización de gastos y recursos, mejoría de calidad y costo eficiencia y en especial, un ejercicio profesional que contemple las necesidades de la sociedad como un todo además del interés individual del *paciente*. Según Mirvis, en esto último lo que resulta más temible en la medida que parece coartar la libertad del

*Jefe del Dpto. de Medicina Interna
Hospital Privado - Centro Médico de Córdoba.

médico quien se considera a sí mismo un profesional con *conocimiento especializados* más relevantes que cualquier limitación o imposición del mercado o de la propia organización. El temor no me parece justificado porque alguna forma de administración existió siempre en la Medicina; el mismo consultorio de mi padre la tenía, muy precaria y doméstica al principio y más formal con secretaria y todo, años después.

Si todo existía antes y si solo cambió el sentido de las palabras ¿qué es lo que volvió a la medicina y al médico menos humano y compasivo? Sin duda que no es solo el mercado y sus reglas; quizá lo sea en gran parte este costoso y enmarañado *conocimiento especializado* y nuestro pobre sentido práctico para aplicarlo. De verdad que poco importa si quien pide ayuda es *enfermo, cliente* o *paciente* lo que vale es el ser humano demandante y sufriente y el médico que usa el conocimiento con fineza e inteligencia para responderle con consuelo y aliento y darle soluciones médicas rápidas y racionales.

Finalmente para tranquilidad del joven médico de mi Servicio, le diría imitando al epígrafe de Borges “a que pensar en precaverme del mercado y sus defectos si me hablan de atender a un *cliente* que sufre”.



*El optimismo perpetuo multiplica las fuerzas.
Colin Powell*