

CAL HUMANITZAR LES RELACIONS INTERPERSONALS EN EL MÓN DE LA SANITAT?

En els darrers anys estem vivint una ràpida evolució en els coneixements, habilitats i tècniques de la Sanitat. A més, la introducció de la Medicina Basada en l'Evidència ens ajuda a ampliar els coneixements d'una forma raonada i reflexiva abans d'emprendre una decisió diagnòstica o terapèutica. Però aquesta evolució ha incidit negativament en aspectes més humans.

Actualment, **l'ordinador** és un company imprescindible per qualsevol treballador de la salut, tan és així, que molt del temps dedicat a mirar, conversar, o explorar al malalt es dedica a interrelacionar-se amb l'ordinador. A més, la pressió assistencial ha provocat que restem qualitat en honor a la quantitat d'assistència.

La falta de comunicació directa amb el malalt i la família va més enllà. De fet, cada vegada hi ha menys interrelació entre els professionals, de manera que una situació concreta d'un malalt, aquest pot passar per diferents professionals i estaments sense que hi hagi comunicació entre ells. El resultat és fomentar una **visió parcial del problema de la persona, repetició de proves i visites, allargament del període de consultes** i, finalment poca eficàcia en resoldre la situació a més d'una **gran despesa del diners públic**. Sovint, ningú pren realment la responsabilitat d'un malalt fent de fil conductor per resoldre el seu problema i interrelacionant amb tots els que hi intervenen.

Tot això ve agreujat per la falta d'empatia i de suport per part dels estaments més alts, direccions i fins i tot la Conselleria. El que provoca una gran desil·lusió, i falta d'entusiasme en el dia a dia que repercuteix directe o indirectament en la relació amb els malalts, entre professionals i fins i tot en la vida personal dels treballadors de la sanitat.

A vegades, els més vells, ens preguntem, on estan aquells temps en què fer una bona història clínica, una adequada exploració i una interessant discussió amb l'equip ens aportaven un sentit preciós al nostre dia a dia, i en el que importava sobretot tirar endavant al malalt i aprendre uns dels altres.

Ja fa un temps a l'hospital de Sant Pau de Barcelona, un grup de professionals de tots els estaments, objectivant el deteriorament de les relacions interpersonals, vàrem decidir fer un **grup multidisciplinari per identificar els problemes de relació humana, fer reflexions i propostes** per redreçar la nostra actitud amb relació als malalts, a les famílies i entre nosaltres. Això va donar lloc a un document anomenat "Bones maneres", dintre del Programa de Qualitat assistencial de l'hospital. El document consta de 12 punts, en cadascun d'ells es remarca amb un "semàfor verd" les actituds positives i amb un "semàfor vermell" les inacceptables.

Aquests punts son : **1.- Presència/presentació**, incidint en la imatge, la identificació dels professionals, la presentació de l'equip assistencial i l'explicació de la visita/consulta. **2. Equip/participació**, remarcant el concepte d'equip, on cadascú té el seu paper i essent fonamental la coordinació entre ells, incloent-hi les direccions. **3. Comunicació/connexió**, cap al pacient, fent-lo partícip dels procediments diagnòstics i/o terapèutics, sense oblidar la comunicació no verbal. **4. Amabilitat**, en les paraules, gestos i expressions tant cap al pacient com entre el personal. **5. Respecte**, en la puntualitat, en les conversacions i en el tracte cap als pacients, entre professionals i amb les direccions, evitant la intolerància i la intransigència. **6. Intimidat/confidencialitat**, tant en les conversacions com durant les exploracions. **7. Autonomia**, considerant el dret del malalt a rebre la informació que demani i respectant les seves decisions. **8. Responsabilitat**, de cadascun de l'equip fent-la reconeixible al malalt i a la família. També les direccions tenen la responsabilitat de donar suport i ajuda als professionals. **9. Intercanvi/Interconsulta**, intercanviar opinions entre professionals amb respecte a la finalitat de prendre la millor decisió i sense eludir responsabilitats. **10. Traslats**, amb respecte, donant informació del motiu i evitant comentaris que no siguin adients pel malalt. **11. Avaluació/millora**, establint circuits senzills entre els professionals, la institució, el malalt i els acompanyats per resoldre amb facilitat les queixes, suggeriments i modificacions. **12. Seguretat/informació**, informant de forma clara dels circuits i recursos de la institució.

Aquests i molts més aspectes ens poden ajudar a estar alerta en la nostra actitud davant dels malalts, familiars i companys per fer una medicina més humana, sense renunciar a l'evolució tecnològica, que ben segur aporta una gran millora en la qualitat assistencial. A més, pot fer molt més agradable el dia a dia i ajudar-nos a sentir-nos millor en un món tan poc humanitzat com el que estem vivint.

Si la pregunta és: cal humanitzar les relacions interpersonals en el món de la sanitat?, la resposta és **SÍ**.

Dra. Rosa Güell Rous.

Hospital de la Santa Creu i Sant Pau. Barcelona

Aquest escrit està basat en el document fet pel grup de Treball "Bones Maneres" de l'hospital de la Santa Creu i Sant Pau de Barcelona. Alonso A., Bonfill X., Casajus G., Caso J., Cerradelo M., Coll R., García A., Güell E., Güell MR., López MA., Lozano P., Martín C., Morante F., Palmer J., Pérez JI., Plademunt LI., Segura M., Venegas MP.