

COMISIÓN DEONTOLÓGICA

CAMBIEMOS SALAS DE ESPERA POR SALAS DE ESTAR

“El concepto de humanización está íntimamente ligado con la calidad”, explica Marta Solé, coordinadora del plan de atención al ciudadano y trabajo social del Hospital Vall d’Hebron, y consiste en “la atención integral de las necesidades de los pacientes y sus familias, guiadas por un conjunto de valores” para hacer más cercana y humana su estancia.

Aunque seguramente, para muchos, humanizar la asistencia sanitaria pasaría porque la cita para una prueba especial no sea dentro de ocho meses sino para la próxima semana y que los médicos no tengan 40 pacientes en la consulta sino 20, el concepto de “humanización” planea desde algún tiempo en los medios de comunicación y los despachos de las Consejerías de Sanidad. Pero ¿cómo se humaniza un centro sanitario? En este artículo nos centraremos en lo importante de cambiar las salas de espera por salas de estar, en pro de que los pacientes no se encuentren en un ambiente tan desangelado como “frío”, pues aunque no nos damos cuenta, el espacio influye en nuestra percepción de las situaciones y en nuestras respuestas: en un espacio agradable nos sentimos mejor, nos sentimos a gusto y afrontamos mejor lo que nos ocurre. Por ello, para empezar, es fundamental un mobiliario adecuado: cómodo, acogedor, ergonómico y estético, siendo importante que se cumplan estos requisitos porque se pasan muchas horas en estos espacios.

Para humanizar las salas de espera se tendrían que poner en marcha proyectos que consistan en convertir estos espacios “estériles” en salas con “amables”, donde los pacientes no se sientan tan desubicados y solos, a pesar de que en muchas ocasiones estén acompañados, y donde los que realmente están sin acompañante sientan que alguien está pendiente de ellos de alguna manera en lo que dura su espera, en ocasiones angustiosa y larga. Igualmente a la hora de humanizar, es un plus de calidad que en determinadas salas de espera exista una persona, preferiblemente con cualificación sanitaria, para atender a los pacientes con necesidades especiales y para llevar un control de quienes permanecen en dicha



sala. Hablamos en éste caso concreto de salas donde por ejemplo los pacientes esperan a que les recoja su transporte sanitario para llevarlos de nuevo al domicilio; hablamos de pacientes normalmente pluripatológicos complejos con necesidades concretas y que, por lo general, carecen de un trato especial obteniendo el mismo trato que otros tantos cuya situación de salud es infinitamente menos compleja. Ésta figura ya existe en el nuestro Hospital Ntra. Sra. De Sonsoles en la sala de espera de la zona de Consultas Externas donde se ubican los pacientes que esperan ambulancia. En esta sala disponemos de un TCAE que se encarga de la atención de estos pacientes. Otro ejemplo es El Hospital La Fe de Valencia, que cuenta con una Comisión de Humanización interdisciplinar encargada de gestionar la adecuación, eficiencia y mejora de los circuitos y espacios del centro. Las actuaciones que se están llevando a cabo en el programa responden a las peticiones de los pacientes y los profesionales, que están orientadas a introducir mejoras en los gestores de colas, adecuación de salas de espera, decoración y ambientación de espacios o jornadas formativas de humanización para el personal.

Para terminar citaremos a Manel Escobar, director clínico de diagnóstico por imagen del Hospital Vall d’Hebron, cuyas palabras reflejan que muchas experiencias europeas han demostrado que solo con “mejorar el entorno hospitalario influye positivamente en la mejoría de los pacientes, sobre todo si son niños”.