

Jefes de servicio: ¿Al servicio de quién?

En España somos propensos a infravalorar las profesiones del ámbito de los servicios. Desde el personal de limpieza al profesor de escuela, pasando por el camarero, el barrendero, el tendero, el médico o el taxista. Quizás por ello en nuestro país se cultiva poco la 'voluntad de servicio', y no es raro observar poca (o ninguna) voluntad de servicio en muchos de los que nos sirven. El digno acto de servir es a menudo vivido como una humillación y, de hecho, bastantes profesionales no incluyen la voluntad de servir bien dentro de sus obligaciones laborales.

DIARIO MEDICO [Antonio Gual](#) - Martes, 16 de Junio de 2009 -



Así, no es extraño encontrarse en un taxi o una terraza y sentir la incómoda sensación de que a uno le están haciendo un favor sirviéndole, a pesar de que al final a uno le va a tocar pagar la consumición o la carrera y encima tendrá que aguantar malas caras si no deja propina. ¿Quién sirve a quién? Es la pregunta que uno se hace en estos casos... por no mencionar lo que nos puede suceder si nos vemos en la necesidad de acudir como ciudadanos a funcionarios 'de la vieja escuela'.

Al hilo de estas reflexiones se me ocurrió pensar en la etimología del título *jefe de servicio*. Todos los médicos estamos habituados a hablar del jefe de servicio, muchos lo citamos a diario, pero con toda probabilidad nos detenemos pocas veces a reflexionar sobre el significado de estas palabras. Se me ocurre, de entrada, que son pocas las personas que trabajan en un servicio que piensen que su función también es servir, pero no es éste el tema que hoy nos ocupa.

- Lamentablemente, la mayoría obtenemos más placer en mandar que en servir

¿Ser el jefe de servicio comporta mandar a los que sirven o servir a los que sirven? Creo que lamentablemente la primera acepción es la más ampliamente aceptada, pues parece que la mayoría de los seres humanos obtenemos más placer en mandar que en servir. Yo propondría cambiar de preposición y sustituir *de* por *a*: **Jefe *a*l servicio**. Quizás con esta nueva titulación nuestros jefes y nosotros mismos reflexionaríamos un poco más sobre las funciones de cada cual.

De hecho, si les llamamos jefes *a*l servicio, la pregunta que inmediatamente nos viene a la cabeza sería: ¿Al servicio de quién? Y seguramente pensaremos en tres tipos de jefes al servicio: los que están al

servicio de sí mismos, los que sirven a sus superiores y los que sirven a sus subalternos. Las etiquetas son siempre *procrusteanas*, y esta no es la excepción, pero permite que uno piense en su jefe y lo ubique con rapidez. Incluso permite que uno se haga la pregunta a sí mismo (en el fondo todos somos un poco jefes de algo) y se ubique en una de las tres categorías.

Nadie puede dudar de que en los últimos decenios se ha producido una revolución asistencial en la que el paciente ha ganado protagonismo, ha adquirido la categoría de *cliente* (o usuario, qué palabra más fea), y los profesionales sanitarios han ido incorporando progresivamente estos cambios. ¿Alguien duda de que los pacientes son tratados en la actualidad con mayor respeto que antes?

Desde mi punto de vista, ese cambio en los primeros niveles asistenciales todavía no se ha producido en el conjunto de la estructura sanitaria. El médico de a pie está al servicio del paciente, y por tanto sus superiores deben estar *al* servicio de dicho médico para facilitarle que cumpla con su labor asistencial. Desgraciadamente, los mismos superiores que exigen a los profesionales de primera línea asistencial que se pongan al servicio de los pacientes son luego los primeros en ponerse al servicio de sus superiores en vez de dar apoyo a sus subordinados. En la era de las estadísticas, son mayoría los jefes de servicio que se preocupan mucho más por las cuentas de resultados o por las estancias medias que por las condiciones de trabajo de sus profesionales.

- Son mayoría los jefes de servicio que se preocupan más por las cuentas que por las condiciones de trabajo de sus profesionales

Urge una nueva revolución. Del mismo modo que de la exigencia de los pacientes nació una nueva forma de atenderles, debe ser la exigencia de los profesionales la que dé lugar a nuevas formas de gestión. Y en esas nuevas formas de gestión no basta con que se escuche la voz de los profesionales implicados, sino que es imprescindible que a los jefes *al* servicio se les exija una disposición a servir a sus compañeros idéntica a la que ellos esperan que sus colegas tengan con los pacientes.