

EDITORIAL

Atención y comunicación

El Plan de Salud de Extremadura sitúa al ciudadano en el centro del Sistema Sanitario Público, lo que nos compromete a enfocarle con nitidez en el desarrollo de todas las acciones para responder a sus necesidades, demandas, expectativas y satisfacción. Por ello, entre sus prioridades, establece como estrategia general la humanización de la atención sanitaria prestada en todos y cada uno de sus centros y servicios y, específicamente, contempla la elaboración y puesta en marcha de un Plan de Humanización de la Atención Sanitaria.

La planificación estratégica sanitaria desarrollada a lo largo de estos cinco años de autogestión sanitaria por nuestra comunidad, ha venido marcada por el objetivo ineludible y prioritario de superación de los déficit con los que se asumieron las transferencias en materia de infraestructuras, equipamientos y recursos humanos. Esto se ha traducido en una mejora sustancial en cuanto a la accesibilidad a los servicios sanitarios y no sólo con más recursos, sino también más cercanos. Por otra parte, nuestra comunidad se marcó otro objetivo de naturaleza distinta y no menos importante: el compromiso, además de tratar o prevenir cada vez más y mejor la enfermedad, de mejorar el trato a las personas y conseguir la satisfacción del usuario, y con ello que el Sistema Sanitario Público de Extremadura tenga prestigio no sólo por lo que hace sino también por cómo lo hace.

En relación a esta prioridad, en los últimos cinco años se han puesto en marcha importantes acciones, todas pioneras en nuestro país, encaminadas a resolver circunstancias y problemas de usuarios y familias, implementándolas de forma paralela en el proceso de la enfermedad. Tal es el caso de las residencias de familiares, el Proyecto Compañía para el alojamiento y ayuda a pacientes y familiares que precisan asistencia fuera de la comunidad, el Proyecto Mariposas para enfermos oncológicos, el Intérprete de Lengua en consultas, el plan de mejora de la información, la figura del Defensor de los Usuarios, las ciberaulas hospitalarias, mejoras en el transporte sanitario para enfermos renales crónicos y oncológicos..., sin olvidar la habitación individual, esencia también del espíritu basado en una atención personalizada donde la intimidad, la dignidad y la confortabilidad constituyen la expresión de un derecho reconocido y el soporte para mejorar la calidad global del proceso asistencial.

Hoy es preciso dar un paso más. El perfil del usuario sanitario responde al de un ciudadano con un nivel socioeconómico, educativo y cultural significativo y con capacidad para intervenir solidariamente en su autocuidado. Humanizar la atención requiere un cambio de mentalidad de toda la organización, desde aspectos ambientales amables y confortables, hasta aspectos de la hostelería pasando por los de la comunicación. Pero sobre todo, y así se ha identificado, se exige el trato individualizado y respetuoso con el que nos sentimos tratados como persona; y también la empatía, como capacidad de los interlocutores para identificarse uno con el otro y compartir sentires.

Mejorar y atender necesidades, demandas, expectativas y satisfacción precisa la actuación conjunta de todos los agentes que intervienen en los procesos asistenciales a través de acciones integradas: usuarios, profesionales, directivos y responsables políticos. Tras un laborioso proceso de gestación, se encuentra a punto de alumbrarse el Plan de Humanización de la Atención Sanitaria del SSPE 2007-2013, resultado del trabajo y esfuerzo de numerosos profesionales y agentes sociales que generosamente han sabido confluír en el análisis y en la determinación de las acciones a desarrollar.

En breve dispondremos de esta necesaria y ambiciosa hoja de ruta que nos permitirá mejorar la calidad de la atención y de la comunicación entre todos los profesionales y usuarios del SSPE.

Tribuna



Antonio Arbizu Crespo

Gerente del Área de Salud de Cáceres

La investigación, Marca Extremadura, con el nuevo CCMI

Hace más de 20 años, Jesús Usón, ese espíritu entusiasta que hizo suyo el lema de Santiago Ramón y Cajal "La voluntad al servicio de una idea", quiso mejorar el linaje de la ciencia buscando valores en Extremadura para poder engendrar una institución que pudiese ser pionera en el mundo de la investigación y docencia en técnicas y procedimientos quirúrgicos de cirugía de mínima invasión.

El profesor Usón, con el apoyo de la Junta de Extremadura a través de sus Consejerías de Infraestructura y de Sanidad, junto a la Universidad de Extremadura y a la Diputación Provincial de Cáceres, pueden considerarse como el primer STAKEHOLDER de Extremadura, ya que con esta unión se ha sabido formalizar procesos, políticas y herramientas para

equipo y la adecuada comunicación, generen nuevos conocimientos que reforzarán el papel investigador y de desarrollo tecnológico del CCMI.

En investigación destacan sus avances en el campo de la obesidad mórbida, la aplicación de suturas en transplantantes infantiles, la monitorización anestésica, los diseños protésicos para el aneurisma de aorta y la investigación en terapia celular. Y en formación, más de 700 profesionales de todo el mundo pasan cada año por sus instalaciones para adiestrarse en las últimas novedades tecnológicas que ofrece la cirugía de mínima invasión. Además, el Ministerio de Sanidad y Consumo, la Consejería de Sanidad y el CCMI, trabajan para que médicos que están en la actualidad en periodo de especialización en nuestro país, se formen en el CCMI de Cáceres, supo-

Se ha sabido formalizar procesos, políticas y herramientas para (...) que genere beneficios al mundo científico

Deseamos que (...) el Premio Príncipe de Asturias de Investigación Científica y Técnica sea una realidad...

gestar un Proyecto que genere beneficios importantísimos al mundo científico en particular, y a toda la sociedad en su conjunto.

Ese proyecto fue el Centro de Cirugía de Mínima Invasión de Cáceres, que hoy día es una realidad con reconocimiento internacional dedicada a la Investigación y Docencia, que proporciona no sólo formación y adiestramiento necesario a los diferentes profesionales de la medicina y cirugía de todo el mundo, sino que va más allá, ofreciendo algo que es vital y trascendental en cualquier organización, como es que a través de la Gestión del Conocimiento se haya encontrado en la innovación una explosión de ideas en infinidad de personas o grupos de interés que mediante el trabajo en

niendo ello un avance histórico en el modelo educativo del Centro.

De igual forma, profesionales del Servicio Extremeño de Salud llevan colaborando con el CCMI en materia de formación e investigación desde hace bastantes años, a la vez que reciben formación específica en materia de Cirugía de Mínima Invasión que es aplicada en nuestros hospitales.

Desde el SES, queremos destacar la importante labor que el CCMI está llevando a cabo desde su creación y deseamos que la propuesta de la Real Academia de Medicina del Principado de Asturias, por cuarto año consecutivo, al CCMI como candidato a recibir el Premio Príncipe de Asturias de Investigación Científica y Técnica sea una realidad que consideramos justa y nos llena de orgullo.

La viñeta



José Antonio Mateos Pombero