

# Reflexionando sobre la Perspectiva de los Pacientes en el Sistema de Salud: Derechos y Autonomía

DOI: <https://doi.org/10.26852/28059107.735>

**Blanca Mary Calderón Moreno<sup>1</sup>; Sandra Fernández<sup>2</sup>**

La relación entre los usuarios del sistema de salud y los profesionales médicos es fundamental para garantizar una atención de calidad y respetuosa. En una reciente charla organizada por la Asociación de Usuarios Sanitas, se abordaron temas cruciales sobre cómo los pacientes perciben la atención médica y cómo estos puntos de vista pueden influir en la mejora del sistema de salud.

La Asociación de Usuarios Sanitas es una entidad que representa tanto a usuarios del régimen contributivo como subsidiado del sistema general de seguridad social en salud. Su objetivo principal es asegurar la calidad del servicio, proteger los derechos de los usuarios y promover la participación comunitaria. Con más de siete años de experiencia en control social en Bogotá, la asociación se dedica a escuchar y apoyar a los usuarios, trasladando sus inquietudes a los gerentes para mejorar el modelo de atención.

## **Visión de los Pacientes sobre el Sistema de Salud**

Para comprender mejor cómo los pacientes ven el sistema de salud, se realizaron entrevistas a 40 pacientes y 30 médicos en diversos contextos,

incluyendo clínicas y unidades de atención primaria. A continuación, se presentan los hallazgos más destacados:

### **Humanización y Compasión en la Atención**

Los pacientes anhelan que se les informe sobre diagnósticos graves con empatía y compasión. La forma en que se comunica una noticia puede influir significativamente en la experiencia del paciente. La interacción debe ser cuidadosa, reconociendo el impacto emocional que la información puede tener en el paciente y su familia.

### **Comunicación Integral y Evaluación de Síntomas**

Los pacientes valoran una comunicación clara y una evaluación exhaustiva de sus síntomas. Se ha observado que, en ocasiones, los médicos tienden a simplificar las dolencias como síntomas normales; o atribuibles únicamente a la edad, lo cual puede desestimar problemas serios. Se recomienda una evaluación más detallada y un enfoque integral que considere todos los síntomas presentados por el paciente.

<sup>1</sup> Fernández De Los Ríos, Sandras  
Representante Asociación de usuarios Sanitas  
Clínica Colsanitas  
Correo electrónico: [sfernandez@colsanitas.com](mailto:sfernandez@colsanitas.com)

<sup>2</sup> Mary Calderón, Blanca  
Representante Asociación de usuarios Sanitas  
Correo electrónico: [blancamary6956@hotmail.com](mailto:blancamary6956@hotmail.com)

### **Tratamiento Integral y Continuo**

La fragmentación en el tratamiento de múltiples síntomas puede resultar en una atención deficiente. Los pacientes expresan la necesidad de un enfoque más holístico, donde se aborden todos los síntomas en una sola consulta en lugar de tratar cada síntoma por separado en visitas sucesivas. Esto evita la prolongación de las molestias y la posible agravación de las condiciones.

### **Remisiones Adecuadas a Especialistas**

Un tema recurrente es la importancia de realizar las remisiones adecuadas a especialistas y de llevar a cabo exámenes específicos cuando sea necesario. Los pacientes han informado sobre la frustración de recibir tratamientos inadecuados o insuficientes antes de ser remitidos a especialistas, lo que en algunos casos ha retrasado diagnósticos importantes.

### **Explicaciones Claras y Detalladas**

La claridad en la información proporcionada al paciente es esencial. Los médicos deben asegurarse de que los pacientes comprendan completamente los riesgos y procedimientos, explicando los documentos y formularios necesarios en lugar de simplemente pedirles que firmen sin entender. Esto ayuda a evitar malentendidos y asegura que los pacientes estén bien informados sobre su tratamiento.

### **Respeto a la Autonomía del Paciente**

La autonomía del paciente es un aspecto crucial en la relación médico-paciente. Es fundamental que los pacientes entiendan el diagnóstico y el tratamiento propuesto para poder tomar decisiones informadas sobre su salud. Los médicos deben adaptar su comunicación a las necesidades del paciente, teniendo en cuenta factores como la escolaridad y las barreras sociales. La retroalimentación efectiva y el uso de gráficos o explicaciones visuales pueden facilitar esta comprensión.

---

## **Conclusión**

---

La charla resaltó que, aunque el tiempo de consulta puede ser limitado, es posible marcar una diferencia significativa en la experiencia del paciente mediante una comunicación efectiva y respetuosa. Saludar al paciente por su nombre y mostrar empatía desde el inicio de la consulta puede influir positivamente en la relación y en la calidad del tratamiento.

Recordemos que todos somos pacientes en algún momento y que la atención y el respeto hacia los usuarios del sistema de salud son fundamentales para ofrecer un cuidado de calidad. La Asociación de Usuarios Sanitas continúa trabajando para mejorar la atención y garantizar que los derechos y la autonomía de los pacientes sean siempre una prioridad.