

Unidades especializadas. Equidad, eficiencia y felicidad

Antonio Rodríguez Sotillo
Facultativo Especialista en Medicina Física y Rehabilitación
Responsable de la Unidad de Lesionados Medulares del Hospital de A Coruña
Xerencia de Xestión Integrada de A Coruña. A Coruña. España
e-mail: Antonio.Rodriguez.Sotillo@sergas.es

Nuestro sistema sanitario se fundamenta en los principios de universalidad y equidad. Ambos principios son un hecho característico y diferenciador de nuestro sistema de salud, ya que todos tenemos derecho a una asistencia sanitaria de calidad y todos tenemos derecho a que se nos preste bajo el principio de **equidad**.

La asistencia sanitaria debe prestarse con criterios de igualdad —ya que no pueden ni deben existir diferencias entre ciudadanos—. La facilidad de acceso de forma general debe entenderse bajo el principio de equidad. Pero, además de la igualdad de acceso, el sistema sanitario debe garantizar la **equidad en los resultados**. Así, por ejemplo, para garantizar la equidad en los resultados de determinadas patologías —con baja incidencia o prevalen-

cia y que exijan cuidados muy especializados—, en muchas ocasiones, no se pueden ni se deben prestar en cualquier hospital o en cualquier punto de asistencia sanitaria. A fin de cuentas, el paciente quiere que se le atienda cerca, pero, sobre todo que se le atienda de forma eficaz. Si a esta eficacia exigida por el paciente, la dividimos por los costes sanitarios, tenemos la **eficiencia** que se nos exige a todos los profesionales en el sistema sanitario. Para obtener resultados equitativos y eficientes, en determinadas patologías de baja incidencia, éstas deben tratarse en unidades muy especializadas y para que dichas unidades cumplan este criterio, deben atender a un número crítico mínimo de pacientes, estar dotadas de medios técnicos suficientes, y ubicadas en concretos y determina-

dos puntos de la red sanitaria.

Estas unidades muy especializadas podrán apreciar mejor todas las situaciones clínicas, todas las dificultades y los nuevos retos asistenciales. También podrán señalar sus propias metas, disponer de un conjunto robusto de conocimientos y experiencia y cumplir así el compromiso de servicio público eficiente.

Un impulso ambicioso de trabajo, una superación al servicio de los pacientes y la virtud de liderazgo son el paradigma más común en estas unidades, además de un talante abierto —no sólo en aspectos puramente técnicos—. La preocupación de ser eficientes en la asistencia prestada debe ser una constante en estas unidades, además de ser rigurosas, seguras y con buenos resultados.

Diferentes estamentos profesionales realizan su labor en estas unidades, de todos y cada uno de ellos — y de su acierto— depende la eficiencia de la organización y el bienestar que ésta produzca.

Para lograr la **eficiencia** en estas unidades asistenciales, algunas características comunes y deseables, son:

- **Comunicación.** (Tanto interna como externa). Estas unidades precisan líderes capaces de motivar, conducir, controlar y sobre todo comunicar eficazmente y con precisión, cuando sea nece-

sario. Un líder/jefe con ideas muy claras e incluso acertadas, sin capacidad de comunicación, no logrará la eficacia y eficiencia deseada.

- **Capacidad de trabajo.** Ser una unidad de referencia exige voluntad y capacidad de trabajo. La perseverancia, el espíritu de sacrificio y de esfuerzo sostenido en las situaciones difíciles, una actitud exigente y crítica consigo mismo, son características comunes en el equipo asistencial de estas unidades especializadas.
- **Mejora continua.** Debe ser un deseo que impere en todos los miembros del equipo.
- **Estabilidad emocional.** Su ausencia en un equipo puede ser de los defectos más graves y que más problemas provoque.
- **Capacidad creativa y de análisis.** Una actitud de insatisfacción con cualquiera de los logros obtenidos es necesaria en cualquier organización. Además, lo que habitualmente llamamos crear consiste en combinar de forma distinta, elementos ya existentes, pero con modestia y humildad, debemos promover la creatividad.
- **Honestidad.** Veracidad y lealtad son características exigibles en cualquier equipo, e imprescindible en grupos pequeños para merecer la confianza y credibilidad del entorno, y para conseguir un clima de equipo y cooperación nece-

sario en la organización.

- **Autoridad.** No se recibe de nadie, se gana y se refuerza con la actuación acertada en el día a día.

Un trabajo profesional en un ambiente de confianza proporciona satisfacción y **felicidad**. Sin relaciones cordiales no puede existir verdadero sentido de equipo, ni auténtica cooperación ni, por tanto, **eficiencia** en la actuación del grupo.

Este ambiente de confianza exige un permanente criterio de lealtad y veracidad. Una máxima atención a los aspectos humanos del grupo y una permanente actitud de saber escuchar, que parta del reconocimiento de que nadie está en posesión de la verdad absoluta, es imprescindible para la eficiencia y para la **felicidad** en el puesto de trabajo. A medida que crece la superioridad del grupo sobre el individuo, cobran más importancia las actitudes de relación. Es malo para la unidad asistencial y para el grupo que una persona o estamento pretenda disfrutar del monopolio de la gloria.

Un ambiente de confianza sólo es posible desde el respeto personal y esa política de confiar en las personas y darles responsabilidades son las claves de la motivación y por ello generadores de **eficiencia** y siempre también de **felicidad**.

Atender a los demás y a sus preocupaciones con

la finalidad de mejorar su **felicidad**, se traduce en eficacia y **eficiencia** de la organización. La actitud de atención, de confianza, de delegación y motivación hacia los demás es necesaria para generar **eficiencia**, pero siempre, afortunada e inexorablemente genera felicidad en los demás y en nosotros mismos.

Hacer felices a los que trabajen con nosotros es una condición para la eficiencia y nos dará la mejor de las satisfacciones.