

En la mirada está la diferencia



Gracias a la interoperabilidad y la colaboración que surgen en la Red, un grupo de profesionales de la salud han creado la iniciativa 'Mírame, diferénciate' que, de manera desinteresada, busca concienciar a los profesionales sanitarios de que

una asistencia más 'humana' es posible mediante un simple gesto; mirar a los ojos del paciente. Este proyecto no hubiera sido posible sin la inmediata interacción que nos proporcionan las herramientas de la denominada Web 2.0.

GUILLERMO POLO. Madrid

Serafín Fernández, enfermero del Hospital de Alta Resolución Sierra de Segura (Jaén), escribió en el *blog* www.cuidando.es, una interesante reflexión sobre la sensación que causa una persona que te mira a los ojos cuando te atiende.

Esta idea, enfocada a la asistencia sanitaria, se ha materializado en la iniciativa 'Mírame, diferénciate' en la que un grupo de profesionales de la salud se han unido para concienciar a todos los especialistas del sector de que la calidad asistencial puede mejorar con pequeños gestos, como mirar a los ojos de las personas que acuden a los centros hospitalarios.

Todo ello parte de las llamadas 'sociedades 2.0', tema del que ya hemos informado en el pasado número 149 de ENFERMERÍA FACULTATIVA, correspondiente a octubre del año pasado. Como Serafín Fernández comenta "sin el apoyo que nos ofrece la red, hubiese sido muy difícil llevar a cabo este proyecto".

La finalidad se basa en el contacto con el paciente, una mirada, una sonrisa, compartir experiencias; en definitiva, hacerse cómplice de esas personas que, por circunstancias de la vida, acuden a los centros sanitarios buscando, no solo profesionales competentes, sino también

una mano amiga que les transmita seguridad, confianza y respeto.

No obstante, se dan circunstancias que, por diferentes motivos nos muestran situaciones que no son



Serafín Fernández Salazar

“No hubiera sido posible sin la inmediata interacción que proporciona Internet”

las deseadas. Como la organización explica en su web, los factores que propician estas circunstancias son múltiples y muy variados: “la rigidez de las instituciones que enfatizan valores científico-técnicos, la escasa formación humanística de los profesionales y las excesivas expectativas de los pacientes fundamentadas en la tecnología”, ocasionan estas atenciones que pueden ser vistas como frías o faltas de calidez humana.

Como bien recuerda Serafín Fernández, “en ningún momento se pretende menospreciar el trabajo de los profesionales sanitarios, sino más bien es un recordatorio de que cuando se establece una relación de empatía con el paciente, el trabajo es más beneficioso para ambos”.

Quiénes son

'Mírame, diferénciate' se compone de un conjunto multidisciplinar de 35 profesionales —enfermeras, médicos, fisioterapeutas, economistas, pediatras, periodistas e informáticos— que, a su vez, se dividen en seis grupos de trabajo, coordinados por Fernández.

- **Evidencia.** Este grupo ha realizado el documento que se encuentra en el portal de Internet que explica por qué se realiza esta actividad. Actualmente están realizando el decálogo de intervenciones recomendadas para profesionales y organizaciones. El enfermero An-



Blog desde el cual empieza a gestarse todo



La web central de todo el proyecto

tonio Jesús Ramos Morcillo es su coordinador.

- **Web.** Son los responsables del grupo de trabajo que realizó la web, la aplicación para móviles y todo lo derivado con la actualización de estos dispositivos. Lo coordina el fisioterapeuta Raúl Ferrer Peña.
- **Prensa.** La periodista Emma Pérez Romera se encarga de contactar con los diferentes medios de comunicación interesados en difundir la iniciativa.
- **Imagen.** Este grupo se encargó de realizar el logo. Son responsables de todo lo que derive en carteles, gráficos, etc. Lo coordina el enfermero Carlos Núñez Ortiz.
- **Audiviauales.** El economista Miguel Mañez Ortiz es el coordinador de esta área.
- **Redes sociales.** Olga Navarro Martínez, enfermera, se encarga de posicionar el proyecto en las redes sociales.

Gran acogida

En poco más de un mes, la iniciativa ha tenido una respuesta muy positiva en los medios de comunicación. Surgida en Internet, su medio es la Red y se desenvuelve a la perfección en torno a ella. Incluso el cantautor Jorge Dexler, se hizo eco de la noticia y les mostró su apoyo

a través de Twitter. Pero todavía queda mucho trabajo, como explica Serafín “necesitamos que sea en el mayor número de profesionales relacionados con la salud donde se manifieste nuestro proyecto. Aún nos queda mucho camino por recorrer”.

Algunos profesionales sanitarios se han sentido ofendidos y han criticado el proyecto. Pero Serafín Fernández recuerda que “esta iniciativa surge no porque exista un problema generalizado con los pacientes, sino porque consideramos necesario poner en valor estos pequeños gestos.”

“La finalidad del proyecto se basa en mejorar la calidad asistencial”

Las cifras hablan por sí solas:

- Más de 40.000 visitas a la web.
- Más de 1.200 seguidores en Facebook.
- Alrededor de 700 en Twitter.
- 210 blogs/webs adheridos.
- 30 organizaciones han mostrado su apoyo, entre ellas el Consejo General de Enfermería.

- Un *blog* activo con dos entradas semanales.
- Se ha elaborado un *Cuento de Navidad*.
- Una aplicación para *smartphones*.
- Un concurso fotográfico para elaborar un calendario de este año que comienza.

Una finalidad común

Multitud de autores de distintos ámbitos, dan argumentos para que la asistencia sanitaria se realice en unas condiciones que ofrezcan una atención cercana y humana, donde la prioridad sea la recuperación del enfermo. Así, hay autores que se refieren a que la comunicación indispensable se debe establecer como una conversación entre el paciente y el profesional, para que este último pueda aplicar el tratamiento adecuado. Por otro lado, están los que abogan por la importancia de la presencia y de la escucha, como la comunicación ideal en relación a la curación del enfermo. En ‘Mírame, diferenciate’ dan cabida a todos los puntos de vista, pero siempre con una finalidad común: la calidad asistencial del paciente. ■

MÁS INFORMACIÓN

<http://diferenciate.org/>

