

“LA CONFIANZA”

Según Victoria Camps, catedrática de Ética de la Universidad Autónoma de Barcelona: “Los pacientes se ponen a disposición de alguien en quien confían”.

Según Florence Nithingale “Una enfermera debe ser una persona de la que se pueda uno fiar, en otras palabras, capaz de ser Enfermera de confianza”.

Sin querer hacer silogismos, ni juegos de palabras, mi reflexión en este primer encuentro tras el largo verano que hemos pasado pretende compartir, con aquellos que leen esta revista, la idea de que para que nuestros pacientes confíen en nosotros, tendremos que estar dispuestos a cumplir nuestros compromisos profesionales hacia ellos, de forma que coincidan con sus necesidades como personas a las que debemos respeto, ayuda y comprensión.

Y digo esto, porque ahora que está en auge “el discurso de la calidad”, tendremos que analizar si calidad quiere decir prestar servicios que se ajusten a nuestros “proyectos, planes o protocolos específicos”, pensando que “los otros” no están cualificados para juzgar la calidad de la atención que reciben; o por el contrario, tendremos que renunciar a parte de nuestra hegemonía tecnocrática y estar dispuestos a cambiar.

Cambiar para mejorar. La mejora siempre implica cambios. Implica una búsqueda constante de qué es lo que hay que hacer de forma distinta. Y probablemente en este proceso de mejora, consigamos “ganar todos” y aumentar la satisfacción de nuestros usuarios-clientes, así como la nuestra.

Nos encontramos diariamente con enfermeras que manifiestan no poder realizar su trabajo de manera profesional y éticamente correcta, lo que genera frustración. Nos encontramos con un Sistema Sanitario que no permite modelos óptimos de cuidar, sobre todo por las limitaciones de tipo económico. Pero nadie impide que optimicemos nuestro caudal ético con el que podemos mejorar la calidad de nuestros cuidados. Y en esto se basa “la confianza”, en aportar respeto, intimidad, secreto profesional, confidencialidad, comprensión etc... al trabajo que cada día realizamos en las consultas, en los hogares, en las familias, etcétera.

Volviendo a Victoria Camps: “la ética siempre produce más interrogantes que respuestas satisfactorias. Que no existe ninguna teoría, principio o regla que pueda dar respuesta a todos los interrogantes de la vida.”

Y resulta que las enfermeras estamos muy cerca de algunos de esos momentos donde la vida nos produce tantos interrogantes: nacimiento, muerte, crisis y enfermedades que nos devuelven a la realidad del ser humano.

También Florence Nithingale, hace ya más de un siglo, cuando creó la profesión “enfermera” y en una época en que ninguna mujer podía acceder a la ciencia ni a la educación, no sé si de forma acertada o no, dio a esta profesión el nombre de Nursing= Alimentar, proporcionar a los pacientes sus necesidades. Nurse: Acunar versus contener, acompañar, estar en los momentos en que se nos necesita.

Invito a consultar el Diccionario de la Real Academia Española el significado de las palabras: confianza, confiar, confidencia, confidencial,... para poder contrastar con las opiniones de estas dos mujeres sobresalientes de nuestra historia.

Remedios Piqueras González.
Enfermera Centro de Salud Murcia-Carmen.