

PREMIO TELVA AL EXPERTO DEL AÑO

Dr. Ricardo Ruiz

SOÑAR A LO GRANDE

CUENTA QUE SU PASIÓN POR LA MEDICINA LE VIENE DE CUANDO AYUDABA A SU PADRE EN EL TALLER DE COCHES DE USERA, JUNTO AL HOSPITAL 12 DE OCTUBRE. "VEÍA A LOS MÉDICOS Y ME EMOCIONABA SER COMO ELLOS". DESPUÉS DE MÁS DE 10 AÑOS DE ÉXITOS CON SU CLÍNICA DERMATOLÓGICA, HA CREADO EL PRIMER HOSPITAL DE LA PIEL EN ESPAÑA. EL PROYECTO DE SU VIDA.

Escribe: MAMEN INFANTE Fotos: DANIEL ALEA

Camino de la calle Marqués de Villamagna, callejeando con el coche para sortear las prohibiciones del famoso

Madrid Central, recuerdo una noticia que leí hace un par de días en Facebook: "La revista Forbes publica la lista de los 100 mejores médicos de España". En ella se encuentra Ricardo Ruiz, encabezando la especialidad de Dermatología. Reconocimientos públicos aparte, le avalan una carrera de 25 años y haber sido pionero, mentor de médicos jóvenes que hoy triunfan en lo suyo y una especie de Flautista de Hamelín a quien siguen los mejores expertos allí donde va. Aunque he hablado muchas veces con él vía *e-mail* o teléfono, todavía no le conozco en persona y estoy impaciente. Le pregunto por la

lista Forbes -sin siquiera haberme quitado el abrigo, sin dejar ni que se siente-: "Estas cosas me abruman un montón, pero también me hacen ilusión y me animan a seguir trabajando duro". Siempre he pensado que tiene pinta de buen tipo y en los 56 minutos siguientes podré ir comprobando todo lo que, hasta ahora, solo había podido intuir.

TRAS LOS PASOS DE CORBALÁN

Nunca he conocido a un grande en lo suyo que no tenga muy presente, incluso presuma, del lugar de donde viene. La pasión del doctor Ruiz por la medicina se remonta a sus días de colegio, cuando el baloncesto lo era todo y su vida transcurría empapelada con posters de Juan Antonio Corbalán: "Mi padre tenía un ta-

ller de coches en el barrio de Usera de Madrid, justo al lado del Hospital 12 de Octubre. Cuando bajaba a ayudarlo y veía a los médicos, me emocionaba y me hacía mucha ilusión convertirme en uno de ellos". La vida fue acercándole a su sueño cuando, tras jugar algunos años en segunda división, detectó que no sería tan buen jugador como médico y empezó a estudiar la carrera. Allí mismo, en el 12 de Octubre, hizo la Residencia como dermatólogo antes de partir a las Américas. Por aquel entonces, el joven Ricardo ya mostraba cierta brillantez. Cuenta entre risas que, cuando llegaba con un 9 en su boletín de notas del Colegio San Viator, su madre le preguntaba: "¿Un nueve? ¿Es que no había diez?"

UN MODELO A IMAGEN DE LA CLÍNICA MAYO

La experiencia de trabajar en Estados Unidos cambió su vida y la cultura norteamericana saldrá a lo largo de la entrevista varias veces, siempre con la misma admiración: "Soñaba con montar algo que tuviera la misma estructura del sistema de la Clínica Mayo

EL VEREDICTO DEL JURADO: "Si ya era un dermatólogo número uno... ahora sí que lo ha bordado", comentaban algunas periodistas del jurado. Nunca antes en España habíamos visto un hospital dedicado íntegramente a la piel en el que se diagnostica, se trata, se hacen biopsias, anatomía patológica y se opera en un quirófano... Todo en el mismo sitio. El jurado aplaude su iniciativa.



(Minnesota, Estados Unidos), donde trabajé un año. Me fascinó ver cómo se cuidaba al paciente, no solo atendiendo la enfermedad, sino al enfermo. Entendí algo que es mi lema actual: el paciente nunca te va a juzgar por si tienes o no la última innovación o tu clínica está en la calle Serrano de Madrid. Te juzga por cómo se ha sentido cuando ha venido a verte".

Dentro de esa cálida experiencia no solo entran la comodidad física o cierto tipo de detalles materiales. Va mucho más allá: "Yo quiero que un paciente me juzgue por si el médico le ha mirado a los ojos, le ha tocado, le ha escuchado y le ha dedicado suficiente tiempo. Intentar implementar esto en la Seguridad Social es imposible, básicamente por un problema de tiempo". Durante años, el cuartel general de Ricardo Ruiz estuvo en la calle General Díaz Porlier, a pocos metros

"En el mismo espacio se ve al paciente en consulta, se le trata, se diagnostica con biopsia y con anatomía patológica, se opera en el quirófano, donde pasa también su postoperatorio, se le hacen las curas y se le da de alta". En 2015 empezó a barruntar en su mente la idea. La botadura del barco fue el 1 de febrero de 2018. Hablamos con él del proceso.

Al montar el hospital, ¿qué parte parecía innegociable?

Que se viniera conmigo todo mi equipo. Solo después de haber reunido y estabilizado un buen grupo de expertos me atreví a dar el salto.

¿Son ellos más importantes que nada?

Sin duda. El haber crecido con tanto éxito se lo debo a ellos. Siempre digo que hemos recibido tres años seguidos el premio a la Mejor Clínica Monográfica de Dermatología de España,

versión que me hubieran capitalizado, pero no quise. Cuando entra un inversor externo, enseguida pide cuentas y se empieza a mercantilizar el acto médico. Aquí tenemos médicos muy poco rentables, pero me encanta tenerlos, ya que dan formación, prestigio y crean ilusión en el equipo. Todos los médicos disponen de media hora para cada paciente y el gerente les regaña si atienden demasiado rápido. Queremos que si hay beneficios económicos sean consecuencia de un trabajo muy bien hecho.

¿Cuál fue la piedra angular sobre la que se construyó el hospital?

La buena experiencia del paciente. Venir al médico tiene que dejar de ser desagradable. Aquí hemos planeado todo el recorrido, desde que entra hasta que se va, para que esté a gusto. En consulta, por ejemplo, médico y paciente no están separados por la frontera que simboliza la mesa

"PARA MI CORBALÁN, QUE HABÍA ESTUDIADO EN MI COLEGIO, era como un dios: jugaba a baloncesto y encima era médico. Me influyó mucho"

de la Clínica Ruber. Allí hizo equipo y consiguió el triunfo y la experiencia que hace tres años le animó a pensar en grande. Aún más grande.

EL PRIMER HOSPITAL DE LA PIEL DE ESPAÑA

"El equipo empezó a crecer y la clínica se fue quedando pequeña, no cabíamos. Además, el hecho de que la parte quirúrgica se hiciera en la Ruber hacía que perdiéramos el control sobre la experiencia del paciente, porque cada hospital tiene su forma de hacer. Mi ilusión era aunar todas las facetas de la dermatología (médica, oncológica y estética) en un mismo sitio, bajo el paraguas de la filosofía americana". Así ha sido que, después de más de diez años de éxito con aquel primer centro, la Clínica Dermatológica Internacional, ha creado el hospital de la piel, un concepto hasta ahora inédito en España.

—que concede el Monitor de Reputación Sanitaria (MRS)— porque, aunque yo sea quien dirige esto, mi equipo está formado por profesionales que son mejores que yo. Expertos número uno en cáncer de piel, en láser, en dermatología pediátrica, en cirugía dermatológica, en estética, etc... Si quieres tener la mejor clínica de Europa, tienes que contar con los mejores médicos.

¿Y qué tienen esos médicos para ser considerados "los mejores"?

Que no solo saben de medicina, sino que tienen la habilidad social de llegar al paciente, conectar con él. Además, tienen un buen equilibrio entre experiencia y ganas de seguir aprendiendo.

Teniendo claro que sus expertos le seguirían, ¿buscó financiación?

Este riesgo lo asumí solo porque no existen ayudas del Estado para un proyecto así y, por otro lado, tuve ofertas de fondos de in-

medio (que parece decir: tú ahí, yo aquí), sino que están cerca, el paciente en un silloncito al lado del médico, donde se siente cómodo y se crea cierta confianza. A veces nos ponemos tan cómodos que la consulta se eterniza (risas). Pero lo doy por bueno.

Ponerse a la cabeza de semejante responsabilidad, ¿no le ha apartado de la consulta?

Para nada. Paso consulta cuatro días a la semana de 10 a 17, algo fundamental que aprendí en la Clínica Mayo. Allí jamás hay un director que no vea enfermos. De ser así, el riesgo de instalarse en una burbuja y no saber qué pasa en tu especialidad es alto.

Pero sigue siendo el director de orquesta...

No. El equipo de dirección lo es. He fichado profesionales buenisimos para llevar todos los departamentos que no son médicos (administración, recursos humanos, informática, comunicación, etc...) porque yo no llego a todo.

“El proyecto del hospital LO ASUMÍ YO SOLO. Cuando entra un inversor te pide cuentas y se mercantiliza el acto médico. Aquí el gerente regaña al médico si atiende demasiado rápido al paciente”

Si delego esos aspectos, puedo seguir disfrutando de lo mío y viniendo cada día feliz a trabajar.

¿Por qué no lo ha llamado Hospital Ricardo Ruiz?

En la dermatología moderna, la excelencia reside en tener un equipo bueno y muy completo, con expertos en cada campo. En eso, la marca personal no vale nada.

¿Fue duro el camino hasta la botadura del barco?

¡Muchísimo! Nos movíamos en dimensiones mucho mayores, con costes más altos, licencias que había que pedir para el área quirúrgica (300 metros cuadrados dedicados a la cirugía mayor ambulatoria), obras especiales... Al final todo fue bien, pero tuvimos varios momentos de “esto no sale”.

Una vez inaugurado, ¿de qué se siente más orgulloso?

Una vez más, mi mayor orgullo es mi equipo. Tengo gente a la que me une una relación personal más larga que con mi propia mujer. Es bonito que te sigan veinte años después.

¿Y qué les da para que le sigan como al Flautista de Hamelín?

Ellos comparten mi pasión y se sienten parte de un gran proyecto: ser el hospital dermatológico de referencia en Europa. Mira, hay una historia que me gusta contar al personal, una leyenda del siglo XV que dice: Estaban tres hombres construyendo un muro en el campo, pasó un viajero y quiso saber qué hacían. El

primero respondió: estoy siendo explotado por el patrón; el segundo, trabajo para dar de comer a mis hijos. El tercero dijo: estoy construyendo una catedral. Pues bien, un chico que había trabajado en la recepción hasta hace unas semanas, me escribió desde su nuevo trabajo y me dijo: me ha encantado ayudarte a construir tu catedral.

¿Cuál es el fuerte de este nuevo hospital que pretende ser referencia?

Aplicar el rigor de la dermatología médico-quirúrgica a la estética y

Si R.R se quita la bata blanca...

Muy familiar: Tengo un equilibrio muy bueno entre lo profesional y lo personal. Todos los días llevo a mis hijos al colegio y paso mucho tiempo con ellos.

Sus válvulas de escape: El mar, el deporte y mi familia. Por eso, mi plan favorito es hacer *surf* con ellos en Tarifa o Biarritz.

Deportista: Cualquier problema, después de hacer ejercicio, es siempre menor. Corro, juego al tenis y, en cuanto puedo, cargo las tablas y me voy con los niños a coger olas.

Su ídolo: Juan Antonio Corbalán, jugador de baloncesto del Real Madrid, que había estudiado en mi colegio. Para nosotros era un dios. ¡Y además era médico! Creo que eso me influyó para estudiar medicina.

Una canción: Me encanta el flamenco, especialmente Camarón, y escucho mucha música clásica. Cuando quiero un “subidón” nunca me fallan los Rolling Stones.

Un plan: Ir con mi mujer y los niños a correr al Retiro y después tomar una pizza en Ultramarinos Quintín.

Una frase: El paciente es lo primero.

Un sueño: Que mis hijos sea médicos. O, al menos, que hagan un trabajo que les haga disfrutar mientras ayudan a la gente.

Los tres pilares del éxito: Humildad, escepticismo y curiosidad.

que la experiencia del paciente de estética la viva también quien viene por asuntos quirúrgicos.

¿Cuál fue la fuente de inspiración?

La Clínica Mayo. Allí, cuando entras, alucinas: techos altos, luz natural, un paciente tocando el piano mientras espera su turno, niños jugando... Queremos un ambiente confortable y acogedor y, sobre todo, lo que hay rotulado a la entrada: que el paciente siempre salga un poco más feliz de lo que era cuando entró.

El doctor me cuenta que los pacientes eligen su propia música durante la consulta, que se sientan en sofás, que tienen salitas de espera privadas por si el aspecto de su piel les avergüenza y desean no exponerse. La comodidad y bienestar del paciente durante la estancia, aunque sea de una hora, es clave en la filosofía de este centro.

Me han soplado que también el personal vive una buena experiencia cada día.

Eso intento. Para mí es igual de importante un auxiliar que un cirujano. Por ejemplo, encargo comida para que a diario comamos juntos todos los trabajadores. Me gusta estar al día de sus vidas y crear cultura de equipo. Tengo una creencia muy fuerte en que para tener un personal excelente, que trate de forma excelente al paciente, tiene que sentirse excelentemente tratado.

Para terminar, me gustaría hacer una pregunta que siempre hago cuando tengo un número uno delante (nunca sabes si hay un genio de la papiroflexia bajo la piel de un director creativo): De no haberse dedicado a esto, ¿en qué cree que hubiera sido bueno?

En nada. Tengo pasión por lo que hago y este trabajo me deja aprender cosas todos los días, no me planteo hacer otra cosa. Ser médico me hace inmensamente feliz. **1**