



Paciente o cliente: ¿cuál es la visión de los prestadores y el personal médico?

Dra. Nora Dackiewicz
Directora Asociada de Atención Pediátrica
Hospital de Pediatría "Garrahan"
Buenos Aires
Argentina

La etimología

Paciente: del lat. *patiens, -entis, part.*

act. de *pati* 'padecer, sufrir'.

Adjetivo:

Que tiene paciencia.

Sustantivo:

Persona que padece física y corporalmente, y especialmente quien se halla bajo atención médica.

Persona que es o va a ser reconocida médicamente.

Cliente: del lat. *Clients, -entis*

Sustantivo:

Persona que compra en una tienda, o que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.

Persona que está bajo la protección o tutela de otra.

Inform: Programa o dispositivo que solicita determinados servicios a un servidor del que depende



La etimología

Consumidor:

Adj.: Que consume.

Persona que adquiere ciertos productos o utiliza servicios

Usuario: del lat. *Usuarius*

Adj. Sust.: Que usa algo.

Dicho de una persona: Que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación.

Patient, consumer, client, or customer: what do people want to be called?

Raisa B. Deber et al. Health Expectations. 2005 Dec; 8(4): 345–351.



Este es el problema?

Los pacientes prefieren ser pacientes en algunas oportunidades y prefieren ser clientes o consumidores en otras.

Los equipos de salud tienen diferentes opiniones:
El equipo de Emergencias considera siempre que son pacientes.
El equipo de rehabilitación de enfermedades crónicas: clientes (decisión compartida) .
Médicos y enfermeros: se inclinan a “pacientes”

La financiación del sistema de salud tiene límites.

Patient, consumer, client, or customer: what do people want to be called?
Raisa B. Deber et al. Health Expectations. 2005 Dec; 8(4): 345–351.

Es una diferencia semántica?

Quando está enfermo

- Se ve como paciente

Quando contrata un prepago de salud

- Se ve como un cliente/ consumidor.

Shades of grey: 'patient versus client' Savithiri Ratnapalan MBBS MEd Assistant professor Department of Paediatrics and Public Health Sciences



- Financiadores y aseguradores vs Médicos?
- Aumento de los costos y recursos finitos?
- Avance de tecnología y medicamentos de alto costo vs sistemas de salud limitados?
- Ciudadanos más informados
- Era digital
- Requerimientos de satisfacción inmediata.



Nuestro hospital: Usuarios



Manual de atención al usuario.

Usuario interno y externo.

Capacitación permanente.

Valores: solidaridad, ética, equidad, accesibilidad, eficiencia, calidad..



- Todos somos pacientes y todos somos clientes/ usuarios.
- Existe una responsabilidad compartida:
- Instituciones: sobre costo, calidad y transparencia.
- Equipo de salud: debe responder a las necesidades de los pacientes para una atención compasiva que ponga en el centro a la persona.

**NEJM catalyst: We Are All Patients, We Are All Consumers.
Sharon Levine. MD. Dec 28. 2015**



Muchas gracias
ndackiewicz@garrahan.gov.ar

Enfermo: se ve como paciente	Prepago de salud: se ve como consumidor
Paciente = Pasivo?	Los nuevos modelos reclaman la asociación virtuosa médico paciente
Discusión ética?	Según la tecnología digital: la tecnología digital podría mejorar la accesibilidad, reducir los costos y actuar sobre la calidad
La era digital	Cambió las relaciones de consumidores
Los defensores de la era digital consideran que la tele medicina podría disminuir los costos y facilitar la accesibilidad	Pero la tecnología aislada no es suficiente Deja de lado la relación médico paciente
La atención médica no solamente se trata de un servicio,	Requiere de una relación de confianza, para que exista una adecuada adherencia al tratamiento, con impacto positivo en los resultados (curación)
El debate es importante	
La tecnología digital +	+ atención personalizada