

ÉTICA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD

Carlos Prado

1. INTRODUCCIÓN

En todas las organizaciones existen necesidades de información, comunicación de doble vía y trato adecuado a los públicos internos como externos.

La misma estructura de las instituciones plantea ciertas restricciones, barreras y requerimientos que están estrechamente ligados al contenido, cantidad y flujo de la comunicación.

Las instituciones dedicadas al cuidado de la salud no son una excepción; por el contrario, en ellas se presentan realidades, actitudes y comportamientos que plantean retos en el aspecto ético de las Relaciones Públicas, que tienen que ver con el trato a los demás, la información oportuna, los valores de verdad y solidaridad.

Es sabido que las personas que acuden a un centro de salud lo hacen por una necesidad específica: acceder a un tratamiento médico para recuperar su salud. Esta necesidad es impostergable y cualquier elemento perturbador agrava el malestar por la carga emotiva que conlleva.

Igualmente, el personal de la institución enfrenta presiones, urgencias de comunicación, y limitaciones que muchas veces escapan a su desempeño, pero ante los cuales debe responder con una actitud serena, amable y ampliamente responsable en el trato a los demás.

El comportamiento ético es fundamental en estos casos, pues un manejo inadecuado de la información, como por ejemplo hacer público la existencia en el centro de salud de pacientes portadores de virus terminales, ocasionaría mayores crisis a las existentes por el resquebrajamiento de la salud.

Igualmente un trato inadecuado atenta contra el grato ambiente que debe reinar en estas instituciones, dada la alta sensibilidad de las personas internadas y sus familiares.

En tal sentido, en el presente trabajo se analizan algunos aspectos básicos de esta problemática:

- La interacción humana crea necesidades de comunicación y manejo adecuado de relaciones humanas,
- La aplicación de las Relaciones Públicas crea retos al personal que labora en las instituciones de salud, y
- La importancia de un código ético que regule las acciones de los encargados de las Relaciones Públicas.

2. INTERACCIÓN HUMANA

Los Relacionistas Públicos se interesan en conocer gente, en aprender cómo y porqué se comunican y en lograr relaciones positivas y productivas conforme a los necesidades particulares de cada institución.

Cada persona desempeña numerosos papeles en el transcurso de sus vidas. En este proceso ella "emplea una diversidad de máscaras" (O'Brien, 1983) mientras realiza sus trabajos y sus deberes sociales. Estas máscaras a menudo las protegen en sus relaciones con los

demás. La máscara puede ser, y casi siempre lo es, una armadura con la cual los seres humanos se encaran con el mundo y sus problemas.

La capa exterior de su propia personalidad podrá acuñarse como las "numerosas caras" con las que intenta vivir, conocer y trabajar. La persona siempre trata de mostrar la máscara adecuada para el papel o situación en que se vive y de demostrar que es capaz de tener siempre la situación en sus manos. Por ejemplo, se puede mostrar alegre, feliz, triste, colérico o en paz, según lo demande la circunstancia.

Es decir, las personas pueden ocultar todo aquello que se identifica socialmente como indecente, inaceptable, no placentero o inútil, bajo la máscara o coraza en sus tratos con los demás. También podrá ocultar mucho de ella misma y simular actitudes ajenas a la verdad.

Estas máscaras se ponen de manifiesto cuando se trabaja con personas que han sufrido el resquebrajamiento de la salud, que anhelan mantenerse saludables y alcanzar un estado de bienestar en el cual puedan sentirse contentos y ser más productivos.

El personal del centro de salud, sea cual fuere su función o nivel debe aceptar la existencia de estos hechos y tratar de entender la dificultad, preocupación y angustia de los enfermos, de sus familiares y de las máscaras que cada uno de ellos tiene en ese momento: dolor, preocupación, tensión, ansiedad, o inquietud.

Cada persona que labora en el centro hospitalario forma parte de un solo cuerpo y debe entender que, independiente de su trabajo especializado, está inmerso en la aplicación de una misma política institucional de relaciones humanas.

Cada trabajador puede ser instrumento de factores o medidas que permitan sobrevivir, salvar o aún hacer más llevadera la enfermedad.

Lo que cada trabajador aporta a la situación, a los pacientes o familiares es importante. Por ello todo el personal de las instituciones de salud necesita reconocer que la comunicación y la aplicación de adecuadas Relaciones Públicas, que son la expresión organizada de las relaciones humanas, es esencial en sus vidas y en su trabajo.

3. APLICACIÓN DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD

Hay quienes piensan todavía que las Relaciones Públicas son meras acciones sociales, y de igual manera, otros que son pura comunicación. Ni lo uno ni lo otro.

Uno de los principios básicos de las Relaciones Públicas, es el lograr el mutuo entendimiento entre la institución y sus públicos. Proporciona profundidad al sentido de responsabilidad social en las empresas y contribuyen al bienestar público. Sirve también para mejorar las relaciones que nuestra sociedad requiere.

Para ello las Relaciones Públicas deben instituir el diálogo, como fundamento esencial para la convivencia entre los diversos estamentos internos de la institución, así como entre la institución y su público externo.

Hoy en día las Relaciones Públicas se centran en restablecer la comunicación en doble sentido: entre patrono y trabajador; entre productor y consumidor, entre la empresa y la comunidad; a fin de lograr recíprocamente los objetivos que se han propuesto y en definitiva la integración plena sobre ellos. (Simon y Soria, 1991)

El objetivo de las Relaciones Públicas debe ser compatible con el objetivo terminal de la institución, en este caso es el brindar servicios para el bienestar personal y social.

Es decir, en las instituciones de salud, el objetivo esencial de las Relaciones Públicas, no solo consiste en lograr la buena comunicación, sino ganarse la voluntad y predisposición del público externo. Al lograrse esta buena voluntad la institución de salud se encuentra en mejores condiciones para prestar sus servicios humanitarios.

Existe también un principio que está más acorde a las normas éticas que deben existir en las Relaciones Públicas de las instituciones de salud y es el siguiente:

Para lograr buenas Relaciones Públicas las instituciones no solamente deben obrar con acierto y honestidad, sino que deben también ilustrar y persuadir positivamente a la opinión pública, a fin de que ésta reaccione favorablemente y apoye los esfuerzos de dichas instituciones y no sean presa fácil de influencia negativas o desorientadoras. (Flores Bao, 1985)

En las instituciones de salud, por la particularidad de los casos que allí se tratan, hay un ambiente permanente de alta sensibilidad. Las personas son altamente influenciables y cualquier rumor crea tensiones y conflictos. La desorientación está muy cerca y el enojo aflora con facilidad.

En los centros de salud no se puede aplicar el antiguo criterio mercantilista de "al diablo con el público"; la angustia ante el dolor y lo incierto de la enfermedad hace que nos aferremos aún más a la vida y es por ello que los pacientes adoptan actitudes que generalmente no aflorarían en situaciones normales.

Por ello, el principio ético planteado, es base primordial en un trabajo de Relaciones Públicas en centros de salud, en la medida que "no solamente se debe obrar con acierto y honestidad, sino que deben también ilustrar y persuadir positivamente a la opinión pública".

Las Relaciones Públicas deben formar, desarrollar y fortalecer la imagen de la institución ante la opinión pública, en nuestro caso, formada principalmente por los pacientes y sus familiares.

La capacidad de opinar con respecto a una entidad de salud es privativa de toda persona y grupo humano, y por ello la tarea fundamental de las Relaciones Públicas es promover que este tipo de opiniones sean las más adecuadas; si un usuario posee información suficiente y recibe atención adecuada, es capaz de emitir opiniones firmes y favorables sobre la institución de salud, como producto de la confianza que tiene con ella.

Como sabemos, en las relaciones centro de salud y paciente, la confianza es el elemento gravitante de las mismas. Si esta no existe, si hay un prejuicio o actitud negativa, se agrava la situación tanto para el paciente que cree no estar recibiendo el tratamiento adecuado, y para la institución que deberá convivir con un enfermo que encuentra todo mal y agrega nuevos conflictos, influyendo negativamente ante las demás personas (pacientes o visitas) del centro hospitalario.

Hay que agregar que el público actual ya no acepta informaciones parciales, distorsionadas, verdades a medias o exageraciones, sobre todo cuando se trata de información sobre la vida misma.

Como fondo de los objetivos para un programa de Relaciones Públicas con los públicos de una institución de salud, se encuentra la política general de la entidad, la misma que se pone de manifiesto en la actitud humanitaria y la filosofía de servicio hacia la comunidad.

La función de las Relaciones Públicas por tanto es clave para crear una filosofía institucional, formar actitudes positivas y desarrollar acciones comunicacionales, partiendo del interior de la propia institución, con los empleados que deben disponer de un agradable ambiente laboral para estar capacitados y brindar atención racional y equilibrada en cada situación que se presente.

4. HACIA UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LOS CENTROS DE SALUD.

El trato con el público constituye un factor de enorme influencia en las buenas Relaciones Públicas en los centros de salud y por tanto es indispensable cultivarlo y perfeccionarlo. A su vez plantea situaciones que involucran principios éticos referidos a:

- Cortesía y gentileza.
- Tolerancia y paciencia.
- Buena y precisa comunicación.

En las instituciones estatales de salud debemos agregar:

- Cumplimiento en los horarios de atención.
- Celeridad y honestidad en los trámites administrativos.
- Trato personal adecuado.

Al respecto proponemos la adopción del siguiente código ético de Relaciones Públicas en las instituciones de salud:

- El Relacionista Público debe estar firmemente interesado acerca de lo que el público que acude a un centro de salud piensa, quiere, sabe, ignora o rechaza.
- Sólo cuando se disponga de una información objetiva podrá planificar sus programas de Relaciones Públicas, sustentadas en el respeto a la persona humana.
- El Relacionista Público debe encontrarse en condiciones de anticipar oportunamente las reacciones del público, y actuar ante ellas con honestidad, verdad y oportunidad.
- El Relacionista Público no debe revelar ni manipular la información que posee sobre los pacientes, en base a las situaciones particulares de salud que se presentan.
- El Relacionista Público no debe tratar de crear imágenes de eficiencia empresarial basadas en el escarnio de la dignidad personal de los pacientes.
- El Relacionista Público debe en todo momento, compaginar lo que propone y lo que realmente hace. Debe existir una relación de identidad entre lo que ofrece y la realidad de la institución.
- En todo momento se deberá respetar la personalidad del público que concurre al centro de salud y comprender las alteraciones de su conducta.
- El Relacionista Público que labora en una institución de salud debe correlacionar las magnitudes "ser" (conocimiento profesional) el "saber" (práctica profesional) con el "debe ser" (predicar con el ejemplo humanitario).

5. CONCLUSIONES

- Las buenas Relaciones Públicas son responsabilidad de todas y cada una de las personas que trabajan en las instituciones de salud.
- Las personas que acuden a los centros de salud lo hacen impulsadas por la necesidad de un servicio que esperan recibir con prontitud y adecuada atención.
- El resquebrajamiento de la salud condiciona un cuadro de alteración de la conducta, que puede llevar a expresiones de alta sensibilidad, que no se manifiestan en situaciones normales.
- Corresponde al personal de Relaciones Públicas desarrollar una filosofía, políticas y prácticas de Relaciones Humanas y comunicación que contemplen las necesidades particulares de los públicos involucrados.
- El trabajo en los centros de salud se desarrolla bajo principios de gran responsabilidad ética, de respeto a la dignidad de la persona humana.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

FLORES BAO, Francisco: Relaciones Públicas, Ciencia de la Integración Humana. Desa, Lima, 1981.
FAGOTHEY, Agustín: Ética, teoría y aplicación. McGraw-Hill, México, 1995.
O'BRIEN, Maureen: Comunicación y Relaciones en la Enfermería. Editorial manual Moderno, México, 1983.
SIMON, Raymond y Víctor SORIA: Relaciones Públicas y Humanas. Ediciones Orientación S.A. México, 1991