

UN BUEN TRATO EN LA INSTITUCIÓN DE SALUD

Jaqueline Charry
Atus Clínica

Este artículo tiene como objetivo dar una mirada rápida a la aplicación de los ejes fundamentales del buen trato en las instituciones de salud, teniendo en cuenta que de su aplicación en todos los niveles de atención dependerá en buena parte el bienestar de las personas que solicitan atención y desde luego el del personal responsable de suministrarlo. Cada persona perteneciente a cualquiera que sea la institución de salud desde el Gerente o Director hasta el personal de servicios generales, pasando por los profesionales de la Salud y por el personal de administración, tiene una responsabilidad para el éxito de su labor frente al trato que ejerce con las personas con las que se relaciona.

No bastan los manuales de procedimientos, lo importante son las actitudes y habilidades emocionales de las personas para hacer de la institución de Salud un lugar grato a pesar del dolor que las personas tengan que vivir, o compartir con sus seres queridos. El buen trato se fundamenta en cinco ejes.

 **Reconocimiento**

 **Empatía**

 **Comunicación**

 **Negociación**

 **Interacción**

Cada uno de ellos los podemos mirar desde el escenario de la institución de Salud y con mirada desprevenida proponer la construcción de comportamientos que permitan un clima de buen trato. Hoy más que nunca nuestras instituciones de salud requieren una mirada al interior de sus procesos empresariales y de relaciones tanto en el nivel de los profesionales que las atienden como en las formas de interacción que afectan positiva o negativamente las relaciones profesionales – clientes.

Cuando llegamos a una institución de salud vamos en busca de ayuda, de comprensión, de consuelo, de atención, y desafortunadamente muchos de los que allí acuden no lo consiguen. Los pacientes que llegan a un consultorio, a un hospital o un puesto de salud, no están preparados para afrontar las dificultades de la institución, las cuales se reflejan en la forma como los empleados, profesionales de la medicina, auxiliares, o de servicio enfrentan dicha atención.



Todo comienza en la portería, donde se inicia el proceso de la entrada, marcado por las medidas naturales de la seguridad. Los porteros (orientadores) cumplen con un deber, pero muchas veces se extralimitan y con su comportamiento agreden a las personas. La angustia del ingreso por urgencias o la premura por encontrar la información adecuada para la atención, hace que las personas, pacientes y familiares como el personal de salud adopten actitudes inadecuadas que en muchas oportunidades pueden generar mal trato.