

La mirada del otro

*Cada quien aportó su porción de responsabilidad en la familia,
respetando el espacio del otro y uniéndonos para la toma de decisiones macro.*
Sofía Rojas Hernández

No tiene pérdida porque el mercadito de las flores de San José, al final de la avenida Fuerzas Armadas, es una referencia muy conocida. El edificio Ayacucho resulta fácil de ver desde cualquier perspectiva. ¿Será por eso que todo el mundo acude a la clínica ubicada en mezanina? Hay algo que entorpece el flujo de gente que se dirige al instituto: la zona está sitiada por las obras del sistema de transporte superficial expreso o trolebús. Las aceras, levantadas; el centro de la calzada, invadido de escombros. Los peatones zigzaguean entre los obstáculos de arena, piedra y agua empozada por la reciente lluvia. Deben esquivar con suma agilidad los microbuses que se paran allí enfrente o donde encuentren un hueco.

Pero la gente llega. Y llega al Instituto Popular para los Ojos pues conoce sus ventajas. En promedio, entre 150 y 200 personas por día van a consultarse. Cada médico conversa con su paciente. Eso significa mayor tiempo invertido por cada uno. La oftalmóloga Magally Hernández de Belisario, co-fundadora y directora, añade: «No llamamos al próximo ni gritamos un número. El paciente es señor o señora con nombre y apellido, y así debe ser». Eso de que la medicina está hoy en día deshumanizada es una idea que no traspasa la reja de la mezanina del edificio Ayacucho en la esquina de San Luis.

En el pequeño hall de entrada surgen detalles que rompen con el molde, con cualquier tipo de molde: ese afiche de una obra de Joan Miró, la joven que atiende el teléfono y a quienes van llegando con solícita desenvoltura, la óptica situada a la izquierda con sus vitrinas repletas de monturas. Y a la derecha se atisba el salón de espera principal. Hay otro salón, un poco más pequeño, al otro lado de esta mezanina. El día de la visita para la documentación del caso hay unas treinta personas diseminadas en la sala de espera. Dentro del consultorio oftalmológico general, situado al frente de esa sala, al menos cuatro pacientes son atendidos simultáneamente por otros tantos doctores. Hay aparatos oftalmológicos, lámparas y sillas: todo correctamente ordenado en un espacio sin tabiques. La salita contigua la ocupa Víctor Rojas Hernández, el hijo de la pareja fundadora. Víctor está dándole instrucciones a una paciente entrada en edad, y la

paciente le dice que sí con la cabeza. Después de despedirla, Víctor se asoma hacia afuera para llamar por su nombre al próximo paciente, también mujer. En esta institución no funciona nada con números, sino con nombres.

En la otra ala no se revisan ojos, pero sí hay consultorios donde especialistas, en horarios escalonados, atienden y diagnostican a personas remitidas desde oftalmología dentro de un concepto interdisciplinario. Y es que los padecimientos de la gente no suelen venir en solitario sino en racimo. El consultorio distinguido con el número 1, ubicado frente a las oficinas de gerencia y administración, está dedicado a los procedimientos asépticos. Siguiendo el estrecho pasillo –refacciones sucesivas han ido sacándole más provecho al espacio disponible, ya escaso– los pacientes encuentran consuelo, remedio y orientación para sus glándulas, huesos o vísceras: gastroenterología, urología y cardiología se reservan pequeños consultorios donde, a pesar del reducido espacio, no falta nada: camilla con sus aparatos correspondientes según la naturaleza de los exámenes que se practican allí; un escritorio pequeño con su terminal PC y poco más. De lo más funcional.

Miriam Sánchez es jefa de secretarías y en su cubículo hay una pared completa ocupada por las historias médicas. Poco a poco pasan al formato electrónico, pero todavía falta. Frente a la segunda sala de espera hay una cartelera con fotos y textos impresos; después, una habitación alargada con una mesa de conferencias y al menos una docena de sillas alrededor. Es la sala de usos múltiples donde se dictan talleres y se reúnen médicos y personal administrativo cada semana para evaluar casos y analizar la epidemiología que arrojan los pacientes. En varias estanterías se despliegan los instrumentos de atención primaria que Francisco Belisario-Navarro ha diseñado para uso pedagógico. También hay libros en anaqueles y algunas fotos o carteles de jornadas médicas. La sala lleva el nombre de quien ha sido una figura señera en la vida del fundador de este instituto: José Trinidad Rojas Contreras, creador de la clínica Luis Razetti¹.

El hombre clave

Esta experiencia se debe a Francisco Belisario-Navarro. La de Belisario-Navarro ha sido una vocación temprana y un modo de hacer que, sin duda, ha sabido transmitir junto con su esposa Magally al personal administrativo y médico que labora en el instituto.

¹ Hoy en día, a sus 102 años, este médico todavía se encuentra lúcido y en funciones en su clínica. Aunque ya no opere.