

Humanización en salud: fácil decirlo, ¿difícil hacerla?

Fabián Colonia García



@CoosaludEPS



@Coosalud_



@CoosaludEPSS



@coosaludeps

Contenido

- ① **Dificultades para materializar la humanización**
- ② **Modelo de determinantes de la deshumanización**
- ③ **Reflexiones finales: pertinencia social**

**Hablar de humanización es fácil, hacerla
posible es difícil ...
¿A qué nos enfrentamos? ¿cómo se encuentra
la teoría y la práctica?**

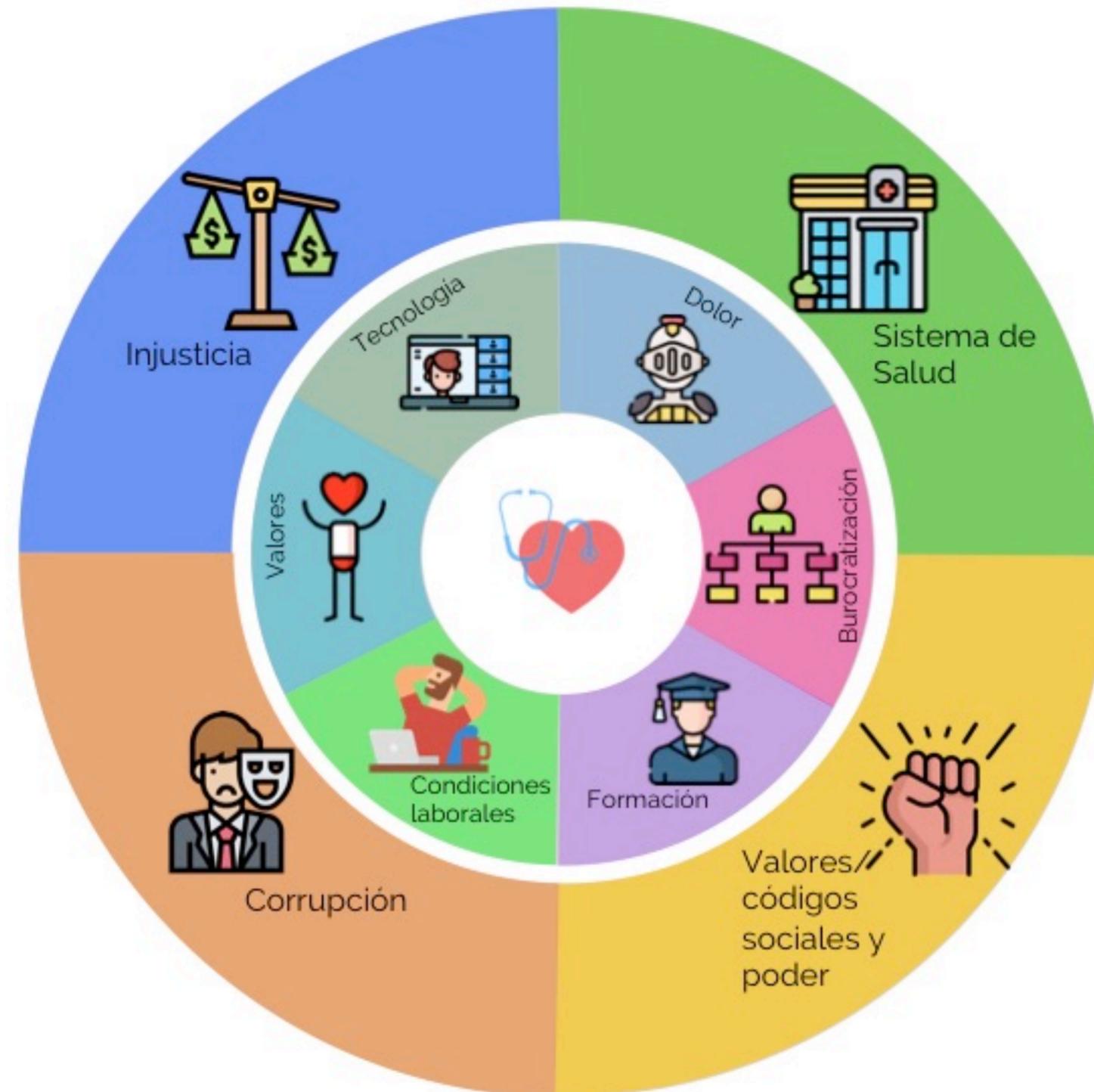


Intervención
Desgobierno
No salarios
Carencia suministros
Corrupción Quejas
Desesperanza

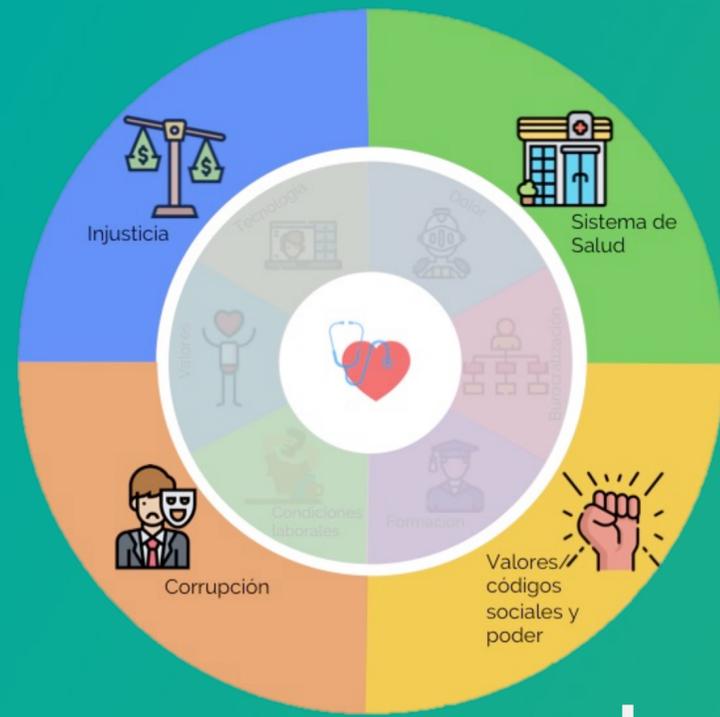


- ★ **Paradoja** de hablar de humanizar en un sector en el que todos los actores son humanos.
- ★ Tenemos que hablar de modelos o programas de humanización cuando por naturaleza convivimos en uno.
- ★ Lo que queda es plantearse en qué momento **“nos desviamos”**.
- ★ Para eso los provooco con el siguiente modelo que determina la **deshumanización**.

Modelo de determinantes de la humanización en salud



Elaboración propia



Determinantes estructurales o distales

- ★ Buena parte de la humanidad se enferma y muere de cuestiones evitables y en medio de la pobreza.
- ★ Esta cruda realidad nos lleva a la **desesperanza aprendida**, asociada a la impotencia o indefensión.
- ★ La DA descrita a mediados de la década del 60 señalaba que si un animal era expuesto a una serie de estímulos aversivos inescapables e incontrolables, luego desarrollaría un síndrome caracterizado por déficit para iniciar o aprender otras conductas, incluso para responder.

La injusticia



La multiplicidad de actores que intermedian en la cadena de valor de la atención en salud (entre **regulador**, **prestadores**, **profesionales** y **pagadores**) hace que los estímulos de cada uno entren en conflicto e impacten las dinámicas que perciben los usuarios.

Sistema General de Seguridad Social en Salud

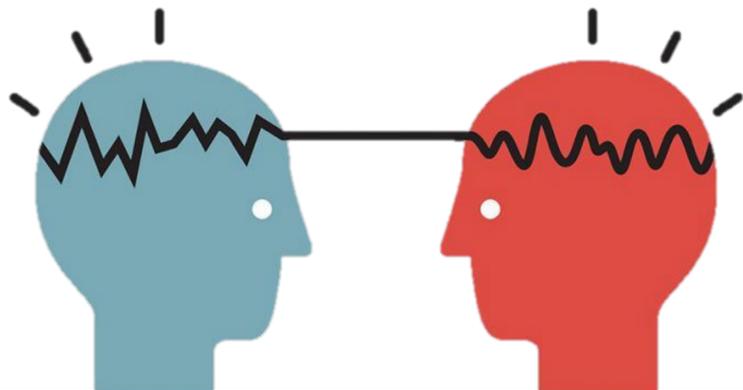


COOSALUD
En Pos de tu bienestar

Normas/códigos sociales y poder



Hablar de normas o códigos sociales que impactan la humanización es hablar de la **empatía**, sus características se relacionan a esa capacidad de ponerse en sintonía con los sentimientos y las perspectivas de otras personas, con tener facilidad para sentir preocupación y compasión por los demás y, al mismo tiempo, poder imaginar las cosas desde puntos de vista distintos al nuestro.



★ No todas las culturas tiene el mismo grado de **empatía**, según un estudio realizado por investigadores de la Universidad Estatal de Michigan, la Universidad de Chicago y la Universidad de Indiana entre más de 10.400 personas procedentes de 63 países ... Colombia está en el puesto 40.

★ La investigación encontró que en las sociedades con mayor empatía también hay niveles más altos de **colectivismo**, **amabilidad**, **responsabilidad**, **autoestima**, **emotividad**, **bienestar** y una **mayor disposición hacia lo social**¹.

¿Cuán empáticos son los países latinoamericanos?	Lugar en el ránking mundial
Ecuador	1
Perú	3
Costa Rica	9
México	14
Chile	25
Colombia	40
Argentina	48
Brasil	51
Venezuela	62

Elaboración propia

Este estudio está publicado en la revista *Journal of Cross-Cultural Psychology* por si tienen más curiosidad

Article

Differences in Empathic Concern and Perspective Taking Across 63 Countries

William J. Chopik¹, Ed O'Brien²,
and Sara H. Konrath³

Journal of Cross-Cultural Psychology

1-16

© The Author(s) 2016

Reprints and permissions:

sagepub.com/journalsPermissions.nav

DOI: 10.1177/0022022116673910

jccp.sagepub.com



Abstract

Cultural practices socialize people to relate to others in different ways. One critical way in which these interpersonal bonds are formed and maintained is via empathy, our emotional reactivity toward others' experiences. However, the extent to which individuals from different cultures vary in their dispositional empathy, and the correlates of these differences, are relatively unknown. Thus, the current study explored cultural variation in empathy, and how this variation is related to psychological characteristics and prosocial behavior across cultures. Evidence from an original sample of 104,365 adults across 63 countries reveals that higher empathy countries also have higher levels of collectivism, agreeableness, conscientiousness, self-esteem, emotionality, subjective well-being, and prosocial behavior. These findings reveal that empathy is situated within a broader nomological network of other psychological characteristics, emotional expression and experiences, and prosocial behavior across cultures. The current study expands our understanding about how psychological characteristics vary across cultures and how these characteristics can manifest in broader national indicators of prosocial behavior.

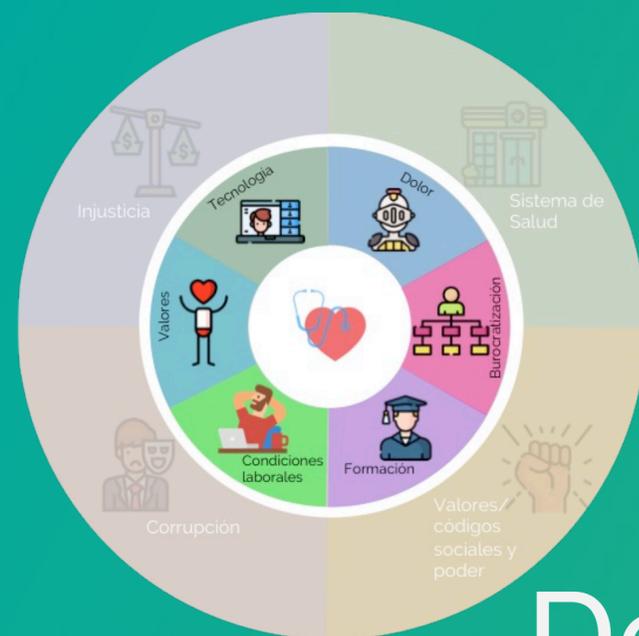


- ★ Otro aspecto es el **poder** ... personas que hacen un uso del poder en beneficio propio. Un poder sin corazón, un poder que desencadena normas capaces de mercantilizar la protección social y someter a los ciudadanos a los dinamismos del mercado y del beneficio.
- ★ Hipertrofia del “poder” anteponiendo las exigencias de la política del momento a cualquier necesidad de la persona.
- ★ Esto lleva consigo la **“cosificación”** del ciudadano, considerándolo un número más en la lista de solicitudes.

- ★ Esa corrupción que nos hace a todos, en todos los roles fallar desde el chequeo y el balance, la falta de información clara que permita identificar dónde funcionan mal las cosas, los problemas en el control, problemas en la integridad y capacidad de las instituciones.
- ★ La corrupción del ser que nos impide reflexionar dónde estamos haciendo las cosas no tan bien, que nos diluye esa capacidad de autocrítica y dificulta la mejora continua. **Esa corrupción que nos hace creer que todo lo estamos haciendo bien.**

La corrupción





Determinantes intermedios o proximales

Tecnología



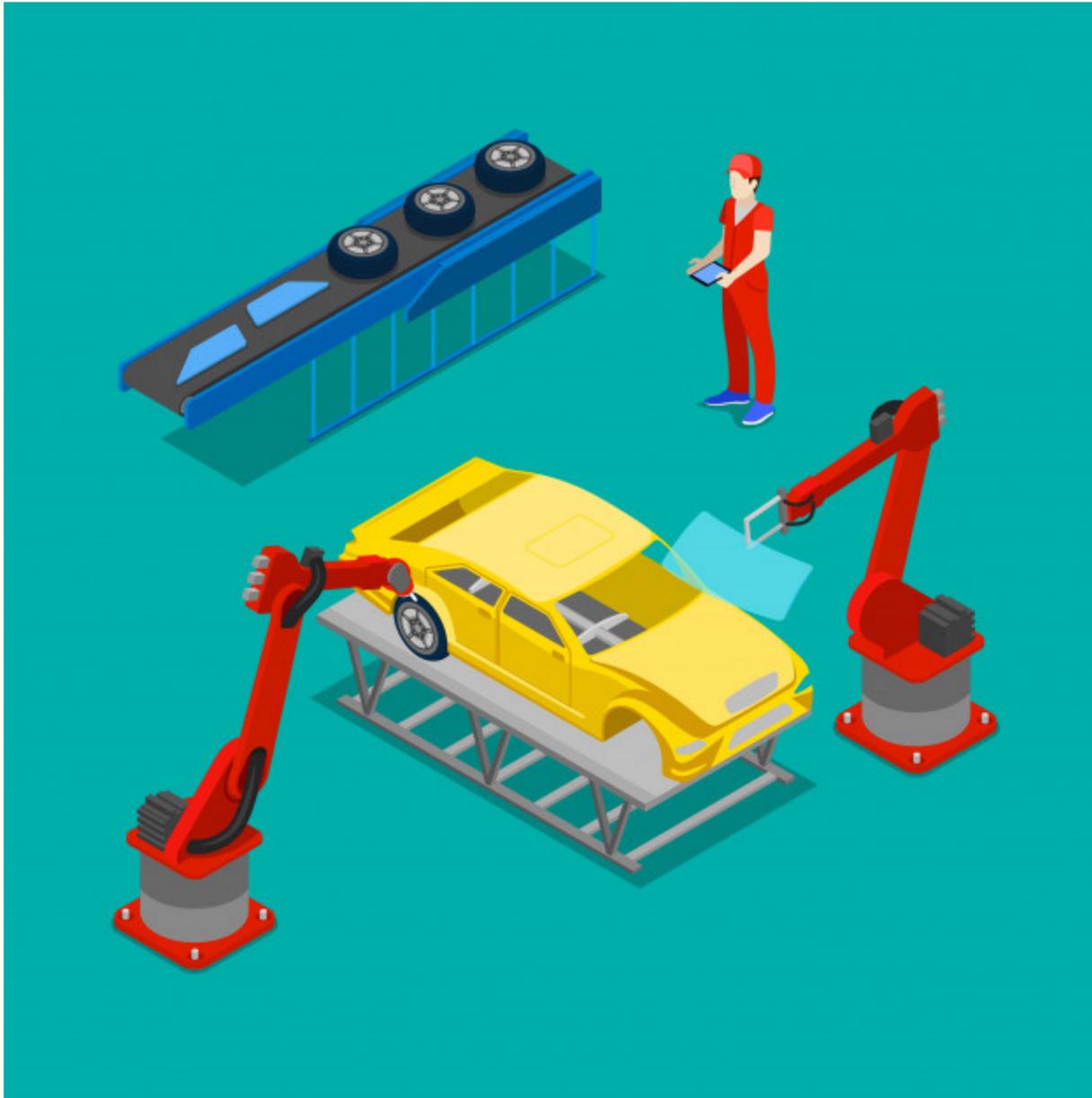
El reto frente al desarrollo tecnológico se presenta en dos frentes:

- ① Parece que se minimiza la forma del enfermar humano, enmarcándolo solo con el filtro de la técnica y buscando el remedio solo a través de la ciencia instrumental.
- ② Nos lleva a depositar toda nuestra capacidad resolutive solo en los procedimientos técnicos, olvidando que también la **palabra** y el **encuentro** son medios eficaces de sanación y de cuidado.

- ★ Hay una fuerte corriente de pensamiento que relaciona entonces el desarrollo de la tecnología con la deshumanización.
- ★ La tecnología tiene el efecto de entorpecer las relaciones humanas aislando a las personas.
- ★ **Nostalgia**, se extraña la medicina “pobre” en recursos (conocimientos, métodos diagnósticos y terapéuticos), en donde había más intuición y se hacía uso de los recursos existentes. En particular la relación humana al servicio del enfermo.

Ahora, esta postura negacionista sobre los “beneficios” de la tecnología señala el riesgo de contraponer técnica y humanización. Como si fuera excluyente.

Burocratización



- ★ La burocratización exagerada desencadena una despersonalización. El individuo, en este caso el usuario/paciente, se convierte en objeto de **experimentación atendida en cadena**, como en un montaje de automóviles.
- ★ Los profesionales de la atención y la administración en salud muchas veces ven su trabajo en términos remunerativos. De esta forma la solicitud y la compasión son reemplazadas por reglas frías e impersonales del contrato de trabajo.



Valores personales

Servicio
Integridad
Empatía
Solidaridad
Comunicación
Respeto
Tolerancia

El profesor Dr. José de Portugal, médico internista, catedrático de la Universidad Complutense de Madrid, en un artículo publicado con el título "El buen médico", manifiesta que un buen médico ha de ser una buena persona y define:

"... Pero es necesario saber qué debe entenderse por ser buena persona. Es, en principio, una condición ética que tiene traducción social en norma de conducta. Esta condición ética necesita como fundamento la coherencia entre las ideas y los actos, coherencia tan profunda y constante que se constituye en la manera de ser y de actuar de la persona. Pero obviamente, las ideas a las cuales han de acoplarse los actos han de ser éticamente buenas. Tres son, a mi juicio, las que básicamente constituyen la esencia de la buena persona: el respeto, la tolerancia y la solidaridad, transformables en actos como norma de conducta"

**Mientras trabajemos en el sector salud,
todos somos profesionales de la salud.**

Condiciones laborales



No podríamos exigirles a nuestros profesionales y en general a los colaboradores que presten servicios de calidad y humanos si como organización, esta no cuida de los mismos **“agentes de la humanización”**.

Ambiente físico: la infraestructura, aire, iluminación, maquinaria, productos y procesos que se realizan o están presentes en el espacio de trabajo, y que pueden afectar la seguridad física o mental, la salud y el bienestar de los trabajadores.



Ambiente psicosocial: en este apartado se incluyen la organización del trabajo y la cultura organizacional; los valores corporativos, las actitudes, creencias y prácticas que se demuestran como cotidianas en la empresa, y que afectan el bienestar físico y mental de los empleados. **Cuántas empresas actualmente son realmente hermosas, con el mejor mobiliario pero con un ambiente que puede estar muy cercano a un infierno**

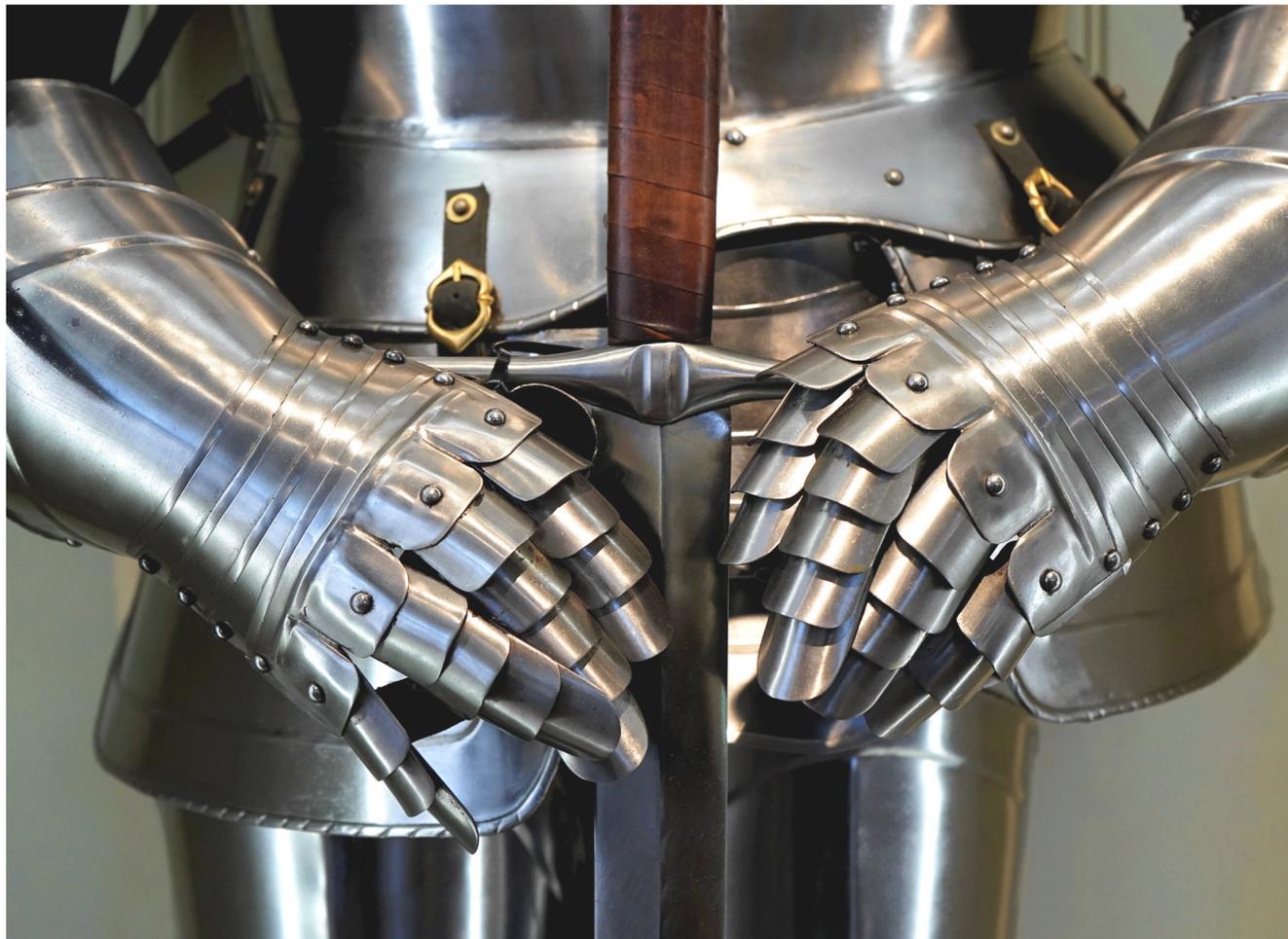
Remuneración y estímulos: es obvio un buen salario tanto en cantidad como en oportunidad pero no todo se traduce en el salario monetario, sino también el **salario emocional**. Ese que el colaborador percibe cuando interioriza que su empresa cuida de él, se preocupa, lo quiere y consiente y lo obvio, no lo explota. **El profesional siente que se realiza y eso se traduce en felicidad.**

Formación de profesionales



- ★ La educación que se centra de forma casi exclusiva en el desarrollo de habilidades técnicas, y no permite desarrollar contenidos filosóficos y humanistas, así como la enseñanza de una ética limitada a códigos administrativos genera como resultado profesionales con un nivel de saber elevado, con grandes atributos técnicos, pero con una muy débil formación humana y, de esta forma, incapacidad para interactuar con competencias relacionales, emocionales y hasta espirituales con los usuarios o clientes del sistema.
- ★ Esta lógica en la que si se enseña sobre técnica no se puede enseñar sobre lo humano o al revés está lejos de **una perspectiva integral u holística.**

Contacto directo con sufrimiento (mecanismo de protección)



Nos cuesta darnos cuenta de que uno de los recursos para humanizar es, indiscutiblemente, considerarse humano. Reconocer, aceptar e integrar no solo alegrías y emociones placenteras sino también dificultades, conflictos y el dolor mismo de **enfrentar la enfermedad y la muerte diariamente.**

Yo hago el llamado entonces a no dejarnos llevar por esa causa de consulta inicial, que es agobiante, dolorosa si es el caso, sino que nos aferremos al egreso, a esa despedida del paciente que siente resuelta su estancia y que agradece nuestro actuar.

★ Conectarnos con la **pertinencia social**, el ¿para qué hacemos lo que hacemos?

★ La diferencia entre el “dogma” de la técnica o la administración y la pertinencia, creo que debemos encontrar esos dos mundos, entender que nos debemos a los individuos que buscan en nosotros unos servicios.



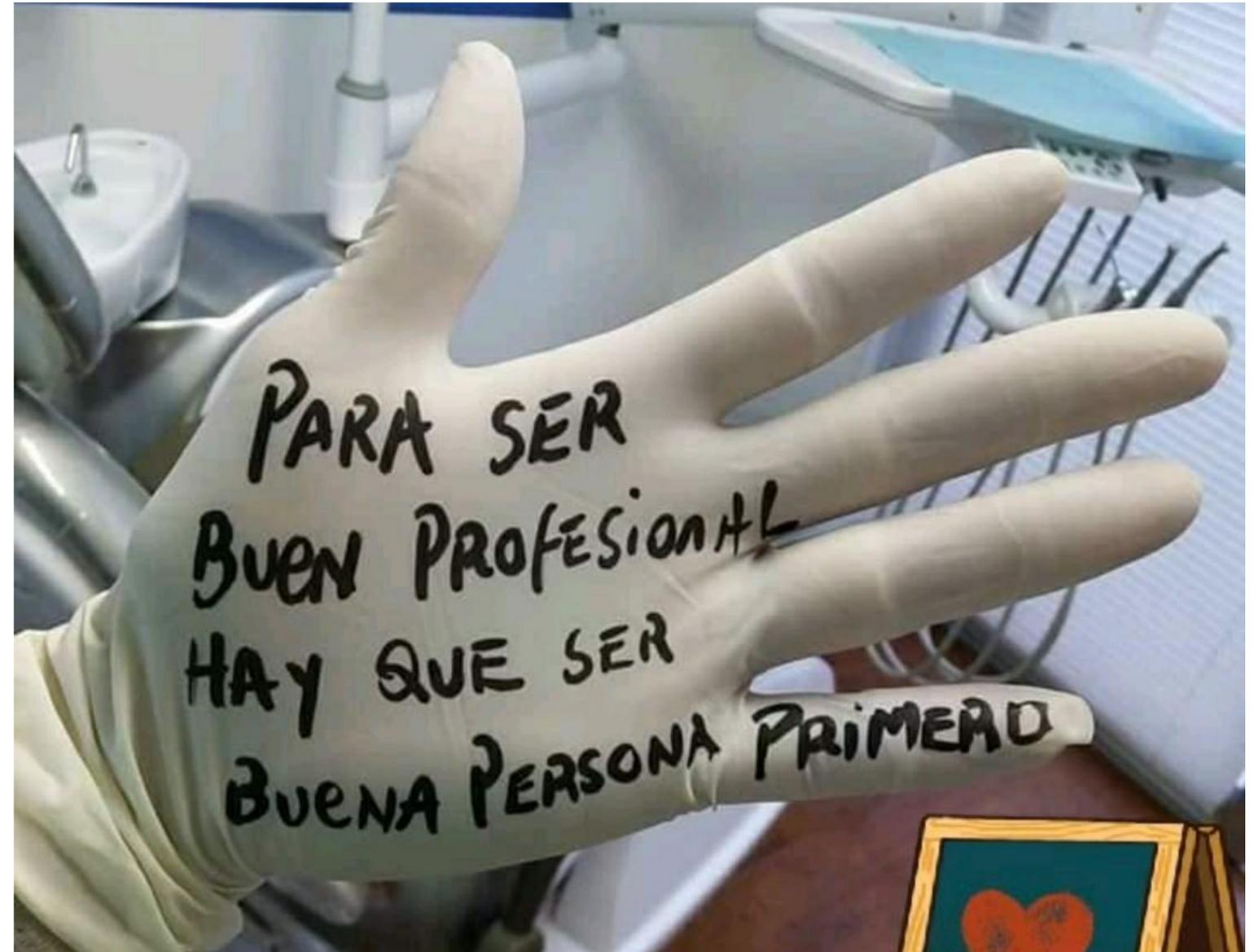


BUENAS
PRÁCTICAS

APORTES
TÉCNICOS

PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA

- ★ En ese sentido yo creo que a título personal (ya hablamos de lo que pueden hacer las organizaciones) cada uno de nosotros debemos tener la capacidad de autorreflexión y ser capaces de ser cada día **la mejor versión de nosotros mismos**.
- ★ Que cada día sea una oportunidad para **dignificar nuestra vocación por servir**, creo que esa lucha interna es la única que podría mejorar incrementalmente la humanización, como una acción deliberada por no desviarnos del camino de la humanidad, por no dejarnos vencer por las dinámicas mercantiles y conducir nuestro actuar con integridad pero sobre todo con total empatía.
- ★ Al final esa lucha interna que se conduce también por superar el individualismo rampante nos debe conducir a tener una **sociedad más cohesionada y más solidaria**.



¡GRACIAS!

COOSALUD
En Pos de tu bienestar



@CoosaludEPS



@Coosalud_



@CoosaludEPSS



@coosaludeps