



## ENTREVISTAS

# 10 PREGUNTAS PARA PATRICIA



**Patricia Rojas Salinas**

[ps.patriciarojassalinas@gmail.com](mailto:ps.patriciarojassalinas@gmail.com)



---

## 1.

### **¿Quién es Patricia Rojas? ¿Qué puede usted decir de Patricia? Un breve Curriculum, de su vida laboral. ¿Dónde ha trabajado?**

Psicóloga Clínica y Coach Ontológico Integral. Diplomada en Bioética Fundamental y Clínica, Magister en Gestión de Salud y Evaluadora del Sistema Nacional de Prestadores de Salud.

Actualmente me desempeño como Docente de Comunicación y Relación Clínica en la Escuela de Medicina de la Universidad Finis Terrae y Coordinadora de la Unidad de Apoyo al Estudiante de la misma casa de estudios.

Al mismo tiempo, trabajo como docente asociado del Centro de Entrenamiento de Habilidades Clínicas del Hospital de Urgencia Asistencia Pública.

En mi experiencia laboral, destaco al Hospital de Urgencia Asistencia Pública (Ex - Posta Central), durante diez años, tiempo en el cual puse en marcha el Servicio de Psicología de Enlace, que entrega atención de salud mental a pacientes (y sus familias) desde la unidad de emergencia.

Fui responsable de la instalación del Programa Hospital Amigo desde el año 2007, iniciativa que promueve la humanización de la atención; y de la aplicación de la Ley de Derechos y Deberes de los pacientes, donde lideré el resguardo de la dignidad de los pacientes, articulando el diseño de experiencias de servicio desde la coordinación de equipos interdisciplinarios. Fui responsable del diseño de estudios de satisfacción usuaria y la elaboración de estrategias de mejora.

Posteriormente formé parte del Subdepartamento de Red de Urgencia del Servicio de Salud Metropolitano Central, espacio desde el cual lideré espacios de aprendizaje en red para trabajadores de las Unidades de Emergencia de primer contacto.

---

## 2.

### **¿Qué es Humanización de la Medicina? ¿Por qué se dice que el hacer de la Medicina se ha deshumanizado?**

Personalmente el concepto de humanización nunca me ha gustado para hablar de lo que esperamos que sea la relación clínica, la humanización implica ser humanos en la atención al paciente, sin embargo, los humanos podemos ser luminosos y sombríos, generosos y egoístas, bondadosos y crueles. Me alienta mucho más trabajar por una relación clínica impecable en el servicio al paciente.

Las razones por las que en ocasiones eso se pierde, pueden ser muchas, falta de supervisión, líderes incompetentes, entrenamiento deficiente, sobrecarga de trabajo, sin embargo, la más seria a mi juicio, es la pérdida de sentido en lo que hacemos, la falta de reflexión y la automatización de las prácticas, pues en eso dejo de ver al otro.

---

## 3.

### **¿Desde su experiencia ¿Cómo definiría usted Trato Humano?**

Un trato donde convivamos en legitimidad, donde reconozcamos que somos personas diferentes, cada uno con hábitos, cultura, experiencias, quiebres, aprendizajes diferentes, cada uno con la misma dignidad y merecedores del mismo respeto.

---

## 4.

### **¿Cree usted que Errar es Humano? ¿Cómo observa el error y la equivocación? ¿Son lo mismo?**

Creo que el error es parte de la experiencia



humana, sin embargo, esa distinción aparece posterior a la acción y debemos considerar que cada decisión que da lugar a la acción ocurre en un momento específico, con un contexto determinado, que lo que hacemos al decidir es evaluar en presente, con información de pasado (básicamente experiencia y/o conocimiento), definiendo el futuro. Por lo tanto, lo más relevante, me parece que es la oportunidad de aprendizaje que se abre al reflexionar sobre el error.

## 5.

### **Desde su mirada, ¿Cómo definiría a la Seguridad del Paciente?**

Como un mínimo y como una serie de acciones que se toman orientadas al cuidado de personas en una experiencia de extrema fragilidad, donde nos mueve el sentido de no dañar y no complejizar aún más la experiencia de estar enfermos.

## 6.

### **¿Qué es conciencia? ¿Qué es un profesional de la Salud consciente?**

**Es conciencia, ¿Porque somos científicos? o es consciente de sentir, y tiene que ver como involucro mis sentimientos en el hacer.**

Un profesional de salud consciente, para mí, es un profesional que reflexiona constantemente sobre sí mismo y su quehacer, que está conectado con su entorno y se hace cargo de cómo impacta en él. Que cuestiona sus grandes verdades, pues la capacidad de reflexionar abre admite el aprendizaje y por lo tanto, la capacidad de hacerlo mejor. La falta de conciencia, a mí entender deja fuera la reflexión, actuamos basados en verdades que nos automatizan y son esos fundamentalismos los que nos desconectan, nos separan y nos estancan.

## 7.

### **Impecabilidad ¿Qué es? ¿Tiene que ver con el hacer? ¿Qué es? ¿Tiene que ver con el otro y como vemos al otro en su aparecer en nuestro hacer?**

Tiene que ver con cada uno, la impecabilidad así como la conciencia, es siempre individual, tiene que ver con mirarnos a nosotros mismos como un hábito, reflexionar sobre quienes estamos siendo cuando actuamos de determinada manera, con no comprometernos con nuestros automatismos, simplemente porque siempre lo hemos hecho así y con identificar si la forma en que me conduzco en la vida es lo mejor que puedo hacer en ese momento particular, ahí surge la impecabilidad, desde nuestra mejor versión, pero para eso, es fundamental reflexionar sobre nosotros mismos.

## 8.

### **Que puede decir de la Ergonomía Cognitiva o de la necesidad de mirar los factores humanos y la cognición en el hacer o aprender en Salud.**

Creo que es fundamental, pues por décadas en salud y en otros espacios, todo se ha centrado en el hacer, sin embargo, se pierde el foco sobre qué sostiene el hacer, los seres humanos actuamos en la articulación de funciones cognitivas y de un mundo emocional siempre complejo. Por tanto, el sistema propicia un contra sentido, queremos una relación de servicio más conectada con el paciente, sin embargo, nos invitan a mecanizar nuestro actuar, al parecer tenemos suficiente experiencia ya para decir, que la transformación que buscamos no viene de los sistemas ni de las instituciones, sino de nosotros mismos.



---

## 9.

### Como recomienda enseñar el proceso de “des-aprender” o “aprender” en Salud.

Evaluando los costos de apegarnos a nuestras practicas y de no reflexionar sobre ellas, invitando a la reflexión sin expectativas, con genuina curiosidad, sin esa crítica implícita que en general aparece en esas conversaciones, donde cada uno defiende su quehacer como hijos, para luego en un plano de confianza y diseñar nuevas formas.

---

## 10.

### Su consejo a los formadores.

Mirarse, mirarse y mirarse, reflexionar sobre el sentido de lo que hacemos, recordar por qué y para qué elegimos lo que elegimos, observar que siempre podemos elegir hacerlo distinto y transformarnos en una versión mejorada de lo que hoy somos. Propiciar una educación basada en dinámicas de colaboración, en lugar de hacerlo desde la competencia y el individualismo, formar en el amor y en la consciencia, en lugar de destacar positivamente a aquellos que se desconectan de si mismos y se automatizan.