EL DIVISADERO
AUTÉNTICAMENTE REGIONAL

Fecha: 25/04/2025 Audiencia: 10.500 Sección: LOCAL
Vpe: $263.801 Tirada: 3.500 Frecuencia: 0
Vpe pág: $1.100.088 Difusión: 3.500
Vpe portada: $1.100.088 Ocupación: 23,98%

Opinión

Juan Mourás Castro

Coordinador Kinesiología Hospital Regional Coyhaique

El Buen Trato en los Hospitales: Más que un Gesto de Cortesía

Acercarse a un hospital nunca es fácil. Muchas veces se llega con temor, dolor e incertidumbre. En este contexto, el buen trato por parte del personal de salud no es simplemente una muestra de cortesía, sino un elemento fundamental en la calidad de la atención que se entrega.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha señalado que mejorar la experiencia del usuario puede aumentar significativamente la adherencia a los tratamientos, reducir hospitalizaciones innecesarias y fortalecer la confianza en los sistemas de salud. En otras palabras, una persona que se siente escuchada y comprendida tiene más probabilidades de seguir adecuadamente sus indicaciones médicas y de lograr una recuperación más rápida y efectiva.

Lo interesante es que brindar una atención basada en el buen trato al usuario no requiere necesariamente grandes inversiones económicas. A veces, un saludo amable, una sonrisa, una explicación clara o una mirada empática pueden marcar una gran diferencia en la experiencia de éste.

Además, en un entorno laboral donde se fomenta el buen trato, el respeto y la empatía, se beneficia también al mismo personal de salud. Está demostrado que los equipos que fomentan un clima organizacional positivo presentan menor desgaste emocional, cometen menos errores y muestran mayor compromiso.

Desde el ámbito académico, el buen trato se vincula estrechamente con el concepto de calidez en la atención y ha comenzado a incorporarse en la formación de las distintas áreas de la salud. De hecho, cada vez es más común encontrar programas de formación orientados al desarrollo de habilidades comunicativas, empatía clínica y trato humanizado, reconociendo que el conocimiento técnico, por sí sólo, no basta para ofrecer una atención integral.

Pero, ¿de quién es la responsabilidad de fomentar el buen trato? La respuesta es colectiva. El personal de salud debe ser formado no sólo en competencias técnicas, sino también en habilidades blandas como la comunicación efectiva, la inteligencia emocional y el manejo del estrés. A su vez, los sistemas de salud deben procurar condiciones laborales adecuadas que les permitan a los trabajadores de la salud ejercer su labor sin verse sobrepasados física o emocionalmente. Y finalmente, desde la ciudadanía también debemos promover una cultura de respeto mutuo en donde se entienda que los usuarios de la red de salud tienen derechos, pero también deberes.

En este sentido, el Hospital Regional Coyhaique ha demostrado un compromiso activo con la mejora continua de la atención y experiencia del usuario. Una de sus iniciativas destacadas es la difusión de un instructivo de trato al usuario, dirigido a todos los funcionarios que deseen integrarse, desarrollarse y aportar al establecimiento. Este documento busca estandarizar un trato cordial, respetuoso y empático tanto hacia los pacientes como entre los propios equipos de trabajo.

Acciones como esta fortalecen la visión institucional que se desea proyectar a la comunidad, y reflejan una cultura organizacional centrada en las personas. Porque hablar de salud es también hablar de dignidad. Y esa dignidad empieza con el buen trato.