



# Peligrosa envoltura de cliente

**Publicado: Lunes 01 agosto 2016 | 09:56:36 pm.**

**Publicado por: Julio César Hernández Perera**

Hace algunos años pude escuchar sobre una tendencia inquietante: ir dejando de nombrar a los enfermos como pacientes para ir llamándolos clientes o usuarios. Entonces muchos no conferimos mayor significación al tema, por el hecho de que la naciente costumbre nos parecía ilógica e incapaz de prosperar dentro de la comunidad médica, entre otras cosas, por sus connotaciones éticas.

Pero los tiempos actuales en el mundo no han dejado de sorprender: cada vez es más habitual hallar en publicaciones médicas el uso de la palabra cliente como sinónimo de paciente. Tal elección en disímiles lugares del orbe ha encontrado no pocas voces en contra.

Un buen ejercicio es examinar en los diccionarios el sentido de los vocablos mencionados. Paciente, por ejemplo, tiene la acepción, en el ámbito de la Medicina, de ser aquella persona que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud y se somete a un reconocimiento médico o a un tratamiento.

La palabra cliente, en cambio, ha sido uno de esos términos ensanchados en el tiempo en cuanto a significados. La acepción que nos ocupa —y la más preocupante para la Medicina— es la dada a una persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. ¿De qué se habla? ¿Cuáles son los orígenes de esta infeliz corriente?

Algunos estudiosos señalan que en esto algo tienen que ver la globalización y la influencia de los mundos palaciegos, generalmente angloparlantes. El «apogeo» en Estados Unidos de una aclamada atención médica administrada —comúnmente conocida en inglés como managed care— ha labrado una inarmónica articulación de locuciones comerciales y médicas, en las que al final se consigue suplantar el término inglés patient por otros mercantiles como client, consumer, care seeker o user.

Así se imponen quienes desconocen la ética médica y avistan cómo lucrar con un sistema de salud dentro de una sociedad de consumo.

Es un fenómeno que irremediablemente nada tiene de inocente, pues en este caso se patrocina un proceso de despersonalización de la Medicina, que es tratada por algunos como un negocio más.

Ser cliente no significa ser superior a paciente, sino todo lo contrario. Se llegan a perder valores y particularidades humanas, como la relación médico-paciente; una relación interpersonal colmada de evocaciones éticas, filosóficas y sociológicas de tipo profesional, que sirve de base a la gestión de salud.

Se dispararían, si ese es el camino, las aptitudes de un médico frente a quienes necesitan ayuda. Estarían en peligro los valores resumidos por Hipócrates desde tiempos lejanos: conocimiento, sabiduría, probidad (cualidad de cumplir con los deberes profesionales, que no comete fraudes ni inmoralidades) y, sobre todo, humanidad.

Afín con esta última cualidad de un médico, se enraízan acciones como que el paciente no debe ser desatendido arbitrariamente por quien lo auxilia, que exista siempre el compromiso con quien está a su cargo, cuando se deba llevar a cabo un acto médico.

Es un asunto esencialmente ético velar porque no se degrade la Medicina, una ciencia henchida de humanidad y beneficencia, que por principio no debe estar contaminada de mercantilización.

Si llamamos a los pacientes como clientes, habremos descendido mucho en la escala del humanismo. Permitirlo nos llevaría a un mañana de mercaderes con batas blancas capaces de lucrar con el sufrimiento de nuestra especie.

**(\*) Doctor en Ciencias. Especialista de Segundo Grado en Medicina Interna**

<http://www.juventudrebelde.cu/opinion/2016-08-01/peligrosa-envoltura-de-cliente>