

Consuelo Castellanos

RESPONSABLE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIÓN. FUNDACIÓN INSTITUTO SAN JOSÉ. MADRID.



Bajo el paraguas de la Hospitalidad, en las unidades de atención al usuario, debiéramos conseguir que el otro sienta como familiar todo aquello que no lo es

Atención al usuario y valores

La Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, desde hace más de 500 años se dedica al cuidado de los enfermos, especialmente los más desprotegidos y necesitados, teniendo siempre como valor básico la *Hospitalidad* y todo lo que ello implica.

Según la Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad (SEAUS), *la atención orientada al paciente es un enfoque que hay que entender como un proceso que facilite al usuario su recorrido por el circuito asistencial, dando respuesta a sus demandas. Dicho enfoque se orienta a mejorar la calidad del servicio, con garantías de seguridad y tiene como misión el respeto a los derechos de los ciudadanos en materia de salud.*

En el año 2005 la Curia Provincial impulsó la creación de un grupo formado por representantes de todos los centros de la Provincia para unificar criterios, crear un marco de referencia y dar respuesta a todas aquellas situaciones que produjeran malestar en los pacientes, usuarios y sus familias.

Siendo su primera propuesta la elaboración de un documento marco que recogiera los fundamentos ideológicos de este servicio, la misión, visión, valores, las actitudes, habilidades y conocimientos que se debieran estar presentes en todas las unidades de atención al usuario (SAU) de los centros de San Juan de Dios.

Desde entonces hasta ahora, el SAU de nuestros centros ha mantenido, potenciado y enriquecido ese

salto cualitativo que se dio en la atención a las necesidades de nuestros pacientes, gracias al marco conceptual que nos aportan los valores de nuestra Orden

El SAU no sólo ofrece un canal de comunicación accesible, directo y permanente, garantizando el cumplimiento de los derechos de los usuarios, sino que interviene para promover la confianza en la institución y lo que es más importante para restablecerla cuando se haya perdido.

Es imprescindible dentro de la metodología de trabajo la recepción, registro y análisis de reclamaciones y de encuestas de satisfacción. Sirva como ejemplo nuestros resultados del año 2014, *“el 91,2% de los encuestados afirmaron estar satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida en la Fundación”*. Además de recoger estos datos objetivos, debemos hacernos eco del sentir más emocional, expresado a través de los agradecimientos (libro, correo electrónico, redes sociales, obsequios etc.). El servicio prestado no es un elemento pasivo que actúa *“a demanda de...”*, sino algo dinámico, transversal a toda la institución, llegando a ser un referente en todas las situaciones de relación entre los propios trabajadores, y entre estos, las familias y los usuarios.

Esto es posible debido a la sensibilización, motivación, e implicación y *responsabilidad*, de las personas que formamos la Institución, en la resolución de problemas, para que todo marche, de forma organizada, *la más*

diminuta rueda del más complejo reloj debe funcionar para que los segundos sean segundos, los minutos, minutos y las horas, horas.

El responsable del SAU recoge los resultados del hacer cotidiano de todas las personas que forman la institución, es un recorrido que hacemos juntos para avanzar en la *mejora continua*.

No queremos ser meros espacios físicos que ocupan un lugar geográfico para expandir hojas de reclamaciones estandarizadas. Como valor añadido a la gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias. Queremos crear un espacio de reflexión dentro de los equipos que nos permita ofrecer una atención cercana, personalizada, confidencial, integral e integradora.

Somos conscientes de que, además de ser buenos técnicamente y ofrecer una atención integral de *calidad*, necesitamos cuidar todo lo que se refiere a la humanización de la asistencia, al respeto a la persona, a la promoción de generar la confianza, a cuidar la confidencialidad, a ser equitativos, etc. Esto se consigue teniendo

interiorizados los valores para que actúen como impulso en todas nuestras actuaciones. Somos un centro que fundamenta su ideario en los principios de la *Hospitalidad*.

Siendo hospitalarios conseguimos que la sensación de malestar se atenúe. Cuando escuchamos cómo una determinada situación ha provocado una sensación de insatisfacción, no podemos olvidar las posibles percepciones subjetivas y las emociones que subyacen a esa queja. Trabajamos con personas que tienen una situación de dependencia y fragilidad importante y, que además cada una de ellas trae en su mochila una historia, una trayectoria de vida y unas expectativas en relación a su proceso de enfermedad, etc.

Bajo el paraguas de la Hospitalidad, en las Unidades de Atención al Usuario debiéramos conseguir que el otro sienta como familiar todo aquello que no lo es. El respeto debe ser marca indeleble en todos y cada uno de los acercamientos que se den entre pacientes, familias, Institución, etc. Va más allá de un mero concepto educativo, es sentir por el otro y con el otro. *Respeto* es acoger, comprender, atender, comprometerse con otras realidades y acompañar con responsabilidad y profesionalidad, aplicando el modelo de calidad de San Juan de Dios, para así poder llegar a la *espiritualidad*, esa cuarta dimensión, donde oír al otro no es suficiente. Debemos escuchar sus palabras, observar sus gestos, atender sus emociones, captar sus necesidades, darle soporte y empatizar con él.