

“¿En qué puedo ayudarte?”

Liderazgo humanizado para transformar la experiencia del paciente a través de la experiencia del profesional

Hospital Universitario Ruber Juan Bravo – Madrid

Introducción

La humanización de la asistencia sanitaria comienza mucho antes de que el paciente entre en contacto con el sistema sanitario. Comienza en la forma en que las organizaciones cuidan, escuchan y lideran a sus profesionales.

Partiendo de esta convicción, el **Hospital Universitario Ruber Juan Bravo** puso en marcha la iniciativa “**¿En qué puedo ayudarte?**”, un proyecto de liderazgo humanizado orientado a mejorar la experiencia del paciente a través de la mejora de la experiencia del profesional.

Tras la pandemia COVID-19, los sistemas sanitarios afrontaron uno de los mayores desafíos de su historia reciente: el desgaste emocional de los profesionales sanitarios, el incremento de la presión asistencial y la escasez de profesionales de enfermería. Esta situación afectó directamente al bienestar de los equipos y, de forma inevitable, a la experiencia de los pacientes.

Ante esta realidad, el Hospital Universitario Ruber Juan Bravo decidió impulsar un modelo organizativo basado en un principio fundamental:

Cuidar a quienes cuidan es la forma más eficaz de cuidar mejor a los pacientes.

Enfoque del proyecto

El proyecto se fundamenta en un modelo de **liderazgo humanizado**, entendido como una forma de dirigir las organizaciones sanitarias desde la cercanía, la escucha activa y la participación de los profesionales.

La iniciativa conecta dos dimensiones clave de la calidad asistencial:

- **Experiencia del paciente**
- **Experiencia del profesional**

Ambas dimensiones están profundamente interrelacionadas. Cuando los profesionales se sienten escuchados, valorados y acompañados por su organización, desarrollan su actividad con mayor motivación, empatía y compromiso, generando entornos asistenciales más humanos.

El enfoque del proyecto se basa en cuatro pilares estratégicos:

Liderazgo cercano

Dirección accesible y presencia activa en las unidades asistenciales.

Escucha activa

Creación de canales de diálogo permanente con los profesionales.

Participación de los equipos

Implicación de los profesionales en la mejora organizativa.

Reconocimiento profesional

Visibilización del trabajo y compromiso de los equipos asistenciales.

Desarrollo del proyecto

La iniciativa se implantó mediante un proceso estructurado orientado a mejorar la experiencia de los profesionales y fortalecer la cultura organizativa del hospital.

Entre las principales actuaciones destacan:

Liderazgo accesible

La Dirección de Enfermería implantó un modelo de liderazgo basado en la cercanía con los profesionales mediante visitas periódicas a las unidades, reuniones con los equipos y espacios de diálogo directo.

Comunicación bidireccional

Se desarrolló un plan de comunicación interna que facilita el intercambio de información entre la dirección y los profesionales, promoviendo la participación activa en la mejora del hospital.

Acompañamiento y desarrollo profesional

Se impulsaron programas de acogida para nuevas incorporaciones, iniciativas de mentoring entre profesionales y acciones formativas orientadas a reforzar competencias relacionadas con la calidad asistencial, la seguridad del paciente y la experiencia del paciente.

Cultura de reconocimiento

El proyecto incorpora iniciativas destinadas a reforzar el orgullo de pertenencia y el reconocimiento profesional, entre las que destacan:

- el boletín digital **Latido Ruber**, que permite compartir proyectos, experiencias y buenas prácticas de los profesionales
- el **Proyecto de Reconocimiento**, destinado a visibilizar el compromiso y la excelencia de los equipos asistenciales

Estas acciones han contribuido a fortalecer la cultura organizativa y a generar un entorno de trabajo más participativo y motivador.

Resultados

La implantación del proyecto ha generado mejoras significativas tanto en la experiencia del paciente como en la experiencia del profesional.

Entre los resultados más relevantes destacan:

- incremento superior a **20 puntos en el indicador Net Promoter Score (NPS)** de atención de enfermería
- reducción del absentismo profesional
- disminución de la rotación de profesionales
- mejora del clima laboral, con más del **70 % de valoración positiva**
- reducción significativa de reclamaciones asociadas a unidades de enfermería

Estos resultados reflejan el impacto positivo del liderazgo humanizado en la calidad asistencial y en la satisfacción de los pacientes.

Carácter innovador

El carácter innovador del proyecto reside en su enfoque integral de la humanización de la asistencia sanitaria.

Frente a modelos tradicionales centrados exclusivamente en la atención al paciente, esta iniciativa sitúa el **liderazgo y el bienestar de los profesionales como base para mejorar la experiencia del paciente.**

Este enfoque introduce una transformación cultural en la organización, basada en la confianza, la corresponsabilidad y el reconocimiento de los profesionales como protagonistas del cambio.

Transferibilidad

El modelo desarrollado presenta un alto potencial de aplicabilidad en otras organizaciones sanitarias.

El proyecto se basa principalmente en cambios culturales y organizativos que pueden implementarse en distintos entornos asistenciales sin requerir grandes inversiones económicas, lo que facilita su replicabilidad.

Conclusión

La iniciativa “**¿En qué puedo ayudarte?**” demuestra que la humanización de la asistencia sanitaria comienza en el liderazgo y en el cuidado de quienes cuidan.

Cuando los profesionales se sienten escuchados, reconocidos y acompañados por su organización, desarrollan su trabajo con mayor empatía, compromiso y vocación de servicio.

El proyecto impulsado en el **Hospital Universitario Ruber Juan Bravo** evidencia que el liderazgo humanizado no solo mejora el bienestar de los profesionales, sino que se traduce directamente en una mejor experiencia para los pacientes.