

POR SUSANA CALVO

Urgencias en verano

Las Urgencias de un hospital son un lugar donde se pone a prueba la paciencia: la del paciente, nunca mejor dicho, si no se le atiende enseguida cuando no se trata de algo vital; la de los familiares, que de vez en cuando insisten en que se visite al enfermo y ponen de manifiesto la falta de rapidez o la escasez de profesionales; la de los médicos recién licenciados (residentes), que para tomar decisiones necesitan siempre a un médico *senior* (experimentado); y la de los compañeros, conscientes de la necesidad de más profesionales.

Cuando aumentan los pacientes, crece la impaciencia, la incompreensión, la necesidad de atención inmediata. Esto dificulta el trabajo, se vive con una gran

presión y se requiere mucha atención para evitar imprudencias. Y en este caldo de cultivo cualquier gesto generoso (una sonrisa, una caricia, dar una manta o un vaso de agua a quien lo pide) es un bálsamo enorme.

Devolver bien por mal es fácil y con ello logras que el otro se sienta amado y a su vez ame. Me pasó con una señora que llevaba diez horas de espera. No me dejé condicionar por sus quejas, sino que me centré en resolver su problema, explicándole cada paso. Al final dijo: «Han valido la pena tantas horas de espera».

Otros casos. Llegó una señora de 85 años acompañada por su hijo a la que pude atender y cubrir sus necesidades. Tres días después vino el hijo a decirme: «Gracias por haber cuidado de mi madre». En otra ocasión atendí a una chica que venía por un mal menor y llevaba varias horas esperando. Al terminar me preguntó si había tomado algo. Le respondí que no, porque había mucha espera, y enseguida me trajo una bebida y me regaló un coiletero que ella misma me colocó en el pelo.

Son actos sencillos, pero demuestran que es posible «vivir en el amor», como decía la Palabra de vida de agosto (cf. Ef 5, 2).

“Devolver bien por mal es fácil y con ello logras que el otro se sienta amado y a su vez ame.”

