

El trato profesional/paciente, una visión holística desde el servicio de salud

Ortiz Sepúlveda Juan David¹

The professional/patient treatment, a holistic vision from the health service

Para comenzar, se podría decir que la humanización es uno de los componentes más importantes en cualquier ambiente laboral que brinde un servicio a una población específica y el sector de salud no es la excepción. Cabe resaltar, que hay otros componentes que refuerzan el primero y son la seguridad del paciente y la calidad del servicio. Con lo anterior, la OMS resalta que los eventos adversos debidos a una atención poco segura son probablemente una de las principales causas de muerte y discapacidad en el mundo, con esta premisa es fundamental que el personal del área de la salud y las diferentes entidades prestadoras del servicio tengan como insignia la atención integral para desarrollar todas actividades en pro a preservar la salud y la integridad de los usuarios.

Ahora, otro de los elementos a tener en cuenta y que parte de la formación profesional es la vocación y la relación que tiene cuando se desempeña, ya que determina el grado de humanización que puede llegar a tener el profesional con el usuario, donde realmente las experiencias previas, la formación universitaria y la ética profesional marcan este derrotero, respondiendo a un profesional como un sujeto competente y responsable que tiene como base de su actuación no generar daño. A pesar de ello, y por cada vez mayor complejidad de la atención, el componente humano individual interactúa con varios factores. De la misma forma, este proceso dirigido responde a la calidad y seguridad del paciente, es aquí donde la cultura de la seguridad responde a un conjunto de valores y normas comunes a los individuos dentro de una misma organización e implica un modelo mental compartido que posiciona a la seguridad como un objeto común a perseguir ¿qué es todo esto? es una actividad coordinada dentro de una institución que busca el bien común, en este caso de los usuarios que utilizan el sistema de salud, bien sea de carácter público o privado.

En consonancia con lo anterior, todo esto obliga a que el profesional aplique en su actividad el mejor conocimiento disponible y que utilice los recursos, tratando de brindar una óptima atención, pues esto va a promulgar en el usuario una mejor percepción del trato brindando, donde se promueve la satisfacción de este, con esto la institución enmarca un estatus ante la comunidad, generando confianza, ya que instaura un compromiso con

1 Estudiante programa de Nutrición y Dietética. Universidad Libre Pereira.

la salud de las personas. La organización mundial de la salud define salud como el estado de completo bienestar físico, psíquico y social y no solo ausencia de la enfermedad. (OMS, 2022). Si la salud no es solo la ausencia de enfermedad, se puede afirmar que la seguridad del usuario no es solo ausencia de riesgos, haciendo necesario implementar medidas que busquen la seguridad. Dichas medidas se pueden fundamentar como estrategias sólidas dentro de un plan de acción, donde hay variables políticas, institucionales e incluso profesionales que van a determinar cómo se van a evolucionar estas estrategias donde el ideal es lograr escenarios con menor riesgo posible.

Hay que contar, que las estrategias y la planificación por más fundamentación científica y logística que tengan siempre van a haber eventos emergentes que no se van a poder controlar, también hay que entender que el ser humano es vulnerable a un sinnúmero de situaciones que por más resistente a fallos que parezca un protocolo reproducible, puede sufrir alteraciones en la ejecución. Es importante el reconocimiento temprano que pueden generar alteraciones de dichas estrategias e implementar alertas tempranas para un mejor desenlace. A nivel de acción, existen varias herramientas que contribuyen a la realización de esta tarea, entre tantas están los lineamientos para la implementación de la política de la seguridad del paciente en Colombia (Ministerio de protección social, Lineamientos para la implementación

de la Política de Seguridad del Paciente, 2008) donde su propósito es prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente, reducir y de ser posible eliminar eventos adversos para contar con instituciones seguras.

Otra herramienta, es la guía técnica de buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud versión 001/2010 (Ministerio de protección social, 2010) donde su fin es brindar recomendaciones técnicas para la operativización e implementación de los lineamientos en los procesos asistenciales, recopilando prácticas disponibles en la literatura médica, que cuentan con la evidencia científica suficiente o son recomendadas por grupos de expertos. También, existe la estrategia de promoción de la cultura de seguridad del paciente donde su fin es integrar, disponer y difundir la información y conocimiento sobre la seguridad del paciente para fomentar el desarrollo de capacidades y la implementación de acciones de mejora.

Para concluir, se puede observar que las instituciones trabajan de forma comprometida para el cumplimiento de la triada de calidad, donde el compromiso inicia por cada uno de los profesionales que las integran, tratando de llevar una relación más humana, comprometida y transversal con el usuario, sin olvidar que son individuos en un estado vulnerable, que compromete su salud. Por ello es crucial que el desarrollo del altruismo laboral y profesional sea una forma de comunicación.

WEBGRAFIA

OMS. (2022). *Organizacion Mundial de la Salud* . <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions>.

Ministerio de proteccion social. (2008). *Lineamientos para la implementación de la Política de Seguridad del Paciente*. Republica de Colombia.

Ministerio de proteccion social . (2010). *Guia tecnica “buenas practicas para la seguridad del paciente en la atencion en salud”*. Republica de Colombia.

Ministerio de proteccion social. (2010). *Guia tecnica “buenas practicas para la seguridad del paciente en la atencion en salud”*. Republica de Colombia.

Ministerio de proteccion social. (2010). Republica de Colombia.