

ENTREVISTA CON **JUDITH COBO, DIRECTORA DE SANTA RITA ASISTENCIA PRIVADA**

# “Debemos preguntarnos cómo queremos ser cuidados y por quién cuando lo necesitamos, pero ¿basándonos en criterios económicos o en la excelencia y la calidad en el servicio?”

**S**anta Rita Asistencia Privada es la única empresa de Barcelona dedicada exclusivamente al cuidado de personas. Lo hace con la filosofía de que el paciente, durante su recuperación o acompañamiento, no se sienta en manos de cualquiera, sino que tenga un entorno a la altura de su vida anterior a la enfermedad. Judith Cobo dirige este centro desde 2009, cuando tomó el testigo de su madre, Marisa de Gracia, quien lo fundó en 1988.

## -De su amplia gama de servicios, ¿cuáles son los más demandados?

Los más comunes son la vela hospitalaria y la atención domiciliaria. Cuando el paciente llega al box de urgencias de un hospital y comunican que lo van a dejar en observación toda la noche, nuestro personal de guardia le acompaña para las pruebas médicas, quedando la familia informada en tiempo real desde su casa. Del mismo modo, estamos con el enfermo durante su ingreso, lo que supone un desahogo para los familiares, que pueden dedicarse también a otras responsabilidades familiares y laborales. En cuanto a la atención domiciliaria, empieza cuando llega el alta médica y el paciente o la familia decide continuar con el mismo equipo la rehabilitación y la atención en casa. El perfil de nuestro paciente más común corresponde a personas mayores intervenidas, enfermos oncológicos y otros con determinadas demencias como el Alzheimer.

## -¿Y cuál es el perfil de sus clientes?

Tenemos un alto compromiso de confidencialidad, lo que nos ha facilitado la atención a políticos, empresarios, directivos, deportistas de élite y familias de toda el área nacional. Al contar con bastante personal catalán, también hemos atendido a muchos miembros de la burguesía catalana. A la hora de elegir, nuestro cliente prioriza la mejor opción contratando a una empresa con referencias y responsable en cuanto a su gestión las 24 horas del día. Este cuidado determina la calidad de vida del paciente y su entorno, además de positivizar su estado de ánimo. De forma eventual, también nos contratan empresas para acompañar a invitados en viajes, recepciones, conferencias y rodajes de cine, al ofrecer un acompañamiento asistencial con un nivel cultural apropiado.

## -¿Cómo llega el paciente a su casa y cómo le ayudan desde Santa Rita?

Cuando se llega a casa después de una hospitalización, aparecen las inseguridades tanto del paciente como de su entorno más directo. Nuestro personal lleva un “diario de a bordo”, donde queda reflejado el seguimiento de sus constantes, curas, ejercicios musculares, pautas médicas, aseo personal, dieta, así como evolución propia y de su entorno. Nosotros solemos



decir que activamos en vez de cuidar; por esta razón, es muy importante que haya química y confianza en esta relación. Potenciamos la recuperación de nuestro paciente buscando el equilibrio físico, y es increíble lo rápido que responde a veces al reforzar su motivación personal y la de su pareja, quien a menudo suele decaer ante algunas situaciones.



## -Bien, pero en algunas ocasiones ustedes acompañan en casos complicados, por así decirlo...

Dígalo sin eufemismos, porque morir tiene que tratarse como algo real para ser entendido, aceptado y compartido. Se trata del acompañamiento a la muerte. En ese momento tan delicado, doloroso y especialmente sensible para todos, atendemos al paciente y a la familia con nuestra cobertura de enfermería privada. Cada vez más personas desean morir en su casa y nosotros les ayudamos creando la atmósfera necesaria para que tengan intimidad y tranquilidad a la hora de despedir a un ser querido. Concretamente, nuestro programa “Diseña tu adiós” está pensado para estos casos y apuesta por transformar lo que sería un período triste y gris en un entrañable recuerdo en la memoria familiar.

## -Habla usted de la comunicación con las familias...

Nosotros ofrecemos tranquilidad a las familias que, incluso si viven en el extranjero, serán informadas en tiempo real de todo lo que suceda, en casa o en el hospital. Gestionamos cualquier actuación necesaria en caso de urgencia desde nuestra central

que cada vez se interesan más por la medicina de nuestros hospitales, damos cobertura total al paciente en varios idiomas desde su llegada, en la estancia en el hospital y, si fuera necesario, en el hotel para atenderle durante el posoperatorio hasta el regreso a su país. Contamos con personal bilingüe en inglés, francés, ruso, árabe y chino, entre otros idiomas.

## -Cambiando de tema, ¿qué diferencia a sus profesionales?

A nosotros nos gusta hablar del “perfil Santa Rita”, que es un calificativo muy empleado entre las familias que contratan nuestros servicios. Debo decirle que la mayoría de nuestros clientes salen por la recomendación de otros. Disponemos de un personal de confianza formado y acreditado para el cuidado de la salud del paciente y su entorno con la máxima discreción. No tiene nada que ver con los servicios domésticos habituales. Los nuestros son cuidadores de élite. Si me solicita perfiles profesionales, le diré que tenemos auxiliares de clínica y geriatría, enfermeras, personas formadas en acompañamiento a la muerte, psicólogos, coach de salud, podólogos, fisioterapeutas, nutricionistas y chóferes, entre otros.

## -Sin embargo, el suyo es un sector con mucha oferta.

Hay mucha oferta y también mucho intrusismo, pero nosotros no entramos en la guerra de precios ni de servicios oferta. La propuesta de Santa Rita no es economizar durante la tercera edad o cuando la salud no nos acompaña. Debemos preguntarnos cómo queremos ser cuidados y por quién cuando lo necesitamos, pero ¿basándonos en criterios económicos o en la excelencia y la calidad en el servicio? Es curioso que nos cuidemos cuando tenemos buena salud y que dejemos de hacerlo cuando nos hagamos mayores o estemos enfermos.

## -¿Cuáles son los planes de futuro de Santa Rita Asistencia Privada?

Evolucionar y crecer alejándonos, como siempre, de un servicio masificado. Estamos barajando llegar a otras ciudades españolas como Madrid, Pamplona o Málaga. Aún así, preferimos tener pocos clientes, pero siempre en consonancia con nuestro método de trabajo y espíritu de empresa, cuyo lema es: “Cuando la determinación se une a la pasión, la imaginación cobra vida... Y ¡qué vida!”.



## Diseña tu adiós, una forma diferente de afrontar la muerte

La muerte, cómo afrontarla y cómo despedirse de los seres queridos, es todavía un tema tabú en nuestra sociedad. La formación de Judith Cobo desde 2005 como coach especialista en crecimiento personal y liderazgo, así como su experiencia profesional en otros países, la llevó a crear un servicio único en el que ayudan a preparar la despedida. Tal como señala la directora de Santa Rita Asistencia Privada, “vivimos en una sociedad de espaldas a la muerte y somos vanguardistas en muchos temas, pero no en este”, a lo que añade “por supuesto que hay una fase de negación que es muy dura y tiene peso, pero una vez superada y aceptado el destino por dicha persona y también por su familia –tanto niños como adultos– se produce un recorrido muy especial en el que todos participan”. Para este servicio, emplean diferentes dinámicas basadas en diseños y acuerdos personales; utilizan técnicas audiovisuales, cartas, libros autobiográficos, sesiones antes y después del adiós, y todo este trabajo produce un gran cambio. “Es impresionante ver cómo el paciente transforma su experiencia y su mensaje en positivo desde que comenzamos hasta que nos despedimos. Ojalá esto se convirtiera en una corriente. La muerte nos va a acompañar a todos, y nosotros queremos enseñarle cómo”, señala Judith Cobo.

Santa Rita Asistencia Privada  
www.santaritaasistencia.com  
Tel. 932 264 884. Servicio 24 h

“Solemos decir que activamos en vez de cuidar. Potenciamos la recuperación de nuestro paciente buscando el equilibrio físico, y es increíble lo rápido que responde a veces al reforzar su motivación personal”

las 24 horas. Tenga en cuenta que las familias no economizan a la hora de tener un cuidado de élite; por lo tanto, debemos estar a la altura.

## -Santa Rita también da soporte a situaciones posparto...

Por supuesto, y con el auge de los tratamientos de inseminación, atendemos incluso a madres de partos múltiples. Los bebés están en la habitación durante la noche y nuestro papel aquí es asistir en la clínica desde el nacimiento para que la madre descanse. Después seguimos con el mismo equipo en casa hasta que ella esté totalmente recuperada.

## -¿Qué les llevó a crear el área internacional?

Barcelona acoge cada vez a más extranjeros de alto nivel adquisitivo que vienen a vivir o se desplazan para algún tratamiento médico. Debido a esta afluencia de clientes extranjeros,



**Santa Rita**  
ASISTENCIA PRIVADA

25 años

93 226 48 84

www.santaritaasistencia.com