

# ¿Se puede medir la Humanización? Realidad o ficción

Ana Gómez Fuentes\*

*\*Enfermera de la Unidad de Evaluación y Seguridad del Hospital Universitario Virgen de la Victoria*

Los comportamientos humanizantes en nuestra organización hacia los profesionales son una condición necesaria para que todas las personas se orienten al valor de una atención más humana: comunicación adecuada, participación, reconocimiento de esfuerzos y logros, conciliación, asignación de responsabilidades, promoción de la formación y la capacitación, etc. Se necesita hacer un esfuerzo coordinado para prevenir y tratar el burnout de los profesionales y para facilitar un desarrollo competencial humanístico de los mismos.

Este liderazgo debe apoyarse en la Misión del centro que pretende mejorar la calidad de vida y resolver los retos de salud de las personas, de una forma innovadora y sostenible, en un entorno amable, de calidad, seguro y personalizado.

Con la Visión de querer ser el hospital que elegirían las personas por sus resultados.

Y teniendo presentes estos Valores:

- Lo primordial son las personas.
- Trabajar en un entorno de confianza.
- Compartir objetivos.
- Pasión por la investigación.
- Adaptación a los nuevos retos.
- Generación de alianzas.
- Orientación a resultados.

La riqueza de humanidad en los profesionales de la salud se manifiesta por tener un especial compromiso con las personas vulnerables. Se traduce en una predisposición a comprender a las personas, su interioridad, su mundo, su cultura. Cuidar es una tarea ineludiblemente humana. Cuidar es amor con mayúsculas.

Enfermar hace que las personas se sientan más vulnerables y frágiles, por lo que resulta crucial la

actitud de los profesionales, dispuestos a respetar a las personas y su dignidad. La presencia humana ante las personas con enfermedad, sufrimiento y dolor es insustituible: mirar, hablar, sonreír, mostrar calidez, escuchar, mostrar sensibilidad y comprensión a la situación del otro.

La implementación de planes de humanización donde se prioriza el cuidado humanizado debe realizarse impulsando estrategias que nos lleven a la excelencia de la atención y que nos permitan asumir la compleja tarea de “medir” la humanización en el entorno sanitario.

La OMS declara el síndrome de desgaste profesional del personal sanitario en el mundo como una urgencia prioritaria. Ya que los trabajadores y profesionales del sector sanitario están expuestos a numerosos riesgos para la salud física y mental y es fundamental un ambiente de trabajo seguro y saludable. En la Guía para el desarrollo e implementación de programas de salud y seguridad ocupacional para trabajadores de la salud desarrollada por la OMS Y la OIT se recogen medidas para luchar contra esta situación, como la inversión en entornos y cultura de trabajo que eviten el agotamiento, promuevan el bienestar del personal y apoyen la calidad de la atención.

Atendiendo a esta declaración, se hace necesario cuidar a los profesionales de la salud e implementar un plan de humanización que tenga en cuenta sus necesidades y sea un referente en el desarrollo de sus competencias profesionales.

A. Jovell, señalaba que habrá que caminar hacia una armonización entre los valores procedentes del conocimiento científico-técnico y los valores del conocimiento global y humano de la persona. Es prioritario recuperar la formación en humanización si queremos que los profesionales seamos agentes de humanización.

A menudo, deshumanización y desmotivación son situaciones que van unidas.

A los profesionales que sufren altas dosis de estrés y que son víctimas de la autoexigencia, les cuesta percibir las señales de alarma ante esta situación. Resisten y se van agotando, pudiendo llegar a la despersonalización, cansancio... ya que experimentan la tensión propia de quien quiere alcanzar su objetivo: el cuidado y la curación. Cuando se llega a este punto, suele existir un descompromiso que es deshumanizador, donde los profesionales interponen una distancia emotiva con el paciente. Es lo que se ha denominado preocupación distanciada y deshumanización defensiva.

El burnout en los profesionales se produce por el choque entre la idealización y el contraste continuo de desilusiones-desengaños, con una máxima entrega previa, generosidad y pasión por las tareas. El trato se vuelve deshumanizado y la calidad de los cuidados baja. El motor de las acciones son los sentimientos en lugar de los valores y esos sentimientos son negativos. Se ritualizan los comportamientos y la sensación de no poder responder a las expectativas de las personas a las que se pretende ayudar. Todo esto puede resultar abrumador.

Cuando los profesionales absorben y retienen la ansiedad de los enfermos, sin darle una salida idónea, esta vivencia puede ser fuente de un futuro desgaste profesional.

La humanización de la asistencia sanitaria comienza con la obligación de los gobiernos e instituciones de promover la protección y bienestar de los trabajadores de la salud, garantizar sus derechos y proporcionarles un entorno de práctica seguro y propicio que defienda su salud mental y física.

Comparto una reflexión de un artículo que escribí y que me identifica como agente de humanización, como paciente y como enfermera, he podido estar al otro lado y vivir en primera persona una experiencia de humanización:

*“He observado que nos cuesta mucho hablar de las experiencias traumáticas que vivimos como pacientes y aún más siendo enfermeras. He tardado muchos años en poder compartir de un modo natural mi experiencia como paciente y como enfermera. Qué sentí, cómo lo viví, qué me removía por dentro cuando, buscando algo que me reconfortara, no encontraba el gesto, la mirada, la palabra apropiada. Vivir como, las personas que te conocen, vuelven la cara hacia otro lado por miedo, por no saber cómo afrontar la situación. Nos falta formación. Nos faltan recursos emocionales. Por nuestra cultura, un chiste o una ocurrencia no es lo que un paciente necesita. “En el Corte Inglés venden pestañas postizas”. Es una mirada, un silencio, un contacto, un contacto terapéutico, lo que sí necesitan. Empatía: ponernos en el lugar del otro, ¡qué difícil!*

*Realmente, ¿nos planteamos el significado de la palabra “cuidar”? Es tan amplio, abarca todos los aspectos de la persona, no sólo lo físico, también lo emocional y lo social. Valorar al paciente de forma holística, considerarlo como un todo, el protagonista del sistema sanitario, decisiones compartidas, respeto a su cultura, sus ideas, también a sus voluntades anticipadas. ¿Realmente nos lo creemos? ¿Realmente marca nuestro quehacer profesional?*

*Debemos trabajar en esta dirección, abrir nuestra mente, pensar que ser enfermeras es una profesión que nos diferencia de las demás, es algo único, casi un estilo de vida, es difícil de expresar. Es el trabajo del día a día, con las dificultades, con el cansancio, con la presión asistencial, pero a la vez con la ilusión, con la mirada, con la decisión de que esto es lo que queremos hacer, con el convencimiento de que los pacientes nos necesitan y estamos ahí para ellos.”*

Las personas que formamos el equipo de la revista Enfermería Docente queremos agradecer a los profesionales sanitarios su dedicación, su esfuerzo, la entrega en el trabajo del día a día a pesar de la situación vivida durante la Pandemia COVID-19, personas que afrontan el futuro con optimismo sumando valor a la profesión más humana del mundo.