

HISTORIA DE LOS CUIDADOS INSTITUCIONALIZADOS Y SU IMPACTO A NIVEL REGIONAL, NACIONAL E INTERNACIONAL: EXPERIENCIA DE LA CLÍNICA LAS AMÉRICAS

MARÍA BERENICE FRANCO¹
LUISA FERNANDA OCHOA

El Grupo Empresarial Las Américas se inició en 1993, fue una idea que surgió en un grupo de médicos socios; en esa época iniciamos con dos pisos de hospitalización, éramos 15 colaboradoras, entre auxiliares de enfermería y enfermeras. Hoy en día somos 608, de las cuales el 70% son auxiliares de enfermería y 30% enfermeras. La clínica surge por una idea que se inició con un centro comercial, luego una torre médica y después la clínica; actualmente, contamos con una segunda torre con más de 300 camas, y en este momento dirijo el nuevo proyecto de la clínica, que se abrirá en Envigado. (1)

El monumento del maestro Arenas Betancur que se encuentra en la entrada principal de nuestras instalaciones, se dio a la clínica en 1995; allí se aprecian dos imágenes, un ángel con sus alas y unas manitas que representan la medicina y la salud, haciendo énfasis en que enfermería y medicina les generamos bienestar y recuperación a los pacientes que atendemos. Nuestra misión es compartida para toda la organización y hacemos énfasis en transformar emociones; anteriormente, nuestra promesa de servicio era un servicio excepcional con trato humanizado, pero este fue cambiado por el transformar emociones. Pensamos que nuestros usuarios tienen que salir de nuestra organización con una emoción que era negativa, por el proceso de enfermedad, transformada a una

¹ Enfermera, Especialista en Gerencia Hospitalaria y Auditoría de Calidad, Docente en las Universidad CES y Fundación Universitaria San Martín. Fue subdirectora de Enfermería de la Clínica Las Américas. Actualmente coordina los procesos de formación en la misma institución.

emoción positiva y de eso nos estamos encargando todos ahora, los que estamos de cara al público, procurando que todos los momentos que les damos a nuestros usuarios sean positivos.

Muchas de nuestras compañeras ya han mencionado situaciones que hemos vivido en esa historia de la enfermería, y cómo hemos trascendido de usar el papel, el lápiz y el borrador, que eran nuestros principales elementos de trabajo cuando estábamos al frente del puesto de enfermería. Nosotros teníamos que transcribir las órdenes de los médicos, transcribir los medicamentos a la tarjeta de medicamentos, transcribir los cuidados de enfermería y actualizar el kardex de enfermería. Gracias a un trabajo de colegas de enfermería, logramos fortalecer el cuidado de enfermería desde una historia clínica electrónica que entendiera las necesidades de los profesionales de enfermería.

Anteriormente, el plan de enfermería debía ser escrito a lápiz, de acuerdo con la patología del paciente; y una vez el paciente cambiara su condición de morbilidad, pues, se tenía que actualizar; con la historia clínica electrónica contamos con un kardex de enfermería digital que tiene un plan de enfermería preestablecido, que aún debe ser mejorado, pero este sistema está desarrollado por los sistemas (neurológico, gastrointestinal, entre otros), que le permite a la enfermera analizar cuáles son los cuidados individualizados y asignarlo a sus pacientes. Sin embargo, enfermería necesita empoderarse más de este proceso indispensable de enfermería.

En la Clínica Las Américas se ha obtenido un avance muy importante en la sábana de UCI, porque anteriormente eran hojas escritas a lápiz que debían actualizarse; ya se han realizado desarrollos bajo el liderazgo de las enfermeras que, gracias a ellas y a sus sugerencias, hemos realizado grandes avances electrónicos. También se han actualizado el proceso de balance de líquidos y el registro de dispositivos médicos, lo que ha permitido que la digitalización de la información favorezca al seguimiento real y oportuno de los pacientes.

En 1992 hicimos una planeación estratégica donde siempre enfermería estuvo presente, y tenemos una meta para 2023; pero, quiero resaltar de entre los ocho imperativos

estratégicos, uno que consideramos que es uno de los más importantes: transformar las emociones, donde nuestra prioridad y centro es el paciente para el cuidado de enfermería. Queremos que los pacientes salgan con recuerdos positivos y en proceso de cambio de las emociones negativas por positivas, como lo mencionamos anteriormente.

También trabajamos con la plataforma e-learning; anteriormente, para estar capacitadas y actualizadas en las organizaciones, debíamos ir a las aulas educativas de los hospitales y cubrir los turnos que quedaban descubiertos; pero esta herramienta on line favorece el proceso de formación y de evaluación de nuestros profesionales. Otra plataforma importante es Búscame; esta es una herramienta que tenemos para anunciar los boletines, historias y fotos que tengan relación con acciones o eventos propios de la institución, y esta herramienta es liderada también por enfermería. Adicionalmente, queremos ser una empresa socialmente sostenible aportando a la protección del ambiente y ser saludables desde nuestra dieta, lo que debe ser liderado por una persona convencida de esta práctica; de ello depende que las personas que están a nuestro alrededor también asuman dicho liderazgo.

La comunicación tiene que ir en todos los niveles, debe ser asertiva, tenemos que aprender a escuchar y a retroalimentar a los otros; es importante que seamos capaces de retroalimentar a las personas y de ser líderes frente a nuestros grupos de trabajo; me permito entonces traerles ocho tipos de liderazgo, y que cada uno de ustedes pueda autoevaluarse e identificarse. Encontramos el liderazgo visionario, el liderazgo operador, el liderazgo comprometido, el liderazgo tipo “drill sergeant” o sargento de instrucción, el liderazgo carismático o animador, el liderazgo repetidor (lo relacionan con el loro o la cotorra), el liderazgo tipo “wind bag” (que traducido al español es fanfarrón o charlatán) y por último, el líder tipo “coach” o entrenador. (2)

Para nuestro trabajo de enfermería contamos con unas competencias transversales a las que quiero hacer alusión en esta mañana; como enfermeros debemos trabajar en equipo, tener compromiso ético, adquirir habilidades para la resolución de conflictos, tener la capacidad de aprender y tener habilidades interpersonales, desarrollar una buena planificación y gestión del tiempo, adquirir habilidades para la gestión de la información

y tener una apreciación por la diversidad multicultural. Estas competencias desde el ser de enfermería nos permiten comprender que no todos somos iguales y que debemos identificar estos cambios para dar atención de calidad, así como preguntarnos si somos una enfermería de presente con visión de futuro.

Referencias

1. Clínica Las Américas. Reseña Histórica [Internet]. Medellín [05/12/2019] Disponible en: <https://clinicalasamericas.lasamericas.com.co/quienes-somos/reseña-historica>
2. Tom Fishburner. 8 types of leader [Internet]. Marketoonist, 2011 [05/10/2011; 05/12/2019] Disponible en: <https://marketoonist.com/2011/10/8-types-of-leader.html>