

GESTIÓN EXCELENTE EN EL SECTOR SANITARIO

# 5. COMPETENCIAS DE LOS PROFESIONALES SANITARIOS. EMPATÍA Y COMUNICACIÓN.



PROQUO  
Intelligent Management



En cualquier compañía, el análisis de las competencias necesarias para obtener éxito en los resultados, pasa por el conocimiento de:

- cuáles son las expectativas de nuestros clientes (internos y externos de la organización)
- cómo debe comportarse nuestro personal con cualquier tipo de cliente (competencias actitudinales)
- cómo debe proporcionarse el servicio/producto al cliente para satisfacer sus expectativas (competencias técnicas)

Dichas competencias son diferentes por tanto, en las distintas organizaciones ya que, las expectativas a cumplir, también lo son. Es labor de cada una, por tanto, estudiar las mismas y hacer todo lo posible para potenciar el nivel de aquellas que resultan críticas para la consecución de los objetivos estratégicos y operativos.

En una organización sanitaria, en concreto, las particularidades tanto de los clientes externos (pacientes y familiares de éstos) como de los internos (profesionales sanitarios y personal auxiliar), hacen que enfatizamos algunas de ellas frente a otras que son comunes en cualquier organización. En esta ocasión, nos centraremos en dos:

# EMPATÍA

Si hay algo de especial en las organizaciones que proporcionan atención sanitaria es que el usuario que acude a dichos centros lo hace en una especial situación de **vulnerabilidad** que debe tener siempre presente el personal que lo atiende. Se añade a ello, que no sólo el paciente es el usuario de esas prestaciones, también lo son sus familiares que habitualmente le acompañan.

Si **definimos la empatía** como aquella capacidad para entender los pensamientos y emociones ajenas, el profesional sanitario y auxiliar debería ser capaz de compartir los sentimientos del paciente a la hora de prestar su servicio.

En general, todas las personas tienen esta capacidad pero, la utilización de esta herramienta, de forma permanente en un alto grado, es un objetivo difícil de conseguir para cualquiera. Entendemos que sería injusto decir que no sea ésta una

competencia que se atienda especialmente en las organizaciones sanitarias, sobre todo, la ejercen los profesionales de la salud, como algo natural e intrínseco al servicio que prestan. No obstante, dada la dificultad de mantener esa actitud de forma continua, será labor de los responsables de las organizaciones sanitarias potenciar dicha competencia en sus personas y cuidar de que, esa especial sensibilidad hacia los usuarios, pueda mantenerse en el duro día a día que supone trabajar en un centro de atención sanitaria.





En caso contrario, se puede incurrir en el error de que el personal proteja su propia sensibilidad, con una capa de deshumanización que le aleje de las personas y familiares dejando como permanente una actitud de distanciamiento que provocará, inevitablemente, la no repetición de la experiencia del servicio en ese centro y peor aún, la divulgación a otros de dicho descontento.

Por lo tanto, la necesidad de conservar la cualidad de empatizar con los usuarios y evitar la deshumanización del personal, implica proteger a los profesionales de cualquier intimidación que amenace con quebrantar el adecuado clima para que ellos puedan realizar su asistencia y dotarles de cierta autoridad para poder manejarse en situaciones difíciles. Así, no sólo la empatía será una competencia exigible a los trabajadores que tienen relación directa con los usuarios de la atención sanitaria, también serán los responsables de gestión, los que deberán tenerla para comprender y apoyar con todos los recursos necesarios a sus colaboradores. Entenderles será básico para poder tener resultados positivos en la organización.

# COMUNICACIÓN

Íntimamente ligada con la anterior, entendemos de especial importancia en un profesional de la salud poseer la competencia de ser capaz de realizar una adecuada comunicación tanto con los usuarios como con sus compañeros y colaboradores.

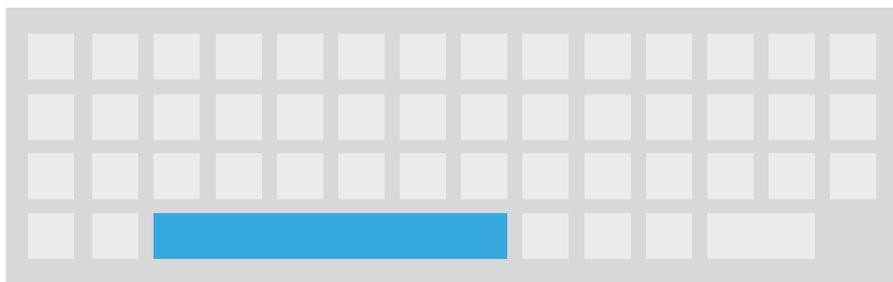
En todo tipo de negocio, la comunicación es importante: ventas, marketing, distribución, etc. pero en ninguna otra como la sanitaria, tiene tantas **consecuencias en los resultados** de la actividad que se presta.

Estos resultados serán favorables o adversos en función de dicha capacidad de comunicación ya que, la comunicación en sí misma, forma parte de la atención sanitaria efectiva.

El paciente (y sus familiares) buscan fundamentalmente, por encima a veces incluso de la pura prestación sanitaria, **información**: que se le transmita tranquilidad, seguridad y sobre todo, que hay

una mejor solución a una situación de incertidumbre. Es precisamente, la falta de información suficiente, el motivo de la mayoría de las quejas que se dan en los centros sanitarios.

Por ello, desde cómo se dirige el auxiliar que recibe al paciente, hasta cómo se comporte el profesional en la consulta (actitud postural, tono de voz, etc..) deben transmitir dicha seguridad y tranquilidad para vencer la vulnerabilidad a la que antes hacíamos referencia y que, en muchas ocasiones, hace adoptar al usuario de una actitud defensiva al usuario.



Algunas de las características de dicha comunicación pueden ser:

- **Aclarar las dudas** que el usuario transmita, por poco acertadas que al profesional pueda parecerle las preguntas y aunque el tiempo del que se dispone para la actuación sea escaso. La ironía o alusiones a la ignorancia del paciente, en temas de salud, deben sustituirse por respuestas asertivas, sin caer claro está, en el exceso de información que el usuario no pueda asimilar.
- Debe tener el **tono adecuado** que transmita seguridad, confianza y positivismo, sin perder de vista la situación real.
- La **serenidad** es el mejor aliado de los profesionales de la salud. Normalmente, atenuará precisamente la falta de ella de los usuarios.
- Para evitar errores y efectos adversos, al final de la actuación sanitaria, es imprescindible **asegurarse** de que el usuario ha **comprendido** las instrucciones o prescripciones que se han transmitido.

También en este caso, serán los responsables de gestión los que deben ser capaces de detectar si sus colaboradores ejercen de forma correcta la comunicación durante la prestación de su servicio. Siendo esto difícil cuando, normalmente, en los momentos clave de dicha prestación, no existen más personas presentes que el profesional y usuario.

La atenta vigilancia de las quejas de los pacientes así como la evaluación de los profesionales, con el apoyo a éstos en todos los recursos necesarios, serán ámbitos de especial importancia para los responsables de las organizaciones sanitarias.



---

# PROQUO

---

# INTELLIGENT MANAGEMENT

---

¿Hablamos?  
**902 30 64 65**  
[www.proquo.pro](http://www.proquo.pro)



**PROQUO**  
Intelligent Management