

## Barreras de seguimiento en la Unidad Temporal COVID-19 (UTC-19)

Vanessa Recillas-Toledo (@VanessaRecillas)

Instructora del Departamento de Salud Pública, Facultad de Medicina, UNAM

El comienzo que tuve en el proyecto magnífico de la UTC-19 de la Ciudad de México fue el más fortuito para mi vida académica como estudiante de medicina así como de mi vida personal. Considero que mi participación como voluntaria de seguimiento del protocolo *Barreras de la atención médica y de enfermería ante COVID-19* cambió mi visión del concepto de enfermedad, relación médico-paciente y atención médica de calidad.

Una de mis principales actividades consistía en la aplicación de un cuestionario del protocolo a pacientes egresados de la UTC-19 mediante llamadas telefónicas. Al principio mi mente se inundó de preguntas ante la incertidumbre que genera lo desconocido, sin embargo, pareciera que los nervios se esfumaron en la primera llamada.

Durante cuatro meses adquirí la experiencia al entrevistar, escuchar y atender las dudas de las personas que en algún momento fueron víctimas de la cruel pandemia de la COVID-19, y se forjó en mí una especie de conciencia continua y reflexiva sobre los problemas socioeconómicos y psicológicos que vivieron las y los pacientes, y que actualmente también aquejan su vida cotidiana. Resultó muy reconfortante poder brindarles una atención respetuosa sin olvidar el estado de vulnerabilidad en el que muchas personas se encuentran.

Me gustaría poder ser transmisora de los mensajes que muchos pacientes dejaron entrever en dichas entrevistas: la gran mayoría hacía referencia a la diferencia de la atención hospitalaria multidisciplinaria en la unidad, en comparación con la atención médica en el sector público, resaltando lo positivo que resultó en su proceso salud-enfermedad.

Agradezco la confianza de muchos encuestados, al contarme otros aspectos de su vida que el instrumento de investigación no contemplaba, lo que produjo algo muy importante: la relación médico-paciente de calidad genera salud, es decir, genera un sentimiento de bienestar a los pacientes. Durante mi estancia en la UTC-19 logré percibir las habilidades que sobresalieron en el personal de salud, a través del testimonio de las mismas personas que atendieron, enfatizando que aspectos básicos como la empatía, la calidez, el acompañamiento y la paciencia, les generaron una sensación de estabilidad emocional, aún estando en el peor de los escenarios.

Con toda sinceridad puedo afirmar que también hubo momentos que me fragmentaron, historias difíciles de digerir y sentimientos de impotencia, al no poder ayudar más allá de la escucha. Ahora puedo decir que hubo más de una historia que logró generar en mí un gran impacto, porque no solo bastaba la contención emocional como primer ayuda psicológica; hubo momentos que creí que no era suficiente solo proporcionarles los teléfonos de apoyo emocional que brindó la Secretaría de Salud. Esta antología de testimonios servirá para retroalimentar la práctica médica que en un futuro deseo brindar a las personas.

Es importante recordar los determinantes sociales de la salud que están condicionados por los aspectos socioeconómicos, culturales y medioambientales, que suelen impactar de manera exponencial en los individuos; por ello es nuestra función como personal de la salud conocerlos para brindar una mejor atención. Por otro lado, es importante el abordaje del individuo mediante un enfoque interdisciplinario, transdisciplinario y multidisciplinario en el sector salud, ya que generará satisfacción en los y las pacientes, así como en el personal de salud.

Por último, quiero mencionar mi respeto con todo el personal que constituyó esta unidad por el gran equipo que hicieron, realmente digno de admirar y de tomar como ejemplo a seguir. De la misma forma el trato amable que recibimos de todo el personal y los médicos dirigentes de este protocolo de investigación fue especialmente acogedor. Un aspecto importante en esta travesía fueron mi familia, Miguel y mis compañeros de trabajo: el maestro Ariel, Daniel, Samantha, Yamileth y Luis, que sin ellos la experiencia no podría haber sido la misma.

Aún existen muchas áreas de oportunidad después de lo que la pandemia ha dejado y quizás, en mi futuro como médica pueda aportar de una manera más significativa; pero por ahora, el haber contribuido en este esfuerzo, reafirmó mi concepto de la medicina humanitaria.