



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

El líder en la Atención Centrada en la Persona.

Marzo 03 de 2021



*“El liderazgo es la **capacidad** de una persona para influir sobre los demás con el fin de **alcanzar un objetivo valioso**, que se caracteriza por ser **ético** y por beneficiar a otros. En el contexto de la humanización, está dado en términos de **promoción y motivación a los otros**, para que practiquen y fomenten relaciones humanizadas, no sólo con las **personas que van en busca de sus servicios, sino también entre el personal** directivo, administrativo y operativo” (Hoyos et all, 2008)*

El liderazgo es clave cuando se quiere avanzar en un objetivo o generar cambios culturales en las instituciones y esto no es una excepción cuando se quiere fomentar la Atención Centrada en la Persona – ACP en la organización. El objetivo principal del liderazgo es analizar el comportamiento de los grupos y apuntar la dirección hacia el objetivo. (Zúñiga, 2015).

Las interacciones del personal con el paciente y su familia dentro de la organización son el centro y la base de la Atención Centrada en la Persona. Para poder tener una ACP efectiva en la atención diaria es necesario trabajar en estas interacciones continuamente. Es importante resaltar que cuando la junta, gerencia, dirección, coordinaciones y líderes están comprometidos, suelen volverse un impulso de las iniciativas. Por el contrario, cuando no se comprometen ni ejercen un verdadero liderazgo se convierten en un obstáculo de la creación de cultura de ACP en la organización. (Frampton et al, 2008)

Como se mencionó antes se refuerza el concepto en el cual las directivas y los líderes son quienes orientan y comunican a la organización. Su compromiso es crucial cuando se fomenta la atención centrada en la persona (Frampton, 2008). Para lograr una cultura con filosofía de ACP en las organizaciones, se hace necesario liderazgos fuertes que fomenten la estabilidad laboral; una cultura organizacional de **respeto** a los colaboradores de confianza y de **comunicación abierta**. (Hoyos, et all 2008)



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

Es por lo anterior, que un liderazgo adecuado es una necesidad en las organizaciones y un liderazgo enfocado en las personas es la clave y el motor para lograr involucrar al personal e incluso a los pacientes y familias, de tal manera que entreguen lo mejor de cada uno, se conecten con la vocación de servicio y encuentren el **valor** en su trabajo diario. Trabajar en humanización solamente con el personal operativo y misional (de primera línea) no logra mantener una cultura de ACP. Se hace necesario por tanto, que los líderes entiendan el valor de la ACP en su organización y la imperiosa necesidad de trabajar con esta filosofía para que su liderazgo permee en todo el personal y se lleve al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

Es necesario que de manera continua se trabaje en reforzar las características de los líderes que se acercan a la atención humanizada en la organización. Es necesario que estos líderes sean abiertos al cambio y a la escucha. Permitan y favorezcan la capacidad de conducción y el trabajo de grupos, las capacidades en la resolución de conflictos. Es vital igualmente, que impulsen la capacidad de la generación de cambios, la innovación, la identificación de oportunidades e ideas de cambio y el mantenimiento de las mejoras derivadas de estas. Sin embargo, lo más importante es que quien trabaje de manera auténtica en humanización, debe caracterizarse por tener un proyecto personal centrado y conectado con su vocación de servicio a los demás. Esto se debe considerar en el momento de realizar la nueva selección y contratación de personal, en la evaluación de desempeño, promoción y reconocimiento de los colaboradores. Se hace fundamental identificar aquellos líderes que influyen positivamente en los demás, para que trabajen, entreguen, practiquen y fomenten relaciones humanizadas que promuevan el bienestar de quienes lo rodean y a su vez se constituyan en agentes multiplicadores de este proceso.

¿CÓMO LOS LÍDERES HUMANIZAN SUS ORGANIZACIONES?

Lo primero que debe comprender el líder es que el cambio organizacional depende de él. No significa solamente comprometerse con los objetivos estratégicos: es convertirlos en una vivencia personal y liderar con el ejemplo. El líder debe conocer, entender y vivir la ACP para poder coordinar y motivar cambios que se mantengan en la organización.

Posterior a este planteamiento, la organización debe estar en un constante proceso de sensibilización a los directivos, capacitación permanente a todo el personal y generación de espacios abiertos de diálogo, sin dejar a un lado, la capacitación y actualización de los líderes identificados. Así mismo se hace necesario reforzar y proyectar en la entidad el trabajo en humanización como un proceso permanente del día a día, en el cual se requiere la optimización de los recursos de la organización, el trabajo inter y multidisciplinar y el compromiso de todos los miembros de la organización con relación al liderazgo adecuado. De esta forma, se puede multiplicar este concepto en la organización y mantener la cultura de humanización.

Es importante recalcar que no hay que confundir **autoridad con liderazgo**. El líder no necesariamente es una figura de autoridad. Un buen líder, un líder humanizado, no impone su



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

liderazgo por medio del poder. El liderazgo de miedo o impuesto, conlleva a deshumanizar más la organización, a generar culturas centradas en el poder y el miedo y se pierde por completo el objetivo de la cultura en ACP. Cuando el liderazgo sólo se ejerce desde la autoridad, inmediatamente se desconoce al otro y se pierde la empatía. Es por esta razón que el líder debe trabajar desde la compasión, conocer la organización y entender los objetivos, metas y retos. Así queda claro cómo su liderazgo afecta el sistema organizativo.

Resulta por esto muy importante que el líder trabaje en sus **capacidades de escucha y comunicación efectiva**. Planetree invita a los líderes a trabajar con puertas abiertas. A que realicen rondas y sesiones en los sitios de trabajo de la organización, conozcan la entidad y a sus empleados, a sus familias y a los pacientes. A que se convierta en un líder transversal e integrado con su equipo.

El líder es la **cabeza y el corazón** de la cultura de ACP en las instituciones. Un buen liderazgo es capaz de inspirar a los demás, de transformar culturas y de mantener las transformaciones. Un gran líder debe ser el primero en entender qué es la ACP y lo que significa para su sistema. El conocimiento de los colaboradores y los equipos y el entendimiento de las características de la organización le ayudarán a desarrollar la empatía y compasión necesaria para entender cómo desarrollar bienestar y promover la filosofía de ACP en la organización.

REFERENCIAS

1. Frampton Susan, Guastello Sara, Brady Carrie, Hale Marie, 2008, Guía de cuidado centrado en el paciente, Octubre 2008, Planetree.
2. Hoyos Hernandez, Paula Andrea 2008, Humanizar los contextos de salud, cuestión de liderazgo, Febrero 2008, Universidad de Antioquia - facultad de enfermería.
3. Moreno Yurani, Silva Maria Fernanda, 2019, Relación entre las prácticas de liderazgo y la atención humanizada en instituciones hospitalarias. 2019.