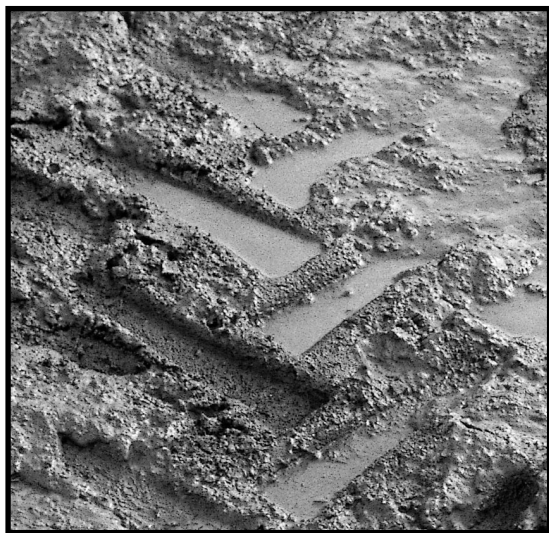


# FENOMENOLOGÍA

## CALIDAD HUMANA / *HUMAN QUALITY*

María Rosa Fortes Zabala



**E**l día que obtuve mi título de “Auxiliar de Enfermería” no imaginaba los momentos por los que tendría que pasar los tres meses siguientes.

Quizá por mi edad, inexperiencia y ganas de comerme el mundo, me fui directa a una residencia de ancianos. Allí pedí hablar con la directora y geriatra del centro. Cuando estuve ante ella, le mostré mi diploma y le pregunté si cabía la posibilidad de que hubiera algún puesto de trabajo libre, pues en verano (por la época de vacaciones) se masifican estos centros, y la mano de obra es imprescindible. Mientras yo hablaba, noté que la directora no levantaba la cabeza del papel que tenía delante. Llegué a dudar que estuviera escuchando mis palabras. Al verla tan absorta, di marcha atrás, tomando con mi mano la manivela de la puerta para irme. Mas sus palabras me detuvieron.

- “Siéntate”- dijo. - “Es cierto que necesitamos personas jóvenes y dispuestas a trabajar en estos centros, pero hay una cualidad que exijo en este centro que regento y a la que otorgo más importancia incluso que al certificado que acabas de poner sobre mi mesa. Se trata de la “calidad humana” de la persona que esté atendiendo a los residentes”.

No entendí del todo sus palabras. Sabía a la perfección tomar las constantes vitales y pasarlas a gráfica, preparar a un enfermo para cualquier prueba o para quirófano, suministrarle medicamentos (éstos nunca por vía parenteral) y un largo etcétera. Sin embargo, no recordaba ninguna asignatura de “Calidad Humana”.

Debió notar mi desconcierto y, sonriendo, me citó para empezar al día siguiente:

- “Te haré un contrato de tres meses. Harás prácticas y empezarás a manejar esa asignatura pendiente que sólo se adquiere con el trato y el tiempo que pasas junto a los residentes de estos centros. Tu turno comienza a las siete de la mañana, e irás rotando cada mes, o sea que cada treinta días cambiarás de turno.”

Dándole las gracias, salí del lugar con una inmensa alegría en mi interior, bendiciendo al destino por lo que acababa de conseguir: ¡Nada menos que mi primer empleo!

Los tres meses siguientes serían para mí muy ricos en experiencias, me darían madurez y algo importante que me tenía intrigada: empezaría a medir mi “calidad humana”.

Después de varios años en esta profesión sé que aquel lugar no era ni mejor ni peor que otros, pero, quizá por ser el primero en el que trabajaba, la novedad me hacía verlo de forma diferente.

Tenía una enorme estancia rodeada de grandes arcos cerrados al exterior por inmensas cristalerías, tan transparentes y nítidas que se dirían inexistentes. Las macetas abundaban y proporcionaban al entorno un colorido rico en matices y al ambiente un aroma suavemente penetrante. Predominaba el sencillo geranio, que en todos sus colores estratégicamente armonizados hermozeaba la estancia. Las plantas se encontraban enmarcadas en macetones de barro cocido de formas clásicas y muy rústicas, lo que daba al recinto la apariencia de claustro antiguo. En el centro de la estancia sobresalía una pequeña fuente no muy bulliciosa, pero que disponía del caudal de agua suficiente como para que su rumor susurrara lentamente el frescor que pretendía crear con sus caídas. A sus pies, media docena de aspidistras la rodeaban con sus grandes hojas frondosas y anchas de un verde profundo y limpio. La solería formaba arabescos en fuertes tonos de color y las paredes estaban encaladas en un blanco immaculado. Toda la sala se encontraba rodeada de sillones de mimbre, todos vestidos con cretonas del mismo tono. En un ángulo había un televisor grande y mudo, pero siempre conectado. Cerca de la puerta, pegadas a la pared, agrupadas en parejas y plegadas, se encontraban las sillas de ruedas. Casi todos los residentes las necesitaban en algún momento y había que tenerlas a mano.

Los domingos y festivos todo el gran salón se llenaba de familiares que visitaban a los ancianos. Las caras de éstos reflejaban ilusión y alegría. Mas, de esta suerte no disfrutaban todos. Había quien no tenía familia y otros que, a pesar de tenerla, no recibían visitas. Uno de ellos era D. José M<sup>a</sup>, un veterano residente. Con buen porte, a pesar de su edad (rondaba los setenta) y su inseparable silla de ruedas, era “todo un caballero”, como le escuché decir en una ocasión a Doña Soledad, la directora.

Uno de estos días de visita, le vi tan solo que me senté a su lado.

- “¿Qué tal, Don José, aún no ha llegado su familia?”

- “No, jovencita”- Dijo clavando en mí su mirada- “Aún no ha llegado, pero no pierdo la esperanza de volver a verlos.”

Su respuesta me dejó un tanto sorprendida. Él lo captó y empezó a relatar anécdotas, vivencias, experiencias, gracias y desgracias que le habían

ocurrido a lo largo de su vida. Ese día me convertí en un miembro de su ya desaparecida familia. Con su charla y el paso del tiempo se fue apagando el murmullo que había a nuestras espaldas. Poco a poco, la gran sala se quedó vacía de visitas. Se acercaba la hora de servir la cena a los residentes, que ese día se encontraban más cansados que de costumbre, pero satisfechos.

Pasé varias tardes de visita escuchando las historias que me relataba, deleitándome al oírlas, sin interrumpirle. Yo pensaba que “un buen amigo es aquel cuyo silencio no nos estorba”. Me hablaba de la Guerra Civil, en la que había participado siendo un chaval de tan sólo veinte años y donde le hirieron en la cabeza; y de cómo la enfermera que le cuidaba (una voluntaria) sería más tarde la mujer de su vida, ya que contrajeron matrimonio. Pero ella murió joven y, al enviudar, no quiso volver a casarse porque no llegó a querer a ninguna otra mujer con la misma intensidad, y concluyó diciendo que el tiempo es la cruel pizarra en la que todo se borra. Esas tardes en las que yo escuchaba, sentía a mis espaldas el paso quedo de Doña Soledad, la directora del centro, que al igual que observaba a los demás internos y familiares nos observaba a nosotros con un íntimo gesto de agrado.

Más tarde, llegué a comprender que la causa por la que D. José M<sup>a</sup> no estaba solo el día de visita era para que yo fuera practicando no sólo en mis conocimientos de auxiliar, sino en mi “calidad humana”, cualidad que, como ya me advirtió el primer día, exigía a toda persona que trabajaba en el centro.

Una de las tardes de visita no tuve tiempo de pasar por el salón. Algunos internos necesitaron la atención del personal con más asiduidad de lo habitual. Cuando me pasé a recoger a Don José M<sup>a</sup> para llevarle al comedor, le encontré con mal semblante, los ojos entornados, amodorrado y con una tiritona fuera de lo normal. Al tocarle las manos, noté su temperatura alta. Le cogí la muñeca y le tomé el pulso, confrontando mi segundero. Efectivamente, tenía hipertermia. Le subí a su habitación, acomodándole en la cama. Anoté en una gráfica su pulso, respiración y presión arterial, y bajé al despacho de Doña Soledad a explicarle todo. Mi salida se retrasó en dos horas por este motivo. Al terminar la jornada, agradecía el descanso, ya que el trabajo había sido agotador.

La neumonía que padecía D. José M<sup>a</sup> se agravaba por días. A pesar de todo, él no perdía su compostura y sus amables palabras hacia las personas que le atendíamos. Una noche que entré para ver cómo seguía, pues ya terminaba mi jornada laboral, me dijo con una voz apagada que nada se correspondía con la de siete días antes:

- “Jovencita, creo que se está acercando la hora de que yo también reciba mis visitas”.

- “¿Cuándo será eso?” - Pregunté entre asombrada y escéptica.

- “Pronto, pronto”.

El día siguiente era el último en que yo tenía turno de tarde. Se despedía el mes de agosto y sólo me quedaba un mes de trabajo en el centro. Cada día me encontraba más segura al realizarlo. Sumida en estos pensamientos volvía de dar la cena a varios residentes que por distintas circunstancias no podían moverse de sus camas, cuando, al pasar por la habitación de D. José M<sup>a</sup>, me llamó la atención verla abierta. Doña Soledad se encontraba dentro. Dejé bien aparcado en el corredor el carro con los restos de alimentos y entré. El enfermo había empeorado notablemente. Estupor y respiración estertorosa eran dos signos inequívocos. La directora no me dijo nada. Nada se podía hacer. Sólo esperar. Nos encontrábamos una frente a la otra. Sólo nos separaba la cama. Mi vista se posó en la gráfica que se encontraba a la cabecera. Entonces comprendí que aquello era ya inminente: bradicardia, hipotensión. Las líneas habían descendido demasiado en tan sólo veinticuatro horas.

Las dos mujeres continuamos en la misma posición bastante tiempo. Hubo una respiración más honda que las demás. Después sus pulmones se vaciaron con un leve ronquido intermitente y enseguida la absoluta y total quietud. Sus ojos se quedaron abiertos. Mi mano, un tanto temblorosa, los cerró.

A lo largo de mis años de profesión pasaría por este trance tantas veces que llegaría a hacerse cotidiano. Ahora para mí el misterio de la vida es más profundo que el misterio de la muerte, pero aquella fue la primera vez que la vi de cerca, y me encontraba sumamente impresionada.

Me disponía a desenchufar el suero y demás tubos, pero Doña Soledad me indicó con un gesto que saliera de la habitación. Me siguió y, fuera de

ésta, me pidió que marchara a descansar. Acto seguido pulsó el timbre.

Cuando yo bajaba, subía personal ya curtido en estos menesteres. Al salir a la calle, de vuelta para mi casa, mi cuerpo agradeció el aire del primer día de septiembre.

El último mes concluyó con más trabajo, pues ingresaron nuevos ancianos que, por varias razones, se hacían notar más que los demás. Para la mayoría de residentes, las primeras semanas eran las más duras. Fuera de sus costumbres, entorno, alimentos y horarios, les costaba asimilarlo y sufrían crisis, depresiones, ansiedad, inapetencia e incluso se negaban a hablar, manteniendo los ojos constantemente cerrados.

Y en este ambiente de trabajo llegó el último día de septiembre y, con gran pesar, me despedía de mis compañeros de trabajo y de los residentes que más había tratado. Al cruzar el corredor, pasé por la habitación que había sido de D. José M<sup>a</sup>, más deprimida de lo normal. Aún me dolía pensar en él, y fui directamente al despacho de Doña Soledad.

Ésta me esperaba con una abierta sonrisa. Me dijo que estaba muy satisfecha de cómo había desarrollado mi trabajo durante los tres meses de contrato. Me dio un sobre que contenía una carta con buenas referencias y el finiquito.

- “Por mi parte, estás aprobada en tu “Calidad Humana”. “Procura no deteriorar este aprobado a lo largo de tu carrera profesional.” - dijo.

Esto me llenó de orgullo. Nos despedimos.

De nuevo en la calle, comencé a andar hacia mi casa. Iba absorta en mis pensamientos. Había decidido seguir avanzando en mis estudios y ampliar mis conocimientos en el campo de la medicina. No me resultaría difícil. Me había dado cuenta de que tenía verdadera vocación... y había aprobado la principal asignatura. Con este material no podía fracasar.