

RESEÑAS

ALBERT CORTÉS BORRA

Humanizar la gestión sanitaria. Personas para personas: Justicia, transparencia y respeto

Editorial Herder

En este libro, Albert Cortés plasma su amplia experiencia tanto como enfermero como a nivel de gestión sanitaria; nace de su necesidad de plasmar la idea de un cambio de paradigma hacia un sistema cada vez más humanizado, frente a la burocracia y los déficits del modelo actual de gestión, obsoleto debido a la burocracia, el mercantilismo y la masificación.

En el primer capítulo, se nos presentan los modelos de gestión sanitaria y de enfermería, así como los niveles de gestión y las teorías en la gestión sanitaria y enfermera, juntamente con el modo en que estos afectan a la práctica enfermera. Se nos presenta el ámbito de la gestión como imprescindible para el buen funcionamiento del ámbito asistencial y una gestión óptima de los cuidados, así como para la correcta consecución de los objetivos marcados.

En el segundo capítulo, se observa la importancia del liderazgo y la motivación frente a la consecución de objetivos; se manifiesta el liderazgo como

piedra angular de cualquier organización que busque calidad y excelencia. Se nos presentan también los distintos tipos de liderazgo, así como los estudios previos necesarios para identificar cuál de ellos se aproxima más a las necesidades de la organización en cuestión.

En sí mismas, las características del liderazgo serán un factor importante de humanización de la gestión, juntamente con la motivación, la cual se define como una herramienta de gestión muy estudiada, con impacto tanto en la productividad como a nivel de implicación de los profesionales. Un liderazgo humanizador se comprometerá con los profesionales tanto como con la organización, ya que la confianza y la motivación son indispensables para conseguir mejores resultados.

En el tercer capítulo, se aborda el aspecto de la humanización como una perspectiva especialmente necesaria dentro de nuestra sociedad. Actualmente, tal como se nos explica en este capítulo, vivimos encerrados en nosotros

mismos, y la realidad que nos rodea nos pasa desapercibida; también el sistema sanitario padece este problema global, y esta perspectiva es especialmente importante en ese ámbito. Poner el foco de manera consciente en el individuo nos permitirá favorecer y abordar cambios que beneficien la satisfacción personal y mejoren el acompañamiento.

Es por ello por lo que es importante, según se nos desarrolla en este capítulo, abordar a la persona como ser racional, trascendente, con una dignidad intrínseca, y no desde una simple perspectiva biomédica de salud/enfermedad. Cada vez se van llevando a cabo más iniciativas para humanizar la gestión y la práctica asistencial, derribando las barreras que caracterizan la atención sanitaria tradicional y teniendo en cuenta las necesidades y los deseos de las personas que son atendidas, algunas de las cuales están recogidas como experiencias de grandes profesionales en este libro.

En el cuarto capítulo, se trata el concepto de valores, como justicia, transparencia y respeto, sobre los cuales toda organización debería trabajar; basarse en unos valores distintivos orienta la labor de profesionales, así como la toma de decisiones. En las instituciones sanitarias, es fundamental regirnos por valores vinculados a la práctica asistencial y a la me-

jora de la calidad de la atención que se dispensa. La escucha activa, la empatía y el humanismo también debemos encontrarlos en el ámbito de la gestión, siendo importante que el gestor se guíe por la transparencia, la justicia y el respeto.

En el quinto capítulo, se nos presenta la situación del ámbito de la gestión. Actualmente el ámbito de la gestión está sufriendo una transformación; por un lado, tenemos un paciente más empoderado, más informado y consciente de sus propios derechos, y por otro, tenemos profesionales cada vez más formados y solicitantes de información, tanto referente a la actividad asistencial como propiamente gestora. Es por ello por lo que el liderazgo en salud debe saber aprovechar los conocimientos de los profesionales, muchas veces formados y especializados, aunque no valorados por el sistema; el aprovechamiento de la formación y las habilidades de las personas que conforman el sistema sanitario es muy importante no solo para el buen desarrollo de la institución sino también a nivel de motivación de los profesionales.

Respecto al sexto capítulo, se nos presenta la figura que representa la gestión en el ámbito hospitalario, es decir, la enfermera supervisora. Esta debe poseer una gran capacidad para liderar,

organizar y evaluar la calidad, que serán la base del éxito del equipo de trabajo y, consiguientemente, de la institución. De las tareas de la enfermera supervisora, se nos explica que más de la mitad de la jornada laboral suele ir enfocada a la gestión de personas. Este ámbito es el que requiere más tiempo y recursos, pero también ofrece mayor mejora mediante una planificación adecuada y la gestión óptima de los profesionales.

La supervisión se ejerce de diversas maneras que llevan a distintos estilos, y que surgen de combinar conductas con el objetivo de influir en los demás para alcanzar objetivos marcados. En la práctica diaria, cualquiera de estos estilos por sí solo no garantiza la consecución de las metas marcadas, lo cual puede llevar a la frustración y el descontento por parte de los profesionales; el éxito se compone de muchas otras variables, entre ellas la influencia que se ejerce sobre los demás, o el comportamiento de uno

mismo, así como las características individuales de cada profesional.

En el séptimo capítulo, se aboga por la profesionalización del gestor sanitario. En un mundo como el sanitario, donde los avances se desarrollan rápidamente y cada vez se es más competitivo, el gestor sanitario debe ser un líder en su ámbito. Debe generar motivación y confianza, y estar dispuesto a desarrollarse a sí mismo tanto como a su servicio; tras todo lo expuesto tanto en este como en los capítulos anteriores, es evidente que el liderazgo no está al alcance de todos los profesionales.

Cada uno de estos capítulos está plagado de experiencias de 21 profesionales de la más alta talla que nos dan su punto de vista sobre el mundo de la gestión, y proporcionan múltiples matices a un mundo en constante cambio como es este ámbito, y al que esperamos se incorporen más profesionales de la enfermería en los próximos años.