

La importancia de los Servicios de Base en la atención del enfermo

María Riestra

Doctora en Medicina; ha sido profesora de Dietética en la Universidad de Navarra en Pamplona, España. Ha dirigido los Servicios de Base de la Clínica Universitaria.

1. INTRODUCCIÓN

Al referirme al Hospital quiero considerarlo —en línea con P. Drucker— como una organización de especialistas del conocimiento¹ que se articulan en la consecución de un proyecto común: la curación del paciente, ya sea mediante la recuperación o mejora de la salud o evitando la pérdida de la misma². Ya no son los médicos los únicos protagonistas de este universo que utiliza productivamente el conocimiento; forman parte del mismo informáticos, técnicos de mantenimiento, dietistas, lavanderas, etc. y toda la enfermería repartida por el Hospital.

Actualmente, el Hospital está comprometido en la integración de diferentes profesionales y especialistas que no son exclusivamente las clínicas. Importa que cada uno de los saberes ocupe un lugar que viene determinado por la contribución a la tarea común, que es la atención integral del paciente —entendiendo como tal a toda persona que está bajo cuidados médicos— y que es ofrecida por todos los profesionales del Hospital. «Cada miembro de la organización hace una aportación vital sin la cual no hay resultados, pero ninguno por sí mismo —por sí solo— produce resultados. La posición de cada uno está determinada por su mayor o menor contribución a la tarea común, más que por la superioridad o inferioridad inherentes»³.

¹ Cfr. P. DRUCKER, *La sociedad postcapitalista*, Barcelona 1993, pp. 16–18.

² Cfr. M. RIESTRA VÁZQUEZ, *Gestión de Dietas en el Hospital. Nutrición aplicada y dietoterapia*, Pamplona 2000, p. 250.

³ P. DRUCKER, *La sociedad postcapitalista*, cit., p. 64.

A la vez, la atención al paciente debe ser personalizada, ha de impartirse a cada uno de acuerdo con sus necesidades. Esto genera los cuidados individualizados que realiza cada profesional del Hospital al tratar al paciente como un alguien irrepetible. Se trata de una estrategia orientada al servicio, entendiendo por Servicio aquella realidad que en un momento determinado debe satisfacer las expectativas de una persona, del paciente.

Como subrayaba el anterior Director de la Clínica, Francisco Errasti: «No sólo es hacer las cosas bien desde el punto de vista técnico sino que es, sobre todo, una cuestión de atención a los demás, de coherencia y contacto humano; nadie queda excluido de esta tarea porque somos las personas las que dignificamos el trabajo y esta dignidad a la que se eleva el esfuerzo humano, adquiere su máxima significación y nobleza cuando se hace en servicio de los demás»⁴.

En el Hospital, los Servicios Fundamentales son los servicios clínicos compuestos por médicos y enfermeros, y los Servicios de Base son aquellos que posibilitan el funcionamiento de los anteriores. En la mayoría de las ocasiones, estos últimos no son buscados directamente por el paciente. Entre ellos están los Servicios de mantenimiento, informáticos, dirección y gestión, administrativos, dietas, limpieza, etc. Tanto los Servicios Fundamentales como los de Base representan la oferta de servicio global del Hospital.

Me referiré en esta exposición a los Servicios de Base que incluyen las Áreas de limpieza, alimentación y ropa en la Clínica de la Universidad de Navarra. Estos Servicios ayudan al restablecimiento y mantenimiento de la salud de los pacientes siendo un complemento esencial de la actividad asistencial para una atención personalizada del paciente. También facilitan las condiciones para el desarrollo de la actividad profesional de cada una de las personas que trabajan en la Clínica, que se fundamenta en el trabajo en equipo.

En estas páginas, se centrará la atención en el modo cómo en la Clínica Universitaria nos esforzamos por llevar a la práctica lo que el Beato Josemaría *vió* que debía ser la atención al enfermo. Ciertamente, el caso de la Universidad de Navarra —cuyo nacimiento y desarrollo siguió tan de cerca— es en buena medida único, y son también únicas algunas soluciones que en la Clínica se siguen. Pero de todos modos, haciendo abstracción de las peculiaridades de la Clínica Universitaria, espero que la exposición que nos disponemos a hacer sirva para captar lo esencial de la enseñanza del Beato Josemaría al respecto, que —anticipando la conclusión— puede resumirse en *querer al enfermo*.

⁴ F. ERRASTI GOENAGA, *Clausura del Curso de Administración de Servicios de la Clínica Universitaria de Navarra. Servicio de Dietas y Alimentación*, Pamplona 1992.

2. LOS SERVICIOS DE BASE DE LA CLÍNICA DE LA UNIVERSIDAD DE NAVARRA

La Universidad de Navarra —fundada en 1952 por el Beato Josemaría Escrivá de Balaguer— es una obra de apostolado corporativo del Opus Dei. Es una Universidad no estatal, regida con autonomía conforme a sus propios estatutos, con un estilo propio para la enseñanza y la investigación. El Beato Josemaría sintetizaba con estas palabras lo que esperaba de la Universidad de Navarra como obra apostólica: «El criterio en este campo es que el Opus Dei, que tiene fines exclusivamente espirituales, sólo puede realizar corporativamente aquellas actividades que constituyen de un modo claro e inmediato un servicio cristiano, un apostolado»⁵. Y en otro lugar: «La Universidad de Navarra surgió en 1952 —después de rezar durante años: siento alegría al decirlo— con la ilusión de dar vida a una institución universitaria, en la que cuajaran los ideales culturales y apostólicos de un grupo de profesores que sentían con hondura el quehacer docente. Aspiraba entonces —y aspira ahora— a contribuir, codo con codo con las demás universidades, a solucionar un grave problema educativo: el de España y el de otros muchos países, que necesitan hombres bien preparados para construir una sociedad más justa»⁶.

El Beato Josemaría quiso que la atención de los Servicios de Base de la Clínica Universitaria tuviera el mismo tono familiar que tienen las labores apostólicas que promueve el Opus Dei⁷. Concretamente —como recordaba el profesor Gonzalo Herranz—, quiso que desde el comienzo «las funciones de Administración de la Clínica Universitaria fueran asumidas por mujeres del Opus Dei. Quiero detenerme brevemente en este punto para que podamos captar todo el valor de esta decisión. No es mi propósito ponderar aquí las complejidades técnicas, la eficiencia organizativa, la tensión psicológica que demandan la atención de unos requerimientos que se mantienen inalterados las veinticuatro horas de cada día sobre los Servicios de Cocina, Lavandería, Limpieza, etc., de un Hospital moderno. Lo que quiero destacar es el valor de signo de predilección por los enfermos que tuvo tal decisión: al encomendar a las mujeres del Opus Dei, sus hijas, estas tareas —que, en honor de la verdad, hay que calificar de duras, a veces extenuantes, y que siempre son retribuidas

⁵ *Conversaciones*, 27.

⁶ *Ibidem*, 82.

⁷ Sobre la dimensión familiar en la Iglesia y en el Opus Dei, cfr. P. RODRÍGUEZ, *El Opus Dei como realidad eclesiológica*, en P. RODRÍGUEZ - F. OCÁRIZ - J.L. ILLANES, *El Opus Dei en la Iglesia*, Madrid 1993, pp. 109-111.

con muy poca gloria humana o fama personal—, el Padre dió para atender a los enfermos lo mejor que tenía»⁸.

Inicialmente se pensó que la dirección del Servicio de Dietas y Limpieza recayera provisionalmente sobre una persona mayor, con experiencia, hasta que pudiera formarse un equipo competente y dotado de los instrumentos necesarios. Pero el Fundador del Opus Dei, el Beato Josemaría, vió preferible retrasar la inauguración de la Clínica hasta que estuviera instalado el departamento y completa la plantilla que se haría cargo de la limpieza, ropa y alimentación de pacientes y personal.

En ese empeño del Beato Josemaría por garantizar una atención a los enfermos llena de delicadeza podemos descubrir —sin temor a equivocarnos— que la existencia de la Administración en la Clínica es fruto de su amor de predilección por los enfermos, por los que sufren, de la experiencia suya personal del dolor y de atención a los demás. Siempre vió como providencial el hecho de que el Opus Dei naciera y se fortaleciera en los hospitales y en los barrios pobres de Madrid, porque entre ellos ejercitaba su ministerio y porque a su oración confiaba sus intenciones. Su experiencia personal —de su labor entre enfermos y de su identificación con Cristo, que quiere ser reconocido en los enfermos y necesitados— le llevaba a repetir de mil maneras lo que escribió en *Camino*: «Niño. —Enfermo. — Al escribir estas palabras, ¿no sentís la tentación de ponerlas con mayúscula? —Es que, para un alma enamorada, los niños y los enfermos son El»⁹.

Por ese motivo quiso «para la Universidad de Navarra, y especialmente para su Clínica, ese aire luminoso, ordenado y limpio, humanamente agradable que sabe proyectar en un ambiente sólo aquel que tiene un concepto entrañable de lo que es un hogar, Y sabía muy bien que ese aire solamente se mantiene por quienes, como sus hijas, poseen la gracia del cuidado de los detalles, ese peculiar don femenino»¹⁰.

Con el impulso del mensaje del Beato Josemaría se abre una nueva perspectiva y los Servicios de Base adquieren otra dimensión. A su objetivo específico de atención personalizada al paciente, se añade la particularidad de que se realice en un clima de atención y cariño esmerado y con un hondo sentido sobrenatural y apostólico. Así mismo, se tiende a facilitar el ambiente de familia entre el paciente, sus parientes y el personal sanitario. Se contribuye a la disposición de servicio que realza la dignidad y respeto de la persona, creando unas condiciones y un clima que

⁸ Cfr. G. HERRANZ, *Sin miedo a la vida y sin miedo a la muerte. Palabras de Monseñor Josemaría Escrivá de Balaguer y Albás a médicos y enfermos*, en AA.VV., *En memoria de Mons. Josemaría Escrivá de Balaguer*, Pamplona 1976, p. 164.

⁹ *Camino*, 419.

¹⁰ Cfr. G. HERRANZ, *Sin miedo a la vida...*, cit., p. 165.

ayuden a superar la enfermedad y sus consecuencias, y facilitando el acercamiento a Dios de pacientes, familiares y empleados. En definitiva, podemos decir que los Servicios de Base contribuyen a realizar la finalidad humana y espiritual con la que el Beato Josemaría impulsó la creación de la Clínica Universitaria de Navarra.

3. DIGNIDAD DE ESTOS TRABAJOS.

En la puesta en marcha de estos servicios, se contó con mujeres que conocieran el espíritu del Beato Josemaría y que dieran una calidad profesional idónea a lo que se quería conseguir en la Universidad y en la Clínica. Desde el inicio, la prioridad de estas mujeres fue que las personas que realizasen estas tareas se adaptasen a aquel estilo familiar que el Beato Josemaría quería que tuvieran los instrumentos apostólicos del Opus Dei. Lo anterior comportaba que quien lleva a cabo esa tarea, vea reconocido y facilitado su trabajo, pieza fundamental de la eficacia de la labor apostólica. Para ello, se cuidaron *aspectos materiales* entre los que podemos señalar:

1. La dotación técnica óptima a la situación de cada área de trabajo, que se ha actualizado de acuerdo con las nuevas tecnologías, de manera que estas tareas se puedan realizar con la menor carga de esfuerzo físico, en las mejores condiciones ambientales, etc. Al estudiar nuevos proyectos, se procura ofrecer tanto una solución técnica avanzada —que esté al nivel de los demás departamentos de la Clínica— como una organización de trabajo que permita realizar las tareas con más calidad y seguridad.

2. El arreglo personal de las personas que realizan estas tareas —en los turnos de limpieza, en las cocinas, etc.—, en similitud al resto del personal de la Clínica, cuidando con esmero la pulcritud que facilita el ambiente acogedor y muestra el respeto que se tiene hacia las personas.

Teniendo en cuenta que para la consecución de los fines propuestos se requiere una gran preparación, organización y competencia profesional de las personas que trabajan en estos Servicios de Base, siempre se ha tenido gran preocupación por los *aspectos formativos* de todas y cada una de las personas que desempeñan sus tareas en estos servicios. Destaco a continuación algunos de estos aspectos:

1. Una formación profesional adecuada a sus circunstancias personales —según el grado y tipo de formación previa— y a las peculiaridades del puesto de trabajo que van a ocupar. Se fomentan algunos aspectos como el trabajo en

equipo y la realización de las tareas con iniciativa personal para mejorar la calidad de las mismas.

2. Esta formación se imparte en ocasiones en el propio centro y en otras, se recurre a otros medios como cursos a distancia, asistencia a clases teórico-prácticas, etc. Se sigue un plan continuado que va variando con los años y que se adapta a cada persona en función del tiempo que lleve en los trabajos.

3. Se fomenta que cada persona se desarrolle según sus aptitudes personales y que todas puedan tomar decisiones que sean en beneficio del grupo de trabajo y de una atención óptima del paciente.

4. Las personas que ejercen cargos intermedios o directivos en cada área del Servicio deben atender las sugerencias que les hacen las personas que realizan de manera específica cada tarea y recabar su opinión y experiencia a la hora de impulsar nuevos trabajos, renovar la maquinaria o mejorar los procedimientos de trabajo.

5. No sólo interesa la formación profesional sino la formación integral de la persona. Por ello, se ofrece formación humana y espiritual mediante la asistencia —libre y voluntaria— a clases, charlas o conferencias que se dan en el propio Servicio, en la Clínica o en la Universidad.

Todos los profesionales de la Clínica y de la Universidad han valorado siempre la aportación que suponen estas tareas, —como han aprendido del Beato Josemaría y de los sucesivos Prelados del Opus Dei, Monseñor Álvaro del Portillo y Monseñor Javier Echevarría—, pues en los Servicios de Base *entra por los ojos* lo que el Beato Josemaría soñó que había de ser la Clínica. Por ese motivo, es frecuente que quien visita la Universidad sea invitado a conocer nuestra zona. En alguna ocasión, comentaba Jorge Oroviogicoechea, Subdirector de la Clínica: «Buscamos que el espíritu de los comienzos esté presente en todos los ámbitos del hospital, pero donde puede decirse que se encuentra en estado puro es en Dietas y Limpieza: la mayoría de las personas que trabajan allí no ven ni conocen al paciente, pero es indudable que su trabajo se centra en él. Esto genera en el resto de la Clínica un nivel de cuidado del detalle, de servicio esmerado que no busca nada a cambio, que es insustituible».

A cada una de las personas que trabajan en estos Servicios les ayuda ver la atención y respeto de los profesionales que vienen y ponen todo el interés en que las cosas estén limpias y ordenadas, se esmeran en su arreglo personal, están sonrientes, contestan con amabilidad, etc. Así, a los invitados les resulta más elo-

cuenta su actitud —porque les ven con deseo de servir y porque hablan con un sano orgullo de su quehacer— que la misma explicación que se les brinda. Al final, les dan la enhorabuena.

Conocer estos Servicios es parte del plan de formación de los profesionales de la Clínica (médicos, enfermeras, auxiliares), especialmente al inicio de su estancia en la Clínica, para que conozcan estas tareas y valoren y respeten a las personas que las realizan.

La trascendencia que tiene la tarea bien hecha es más difícil de percibir por parte de las personas que trabajan en áreas de Dietas, Lavandería y Planchero donde el contacto con el paciente no es habitual. Hay que estimular, desde la Dirección del Servicio, que cada profesional al hacer su trabajo, no solamente vea patatas o sábanas, sino que aprenda a ver almas, personas que sufren, y que aprendan también que ellas pueden aliviar este sufrimiento con el trabajo bien realizado. Nos recuerda el Beato Josemaría: «No pases indiferente ante el dolor ajeno. Esa persona —un pariente, un amigo, un colega [...], ése que no conoces— es tu hermano [...]»¹¹.

Es adecuado aplicar a estas tareas la afirmación de Levitt: «la gente usa de las apariencias para hacer estimaciones acerca de la realidad»¹². Cuando el paciente al entrar en una habitación, nota el olor de la limpieza; se encuentra en el armario el edredón en bolsa precintada; cuando le llega la comida en una bandeja con una combinación armoniosa de colores, con olor apetitoso y a la temperatura adecuada de cada plato, capta —a partir de detalles materiales— que se le está prestando un servicio y que se le trata con dignidad. Además, habitualmente son aspectos que conoce, sobre los que tiene gustos y opiniones definidos, que le ayudan a valorar las atenciones y aplicar este juicio al resto de las prestaciones del hospital. Si las cosas que conoce “van bien”, seguro que lo demás —el diagnóstico y el tratamiento que recibirá— también. El paciente capta el nivel de calidad del Hospital, y ésto da lugar a un flujo de confianza que facilita todo el proceso clínico. Estas tareas —bien hechas— aportan un importante valor añadido al Hospital.

De manera plástica lo expresa Ana García Bercebal, directora de estos Servicios durante más de veinte años: «Para nosotros trabajar bien, con el máximo de calidad, es llegar a pequeños detalles, como el de la presentación de la bandeja de comida de cada enfermo». Hemos aprendido del Beato Josemaría a descubrir el valor sobrenatural de ese servicio realizado cuidando los detalles: «Que sepas, a diario y con generosidad, fastidiarte alegre y discretamente para servir y

¹¹ *Surco*, 251.

¹² T. LEVITT, *Marketing Intangible Products and Product Intangibles*, en «Harvard Business Review», 59 (1981), 95-102

para hacer agradable la vida a los demás. —Este modo de proceder es verdadera caridad de Jesucristo»¹³. También que: «Cualquier trabajo, aun el más escondido, aun el más insignificante, ofrecido al Señor, ¡lleva la fuerza de la vida de Dios!»¹⁴.

En sus viajes a Pamplona y visitas a la Clínica, Monseñor Álvaro del Portillo recordaba el sentido sobrenatural del trabajo que se realiza en este Servicio y comentaba —de forma gráfica— que no estábamos aquí sólo *para administrar los garbanzos y las judías* sino para ofrecer el dolor de los enfermos puesto que, a veces, ellos no han aprendido a ofrecerlo.

Ana García Bercebal expresa el deseo de cada una de las personas que desarrollan estas tareas más escondidas con estas palabras: «Queríamos atender a cada paciente con predilección, con la solicitud que merece, cuidarlo— desde nuestro sitio— con delicadeza». En sus visitas a la Clínica, los sucesores del Beato Josemaría han comentado a las personas que trabajan en estos servicios que ellas reciben el agradecimiento directamente de Cristo al realizar obras de misericordia —dar de comer, vestir, limpiar, etc.—¹⁵. Así también lo expresaba el Beato Josemaría: «Olvídate de ti mismo [...] Que tu ambición sea la de no vivir más que para tus hermanos, para las almas, para la Iglesia; en una palabra, para Dios»¹⁶.

A veces, a estas áreas “más ocultas” llega el agradecimiento de los enfermos, de los médicos o de las enfermeras con una caja de bombones, una nota, una llamada, etc. Es habitual que un paciente, y en ocasiones sus acompañantes, pidan a las enfermeras poder visitar las áreas de Planchero y Dietas; y aunque nuestra intención se dirige enteramente a agradar a Dios, recibir esas muestras de reconocimiento es un estímulo para continuar realizando adecuadamente nuestra tarea.

4. INFLUENCIA EN LA SOCIEDAD DE ESTAS TAREAS.

a) En el personal de la Clínica y la repercusión en su ambiente familiar y social

La formación profesional, humana y sobrenatural de las mujeres que trabajan en estos Servicios repercute en su ambiente familiar y social. Así, siempre

¹³ *Forja*, 150.

¹⁴ *Ibidem*, 49.

¹⁵ Cfr. *Mt.* XXV, 31-40; cfr. *Es Cristo que pasa*, 111.

¹⁶ *Surco*, 630.

que es oportuno, sus familiares y amigos conocen las áreas de trabajo —especialmente las de Cocina y Lavandería que resultan más inaccesibles— y aprenden a valorar el trabajo que realizan.

Para ayudar a conseguir el ambiente de familia, se cuidan detalles peculiares en los días de fiesta, como es costumbre al menos en las familias en España. Por ejemplo: los domingos y festivos, se ponen unos manteles especiales en las bandejas de la comida y a todos los enfermos cuyo tratamiento dietético se los permite, se les ofrece un aperitivo. Se celebran con los pacientes las “fiestas de familia” del Opus Dei (la fiesta del Beato Josemaría, por ejemplo), así como las fiestas locales, por ejemplo, el 7 de julio, día de San Fermín, patrón de la ciudad, se pone un lazo rojo a cada servilleta y se sirve un menú navarro; el día de San Francisco Javier, se pone un postre típico de ese día; en la fiesta de Todos los Santos, los Buñuelos de Viento, postre tradicional de España; en Navidad se adornan las bandejas con motivos típicos de esta época y se ofrece al paciente y a sus acompañantes turrón y cava. También en estas fechas, se decora la Clínica con adornos típicos, como los pinos y abetos decorados y se instala el Nacimiento. Es una ocasión para que las personas que trabajan en la Clínica se animen a decorar sus zonas de trabajo y a vivir esas fiestas con sentido cristiano. Por ejemplo, el jardinero pone el Misterio del Nacimiento en el jardín y cada año lleva la ropa de la Virgen y San José al Planchero para que se la preparen.

Se crea un ambiente distendido, de confianza que repercute en cada persona que trabaja en la Clínica y que se transmite en su hogar. Es habitual que llamen a una enfermera o a un médico para pedir una receta de un plato particularmente apetitoso que han visto; que un familiar solicite las recetas de los menús sin sal o de los purés para su hijo que en casa no come nada; piden consejos cuando van a comprar un electrodoméstico, ropa para la casa, etc. M^a Luisa Ruiz de Conejo, quien fue durante varios años la Coordinadora de estos servicios, contaba cómo en una ocasión, después de explicarles a los jefes de servicio clínicos lo que es este Servicio en la Clínica —y lo que comporta mantener el acogedor ambiente de familia-, se le acercó uno y le dijo: después de esto, voy a valorar más a mi mujer.

Otro aspecto importante es la atención material de los Oratorios, que comporta que se tenga todo lo adecuado para que los Capellanes de la Clínica puedan atender a los enfermos en su habitación: llevarles la Sagrada Comunión (cada día si lo desean) y el Viático, así como para que, en ocasiones, puedan celebrar la Santa Misa. Hay también una zona para que los sacerdotes enfermos puedan celebrar la Santa Misa, en las condiciones que les permita su enfermedad. Es habitual recoger testimonios de personas que, al visitar los Oratorios de la Clínica y ver el cariño con que se cuidan los detalles materiales que se refieren al culto, se han sentido removidas y les ha servido para acercarse a Dios.

Todo esto favorece el clima de cariño y atención propio de una familia cristiana. Son testimonio las palabras recogidas en la carta que un matrimonio escribió —después de pasar una larga temporada con su padre, hasta que falleció— a la persona responsable de este Servicio: «[...] ¡cómo nos emocionaron tantas y tantas cosas durante nuestra estancia en esa Clínica, que gracias a su espíritu y gracias a personas como tú, hacen mucho más llevadera cualquier situación por dura que sea [...] Igualmente saludos a todas las chicas y personas de tu departamento que tanto añoramos». En otra ocasión, nos decía la esposa de un paciente que acababa de recibir el alta hospitalaria: «Lo mejor que puedo hacer para agradecer cómo nos han atendido, es contar a mucha gente cómo es esta Clínica». Durante cerca de tres meses, una persona del Servicio de Dietas había controlado cada día la dieta de su marido que estaba con nutrición parenteral y que fue tolerando la nutrición oral de manera aceptable.

La transmisión de este espíritu a la gente más joven —la mayoría estudiantes que trabajan para ayudar a la economía familiar y cubrir sus propios gastos-, adquiere una relevancia especial, ya que descubren la importancia del ambiente de familia y la dimensión de servicio que tiene el trabajo. Cada vez es más habitual que médicos, enfermeras u otros profesionales de la Universidad quieran que sus hijas trabajen aquí, no sólo por el aspecto económico sino porque saben que van a adquirir valores y van a ser tratados adecuadamente.

b) En otros Hospitales

Este espíritu no sólo se transmite a los pacientes, familiares y personal que trabaja en la Clínica. Esta experiencia de los Servicios de Base se transmite también al personal de otros centros hospitalarios para ayudarles a humanizar la relación profesional con cada paciente. Para ello, se han organizado diferentes jornadas con el fin de mostrar la forma de trabajar, o se ha participado en diferentes reuniones, congresos, etc., para hablar del trato personalizado al paciente, viendo en él a la persona que sufre.

Cuando los profesionales vienen a conocer el Servicio de Dietas, descubren cómo el paciente puede elegir los platos de un menú, decir lo que no le gusta, elegir algo muy concreto, por ejemplo: la fruta siempre naranja, etc. Se les muestra también cómo el paciente puede pedir alimentos a lo largo del día —además de lo previsto en su dieta— sin que esto incremente el gasto de la estancia. Para ello se procura desde el Servicio, que enfermería valore la “necesidad” de esa petición; así, cada uno tendrá lo que necesita según sus circunstancias personales, familiares, clínicas, etc., pero no en función de su mayor o menor poder adquisitivo. Se les explica que esto es la atención personalizada, y no supone más

cantidad de trabajo o de costes. Después de verlo, la gente se plantea cómo puede implantarlo en su Hospital. También se explica que la atención a los pacientes es idéntica tanto si se trata de un paciente privado o si ha sido enviado por el servicio público de la Seguridad Social. Es más, en nuestro Servicio ni siquiera poseemos este dato de cada paciente. Es habitual que soliciten detalles de la uniformidad, de la ropa del enfermo, etc.

Cuando acudimos a algún foro profesional y hay personas que han estado previamente en estos Servicios en la Clínica, es gratificante ver de qué manera nuestro esfuerzo por prestar un servicio acogedor y familiar —como aprendimos del Beato Josemaría— ha cundido en otros Hospitales en los que hay profesionales que comparten ese ideal de servicio. En esas reuniones, es frecuente oír el relato de experiencias, a veces pequeñas, de soluciones que vieron en Pamplona y que han ido introduciendo en sus lugares de trabajo. Por ejemplo, se ha recogido en diferentes sitios la costumbre de festejar con un detalle el día del cumpleaños del paciente; en la Clínica se sube una “tartita” con una vela, en otros hospitales la celebración es con una caja de bombones [...] Lo importante es que el paciente se vea valorado y recordado.

La participación en un *Simposio Internacional de Restauración Hospitalaria* de una persona del Servicio de Dietas de la Clínica es reseñada en una revista con estas palabras: «[...] dejó en evidencia cómo, al menos en la Clínica Universitaria de Navarra, la sanidad tiene rostro humano, contribuyendo el Servicio de Alimentación con el apoyo de recursos informáticos y convenciendo a los asistentes que se puede llegar a la excelencia en la prestación de los servicios de Alimentación en un Centro de Salud»¹⁷.

Nos ilusiona que el “estilo” de la Clínica —que, reitero, debe tanto al Beato Josemaría— se extienda a otras Clínicas y Hospitales. Vienen a formarse profesionales que pondrán en marcha proyectos similares en labores apostólicas que se inspiran en el mensaje del Fundador del Opus Dei: Clínica de la Universidad Austral de Argentina; Clínica del Campus Biomédico de Roma; Centro Médico Monkole del Congo; centros similares en Nigeria, Filipinas, Colombia, Chile, México, etc. Con ellas, estudiamos planos, recorridos, maquinaria, sistemas de trabajo, para que puedan incorporarlos en sus centros. Con frecuencia tienen periodos de estancia en los Servicios de la Clínica para conocer “in situ” y de forma específica estas tareas.

Para quienes trabajamos en los Servicios de Base de la Clínica Universitaria es un estímulo permanente en nuestra tarea el poder ayudar a otros países, a otras labores apostólicas, en la puesta en marcha de estos Servicios con el espíritu que promovió el Beato Josemaría.

¹⁷ *Noticias de Congresos*, «Caternews», (1994/X), 49.