

RELATO CORTO

TÍTULO

El Teorema del Caos y la Ventana de Nightingale

TEXTO RELATO

Flor "Flori" Ruiz, Directora de Enfermería, se miró en el espejo del baño de Dirección. Las ojeras, profundas y oscuras, parecían tatuajes tribales ganados en la batalla del último turno de noche. Intentó una sonrisa, pero lo que salió fue un tic nervioso que su ojo izquierdo ejecutó con precisión quirúrgica.

—Un día más en la oficina —susurró, ajustándose el teléfono corporativo al cinturón.

El aparato vibraba más que un terremoto. Lo curioso de su puesto era que rara vez usaba el teléfono para hablar de pacientes; lo usaba para gestionar el caos, escuchar quejas de sindicatos y actuar de árbitro en la "guerra fría" de las planillas de turnos.

Flori no dirigía un hospital; gobernaba un imperio de contrastes: las Consultas Externas (un laberinto de agendas imposibles), las Urgencias (ese torbellino incesante), la UCI (donde el silencio pesa), y las plantas de hospitalización, ese Triángulo de las Bermudas donde los sueros gotean y los calcetines de los pacientes desaparecen en la misma dimensión desconocida que los bolígrafos de las enfermeras.

Y luego estaban los Fisioterapeutas. Flori los observaba con envidia sana: siempre parecían flotar en una burbuja de zen, estirando músculos y tiempo, totalmente ajenos a la lucha titánica que se libraba en la Tercera Derecha por conseguir una caja de guantes de la talla M. Gestionar todo aquello era como tratar de dirigir una orquesta donde cada músico toca una partitura diferente y, aun así, lograr que suene una sinfonía.

—Flori, el Dr. López de Traumatología dice que, si no le cambias a la TCAE, cancela la agenda de mañana —anunció Virginia, supervisora de Consultas, con la parsimonia de quien da el parte meteorológico.

—¿Y qué dice la TCAE? —preguntó Flori, masajeándose las sienes.

—Que el doctor le mira el reloj cada tres minutos. Y que no tolera su nuevo perfume, que dice que apesta a pino de ambientador de coche. Además, se queja de que el doctor la usa de "asistente de oficina" para ordenar grapas por tamaños en lugar de dejarla ejercer sus funciones asistenciales.

Flori suspiró. La gestión de recursos humanos no era cuadrar turnos; era mantener la paz internacional entre un traumatólogo con manías y una técnica con sensibilidad olfativa.

Mientras sofocaba el "incendio del pino", un escalofrío le recorrió la columna: la OPE (Oferta Pública de Empleo).

—¡Dorotea! —gritó buscando a su administrativa estrella—. ¿Alguna novedad del Acto Único? ¿Cuándo se incorporan los nuevos?

Doro, sin levantar la vista de una hoja de Excel infinita, respondió: —Están en fase de "verificación forense". Comprobando si los certificados de inglés son auténticos o si alguien los obtuvo en una academia online ya desaparecida.

Paciencia, jefa.

El humor negro era su búnker. En gestión, si no te ríes de la burocracia, la burocracia se desayuna tus ganas de trabajar.

Pero el gran reto de Flori era el "Big Bang de las Consultas". El servicio era un cuello de botella: pacientes perdidos y personal aislado en despachos oscuros. Flori decidió aplicar una reingeniería que muchos tildaron de insensata: sacar a las auxiliares de la "cueva" de las consultas y situarlas en mostradores estratégicos en el pasillo central.

Lo bautizó como "Ventanas de la Amabilidad", aunque en los pasillos lo llamaban "Operación Sacar a las Chicas a la Luz".

La primera semana fue un reto de adaptación. —Flori, ¿de verdad tengo que atender al señor del urólogo aquí fuera? —se quejó una de ellas.

—Recuerda a Florence Nightingale —respondió Flori con tono inspirador—. Pero con visión del siglo XXI. Acércate, habla bajo, humaniza el trámite. No sois administrativas; sois el primer eslabón del cuidado. El proceso asistencial empieza en este mostrador.

El cambio fue radical. Al unificar la atención en el pasillo, el hospital dejó de ser un laberinto para los pacientes. La accesibilidad aumentó y, de repente, las "chicas de la consulta" se transformaron en "las solucionadoras del pasillo".

Tres semanas después, Flori se detuvo al final del corredor. Vio a una de sus TCAEs agachada frente a una paciente anciana que sostenía una pila de papeles. La técnica le puso una mano en el hombro y, con una sonrisa tranquila, le explicó el lío de las citas con una paciencia que ningún software de gestión podría replicar.

Aquello no era un trámite. Era gestión del cuidado en estado puro.

Flori sonrió. El teléfono volvió a vibrar. Seguramente era la UCI con algún problema de suministros o un supervisor pidiendo un milagro. Pero mientras caminaba hacia su despacho, sintió que, entre el caos de las grapas y el olor a pino, la enfermería de gestión acababa de ganar su mejor batalla: la de volver a mirar al paciente a los ojos.