

Entrevista a... Soledad Gallardo Bonet

Directora del Bazar de la Fundación Signo



¿Cuánto tiempo llevas?

La verdad es que ya llevo bastante tiempo en gestión, desde el año 96. Como enfermera, he tenido la oportunidad de pasar por todos los niveles de gestión que aparecen en una organización hospitalaria, he sido supervisora de unidad, adjunta de calidad, subdirectora de cuidados y directora

enfermera. Eso me ha permitido conocer bien el entorno hospitalario, tanto de agudos como sociosanitario, que son los espacios donde he desarrollado mi profesión. Por otra parte, mi formación como licenciada en Antropología, creo que ha sido determinante para ayudarme a tener una visión más completa, para conocer cómo se comportan las organizaciones y los indivi-

duos que forman parte de ellas, no olvidemos que la antropología es el estudio y el conocimiento del ser humano y cómo la cultura responde a la necesidad que este tiene de relacionarse con su entorno y de transmitir la información.

¿Qué ha sido lo mejor?

No podría elegir un momento. Siempre que he podido trabajar con grupos he disfrutado, me gusta mucho este tipo de dinámica: tener un proyecto y ser capaz de movilizar a un grupo para conseguir un objetivo común, soy fundamentalmente una persona de trabajo en equipo. Afortunadamente, he tenido la oportunidad de participar en proyectos de este tipo en varias ocasiones, a veces difíciles, como la reconversión de un hospital agudo que pasa a ser sociosanitario, con la dificultad que eso conlleva, con el sentimiento de duelo y la desconfianza de afrontar un nuevo escenario por parte de todo el colectivo profesional; eso fue una experiencia muy enriquecedora para mí. También he participado en proyec-

tos con objetivos a más largo plazo, donde lo importante de mi trabajo era dinamizar y remotivar grupos que habían perdido su ilusión por la rutina en la que se habían visto inmersos.

En este momento estoy en un proyecto interesantísimo, participando en el rediseño de los procesos para un hospital nuevo que abrimos en Mallorca y en breve me incorporaré a la dirección de una de sus áreas transversales dentro del contexto de un modelo organizativo muy novedoso.

¿Qué ha sido lo peor?

Tengo una visión positiva de la vida. Pienso que los momentos buenos y los momentos malos forman parte de una misma realidad y no me detengo a recrearme en ningún momento malo, por tanto, no me veo capaz de destacar ninguno. La única dificultad que me cuesta superar es no ser capaz de acabar un proyecto que yo lidero pero, afortunadamente, casi siempre he contado con equipos lo suficientemente potentes y motivados como para con-



seguir unos buenos resultados. No soy capaz de definir un momento malo que quiera borrar para siempre; seguramente llegará, pero todavía no.

¿Cómo ves el futuro?

El futuro es un presente que se está asomando. En el futuro no pienso que cambien esencialmente los sistemas de gestión, pero pienso que quizás sí hay que profundizar en algunos aspectos en los que ya se empiezan a dar pinceladas, como es incorporar, de una forma decidida, la voz del paciente, algo que debería ser fundamental para el diseño de nuestro sistema de trabajo. Hablamos muchas veces de lo importante que es conocer lo que piensan nuestros usuarios, pero creo que los sistemas que estamos utilizando todavía no nos dan más que un esbozo y tenemos que trabajar más en ello. También tenemos que avanzar en la perspectiva de gestión de personas, no de enfermedades, aunque en ese terreno sí hay mucho escrito y muchísimas iniciativas que nos pueden servir de referencia. Fundamentalmente, pienso que vamos hacia un mundo en el que la ética y la humanización van a convertirse en los protagonistas de la asistencia.

“Fundamentalmente, pienso que vamos hacia un mundo en el que la ética y la humanización van a convertirse en los protagonistas de la asistencia”

¿Crees que en el futuro se le va a dar más importancia a la gestión de la que se le daba hace un tiempo?

Indudablemente, es una obviedad. Una correcta gestión es fundamental; de esto estamos hablando en los foros de costes, en resultados en términos

de salud y en satisfacción. Estos tres pilares van a convertirse en los paradigmas bajo los cuales funciona cualquier tipo de organización sanitaria. Insisto en que no podemos hablar únicamente de resultados fríos y absolutos, sino que los resultados en términos de salud que se obtienen, la mayor parte de las veces están condicionados por cómo la persona vive ese proceso, esa intervención, esa asistencia o ese cuidado que está recibiendo por parte de la organización que le atiende.

“Cuando creamos un proyecto como el del Bazar, lo que pretendíamos era ayudar a identificar, encontrar y obtener documentos que son muy útiles y muy necesarios para el día a día de todas las organizaciones”

Como nueva directora del Bazar, ¿qué planes tienes para los futuros bazares?

El Bazar responde a una necesidad. Muchas veces, no somos conscientes de que tenemos una necesidad hasta que alguien nos enseña que la tenemos. Cuando creamos un proyecto como el del Bazar, lo que pretendíamos era ayudar a identificar, encontrar y obtener documentos que son muy útiles y muy necesarios para el día a día de todas las organizaciones. Es decir, las organizaciones son dinámicas y están vivas, en constante movimiento y con reingeniería de procesos, y por eso se trabaja con multitud de documentos que son necesarios, desde folletos informativos para pacientes hasta vías clínicas, planes asistenciales, planes estratégicos, proyectos de comunicación, etc. Cuando empezamos a trabajar en un proyecto de estos, lo primero que hacemos es averiguar qué está haciendo el resto de organizaciones de las mismas características. Un espacio como Bazar lo que

pretende es ofrecer esa documentación, la documentación que todos los hospitales pueden aportar porque se sienten especialmente orgullosos para poder compartirla con la comunidad. De entrada, el primer objetivo es dar a conocer, de la forma más sistemática y expansiva posible, lo que ofrecemos. Hicimos una primera pincelada en las jornadas de Palma de Mallorca y ahora pensamos utilizar las jornadas de Valladolid como motor para aumentar, incrementar y expandir más este proyecto. Además, no solamente es darlo a conocer, también necesitamos dina-

mizarlo con la aportación de todas las personas que trabajan en organizaciones de salud, objetivo para el cual en breve iniciaremos convocatorias periódicas de premios. Estamos deliberando todavía sobre cuál va a ser el mejor sistema, pero sí sabemos que los documentos que tengan un mayor impacto serán premiados. Habrá unos premios bianuales, que tendrán lugar en el seno de las jornadas, pero además, durante esos dos años, va a haber otros para todos los documentos que tengan mayor repercusión en términos de acceso, de descargas, etc.