

ATS 10 11

Este es el tiempo que la universidad a distancia dedica al curso de nivelación de ayudantes técnicos sanitarios. 15 minutos semanales para tratar temas relacionados con el mundo de la enfermería y la sanidad. En el espacio de hoy contamos en primer lugar con la participación de Alfonso Serrano Gil, profesor de legislación.

Muchos de ustedes tendrán noticia del proyecto de la carta de derechos y deberes del usuario de la insalud. Hoy voy a intentar hacer un breve análisis de la misma puesto que el tiempo no da para más. Hay que decir que la mencionada carta consta de cuatro partes diferenciadas que son la exposición de motivos, los derechos de los usuarios que consta a su vez de 15 puntos, los deberes de los usuarios que tiene 10 puntos y finalmente lo que se denomina la sistemática del proceso de sugerencias y reclamaciones.

Por lo que respecta a la exposición de motivos en la misma se justifica la carta en base al artículo 43 de la constitución por cuanto que significa que el ciudadano no sólo tiene derecho a una aceptable asistencia médica sino que la misma se debe realizar con el trato que a todo hombre y mujer le corresponde. Por lo que respecta a los derechos hay que decir que se contempla en la carta 15 apartados de distinta índole. En relación a los tres primeros puntos lo único que hay que decir que no aporta nada nuevo puesto que los mismos lo que se hace es reiterar derechos que tradicionalmente se le vienen reconociendo a los enfermos de la seguridad social tales como el derecho a recibir los servicios que precise para cubrir adecuadamente sus necesidades tanto desde el punto de vista curativo como preventivo.

También el derecho a recibir una asistencia integral y continuada. Los puntos cuarto y quinto versan sobre la información que el enfermo debe recibir sobre todo es importante la relativa al informe de la enfermedad que padece y en el supuesto de que sea menor o no pueda recibirla por tener disminuidas sus facultades este derecho recaerá en sus familiares o personas más allegadas. A mi modesto entender puede plantear algunos problemas puesto que el mismo está en contradicción con el código deontológico médico en cuyo artículo 22 dispone que el médico debe informar las razones de cualquier medida diagnóstica o terapéutica si ello le fuere solicitado y siempre de forma que no resulte perjudicial al enfermo.

Otro punto interesante es posiblemente el octavo en el cual se contempla el derecho del usuario a que se le respete su personalidad dignidad humana e intimidad especialmente en lo relativo a prepararse psicológicamente llegado el momento ante la muerte con ayuda religiosa familiar o del personal del hospital. Muchos autores han visto en este párrafo un reconocimiento encubierto de la eutanasia sin embargo yo pienso que en absoluto se reconoce tal circunstancia puesto que la carta lo único que menciona es la preparación psicológica del enfermo ante la muerte pero en absoluto se habla de ayudarle a morir o prestarle auxilio para tal fin. Pasamos ahora al análisis de los deberes en los tres primeros puntos de la carta se analizan los deberes del usuario respecto al cumplimiento de las normas del régimen interior de las instituciones así como el respeto hacia el personal que le atiende y el deber de cumplir

las indicaciones que el equipo asistencial le formule.

El usuario tiene el deber de utilizar con atención y cuidado el material y las instalaciones como se afirma en el punto cuarto. En el quinto se contempla un deber interesante y es el de que el usuario tiene la obligación de utilizar con responsabilidad el procedimiento de baja laboral no simulando procesos y patologías susceptibles de la misma. Este posiblemente será uno de los deberes que más se infrinjan al igual que el séptimo en el que se impone la obligación de utilizar con responsabilidad las prestaciones farmacéuticas que se le prescriban atendiendo tanto a las indicaciones médicas como al carácter administrativo de su situación es decir activo o pensionista.

Por último en los números octavo noveno y décimo se contemplan una serie de deberes que más que tales deberes se deben contemplar como problemas de educación sanitaria me refiero a la utilización de los servicios de urgencia la no utilización de los servicios asistenciales como salida a problemas sociales que precisan otros cauces de solución y la utilización adecuada de los servicios de sugerencias y reclamaciones. Para finalizar un breve repaso a la sistemática del proceso de sugerencias y reclamaciones en el primer punto se dice que el servicio de sugerencias y reclamaciones dependerá directamente de la gerencia de cada centro se crearán asimismo en los hospitales y en los centros de atención primaria las oficinas de sugerencias y reclamaciones que se crean oportuno y se las dotará del personal adecuado. En el punto quinto se dice que las sugerencias o reclamaciones se deberán dirigir al director médico director de enfermería director administrativo o director de los servicios generales los cuales deberán dar respuestas a estas sugerencias y reclamaciones que sean adecuadas los directores respectivos colocarán la queja en sus circuitos habituales de control de calidad toda respuesta al usuario será firmada junto con el director correspondiente por el gerente trimestralmente se publicará un resumen de las actividades del servicio de reclamaciones y sugerencias indicando las recibidas las contestadas las pendientes su procedencia y el servicio afectado todo lo anterior será sin perjuicio de la responsabilidad legal que pueda derivarse finalmente quisiera hacer un brevísimo comentario puesto que da la impresión de que solamente el usuario es el que puede formular las sugerencias y reclamaciones sin embargo no se contempla ningún sistema disciplinario para que en el supuesto de que sea el usuario el que infrinja sus deberes se le pueda sancionar muchas gracias escuchar al profesor alfonso serrano gil pasamos al tema central que hoy nos ocupa vamos a dedicar estos minutos a administración natividad garcía profesora de esta materia nos habla de la importancia de la dirección en enfermería la definición de dirección dice que es la función en la cual se inicia orienta e impulsa la acción a través de la toma de decisiones la motivación y el liderazgo vamos a detenernos en el elemento de la motivación para entenderlo mejor y ver la importancia que tiene dentro de la administración si el objetivo de la motivación por parte de un administrador es crear un ambiente que favorezca el trabajo hacia el logro de unas metas es evidente que no puede llevar a cabo esto sin conocer qué es lo que motiva a las personas para poder estimular y guiar a los miembros del grupo es necesario basarse en el conocimiento de la motivación el texto de administración señala brevemente lo que es motivo la cadena de necesidad

satisfacción y qué son los elementos motivadores vamos pues a hablar de algunas de las teorías sobre la motivación haciendo un breve resumen de las que cun y señalan en su texto curso de administración moderna una de las más conocidas es la jerarquía de las necesidades creadas por el psicólogo abraham maslow ordena las necesidades humanas en formas tendente por orden de importancia llegando a la conclusión de que una vez satisfecha una necesidad deja de ser motivadora estas necesidades básicas identificadas por maslow de menor a mayor según su importancia son psicológicas necesarias para mantener la vida como el agua la alimentación el vestido etcétera que mientras no estén satisfechas no serán motivadoras otras necesidades de seguridad temor al riesgo físico o a perder las necesidades psicológicas de afiliación o aceptación toda persona necesita ser aceptada o reconocida por los demás de estimación una vez aceptado por los demás el individuo necesita lograr una autoestimación y el aprecio por parte del grupo social al que pertenece de ello deriva la satisfacción de la confianza en sí mismo el prestigio la categoría etcétera de autorrealización que el autor considera la más importante y consiste en el deseo de conseguir aquello para lo que cada persona cree estar capacitada el concepto de la jerarquía de necesidades ha sido revisada por varios autores y después de algunas investigaciones llegaron a la conclusión de que no era evidente una jerarquía pero que existían dos niveles de necesidades las biológicas o primarias y secundarias estas últimas aparecen una de satisfacer las primarias por otra parte determinaron que las necesidades varían de acuerdo al nivel que ocupan los individuos y que no siempre la satisfacción de las necesidades básicas tiene como resultado un movimiento ascendente hacia otras necesidades mayores sin embargo al elevar el nivel dentro de la organización las personas tienden a aumentar la importancia necesidades como la autoestimación por ejemplo a pesar de todo la teoría de la jerarquía de necesidades puede ser válida pues es evidente que para poder motivar a las personas en algún sentido primero deben tener cubiertas las necesidades básicas aun cuando éstas varían de unos individuos a otros y sea difícil determinar cuando están suficientemente satisfechas relacionada con la teoría de más lo aparece la teoría dual de gerber que trata de encontrar una explicación de la motivación basándose en dos factores uno denominado factores de mantenimiento o higiene en el que las necesidades se refieren a las condiciones de trabajo interrelaciones categoría salario etcétera y cuya presencia no es motivadora en sí misma pero debe existir para no crear falta de satisfacción en las personas que pertenecen a la organización el otro grupo llamado factores de contenido de trabajo que serían las necesidades relacionadas con el reconocimiento el ascenso el desafío en el trabajo etcétera son motivadores reales y pueden o producen satisfacción la siguiente teoría llamada de la expectativa se basa en que el ser humano estará motivado a conseguir alguna meta en la medida en que tenga la esperanza de poder conseguirla con relación a esta teoría bron explica que la motivación es como el producto del valor anticipado de los resultados y de la posibilidad la posibilidad de que las metas sean alcanzadas esto lo refleja de la siguiente manera fuerza es igual a valencia por expectativa siendo la fuerza la intensidad de la motivación de una persona la valencia la preferencia de un individuo por un resultado y la expectativa la probabilidad de que una acción determinada conducirá a un resultado deseado esto significa que si una persona no tiene interés por conseguir determinadas metas o prefiere no conseguirlas el resultado es una falta de motivación del

mismo modo que una persona no estaría motivada si no tiene la expectativa de conseguir la meta esta teoría da valor al individuo señala la importancia de las necesidades y las motivaciones individuales las personas tienen sus objetivos propios distintos a los de la organización pero unos y otros pueden ser armonizados por último vamos a resumir la teoría de las necesidades motivadoras de mcllellan que identifica tres tipos de necesidades básicas motivadoras de poder de afiliación y de realización se ha dado mucha importancia a estos tres impulsos que son de gran valor para la administración y especialmente a la necesidad de realización los individuos con alta necesidad de realización temen al fracaso y desean el éxito en la misma medida se plantean objetivos difíciles les gusta el riesgo y asumir la responsabilidad personal ante un trabajo suelen ser constantes etcétera las personas con necesidad de poder buscan posiciones de liderazgo y tienen gran interés por ejercer influencia y control suelen ser personas enérgicas exigentes buenas conversadoras y les gusta enseñar y hablar en público los individuos que tienen necesidad de afiliación quieren ser reconocidas por su grupo social procura mantener relaciones amistosas con los demás y siempre están dispuestos a prestar ayudas a quienes tengan problemas cualquiera de estas teorías sobre la motivación han sido llevadas a la práctica y experimentadas por varios autores que han demostrado su eficacia en una forma total o parcial según los casos pero de cualquier forma lo que queda evidente es la preocupación por investigar en este campo para llegar a saber qué es lo que realmente motiva a las personas a conseguir determinados fines la motivación debe ser una preocupación de todos los administradores y una herramienta que debe aprovecharse para contribuir a una administración efectiva era la profesora natividad garcía encargada de administración terminamos así el espacio del curso de nivelación de ayudantes técnicos sanitarios el próximo martes a la hora habitual del programa volveremos con todos ustedes gracias por su atención y buenas noches