



EDITORIAL

¿Quién es la imagen de un hospital? No debe ser una pregunta frecuente para usted, posiblemente tampoco es una pregunta probable para usted, pero definitivamente, es una pregunta que tenemos que hacernos, cada uno de nosotros que, nos desarrollamos laboralmente en un centro hospitalario.

Hay que partir de la importancia de la imagen. En estas últimas décadas, el concepto de imagen, más específicamente la imagen de la institución de salud mental, ha sido erosionado por nuevas ideas enraizadas en un alto grado de libertad, en donde, gracias al exceso de información distribuida en redes sociales, y tendencias mundiales en cuánto al hacer y vivir, hemos adoptado la ideología del “todos podemos hacer lo que deseamos”. No hablamos sólo de formas de vestir o de actuar (que son muy importantes en una labor de servicio como el nuestro), sino, de algo que va más allá de eso: la sensación que refleja quienes trabajan en salud.

Tratemos de imaginar que vamos a un restaurante, en donde el lugar además de sucio, muestra descuido, muebles deteriorados y trabajadores mal vestidos. Es muy probable que usted no se sienta cómodo, más probable aún, que haya perdido el apetito, porque a partir de la imagen del lugar, usted puede sospechar que clase de alimentos puede recibir ahí.

Es claro que un hospital ofrece otro tipo de servicios. Podríamos entrar en una definición muy técnica de cada unidad o departamento. Podríamos presentar muchas estadísticas de todo lo que hacemos y de cuánto cuesta cada una de esas cosas que ofrecemos, pero en el caso de la imagen, es un bien inmaterial que sólo puede cuantificarse desde la atención del usuario, de cómo percibe lo que ha recibido, y cuan satisfecho está con eso que obtuvo. Aún más, la imagen es un bien que todos los servicios dan en su labor y que, queramos o no, es recibido por nuestros usuarios.

En este punto, la pregunta no es si ofrecemos o no una imagen, la cosa es ¿qué tipo de imagen mostramos? Bastará con que vea un momento a su alrededor, analice brevemente a las personas que le rodean, a los que ofrecemos un servicio hospitalario y entenderá de que hablamos. De igual manera, las personas que reciben nuestros servicios ofrecen una imagen, pero está claro que en muchas de esas ocasiones, ante dificultades de salud, es difícil proyectar una imagen alejada de esa condición. Nosotros, trabajadores de la salud, entendemos eso y por ello debemos hacer un esfuerzo mayor de nuestra parte en entender la situación de esa persona usuaria.

Una de las principales contradicciones en el personal de salud, es que, dando servicios



que mejoran la vida, promueven la calidad de vida o asisten en los procesos del fin de la vida, no siempre reflejan una imagen que de la sensación de bienestar. Recordemos que la visión es, sin duda, uno de nuestros sentidos más desarrollados, porque junto con la capacidad de ver, podemos detectar estados de ánimo en el otro (pero de esto hablan mejor algunos estudios de psicología y comunicación), y frecuentemente descuidamos esa primer impresión, que podría determinar, en mucho, el desarrollo del proceso de atención de la salud, de la manera en que se reciben nuestros servicios.

¿Ha considerado usted cuanto bien le haría a su trabajo proyectar una mejor imagen de sí mismo?, sí, claro que puede mejorar. Los procesos de adquirir confianza en las personas (el paciente con el médico) podrían verse enormemente mejorados si, con una alta confianza, el paciente puede informar mejor al médico de lo que le está aquejando. Una adecuada imagen ayuda a una mejor actitud.

Por el contrario, inconformidades con el trato, mal tono de voz, prepotencia, o ser ignorado son algunas de las mayores denuncias de los usuarios, porque efectivamente están recibiendo eso; si así lo perciben es porque así es para ellos, el esfuerzo del cambio debe iniciar en el funcionario de salud, quien finamente debe reconocer que el éxito de su labor radica en la satisfacción del otro.

Talvez ha cuestionado para qué existen los códigos de vestimenta, las charlas de clima laboral o los reglamentos de conducta en algunas instituciones de salud; son herramientas que garantizan que al menos en un inicio, usted hará lo necesario para proyectar una imagen adecuada, el resto depende de su actitud y de su capacidad de entender que lo que usted hace, es visto por alguien y aprendido por otros más, y que muy posiblemente si usted no lo hace, nadie más lo hará.

La imagen es un propiciador de bienestar, cuando sabemos que nos vemos bien, que con ello reflejamos bienestar, iniciaremos un proceso en el que a pesar de las situaciones que nos afectan, estaremos en capacidad de sentirnos bien durante el tiempo de trabajo. Somos seres integrales, con muchas necesidades y sentimientos que no se pueden dejar de lado, pero considere que es muy posible que muchos de los problemas que le aquejan pueden encontrar solución con un cambio de actitud, que inicia con un esfuerzo de mejorar su imagen.

Deberíamos también pensar en la imagen como un paso inicial para acostumbrarnos a una mejor actitud cuando llegamos a nuestro lugar de trabajo, una persona que ofrece a los demás una imagen agradable, está demostrando que le interesa el otro, que



quiere ser de su agrado y que está dispuesto a colaborar. Estos valores adquieren especial valor en una época en que parecen haber quedado olvidados algunos enunciados de la atención al público, como la cortesía, el interés y la búsqueda de soluciones para el otro.

Finalmente, alguien que refleja una imagen positiva, será fácilmente asociado con un trabajador eficaz, capaz y comprometido con las metas de la organización, del hospital en este caso. Podrá ser considerado como un buen elemento y un recurso particularmente valioso; recordemos que muchas de las percepciones que nos hacemos de la gente inician con lo que vemos y sentimos de esa persona.

No hay que dar por menos el valor de verse y sentirse bien. No se trata de ropa y bienes costosos, se trata de ser siempre usted mismo, pero tratando de reflejar que es un servidor confiable y responsable. Siéntase bien haciendo cosas para sentirse bien, ejercítese, cuide su alimentación, cuide su lenguaje y sus acciones, recuerde que todo lo que hace es visto por alguien, y verá que, casi sin notarlo, su imagen, su presentación hacia los demás empieza a cambiar y usted no estará solamente haciendo un trabajo, estará viviendo su trabajo y sentirá la verdadera importancia que usted tiene para la institución.

La imagen de un hospital es toda la gente que ofrece un servicio en él.

Gerardo Orozco Quirós
Lic. en Comunicación Colectiva
con énfasis en Periodismo
Oficina de Relaciones Públicas
Hospital Nacional Psiquiátrico