

El camino a la humanización de los servicios de salud

Ospina Largo Santiago¹

The road to the humanization of health services

Los servicios de salud deben proporcionar esperanza y oportunidad a sus usuarios. Claro está que la ciencia avanza cada día más y que con el paso del tiempo se mejoran los tratamientos para ciertas patologías, surgen nuevos medicamentos e investigaciones con el fin de generar una mayor longevidad y mejor esperanza de vida. Sin embargo, muchas veces a los profesionales de la salud se les olvida que están tratando con seres humanos, que como sociedad nos necesitamos unos a otros para poder sobrevivir, prosperar y tener mejor calidad de vida, por ende, es importante que se reconozca el valor de la amistad y la humanización del paciente que se encuentra enfermo.

Se debe pensar y ponerse en el papel del usuario, debemos imaginar la experiencia de los pacientes a los cuales se les diagnostica una patología y, además, donde muchos de ellos deben ser hospitalizados. Dejando atrás su familia, su comida favorita, su hogar, sus hobbies, entre muchas otras cosas. Deben dejar de dormir cómodos en su hogar, a cambio de un lugar frío, incómodo, que a nadie le gusta visitar y que tiene cierto olor característico, lo cual, puede causar estrés al paciente, donde sumado a lo anterior sufren un maltrato por parte del personal que suelen tratar a los usuarios como objetos.

Por lo mismo debemos pensar en que detrás de una enfermedad hay un ser que está viviendo una nueva etapa de su vida. Además, antes de ser profesionales las personas prestadoras de servicios de salud también son humanos, en este sentido, hay cosas que no se pueden evitar para hacer la estadía del paciente enfermo más amigable y pasajera, teniendo en cuenta que la persona está pasando por un estado de dolor donde se siente vulnerable y frágil. Un buen saludo, ser amable, escuchar al paciente y sus necesidades, tener empatía, ética, sonreír, ser comprensivo, ser cálido; hace parte del proceso de humanización de la salud, para contribuir de una manera u otra a mejorar la calidad de vida y la estadía en las unidades prestadoras del servicio.

1 Estudiante programa de Nutrición y Dietética. Facultad de Ciencias de la Salud, Exactas y Naturales. Universidad Libre Pereira.

También es necesario tener empatía por los profesionales de la salud, pues ellos en muchas ocasiones deben pasar largas horas de trabajo, en situaciones de mucho estrés y responsabilidad, lejos de sus familiares y amigos, donde muchas veces su trabajo no es bien remunerado y el trato por parte del paciente tampoco es el adecuado, pues a algunos usuarios les falta empatía, comprensión, tolerancia y paciencia, porque se ha visto en diversas oportunidades que también existe maltrato y trato inhumano hacia los responsables de la prestación de servicios por parte de los usuarios. Por eso mismo para lograr prestar un servicio humano se debe tener en cuenta tanto a las personas que van a prestar el servicio, como a aquellas que lo van a recibir.

Es de suma importancia reconocer la labor de los prestadores de servicios de salud, teniendo en cuenta que actualmente la vida laboral ocupa la mayor parte de nuestras vidas, y donde día a día estos profesionales buscan ser cada vez más productivos y competentes. Es muy probable que se genere un agotamiento físico y psicológico, llamado Síndrome de Burnout. Lo cual, además de afectar el

estado de salud del profesional; donde se expresa que ellos presentan agotamiento, desgaste y pérdida de la energía, también puede contribuir a que este tenga una respuesta fría, sin empatía e insensible hacia el usuario. Los profesionales de la salud presentan una alta prevalencia del síndrome de Burnout, lo cual podría implicar la afectación de funciones cognitivas superiores en el ámbito clínico, es decir, se traduce frente a la atención de pacientes en comportamientos, desatención, capacidad de respuesta, entre otros frente al paciente y para el profesional en una sensación de estrés crónico e irritabilidad desmedida (1),

Por eso, se debe reconocer que la humanización de la salud no solo incluye el paciente, también incluye sus acompañantes, los profesionales de la salud, todo el personal sanitario y todo aquel que esté involucrado con la atención y la prestación de servicios. Esto es fundamental para crear un entorno que sea ameno para todos los agentes involucrados, y que de esta manera se pueda crear un ambiente laboral basado en la equidad y el respeto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Castañeda Sánchez V, Herrera Cardona A. Síndrome de trabajador quemado: Existencia del Burnout sector salud. Revista Cultura del Cuidado Enfermería. 2020;17(1): 32-44