

## **VOLVER EL CORAZON AL SERVICIO**

Ángela C Velásquez Carrasca<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Hospital Rosario Pumarejo de López ESE

En la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López avanzamos desde una visión integral, con nuevos actores, de manera flexible y adaptable, contando con nuevos elementos de humanización que unen y articulan la política de calidad y la política de humanización, porque se necesita de ambas para que la persona pueda ser el centro de la atención.

Centrando al ser humano como foco de atención que tiene unas necesidades de salud y a través de nuestra política de humanización se pretende transformar desde lo personal para llegar al colectivo, a través del fortalecimiento de habilidades, valores, estrategias, creatividad e innovación.

Nos enmarcamos siguiendo el giro que el Ministerio de Salud y Protección Social está realizando a la Política Nacional de Humanización, desde la racionalidad moral que implica lo que pasa al interior del ser humano y la racionalidad institucional, es decir, lo que ocurre en la organización, ponerse en acción a través de un acto solidario.

Teniendo en cuenta la orientación que nos ofrece la oficina de Calidad del Ministerio de Salud y Protección Social, estamos formando nuestro talento humano potencializando sus habilidades blandas, su dimensión intrapersonal, interpersonal, espiritual y moral.

El racionalismo institucional lleva a buscar estándares de la forma cómo lo hacemos, los procesos que se realizan y los mecanismos de operación para alcanzar mejores resultados en la experiencia en salud.

Todo esto va de la mano de bases filosóficas que proponen hacer un abordaje desde la manera de razonar, comunicarse, gestionar las emociones, la experiencia corporal, vocal, de gestos que marcan los procesos y fundamentan la humanización de las instituciones de salud. Este enfoque va articulado desde lo que propone el doctor Carlos Antonio Botero, asesor del Ministerio de Salud, quien ha estado encargado de darle una nueva mirada a la Política Nacional de Humanización.

Estos nuevos elementos en la Política Nacional De Humanización hacen énfasis en la persona que se encamina a promover la armonía entre todos los actores,

promoviendo la virtuosidad a través de una política fundamentada en valores como la bondad, la misericordia, el respeto, la empatía, la amabilidad y sobre todo el amor. Estos valores entre otros, deben marcar a esos seres humanos que estamos cuidando, por eso se está hablando no de pacientes, sino de personas a las que cuidamos.

Luz Adriana Zuluaga, líder de la oficina de Calidad del Ministerio de Salud y Protección Social, en sus últimas intervenciones ha hecho referencia a que “cambia la interacción cuando yo no atiendo, sino que cuido, hablar de personas que cuidan fundamentada en valores, se parte de los valores individuales para llegar a los valores institucionales y de esta forma se logre avanzar. El amor debe marcar a esos seres humanos que estamos cuidando”.

Ese nuevo redireccionamiento de la Política Nacional de Humanización llevó a la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López a reformular nuestra Política de Humanización y en el mes de julio se hizo su relanzamiento, con el propósito de construir un modelo de atención que impacte en todos los actores y permita lograr la dignificación en la atención, a través de acciones solidarias.

De esta forma se pensó **VOLVER EL CORAZON AL SERVICIO**, para que desde los directivos y todos los actores comprendan la humanidad, las limitaciones del paciente, por qué debe sentirse seguro, rodeado de un equipo que lo cuida y lo dignifica como persona a través de una oportuna y cálida atención, con una sonrisa, una mirada acogedora, a través de la escucha, la cercanía, el respeto y sobre todo que nuestro amor le permita sentir que no está sólo y que cuenta con nosotros. .

Para que el paciente se sienta cuidado y valorado por nuestros colaboradores estamos direccionando esfuerzos para **Volver el corazón al trabajo en equipo**, se están realizando intervenciones grupales, llamadas “conversatorios de humanización”, donde cada uno puede conocer y reconocer a los compañeros de trabajo con sus cualidades y defectos. que se puedan mirar con ojos de amor para valorarse, respetarse, sabiendo que de manera individual no lo podrían lograr; eso implica ser fraternos, solidarios, empáticos, dejar de lado la individualidad y a veces la altivez, mantener la alegría y calidez en las labores cotidianas.

Al reconocer al paciente desde todas sus dimensiones humanas: física, emocional, espiritual, social y familiar, avanzamos a una cultura de atención más humana, donde todos debemos cuidarnos, conociendo y entendiendo las necesidades de cada persona, y desde una mirada amorosa, poder realizar acciones solidarias que permitirán alcanzar una vida saludable.

Finalmente, les comparto la frase del doctor Jose Moscatti que enmarca una gran enseñanza para vivirla: “Tendrás que estudiar un libro no impreso, sus tapas son las camas de un hospital y su contenido, los cuerpos doloridos de nuestros pacientes. Tienes que acompañar a tus estudios con compasión por los enfermos

y una gran sonrisa. La vida es un momento. El honor, las victorias, la riqueza y la ciencia se acaban. Los encantos de la vida pasan y solo el amor eterno permanece, la causa de todo acto de bondad”.