

Sentir-se acompanyat

Una col·lega compartia amb sorpresa el resultat d'una petita enquesta que va fer fa poc a les seves xarxes socials. Preocupada per conèixer què valoren més les persones en una visita mèdica i amb la intenció de millorar l'atenció per fer-los l'experiència més agradable en funció del *feedback* obtingut, va decidir compartir algunes respostes. Aquesta és només una petita mostra: «que em preguntis amb ganes d'escoltar-me deixant en un segon pla l'informe», «que em prenguis seriosament», «que el metge es cregui realment el meu dolor», «que no em digui que el que tinc són nervis», «que no menyspreï les meves inquietuds», «que si et diagnostica d'un càncer no em digui que m'ho haig de prendre bé perquè tots morirem algun dia»... La jove doctora no esperava que aquestes fossin les respostes majoritàries. Entre la llista de prioritats dels seus pacients, pensava trobar en primer lloc «que el metge sigui el millor del país» o «que sigui autor d'infinitat de publicacions a revistes d'alt impacte»... Va quedar molt parada perquè cap de les respostes feia referència als coneixements del professional, però sí a la humanitat que les persones n'esperen i no sempre troben.

A mi m'han sorprès poc les respostes rebudes. De fet, em semblen més que raonables. En aquesta relació de clara desigualtat entre metge i pacient -en què el pacient sempre està en situació d'inferioritat-, els coneixements de la persona en qui diposites la confiança de tenir cura de la teva salut es donen per suposats. No es tracta que no tingui importància tenir coneixement. Però, molts cops quan acaba la consulta i el malalt arriba a casa no recorda bona part de la informació que ha rebut. El que no oblida mai és com l'has fet sentir perquè vol sentir-se acompanyat. Els anys esborren qualsevol intenció de sorpresa davant de preguntes com les que, ingènuament, va plantejar la doctora a les seves xarxes socials. És just, però, trencar una llança en defensa seva. En el món de la premsa, dels resultats, del «que passi el següent», que una metgessa jove hagi volgut conèixer les inquietuds dels seus malalts per millorar la qualitat de l'assistència és, si més no, massa infreqüent, però també esperançador. Ja només cal que molts més professionals incorporin l'escolta activa, l'empatia, i soterrin la seva tendència a no assumir que, fins i tot ells, són humans.