

HUMANIZACIÓN EN LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL HOSPITAL CENTRAL

JAIME ACHURY SABOGAL

Coronel Médico Gineco-obstetra
Hospital Central de la Policía
Santafé de Bogotá, D.C.

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los componentes fundamentales de cualquier acto humano es precisamente la prevalencia de este carácter, es decir, conservar la racionalidad en asocio con el sentimiento de benevolencia, solidaridad y comprensión.

Para una organización prestadora de servicios de salud, la humanización es sin lugar a dudas un punto fundamental en sus intenciones de lograr calidad.

En el Hospital Central ha sido motivo de permanente preocupación este aspecto básico, y nos hemos empeñado en generar cambios actitudinales en tan importante dirección. Es así que a través de su Oficina de Garantía de Calidad se han diseñado diversas estrategias, que permiten alcanzar el objetivo propuesto.

II. ESTRATEGIAS

1. Creación del decálogo del trato humanizado

Se buscó identificar los diez principales contactos con la "humanización", revisando como fase preliminar los momentos de verdad a que se enfrenta un usuario dentro del hospital.

Una vez se seleccionaron se inició una fase de ilustración, utilizando para ello la técnica de caricaturas, por considerarla de mejor recibo e impacto en términos de comunicación.

2. Creación del concurso del trato humanizado

Todos los servicios, sin excepción, participan en el concurso, promovido por la Oficina de Desarrollo Humano; se definió un cronograma y se establecieron regalos de participación y evaluación.

3. Diseño de encuestas de satisfacción

Con base en los "mandamientos" creados se diseñaron encuestas de satisfacción por procesos, las cuales se aplican de acuerdo con un cronograma establecido y serán la base de la evaluación del concurso.

4. Creación de "procedimientos humanizantes"

Buscando la propia reflexión de los actores operativos, se ha solicitado el diseño de "procedimientos humanizantes" para nuestros principales procesos.

Es así como ya contamos con el proceso humanizante para pacientes agónicos o terminales y para el nacimiento, etc. Igualmente, esperamos una copiosa participación de todos los departamentos, y una vez creado el "manual de procedimientos humanizantes", integrarlo a los procedimientos asistenciales.

5. Reflexión sobre humanización

Mensualmente se distribuirá entre la comunidad hospitalaria un documento "sensibilizante" en términos de humanización.

Se han creado tres de estas herramientas específicamente: "nuestro credo", que hace hincapié en principios corporativos; "el poder de la palabra", que insiste en la necesidad de crear amplias vías de comunicación, y "el poder de la sonrisa", donde se plasma la importancia de una actividad positiva y amable.

6. Ambiente laboral

Hasta el momento nos hemos referido en las primeras estrategias al llamado cliente externo, pero igualmente importante es crear un clima laboral que permita satisfacción en los colaboradores de la organización.

En este aparte recordamos la premisa que dice: "La forma como el usuario se sentirá es, en última instancia, la manera como el funcionario se sienta".

A este respecto, se recomienda crear unos canales de comunicación suficientes, que permitan gran fluidez; por lo tanto, se sugieren varias posibilidades, que incluyen las denominadas "Hospinoticias", utilizando los medios audiovisuales en la entrega matinal y el boletín informativo, entre otros.

Igualmente, se está desarrollando un activo programa para disminuir los riesgos profesionales, por parte de la Oficina de Salud Ocupacional, y Desarrollo Humano planea actividades extralaborales, como torneos deportivos y eventos culturales.

7. Deberes del paciente

Pensando en nuestros colaboradores y las frecuentes dificultades a que se ven abocados por parte de los usuarios, se diseña el "Decálogo de los deberes del paciente". Una vez surtidas sus fases, se planea difundir masivamente entre los afiliados al sistema.

8. Deberes y derechos de los proveedores

En términos amables, no contractuales, se pretende comprometer a la administración y sus proveedores en los aspectos de humanización que a ellos cabe.

Con esta última estrategia se cierra el círculo de calidad sobre el objetivo de humanización.

III. CRONOGRAMA

Se diseñará acorde con las estrategias creadas, con tiempo establecido para cada una; se cumplirá así con el objetivo propuesto.

IV. EVALUACIÓN

La evaluación de las estrategias planteadas se efectuará mediante encuestas de satisfacción realizadas durante el periodo; finalmente, se presentarán los resultados obtenidos.

V. RESULTADOS

Llevarán a un plan de mejoramiento y a una premiación de los servicios líderes en humanización.