

La importancia de un trato humano, seguro y con calidad en el sistema de salud por parte de sus profesionales hacia sus usuarios

Jaramillo Vasco Manuela Lucía

The importance of a humane, safe and quality treatment in the health system by its professionals towards its users

El liderazgo y la toma de decisiones son habilidades indispensables en los escenarios laborales, destacando el entorno clínico; que involucra clínicas, hospitales y centros de atención, allí se llevan a cabo interacciones sociales que permiten un aprendizaje experiencial al tener contacto con otros seres humanos, que en muchas ocasiones ponen su vida en manos de los profesionales de la salud, con la esperanza de que ellos estén a disposición de ayudarlos a salir de la condición o enfermedad que puedan estar presentando. Así pues, la administración en salud juega un papel crucial en cualquiera de estas entidades mencionadas, ya que debe caracterizarse por contar con una planeación, organización y dirección de los servicios y recursos disponibles para garantizar calidad, una buena atención y seguridad con todos los usuarios pertenecientes.

Con motivo de destacar el trabajo del médico Hunter “Patch” Adams, en su película Patch Adams, es uno de esos que ha logrado cambiar el pensamiento que se observa que hubo en los años 70, acerca de la relación médico paciente, al ver su vocación como médico con humildad, generosidad y sobre todo humanidad en la atención hacia las personas, teniendo en cuenta que son seres humanos que están pasando por un mal momento, que sienten dolor y que muchas veces quieren ser escuchados, pero por como era el sistema; el médico nunca se rebajaba a tener un contacto con el paciente, ni a mirarlo a lo ojos, por eso, Patch resalta la importancia de conectar con los usuarios y busca la manera de sanar a través de la risa, entablando así una relación mucho más profunda con ellos.

Sin duda alguna, un trato más humano puede traer consigo una salud más rápida para quienes estén enfermos, esto hace parte de la humanización en la atención hospitalaria, según la Organización Mundial de la Salud “la seguridad del paciente se ha venido priorizando a nivel mundial en las instituciones prestadoras de servicios de salud, implementando programas y estrategias para mitigar cualquier incidente y/o evento adverso que produzca desequilibrio en el estado de salud del paciente” 1. Teniendo en cuenta lo que dice la OMS, el artículo Percepción en paciente y familia de la seguridad de

la atención hospitalaria de en un Hospital Universitario de la Revista Cultura del Cuidado, introduce que “es importante que los pacientes sientan satisfacción con la atención brindada con calidad por el personal de salud, generando seguridad en la estancia hospitalaria” 2. Dado que, cuando se habla de un proceso de hospitalización, este involucra la permanencia de ese usuario externo por un determinado tiempo; en donde se va a llevar a cabo un diagnóstico, tratamiento y posteriormente se espera darle de alta, sin embargo, durante este período dentro del establecimiento clínico es muy importante brindarle seguridad, calidad y humanización en la atención. Así pues, el estudio realizado tuvo por objetivo describir la percepción del paciente y familia sobre la seguridad de la atención sanitaria brindada durante ese proceso de hospitalización, ya que para los hospitales es muy importante medirse respecto a cómo están brindando trato a sus usuarios, debido a que “se estima que en los hospitales latinoamericanos se tiene una prevalencia del 10.5% de errores en la atención en salud” 2. Por esto, este estudio tuvo en cuenta a 276 participantes en tres tipos de categorías; paciente y cuidador familiar, paciente únicamente y cuidador familiar únicamente, a ellos se les realizó una encuesta que tocaba cinco categorías a evaluar; la información, calidad en la atención en salud, evento adverso, incidente y sensación de seguridad,

quiere decir, que los profesionales de salud pertenecientes a las instituciones deben de tener una visión integral hacia los usuarios, no solo cumpliendo en la calidad, atención y seguridad, sino también fomentando una educación a través de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad. En general, según Quemba et al. (2) el 92.5% de los encuestados tiene una percepción positiva de la seguridad en la atención de salud brindada. De esta manera, se resaltan los resultados de la percepción de la calidad en la atención en salud, donde los encuestados consideraron una atención en salud oportuna por parte del personal respetando la privacidad y confidencialidad y por otro lado, la sensación de seguridad, donde se evidenció que “los funcionarios de la institución están brindando acciones de protección, comunicación asertiva, humanización y acogida a los usuarios de la institución para que su estadía sea eficiente y tenga un tratamiento y recuperación adecuada” 2. En resumen, el sistema de salud en general debe proveer buenos resultados a sus usuarios empleando una metodología humanista como decía Patch Adams, la escucha activa, atención personalizada, básicamente mostrar ese interés que el usuario merece para que se encuentre en un entorno afectivo donde se sienta seguro y que realmente le importan a su médico, nutricionista, enfermero, entre otros, demostrando así también una calidad en el servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. (2008). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de http://www.who.int/patientsafety/information_centre/documents/ps_research_brochure_es.pdf
2. Quemba M, Ortiz A, Fetecua D, Sánchez I, Acosta P. Percepción en paciente y familia de la seguridad de la atención hospitalaria de en un Hospital Universitario. *cultrua* [Internet]. 1 de junio de 2016 [citado 11 de agosto de 2022];13(1):40-9. Disponible en: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/cultura/article/view/2134>