

A LAS FAMILIAS Y SUS PACIENTES: HEMOS CUIDADO EL ALMA

Vivimos en la era de la globalización, industrialización, estandarización de procesos, calidad de procedimientos, la era marketiniana donde es igual de importante “ser” y “parecer”, la era del ranking, la estrategia, los premios de excelencia y la competitividad. Desde mi incorporación a la Clínica San Vicente en el año 2004, he visto multiplicar sus empleados por dos, Realizar fuertes inversiones en últimas tecnologías, Diversificar su cartera de Servicios, Obtener premios de Investigación, Conciertos para Rehabilitación con la Comunidad de Madrid, reestructuración de su plantilla, Creación de Máster específicos de experto.... Como dicen los gurús, una empresa con Misión, Visión y Valores....

En unos tiempos de incertidumbre política, social y económica, la Clínica San Vicente es una Clínica sólida, con trayectoria, con crecimiento, potencial y futuro. ¿Por qué? Me preguntaba ¿que había de “éxito” en una Clínica de media-larga estancia dedicada fundamentalmente a patologías tan discapacitantes como el Daño Cerebral?

La respuesta está en que **la Filosofía, cultura, estrategia y estilo de la Gerencia** ha sido la de incorporar y enfocar a su personal para que no sólo esté preparado técnicamente para desarrollar las tareas diarias de la empresa, sino que al mismo tiempo sea adaptable, empático y resolutivo hacia el paciente.

Se ha valorado por encima de todo la capacidad de los empleados en el uso de las habilidades propias de la **inteligencia emocional**. En este mismo sentido, los propios directivos y la Gerencia también han potenciado sus habilidades emocionales y sociales para empatizar con el resto del equipo y poder transmitir los mensajes y la información básica para que el funcionamiento de la Clínica sea eficiente y eficaz.

Esto va mucho más allá de la buena gestión empresarial, de las carreras vocacionales y del propio código deontológico. Estamos implicando al personal en el alma del Servicio al Paciente. Ya no tenemos que poner la lupa en los premios de excelencia ni en demostrar el éxito de nuestros tratamientos y procedimientos, porque ya hemos recogido lo sembrado. Y seguiremos sembrando, evolucionando, empatizando, sintiendo y transmitiendo estos valores a futuros profesionales que se forman y trabajan en la Clínica San Vicente.

Luján Inés Sanjuán
Responsable de Calidad y Gestión Sanitaria