

## LA CULTURA DE LA INMEDIATEZ Y LA ATENCIÓN DEL PACIENTE

### THE CULTURE OF IMMEDIACY AND PATIENT HEALTHCARE

La cultura de la inmediatez nos inunda y nos rodea. Internet, redes sociales, smartphones, Smart TV, mensajería instantánea, tabletas, satélites y una lista interminable de tecnologías están en nuestra vida cotidiana, en todos los estratos sociales. Un trabajo sobre la inmediatez fue realizado en Gran Bretaña hace unos años, por una empresa de telecomunicaciones llamada “TalkTalk” y publicado por los principales diarios británicos por el impacto de sus resultados. Allí se detalla que el tiempo promedio de una persona para perder la paciencia es de 8 minutos y 22 segundos. Este tiempo se basó en un promedio de esperas en bajar una página web, llamada telefónica, en el pedido de comida en un restaurante, etc. Hace unos meses, la aplicación de la mensajería instantánea WhatsApp cayó cuatro horas y se ganó la tapa de los portales a nivel mundial.

La atención a la salud no escapa a esta realidad. Las tecnologías en la demanda de las personas han llegado a la atención del equipo de salud y la modifican en forma permanente. Muchas veces antes de realizar una consulta, ya miraron por Internet el síntoma, con probables “diagnósticos y tratamientos” o nos escribieron por redes sociales unas horas antes del turno o llegada al centro de salud. Ejemplos de estos

cambios de atención los vemos a diario en los últimos años. Tenemos ejemplos desde antes del mismo nacimiento como conocer la cara del bebé con las ecografías 4D, si el feto padece enfermedades genéticas desde las 9 semanas de gestación o preconcepcional con técnicas de biología molecular, hasta ejemplos de la adultez con los nuevos equipamientos de laboratorio, células madres, Resonancia Magnética Nuclear, Tomografías, cirugía robótica, láser, terapias farmacéuticas personalizadas, aplicaciones telefónicas o tabletas, etc.

Es difícil fijar cuál es la línea entre los verdaderos progresos que sean útiles en la atención de la salud y la invasión de la inmediatez. Y más aún cuando en el medio persiste la inequidad en las necesidades básicas de una porción importante de la población. El equipo de salud y las autoridades políticas sanitarias se enfrentan al desafío de esta nueva realidad.

El problema que se nos presenta es multifactorial. Por una parte, las empresas de tecnología cuentan con un soporte económico y publicitario mayor que los presupuestos asignados a la salud, lo que conlleva a que la población presione para su implementación antes de probar los verdaderos beneficios. Por otra parte, tenemos en el día a día la invasión de la tecnología

y de la inmediatez en la comunicación equipo de salud – paciente. La atención se ve modificada en forma permanente, demorándose muchas veces la aplicación de los tratamientos, terapias interrumpidas, etc. Hoy el manejo de los pacientes con enfermedades crónicas es una gran consigna a resolver, sobre todo en las personas menores de 30 años nacidas en la era digital, con menos paciencia y menos tolerancia a las frustraciones en las situaciones “offline”.

Es importante que los integrantes del equipo de salud y de las instituciones responsables de la educación y formación de los profesionales, estemos abocados en entrenamientos para sortear en forma inteligente, los cambios propuestos por esta nueva cultura. Actualizándose, enfocándose en crear nuevos recursos para retomar el diálogo con el paciente en este contexto tan cambiante, tan dinámico y darle así un buen uso a la tecnología, en el lugar que le corresponde, buscando el real progreso en su atención.

Dra. Ana Espinosa  
Secretaria Científica AMBB