

## **PERSPECTIVA 31**

### **¡QUÉ LA EXPERIENCIA PACIENTE NO NOS HAGA OLVIDAR LA EXPERIENCIA EMPLEADO!**

**DR. FELIPE OJEDA**

Últimamente está de moda dedicar ímprobos esfuerzos, propios de las organizaciones y de consultorías en gestionar programas de experiencia paciente. Estos programas intentan imbricar más a los pacientes en el día a día del hospital y poder definir conjuntamente una nueva manera de trabajar más acorde a las necesidades de los pacientes frente a la manera "clásica" de abordar el trabajo hospitalario.

Esta nueva manera de trabajar con el paciente en el ámbito de la decisión, ya no clínica sino de la propia gestión clínica resulta muy atractiva para redefinir el proceso asistencial. Este proceso que ha sido tratado desde tantos ángulos que a veces hemos perdido la perspectiva fundamental que reside en atender correctamente a los pacientes, usuarios o como en cada momento este de moda denominarlos.

Es curioso que muchas organizaciones planteen experiencias de este tipo al tiempo que intentar reconducir los procesos asistenciales por el camino de la industria pura y dura, como sería mediante tecnologías lean o agile, más propias de las cadenas de montaje o de diseño que de la atención humanizada a los pacientes.

Dentro de este maremágnum de nuevas tendencias, que lo que ponen de manifiesto es la inexistencia de una sola manera de abordar los problemas de la gestión clínica, o por lo menos, no hemos conseguido dar con ella, también se ha planteado que con tanto análisis de la producción y su mecanización en el proceso asistencial y tanto estudio de cómo hacer esto más digerible a los pacientes hemos olvidado una de las patas fundamentales del sistema que son los profesionales que atienden: las médicas, enfermeras, auxiliares, administrativos, etc en una palabra los empleados de esta "industria".

Muchos profesionales observamos con curiosidad como en otras empresas y en otros ámbitos también vinculados al conocimiento se habla de la experiencia empleado y las empresas dedican esfuerzo a esta tarea. En el ámbito de la sanidad, parece que se trata, curiosamente, más como un proceso industrial y se sigue conformando la experiencia empleado a un asunto de recursos

humanos y sindicatos más que a una de las bases más sólidas de cualquier empresa basada en el conocimiento.

No creo que ninguna empresa sanitaria, que debería preocuparse extraordinariamente por los pacientes a los que atiende, por dales la mejor atención y de la máxima calidad, pueda prescindir de la experiencia empleado que permita disponer de profesionales motivados y perfectamente alineados con la cultura médica y la cultura del centro donde prestan su conocimiento.

Vean que hablo de conocimiento y no sus servicios, ya que en ámbito de la salud hablamos de cuidados, de diagnóstico, de tratamiento y todos ellos se resumen en prestar conocimiento a nuestros pacientes para que si no les podemos curar al menos les podamos, paliar o cuidar...función fundamental de los profesionales de la salud.