

## LA HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD

**Juan Bta. Gómez Peñalva.** *Director A.P. Area 03. Sagunto (Valencia)*

*Master en Humanización para la Gestión de la Sanidad*

Desde hace más de un cuarto de siglo, la Humanización de los Servicios de Salud viene siendo uno de los problemas más importantes en los sistemas sanitarios de Europa y Norte de América. Este planteamiento en ocasiones muy fuerte, no responde exclusivamente a motivaciones humanistas, sino que tiene connotaciones políticas y económicas.

En España, desde hace años ya no es materia de disputa ideológica el tema de los derechos que asisten a todos los ciudadanos, así lo afirma la Constitución Española, los derechos fundamentales son elementos básicos del sistema democrático que el Estado cumple a través de políticas y programas sociales que no tienen solamente objetivos cuantitativos crecientes, sino mejoramiento de la calidad de los servicios.

Hoy la atención sanitaria se tiene en España no solo como un derecho, sino como una responsabilidad de todos. Así se especifica en el documento del partido del gobierno sobre la materia: **“ El Sistema Nacional de Salud basado en los principios de universalidad, gratuidad y solidaridad debe orientarse a la máxima calidad y trato humano en la asistencia sanitaria, a la eficiencia y racionalidad del gasto, a una financiación pública que garantice el acceso a las generaciones futuras y a la solidaridad entre los españoles.”**

En los últimos tiempos tanto la sociedad como el sistema sanitario, están sufriendo cambios cualitativa y cuantitativamente fundamentales. En el primer caso la población a mejorado su expectativa de vida, aumentando las personas mayores de 65 años, en el segundo de los casos el aumento del gasto sanitario es superior al incremento económico, además los procesos que padece la población se han cronificado, y la tecnología sanitaria ha invadido nuestros hospitales y centros de salud.

En la Comunidad Valenciana, nuestro sistema de salud es probablemente uno de los mejor prestigiados del Estado, con profesionales de una buena calidad científica, buena dotación tecnológica en los centros sanitarios, confort más que aceptable en los mismos, y la atención primaria posee una accesibilidad envidiable con un número de centros de salud adecuado a la dispersión y/o concentración de la población.

Hecha esta resumida introducción de la situación sanitaria de nuestra comunidad, entendemos que desde el punto de vista de las infraestructuras, nuestro nivel es alto, producto de una gestión adecuada, en nuestras empresas de salud (centros de salud), trabajan hombres y mujeres que proporcionan atención sanitaria integral a hombres y mujeres de la población general y que indudablemente dan vida y rentabilidad social a estas empresas de salud. Pues un conjunto de paredes, instrumental y capital, sin el ser humano, no es nada, resulta un conjunto muerto.

**Definitivamente humanizar, no es otra cosa que poner los medios suficientes, lo que es lo mismo, gestionar, para que los recursos humanos, mejoren su competencia, se realicen y desarrollen personalmente, alcanzando los objetivos, que no son otros que dar calidad al servicio sanitario, mejorando la salud de la población, y aumentando la satisfacción del trabajador y del usuario.**

Por lo tanto, las instituciones sanitarias, como empresas de salud, deben ser protagonistas adquiriendo nuevos diseños, y este nuevo diseño debe realizarse con las personas, es decir la organización deja de ser un elemento funcional para convertirse en un elemento básicamente humano. Solamente son flexibles los hombres, no las maquinas; la motivación solo es posible con el hombre y nunca lo es con la maquina, por ello solo pueden lograrse éxitos de singular importancia con el aumento de la productividad logrado con el hombre.

Es por lo que debemos conseguir que el hombre, se vincule con la institución y con el proyecto empresarial, de una forma flexible e integra, evitando en lo posible la sola relación administrativa. Es decir ***“Las personas no son lo más importante de la empresa, sino que, son la propia empresa”***.

La sociedad está sufriendo una serie de transformaciones como consecuencia de los cambios de valores los cuales deben también transformar nuestras empresas.

**Los nuevos valores sobre los que construir nuestras empresas deben ser:**

Confianza, Visión, Pasión, Ética, Energía, Positivismo, Comunicación, Estrategia, Flexibilidad, Innovación, Motivación o Agradecimiento.

- ◆ **Confianza:** Crear un clima laboral en el que las personas se fían las unas de las otras.
- ◆ **Visión:** Capacidad de crear nuevas expectativas.
- ◆ **Pasión:** Sentimiento que ayuda a alcanzar metas.
- ◆ **Ética:** Valor que conduce a las personas hacia la honradez.
- ◆ **Energía:** Tenacidad necesaria para persistir en el trabajo.
- ◆ **Positivismo:** Función de los empleados responsables hacia lo constructivo.
- ◆ **Comunicación:** Proceso por el que se transmite y recibe información y que es de vital importancia para el trabajo en equipo.
- ◆ **Estrategia:** Valor esencial para averiguar como lograr los objetivos.
- ◆ **Flexibilidad:** Capacidad de las personas para adaptarse a las estrategias.
- ◆ **Innovación:** Función por la cual hace que las empresas “vayan por delante”.
- ◆ **Motivación:** Reconocimiento y agradecimiento por el logro de objetivos.

Evidentemente, **la humanización de la Atención Primaria de Salud** pasa por crear organizaciones, en donde el equilibrio entre los recursos humanos y los recursos técnicos se inclinen hacia los primeros, diseñando y potenciando todos los valores

anteriormente mencionados de entre los cuales uno de los que más influye en los medios humanos es la **Motivación**.

Desde este punto de vista, todas las personas están dispuestas a efectuar una acción determinada ( es decir se motivan ), siempre que su realización les permita obtener un resultado concreto, para el cual la empresa otorga un incentivo más o menos atractivo. Llegados a esta situación, estaríamos planteándonos no solamente la recompensa monetaria sino lo que creo es básico, el **“salario emocional”**.

El enfoque **“motivacional”** que desde la Dirección debe predominar se resume en el siguiente decálogo:

- \* **Los colaboradores y empleados son adultos : Respetemos su dignidad.**
- \* **Evaluemos objetivamente. Utilicemos el análisis y no la crítica.**
- \* **Convirtamos el trabajo en algo interesante. Celebremos sus éxitos.**
- \* **Comuniquémonos con nuestros colaboradores y colegas. Escuchemos.**
- \* **Comprometamos a nuestros colaboradores con los objetivos.**
- \* **Pilotemos el cambio, estimulando la experimentación y el aprendizaje.**
- \* **Respetemos la prudencia más que la astucia.**
- \* **Promocionemos las ventajas materiales y sociales relacionándolas estrechamente con la contribución a los resultados.**
- \* **Invertir en formación, aprendiendo a no dejar de aprender.**

**\* Basarnos en las leyes de la humanización poniendo al paciente como eje y pivote sobre el que girará todo nuestro trabajo.**

Después de todo lo planteado, nos debemos preguntar hacia donde ir:

- ⇒ **Hacia una nueva gestión. (Por contraposición a la tradicional.)**
  
- ⇒ **Hacia la calidad. En sentido amplio, como un valor en si misma. Hacia un nuevo concepto de empresa, como un lugar abierto y de interrelación, que nos hace desarrollarnos personal y profesionalmente.**
  
- ⇒ **Hacia la visión de que los servicios y productos de calidad, exigen un trabajo de calidad y éste un empleado excelente, y para ello además de formación, es necesaria la implicación, la responsabilidad, el entusiasmo, el compromiso y (cuando se trata de interrelacionarse con los pacientes) la empatía, cualidades que hacen que los trabajadores que las poseen hagan que las cosas funcionen.**

Tras lo expuesto sobre la organización de las empresas, y más concretamente de la empresa sanitaria, desde criterios de humanización, debemos pensar en las expectativas y deseos de los pacientes y ciudadanos, así como en su satisfacción, considerando que la satisfacción humana es un concepto complejo que se relaciona con numerosos factores, que incluyen el estilo de vida, las experiencias pasadas, las expectativas futuras y los valores individuales y sociales.

Los consumidores de la sanidad, evalúan la calidad de los cuidados a través de atributos considerados dimensiones humanas (humanidad), como la empatía, la confianza, o la comunicación, dejando al mismo nivel o incluso a nivel inferior los componentes técnicos.

Entendiendo que la Misión en la Atención Primaria es eminentemente asistencial, preventiva, desde luego docente y puntualmente investigadora y considerando que es la puerta de entrada al sistema sanitario, por lo tanto donde la accesibilidad del paciente y ciudadano es uno de sus principales valores, estamos en disposición, de poder aplicar un **Plan Integral para la Humanización** de la misma, basado en los siguientes principios de intenciones:

**1°.- El paciente es el pivote sobre el que girarán todos los procesos, estructuras y acciones, tanto de la organización como del personal sanitario y asistencial.**

**2°.- El Centro de Salud es, un ente que se debe regir por principios de servicio, rentabilidad social, y también desarrollo y calidad de vida en el trabajo para todos sus integrantes.**

**3°.- La buena imagen que se proyecta de la sanidad, debe considerarse como factor crucial, tanto fuera como dentro de los centros de salud.**

**4°.- La transmisión y compartición de aprendizajes, tanto en conocimientos, habilidades y actitudes es transcendental en un medio de gran dinamismo en donde existen cambios constantes.**

**5°.- La educación sanitario - preventiva del paciente es tan importante como la propia asistencia.**

**6°.- La interrelación Primaria - Especializada como eje organizativo básico hacia la humanización del sistema sanitario, mejorando la comunicación e información entre los diversos niveles:**

- **Entre Direcciones.**
- **Entre las Coordinaciones de los E.A.P y las Jefaturas de Servicio.**
- **Entre el personal facultativo de una y otra organización.**
- **Entre el personal de enfermería de Primaria y Especializada.**

**7°.- El efecto de sanación del paciente se debe tanto al tratamiento terapéutico suministrado como a la relación personal y de confianza que todo el personal**

**sanitario es capaz de desarrollar en su presencia y de la imagen que permanece en él en su ausencia.**

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES PARA LA HUMANIZACIÓN DEL SISTEMA SANITARIO.**

Independientemente de los recursos humanos y materiales y la capacidad de resolución que la Atención Primaria y el sistema sanitario integralmente posea, existen acciones y valores que los profesionales como seres humanos pueden aportar con su actitud, con lo que aumentará la satisfacción del paciente y sus familias, así :

- Al atender al paciente..... COMUNICAR E INFORMAR.**
- Al servir al paciente..... EMPATIZAR.**
- Al derivar al paciente..... COMPARTIR.**

Para finalizar, comentar que Daniel Goleman padre de la “Inteligencia Emocional”, concluye en uno de sus capítulos de su famoso libro que, *“La medicina del futuro estará basada en la ternura y la comprensión”, es decir que debe volver a ser tremendamente humana.*

*Jornadas sobre la Humanización de la Sanidad*

*Valencia, 24 de noviembre de 2000*

**BIBLIOGRAFIA.**

- IVESP-CEU. Master en Gestión para la Humanización de la Sanidad. Valencia.1999.
- Parra Escobar, N. La humanización en la prestación de los servicios de salud. Conferencia Master en Humanización. Valencia. IVESP-CEU. 1999.
- Montaner & Asociados. La gestión de recursos humanos. Master en Gestión para la Humanización. Valencia. IVESP-CEU. 1999.
- Hoyos Moliner, A. La motivación en las organizaciones. Master en Gestión para la Humanización. Valencia. IVESP-CEU.1999.
- Delgado Sanchez, A. Factores asociados a la satisfacción de los usuarios. Cuadernos de Gestión. Volumen 3, Número 2, Abril - Junio 1997.
- Galí y Gorina, F. De la coordinación, la organización y el arte de la medicina. Cuadernos de Gestión. Volumen 3, Número 1, Enero - Marzo 1997.
- Ruiz Moral, R. El poder sanador del médico y los estilos de consulta. Cuadernos de Gestión. Volumen 6, Número 3, Julio-Septiembre 2000.
- Atención Primaria, Dirección Area 03. Memoria de Gestión. Valencia 1999.
- Goleman, D. La Práctica de la Inteligencia Emocional. Ed. Kairós. Primera Edición.1999.
- Albrecht, Karl. Servicio al Cliente Interno. Ed. Paidós. Barcelona-Buenos Aires-México.1990. Reimpresión 1995.
- Osborne, David. Gaebler, Ted. La reinención del gobierno. La influencia del espíritu empresarial en el sector público. Ed. Paidós. Barcelona - Buenos Aires - México.1992. 2ª Reimpresión,1997.

- Garcia, S. Dolan, Shimon L. La Dirección por Valores. Ed. McGraw - Hill. Madrid 1997.