



José Cordero

Director-gerente de Hospitales
Católicos de Madrid

El logro es disponer de unas plantillas de enfermería y de auxiliares estables en su condición laboral y perfectamente alineadas en los valores y objetivos con sus instituciones, en este caso congregaciones de la Iglesia Católica

Enfermería y personal auxiliar, pilares de la sanidad

Muchas veces, al abordar el análisis sobre el sector sanitario, se suele incidir sobre los aspectos relativos a los avances tecnológicos en la intervención y detección de patologías, en la implementación de nuevas técnicas y nuevos tratamientos, en la gestión de los medios para ofrecer una respuesta de calidad a las demandas que plantean los ciudadanos, también en los recursos económicos y materiales que se ponen al servicio de estos campos... Y es lógico que así sea. Al fin y al cabo, nos referimos a uno de los asuntos más sensibles para la sociedad, en el que basa en buena medida la percepción que el ciudadano tienen respecto de nociones como las de equidad, bienestar o progreso.

Sin embargo, muchas veces, este necesario análisis obvia o deja en un segundo plano el papel esencial que juegan los profesionales de la enfermería y los auxiliares de clínica como soporte de los centros hospitalarios y del propio sistema sanitario. En estos profesionales recae la labor de cuidar a los pacientes, y con esta atención, que requiere de un trato personal, cercano, humilde y sensible, favorecer y acortar el proceso de su curación.

Vienen a colación estas reflexiones al hilo de la publicación hace unas semanas del primer *Informe de Experiencia de Paciente de la Sanidad Privada*, realizado por Idis, en el que Hospitales Católicos de Madrid alcanzaba una muy positiva valoración en relación con estos aspectos. La consecuencia, o quizás sea más acertado decir el motivo para el logro de estos resultados no es otro que disponer de unas plantillas de enfermería y de auxiliares estables en su condición laboral y perfectamente alineadas en los valores y objetivos con sus instituciones, en este caso congregaciones de la Iglesia Católica.

Si analizamos el aspecto laboral, tenemos que referirnos a unas plantillas en la que los empleados fijos sobre los interinos representan el 80 por ciento, llegando a alcanzar el 90 por ciento en algunos centros, a lo que se suma una antigüedad media de 12 años, que en algunos casos se acerca a los 17. Es indudable que la estabilidad de los equipos impacta directa y positivamente en la calidad asistencial que reciben los pacientes y constituye además la base para hacer realidad un modelo hospitalario basado en valores.

Nos referimos a los valores como ese conjunto de normas,

a veces escritas y estructuradas, y otras no, transmitidas tan solo con el ejemplo de la acción cotidiana, que constituyen la seña singular e inequívoca de identidad de una institución, en este caso sanitaria, en su relación con las personas, ya se trate de pacientes, familiares, o compañeros de trabajo.

Resulta interesante resaltar que la incidencia de este factor humano, cifrado en términos de acogida, sensibilidad y empatía, se pone a prueba especialmente en los apartados de hospitalización y de urgencias, donde protagonismo de los cuidadores, personal auxiliar y de enfermería, constituye un soporte importantísimo para su correcto funcionamiento. Como lo es, si cabe aún más, en las unidades que atienden las hospitalizaciones de larga estancia, los cuidados paliativos o las enfermedades psiquiátricas, donde nuestros hospitales desempeñan un papel muy singular en comparación con otros centros. Son todos ellos servicios que revisten situaciones especialmente sensibles para los pacientes y familiares, y a su vez muy complicadas por el contacto más directo y prolongado que se produce con los profesionales sanitarios en comparación con las estancias habituales.

Es evidente que la revolución sanitaria se está librando en el campo de la investigación, la tecnología y los tratamientos, pero también en los valores, para dar una respuesta integral a las necesidades físicas y emocionales de personas que, como pacientes, ven interrumpida la cotidianidad en sus vidas. Este enfoque, además, está llamado a tener cada día más peso en el plano de la gestión de los propios centros hospitalarios, en la medida en que fenómenos como el

envejecimiento de la población supondrán la consiguiente cronificación de muchas dolencias y con ello, previsiblemente, se ampliará el vínculo de los pacientes con sus centros hospitalarios y con los profesionales sanitarios que asumen las labores de supervisión y control.

Todo ello va a propiciar en los centros un trabajo constante y profundo en todos aquellos aspectos relacionados con la gestión de la calidad que tienen que ver con la esfera de las personas. La centralidad del paciente dentro del sistema sanitario exigirá repensar procesos que acorten trámites y faciliten la interacción de los pacientes y sus familias con los centros, pero también, en lo que tiene que ver con la formación de las plantillas en objetivos y valores -única vía para que cualquier organización lleve a buen término su misión-, incidir en aspectos que tienen que ver con la psicología y la comunicación para promover unas relaciones más empáticas y humanas con los pacientes.

En definitiva, la moderna concepción de la sanidad se aproxima cada día a la dispensación de unos servicios médico-quirúrgicos con visión holística; es decir, que además tengan muy en cuenta tanto las necesidades físicas como espirituales de los pacientes en los centros hospitalarios. Y en este reto, el papel de los profesionales de la enfermería y de los auxiliares de clínica resulta crucial. Son la mayoría de las veces el nexo físico y humano entre el paciente y el complejo sistema sanitario, y esta labor, además de reconocimiento, exige por parte de las instituciones sanitarias la habilitación de programas específicos de atención y formación.

José Cordero

Director-gerente de Hospitales
Católicos de Madrid

La concepción de la sanidad se aproxima cada día a la dispensación de unos servicios con visión holística; es decir, que además tengan muy en cuenta tanto las necesidades físicas como espirituales de los pacientes