

Entrevista a Carmen Ferrer
Boletín digital SEMAP

Carmen Ferrer Arnedo fue nombrada el pasado día 25 de Febrero gerente Atención Primaria del Área 9 de Madrid.

En primer lugar, enhorabuena por tu nombramiento. Me dice el presidente de SEMAP, José Rodríguez, que es la primera vez que una enfermera llega a este puesto de responsabilidad. ¿Sabes si por primera vez en Madrid o en toda España?

Antes que yo, Matilde Cortes , que en la década de los años 90 estaba de Directora de Enfermería en el Hospital la Paz, fue nombrada gerente del Hospital de Ciudad Real después de ella, también creo que Sagrario Almazán, creo que sí , yo sería la primera enfermera nombrada gerente en un Área de Atención Primaria.

¿Cómo te sientes?

Creo que es un honor que mi Organización confíe en mí para asumir esta responsabilidad. Me siento bien, esperanzada, con ilusión y soy consciente de que se trata de una oportunidad para mí como enfermera y como gestora en un proyecto de intentar apoyar a los profesionales y a la propia Organización en el camino de la búsqueda de la mejora continua dentro de nuestro sistema sanitario. Siento que puedo aportar valor a la labor gerencial desde el prisma del cuidado con un nuevo enfoque. Siento también muchas miradas puestas en mí, y eso da también algo de vértigo.

¿Cuál ha sido, hasta ahora, tu experiencia previa en gestión?

Desde el año 1989 trabajo en puestos directivos relacionados con la Atención Primaria de Salud. He sido Subdirectora de Enfermería cuando en el Área 2 estuvieron como directoras Dña. Marta Duran y Dña. M^a Ángeles Custey. Después en el año 1996, fui nombrada directora de Enfermería del de la Gerencia de AP del Área 6 de Madrid. Allí permanecí hasta que en el año 2001, me marché como directora de enfermería al Área 2 nuevamente, volví a casa y de allí, con un nuevo proyecto al área 3 de AP de Madrid, donde he estado de directora hasta el día 25 que me embarqué en este nuevo proyecto siendo gerente.

Las cifras abruman: estás gestionando ya la Atención Primaria de unos 400.000 habitantes. ¿Y cuántos profesionales? (si puedes cuantificar médicos, enfermeras y otros técnicos te lo agradecería).

Sí, aproximadamente damos servicio a esta población, con 222 enfermeros y enfermeras de AP, 31 Auxiliares de Enfermería, 312 Médicos en 17 centros de salud. Además, damos servicios de apoyo con otros 43 profesionales: fisioterapeutas, matronas, odontólogos y trabajadores sociales, estos servicios se apoyan en 113 auxiliares administrativos y 35 celadores. Disponemos de un ESAD y un SAR.

¿Cómo te han recibido esos otros profesionales? (Alguna anécdota no estaría de más)

Al tratarse de una situación de cambio, en el que se sule a otro profesional, en mi caso a la Dra. Illescas, los profesionales, lógicamente, se han volcado más en el reconocimiento, y justo, del trabajo que se ha realizado en años anteriores, aunque sí quiero dejar claro que mi recibimiento ha sido correcto.

Cuando he comenzado las visitas a los centros, en ese momento, los profesionales se han mostrado muy colaboradores y constructivos, poniendo sobre la mesa sus inquietudes, me han transmitido compromiso y ganas y también me han mostrado aspectos que se relacionan con su insatisfacción y las dudas que se están generando en estos momentos pero siempre en un ambiente cordial.

¿Te has marcado ya algunas metas y objetivos? ¿Cuáles son los problemas o retos más difíciles a los que te enfrentas?

Bueno, tenemos entre manos una herramienta nueva, un contrato programa que este año presenta una nueva estructura apoyada en el modelo EFQM, se trata de una herramienta con la que tenemos que familiarizarnos, ver qué información nos aporta en esta idea de la mejora continua. Por tanto, mi objetivo es que cada centro del área trabaje aquellos aspectos que les son propios como centro, desde la búsqueda de identidad y en los que se detecta una oportunidad de mejora desde la idea que trabajaremos en el “cuidándonos y cuidándoos”, así si cada centro consigue esta idea de mejorar, el área 9 será mejor.

Los problemas, encontrar suplentes que vengan a trabajar al área, ganar credibilidad y reactivar la ilusión.

¿Cómo crees que vas a marcar la diferencia con otros gerentes de Área?

Yo creo que los proyectos se construyen entre todos, desde luego buscando el talento oculto, y convirtiendo el conocimiento tácito en explícito. Las cosas mejores nacen de la cooperación y ésta, sólo es efectiva desde la visibilidad de cada uno de los componentes de los equipos de trabajo. Mi objetivo es intentar que todos los profesionales se hagan visibles en este proyecto, brindar servicios de calidad, comprometidos en la sostenibilidad y contando con las necesidades y valores de las personas que los requieren y que los prestan en el marco que determina nuestra organización.

¿Notarán las enfermeras que, al menos en la 9, hay alguien que se preocupa por sus problemas?

Por supuesto que sí, pero espero que no sólo las enfermeras y enfermeros sino todos los profesionales que nos encargamos de la provisión de servicios en el Área 9.

¿Crees que los usuarios de Atención Primaria, en particular, y la sociedad, en general, conocen bien el papel que juegan las enfermeras de AP en el sistema de salud?

Seguramente no. Los usuarios que han mantenido un contacto con los enfermeros, han recibido sus servicios seguramente, han conseguido establecer esa relación de cuidados, en ese espacio terapéutico, esos sí. Sin embargo, todavía existe un gran potencial en la enfermería que debe ser brindado a la sociedad. Eso significa el documento del Papel de la Enfermera en AP, el documento que se presentó hace poco y que ha sido liderado desde la Dirección General de Atención Primaria del Servicio Madrileño de Salud, y en el que han trabajado las sociedades científicas y el colegio de enfermeras. En este documento se habla del papel de la enfermera como gestora de casos, de su trabajo en el fomento del autocuidado, en su liderazgo en el trabajo comunitario. En el uso de las herramientas para etiquetar problemas de cuidado o el uso de herramientas de planificación de cuidados. Se habla de su capacidad de resolución como puerta de entrada al sistema, y por supuesto de la libre elección de enfermera como una herramienta clave para el desarrollo del espacio de la relación de cuidados.

¿Cómo definirías ese papel?

Es sencillo, nosotros estamos en el mundo próximo de las personas, trabajamos los aspectos sencillos, el cuidado cotidiano, las rutinas que nos proporcionan seguridad y manejo responsables de nuestra salud y enseñamos estrategias de gestión de cuidados a las personas y sus cuidadores para que manejen con sus recursos, la incertidumbre y sean capaces de desarrollar mecanismos de adaptación y afrontamiento con estrategia de autocuidado.

En definitiva, estar, mantener la presencia cuidadoras, ser garante de los pacientes y ayudarle desde la vigilancia y control de su salud para construir estrategias y estructuras de seguridad apoyadas en el autocuidado.

El pasado martes 10, diecisiete sociedades científicas y organizaciones profesionales –entre las que se encontraba SEMAP- firmaron un alegato en contra de los proyectos de Área Única y Libre Elección propuestos por la Consejería de Salud de la Comunidad de Madrid. ¿Qué opinas sobre ambos?

Me consta que la Consejería está elaborando un proyecto, y que yo sepa es hoy todavía un borrador al que todo el mundo puede realizar aportaciones, como prueba que se ha enviado por correo a todos los profesionales información del proyecto y opinión sobre el mismo. Por supuesto también se está escuchando a las sociedades científicas. En una de las propuestas se habla de libre elección de enfermera, una reivindicación que sólo ahora esta siendo oída y no antes. También se habla de de la mejora en la gestión buscando economías de escala, y es un proyecto que me parece razonable, y contempla que los enfermeros puedan ser directores de centro, otra reivindicación histórica. En definitiva, creo que siempre hay que realizar aportaciones positivas y desde luego leales, ese es el punto constructivo que sólo se genera desde las posiciones del dialogo y no del enfrentamiento.

El mejor y el peor recuerdo que tengas de tu profesión...

Sería difícil destacar el mejor ya que e tengo mucho con pacientes pero como directivo, seguramente hacer de entrenadora,.buscar talento, buscar enfermeras, contratar a Susana, y ser su mentora. Conocer a Teresa y compartir con ella un proyecto de años.

El peor: la frustración que me genero ver cómo había desaparecido el servicio de los cuidadores de la Cartera última que yo había trabajado.

Unas palabras de ánimo para tus colegas...

Tenemos ante nosotros oportunidades para ser visibles, hoy tenemos conocimiento suficiente y hemos adquirido competencia para comprometernos con los ciudadanos desde los servicios de cuidados , oportunidades de sacar del mundo oscuro y oculto el cuidado profesional excelente...que desarrollan solo los enfermeros profesionales , no lo abandonemos porque no se nos entienda , es la única razón por la que estamos aquí...por cuidar a los usuarios, estar presentes a lo largo de la vida de las personas en su entorno que se abre ante nosotros como no se hace ante ningún otro profesional de la salud , estamos acompañando, enseñando, ayudando , supliendo y sobretodo trabajamos en el equipo de los pacientes y sus cuidadores en busca de la autonomía y la independencia de las personas , esto es tan importante que es preciso que lo digamos a los cuatro vientos.

Al margen de tu profesión, cuéntanos tu perfil más personal: aficiones, ocio, escapadas, pasiones, fobias...

Tengo una vida sencilla, escribo cuentos infantiles para mis amigos y se los relato después en un Cuentacuentos. Me gustan las novelas de J. Irving y me encanta trabajar en el campo, podar, plantar, cavar...Me gusta andar y pasear cuando hace frío. Me encanta la nieve y el sol.

No me gusta nada conducir...

Disfruto de la vida y sobretodo de las cosas pequeñas...de las cosas simples...sentarme en un banco del Retiro, hacer fotos, tomar un café con Antonio o ir de compras con mis hijas...

Y unos breves datos:

Edad y lugar de nacimiento: 48 años y Zaragoza

Estado civil: Casada

Hijos: dos hijas

Libro favorito: Un hijo del Circo y Sinhue , el egipcio.

Película favorita: Blade Runner y La Isla de las cabezas cortadas

Pasatiempo favorito: Cocinar

Razones por las que decidiste dedicarte a la Enfermería y qué te llevó hasta Atención Primaria: La casualidad...mi madre es enfermera...yo no quería ser como ella...sin embargo...cuando termine tercero comprendí que estar con otros seres humanos era realmente lo que me gustaba...y aquí estoy...todavía no le llego a ella como profesional ni a la suela del zapato...ella si que es una cuidadora nata.

(Si quieres añadir cualquier otro dato biográfico y/o curricular que te parezca relevante, por favor no dejes de hacerlo).