



Hermanas
Hospitalarias

Humanidad en la Atención

¿Sabías que en nuestra
Institución cultivamos
la humanización en los
planteamientos y en
cada actividad
concreta?

Descubre cómo se
desarrolla este valor
hospitalario en la
futura Provincia de
América Latina.



Ana Cristina Cortes Rodríguez



**Responsable del
área de Trabajo
Social en la Clínica
La Inmaculada
de Bogotá,
Colombia**

Mi nombre es Ana Cristina Cortes Rodríguez y actualmente lidero el área de Trabajo Social en la Clínica La Inmaculada de Bogotá, Colombia. Para nosotros el sentido de la Humanidad en la Atención significa: el ejercicio humano, terapéutico y espiritual, de servir al enfermo, al que sufre, al necesitado, para que pasen de ser excluidos a ser acogidos.

Con el objetivo de **conocer la opinión de las personas a las que atendemos, centro y razón de ser de nuestra misión**, desde la Clínica La Inmaculada realizamos un grupo focal, con usuarios del servicio de salud mental, para conocer, a través de diversas fotografías, cómo nuestros pacientes nos perciben.

Para el desarrollo de esta actividad, utilizamos una primera imagen de la estructura física de la clínica, tomada desde el exterior, en la segunda el monumento de nuestro padre fundador, en la tercera aparecía una imagen de la capilla y finalmente, en la última, un grupo de pacientes, colaboradores y hermanas.

Tras analizar la primera imagen se puso de manifiesto que **la Clínica representa para los residentes un segundo hogar, un lugar donde son respetados, aceptados en su condición**, no solo en lo mental sino también en lo físico y espiritual; no tienen sentimientos de ser ajenos.

La imagen de San Benito Menni, la interpretan como la Fe, la espiritualidad, la historia de una Obra y de un hombre que fue capaz de conformar una comunidad en favor de los enfermos. Promoviendo en ellos la motivación de conocer

la razón de ser de las Hermanas Hospitalarias y el encuentro voluntario consigo mismos.

La tercera imagen, la capilla, simboliza para ellos la atención integral, humana, cálida... Mientras que, la cuarta imagen representa el esfuerzo del colaborador por brindar una estancia acogedora. La presencia de las hermanas que ha significado y significa una vivencia más humana y cercana a la espiritualidad. La importancia de la actividad médico – científica, que se encarga de su tratamiento y recuperación.

Como conclusión destaca que, a pesar de los prejuicios existentes sobre las instituciones de salud mental, nuestros pacientes viven una realidad distinta, ajena a esta percepción existente en la sociedad.

Para finalizar la actividad, utilizamos una figura de pirámide donde los participantes representaron, en los diferentes niveles, su sentir ante la propia experiencia de hospitalidad. Para los usuarios la hospitalidad se ubica en la cúspide, manifestado de manera textual por ellos: **“la hospitalidad se encuentra en cada rincón de la clínica”, “la hospitalidad es el esfuerzo de un grupo de profesionales por ayudar a los pacientes”, “la hospitalidad se siente en todos los lugares de la clínica, en el comedor, en los psiquiatras y demás profesionales que nos atienden; es un conjunto que se sincroniza”**.

Esta experiencia pone en evidencia que, es importante potenciar la **Humanidad en la Atención** y escuchar la voz del usuario, usando aquellos elementos que son significativos en nuestra Institución y que marcan la identidad de la misma.

