



Cuba Salud

IV Convención
Internacional de Salud
17-21 de octubre, 2022

La humanización en los servicios de atención de salud

MsC. Vivian Mercedes Perojo Páez ¹

Zoraida Amable Ambros ²

¹ Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana. Cuba, mercedes@ensap.sld.cu

² Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana. Cuba. amacor@infomed.sld.cu

Resumen: Una de las preocupaciones que hoy en día se cuestiona en el ámbito de la salud es la referida a la des-humanización en la atención de salud. El respeto a la persona, el culto a la dignidad humana, constituyen prioridades en la atención de salud. Humanizar, es una cuestión de actitudes de compromisos tanto personales como colectivos e institucionales básicamente por la ayuda y la necesidad de los pacientes. La humanización es la herramienta que completa e induce la trascendencia del análisis de la acción humana, es la aplicación de la ética, el deber ser hacia el otro. Por otra parte la comunicación adecuada genera confianza y accede a establecer canales de comunicación eficaces que permitan escuchar las necesidades, sentimientos, deseos y opiniones que garanticen su autonomía, así como el respeto a la persona. **Objetivo:** Reflexionar sobre la humanización en los servicios de atención de salud **Método:** Se realizó un estudio descriptivo desde proceder de la indagación apreciativa, teniendo en cuenta la bibliografía consultada. **Resultados:** La humanización en los servicios de atención de salud es primordial, su seguimiento dentro del Sistema de Salud condiciona mayores potencialidades profesionales con una elevada calidad y pertinencia en los servicios que se prestan. La humanización de salud, es un criterio fundamental en la medición de los procesos de calidad institucional, lo cual significa desde la hermenéutica la reorganización de las prácticas de salud, con la realización de valores humanos..

Palabras clave: humanización, atención de salud, ética, salud pública.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad con regularidad se manifiesta el criterio de que el desarrollo técnico está propiciando un proceso de deshumanización cuestión compleja y contradictoria, cuando se conoce que el desarrollo tecnológico está en función del bienestar humano.

La creciente tecnificación de la asistencia sanitaria, y la búsqueda constante de la eficiencia unida a otros factores que pueden minimizar el adecuado servicio dirigido a la persona como prioridad, deben expresarse con relaciones socio psicológicas que les permita dialogar, intercambiar con un ambiente de confianza logrando la empatía necesaria para enfrentar de conjunto los males y dolencia que una de las partes manifiesta.

El uso inapropiado de la tecnología puede llevar a creer que solo con ello es suficiente para causar satisfacción duradera en la persona a quien se atiende.

Los avances en la tecnología han disminuido en ocasiones la necesidad del empleo del método clínico, lo cual ha implicado las expresiones de deshumanización y de mecanización en la relación con el paciente, no olvidar el cuidado que permita mantener la calidez y la sensibilidad al dolor.

La tecnología debe servir para mejorar la comunicación, para informar, para investigar, para divulgar, para capacitar, para lograr mejores diagnósticos y tratamientos, sin abandonar la relación profesional-paciente, como una relación persona a persona.

Las acciones de profesionales e instituciones asistenciales y formadoras, deberían tender a favorecer que la atención humana se caracterice por estar matizada de valores éticos y morales dentro de los cuales el respeto ocupa un lugar privilegiado. Esto implica además dar una dirección al desarrollo tecnológico, dirección que habrá de conducirlo de vuelta a las necesidades reales del hombre.

La experiencia con profesionales de salud a partir de intercambiar saberes, les ha permitido identificar fortalezas y debilidades en los servicios, lo que asevera la importancia de la humanización en la atención de salud, permitiendo conformar las reflexiones objeto del trabajo.

II. MÉTODO

A través de la reflexión se pretende abordar la humanización de la atención en salud, partiendo de la relación profesional - usuario y en su interrelación en función de lograr satisfacer necesidades desde la comunicación para el adecuado cuidado. La metodología utilizada es un estudio descriptivo a partir de referentes teóricos sobre humanización desde diferentes perspectivas, se realiza una revisión bibliográfica, teniendo en cuenta la experticia de diferentes autores sobre el tema.

III. RESULTADOS

La humanización de la atención

La humanización es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud.

La humanización como el acto y consecuencia de humanizarse, se relaciona directamente con los valores que conducen la conducta de las personas, refiere a hacer a alguien humano sensible, comprensivo. Por ello, el diseño de políticas, programas, asociadas con la dignidad de todo ser humano, su cuidado, constituye un proceso mediante el cual se adquieren rasgos típicos del ser humano, desde el punto de vista biológico, antropológico, espiritual, racional y social. En el ámbito de la salud humanizar, es una cuestión de actitudes de compromisos tanto personales como colectivos e institucionales básicamente por la ayuda y la necesidad de los pacientes.

La humanización de los servicios de salud es sensibilizar al personal, tanto los que tienen funciones administrativas como asistenciales, en la atención del paciente

A los profesionales del sector debe caracterizarle principios y características éticas fundamentadas en el respeto. La atención implica un juicio de valor y un proceso dinámico y participativo para identificar y dar prioridad a las necesidades y decidir la intervención médica, el plan de cuidado de enfermería de otros profesionales de la salud, con el propósito de promover la vida, prevenir la enfermedad, intervenir en el tratamiento, en la rehabilitación y dar cuidado paliativo con el fin de desarrollar, en lo posible, las potencialidades individuales y colectivas.

Tener en cuenta que la atención de salud requiere de un proceso dinámico y participativo que identifica y prioriza las necesidades, desarrolla potencialidades individuales y colectivas, previene la enfermedad, propiciando un juicio de valor.

Para conformar las ideas y reflexionar sobre el tema, fueron revisadas diversas bibliografías e intercambiado criterios y opiniones quienes aportaron sus valiosas experiencias que permitió conformar las reflexiones objeto del trabajo.

Para las Ciencias de la Salud constituye una necesidad reflexionar sobre la humanización en los servicios de salud en función de una mejor atención y calidad.

La humanización de salud, es un criterio fundamental en la medición de los procesos de calidad institucional, lo cual significa desde la hermenéutica la reorganización de las prácticas de salud, con la realización de valores humanos.

Humanizar confirma el proceso de subjetivación para producir cuidados en salud al margen de la despersonalización, así como el respeto al otro con distinción cultural.

Una de las mayores preocupaciones que afrontan los profesionales, gestores y usuarios de los sistemas de salud, es la humanización de los servicios de salud, tal y como lo plantean las diferentes normativas y documentos.

Para lograr una comprensión adecuada de los logros y posibilidades de salud es necesario ir mucho más allá de la prestación y distribución de la atención sanitaria. La equidad en salud no se puede entender en términos de distribución de la atención sanitaria.

Una reflexión oportuna permite asumir un enfoque ético que tenga como base la salud a la población con igualdad de oportunidades. A ello se le une el valor ético que tiene tal propósito, adquiriendo mayor relevancia desde una mirada bioética que vaya más allá del acceso a los servicios de atención de salud.

Un elemento fundamental a tener en cuenta son las dimensiones del proceso de humanización, es lograr una armonía entre las personas su entorno, los aspectos organizativos y los trabajadores y agentes de salud.

La humanización propone la construcción colectiva de valores que rescatan la dignidad del paciente en el ejercicio de la ética, considerada principio organizador de la acción.

Desde el Centro de humanización de la Salud, "humanizar" es una cuestión ética, que tiene que ver con los valores y con la búsqueda del bien de la persona a la que se atiende. Humanizar la relación asistencial consiste en utilizar la técnica para luchar contra las adversidades de la vida impregnándola de los valores y actitudes genuinamente humanos, es decir, acordes con la dignidad humana.

Por la esencia de los servicios de salud, la humanización debe convertirse en una prioridad de las instituciones de salud. Los administradores deben enfocarse en la atención centrada en el usuario para garantizar su fidelidad y asegurar su permanencia como cliente de sus servicios. El mejoramiento con-

tinuo de los procesos, sobre todo los que tienen que ver con la atención del usuario, siempre debe estar orientada hacia sus necesidades y su satisfacción.

Tanto el profesional, la familia, como la persona que recibe el servicio, deben tener su mirada focalizada hacia la humanización, cada uno de ellos aporta características, conductas, que contribuyen al logro de la humanización en correspondencia con ello permitirá plantear decisiones más precisas y objetivas en función de un mejor cuidado en salud.

La comunicación se logra cuando se genera confianza y se establecen canales de comunicación eficaces que permitan escuchar las necesidades, sentimientos, deseos y opiniones que garanticen su autonomía, así como el respeto a la persona.

La empatía es importante, sin embargo, la empatía no consiste sólo en escuchar, sino en formular las preguntas cuyas respuestas deben ser escuchadas. La empatía requiere saber que no se sabe nada. La empatía equivale a reconocer un horizonte contextual que se extiende perpetuamente más allá de lo que uno alcanza a ver. La empatía equivale a percatarse de que ningún trauma posee contornos discretos. El trauma sangra. Por las heridas y más allá de las fronteras. La tristeza se convierte en un ataque convulsivo (...). La empatía es una forma de velar por alguien, pero no es la única, y no siempre es suficiente."

Si la comunicación es adecuada y fluida se darán mejores condiciones tanto para conocer las percepciones del paciente respecto su problema de salud, como para transmitirle una información comprensible, técnicamente actualizada y no sesgada.

Es por ello que en la atención de salud la transversalización de la bioética y de los conflictos que se generan, el accionar ético reviste gran interés en función de lograr una alta calidad ética en cualquier institución u organización. En tal sentido la calidad de la atención enuncia servicios de salud para la población requiere de un elevado nivel de conocimiento profesional médico que permita obtener resultados deseados en salud.

La calidad de la atención en salud enuncia servicios de salud para la población que requieren de un elevado nivel de conocimiento profesional médico que permita obtener resultados deseados en salud.

Por su parte la deshumanización se condiciona cuando se percibe la atención de salud hacia la persona como objeto basada en relaciones de poder al margen de establecer igualdad modestia y caracterizadas por las diferencias y no la unidad para juntos resolver la situación, rompiendo las posibilidades de alcanzar resultados positivos.

La erradicación de la deshumanización se lleva a efecto desde diferentes vías, de acuerdo con el nivel en que se enfrentan las mismas, desde un nivel nacional o local, sin embargo, es a partir del nivel comunitario y local que se construye el ambiente político para que se puedan enfrentar.

El principio de dignidad en las personas aborda la medicina como ciencia socio biológica, el derecho de acceso a la salud, promover una cultura, la práctica de valores como elementos esenciales en la atención de salud para el logro de la humanización.

Como un nuevo saber ético, además de la reflexión filosófica se ocupa de la solución de los problemas concretos con una acción dirigida al futuro, una consideración de las consecuencias remotas de los actos presentes y de las generaciones futuras.

Las instituciones que prestan servicios de salud, deben tener una política de atención humanizada, que contemple un conjunto de habilidades a desarrollar, marcado por la existencia de Comités de Ética, la conducción del talento humano, salud ocupacional y atención al usuario, entre otros.

La Atención Primaria sigue siendo un ámbito emblemático para la humanización de la asistencia sanitaria. Cuenta para ello con un arma fundamental, casi inalcanzable para el resto de las especialidades y

niveles: la capacidad de construir relaciones personales duraderas con cada paciente, basadas en la con-fianza.

Este proceso de humanización de las instituciones es parte fundamental de la calidad del servicio que se presta, por lo que los profesionales deben poseer una adecuada preparación tanto científica como desde las dimensiones de la naturaleza humana; biológicas, psicológicas, social y conductual, entendidas las costumbres, creencias, cultura, posibilitando determinar la atención que se necesita.

Por esta razón el estudio y la investigación que deben caracterizar a todos los profesionales de la salud, proporcionan herramientas que conducen a un conocimiento científico, moral y humano óptimo para ofrecer una atención dirigida no solo a la esfera biológica de la persona, sino también a sus otras dimensiones, las cuales tratadas en conjunto conducen a su cuidado integral, incluir a su familia y a comunidad, lo cual implica contemplar la dignidad humana.

En tales condiciones hablar de humanización es; atender de manera personalizada e individualizada, comprender y ayudar, ser cada día más humano, proporcionar cuidados en las necesidades, evitar las desigualdades, es decir, ser conscientes que antes que enfermo se es persona viva, que posee los mismos sentimientos que una persona sana (incluso más). Tratar al enfermo con los valores que nos gustaría que nos trataran a nosotros, es decir, con cariño, educación, sensibilidad. Una atención humanizada es aquella que une la técnica con el apoyo empático a nivel psicológico y a nivel de sentimientos con el enfermo. Humanizar es comprender al hombre en su totalidad. Y esto sólo es posible si caminamos hacia el encuentro del ser humano desde lo hondo: escuchando, conociendo reconociendo sus problemas, sus esperanzas, sus dificultades, su historia. La humanización como factor constitutivo de la calidad. No puede haber ética sin calidad, ni calidad sin humanización. La atención integral brinda bienestar y satisfacción al paciente y una mejora continua en cada servicio y tratamientos oportunos a las distintas enfermedades que se presentan en los servicios sanitarios.

La existencia de atributos de la atención que brindan los profesionales de la salud en busca de la humanización es importante. En momento las Ciencias de la Salud exigen una conducta adecuada, expresa en cada actuación, observancia en las relaciones de estos con el paciente y su familia. Actualmente la atención integral constituye el objetivo, partiendo la persona, el valor y su dignidad deben tributar a su bienestar y seguridad.

Las acciones de todo ser humano son consecuencia de formación, de principios y valores que han sido transmitidos, del ejemplo recibido y de sentimientos y experiencias a través de vida, por su parte las instituciones de servicios en salud van construyendo bases de datos, cultura organizacional, con valores y principios que contribuyen a elevar la calidad de los servicios.

Todo ello conduce a precisar que humanizar permite reconocer que el otro es un agente ético con la misma jerarquía y que el menos afectado, en este caso quien forma parte del equipo de salud, tiene una responsabilidad profesional y moral sobre el más vulnerable..

IV. CONCLUSIONES

La humanización en la atención de salud requiere de una atención particular dentro del Sistema de Salud que permita investigar y alcanzar un mayor aprovechamiento de las potencialidades para promover acciones educativas con integralidad previas a las consecuencias de su manifestación.

Necesidad que se implementen capacitaciones en humanización dirigidas en la atención y formación del personal, teniendo en cuenta que el proceso cognitivo es importante, no debemos olvidar que el ser humano es la esencia de las profesiones en salud.

La mirada bioética contribuye a desarrollar la calidad de la atención en salud, cuyo propósito es lograr una mejora continua, aportando un marco ético que ayude a desarrollar la complementariedad en los profesionales de salud.

La humanización es la herramienta que completa e induce la trascendencia del análisis de la acción humana. Es la aplicación de la ética, el deber ser hacia el otro.

REFERENCIAS

1. Cerda I. La ciencia y la tecnología en la humanización de los servicios de salud. Rev. Medicina, Vida y Salud. Marzo, 2008; 2(3): p. 3.
2. Bermejo-Higuera JC. Humanización en salud. Ejes de la acreditación. [Online]; 2012 [Consultado Febrero2019] Disponible en:
<http://www.acreditacionensalud.org.co/seguridad.php?IdSub=190&IdCat=84>
3. Rodríguez A. Hacia la humanización en salud. ARS Médica. 2003; 10(10).
4. Congreso de Colombia. Ley 911, Profesión de Enfermería. Título I. Artículo 1. Diario Oficial. 2004.
5. Cerda I. La ciencia y la tecnología en la humanización de los servicios de salud. Rev. Medicina, Vida y Salud. Marzo, 2008; 2(3): p. 3.
6. Rosales Origuera J, Díaz Díaz J, Molina Ramírez B, Chávez Troya O. Ética en los cuidados de enfermería a pacientes en tratamiento con hemodiálisis. Medisur. [Internet]. 2017 [citado2021Febrero12];14(5):512-5.
Disponible en:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000500006
7. Bermejo Higuera JC, Villaceros Durbán M. El compromiso de la humanización en las instituciones socio sanitarias. 2013. Disponible en: <http://josecarlosbermejo.es/articulos/el-compromiso-de-la-humanizacion-en-las-institucionessociosanitarias>.
8. Jamison L. El anzuelo del diablo. Sobre la empatía y el dolor de los otros. Ed. Anagrama. Barcelona, 2015.
9. Amaro Cano MC. El enfoque de género de las iniquidades en salud desde el prisma de la Bioética. Rev Cubana de Enfermería. 2005 Ene.Abr;21(1)
10. Minué S. El incierto futuro de la Atención Primaria. El Médico Interactivo. 30 sept 2016. Disponible en: <http://www.elmedicointeractivo.com/articulo/tribuna/incierto-futuro-atencion-primaria/20160930153335106432.html>.
11. Ariza C Caballero R. Calidad del Cuidado de Enfermería al paciente hospitalizado. Bogotá. Colombia: Editorial Javeriana Pontificia Universidad Javeriana. 2008. 99 p.
12. Plumed Moreno C. Una aportación para la humanización. Archivo Hospitalario 2013 (11): 261-352. Disponible en:
<https://www.sjd.es/sites/default/files/ckfinder/userfiles/files/Una%20aportaci%C3%B3n%20para%20la%20humanizaci%C3%B3n.pdf>
13. Ariza C. La Excelencia del cuidado. Un reto para Enfermería. Actualizaciones de Enfermería. Departamento de Enfermería. Fundación Santa Fe de Bogotá. 2006.