

HUMANIZACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD COMO UN DESAFÍO PARA LA SALUD PÚBLICA

HUMANIZATION OF HEALTH PROFESSIONALS AS A PUBLIC HEALTH CHALLENGE

Nelson Franco Condori Salluco^{1,3} Litze Abigayl Choque Rojas^{2,3}

La humanización del personal de salud es un enfoque cada vez más importante en la atención médica moderna. La humanización implica tratar a los pacientes como individuos únicos, no solo como casos médicos. La humanización del personal de salud implica fomentar la empatía, la compasión y la comunicación efectiva en la atención médica¹.

El personal de salud humanizado reconoce la importancia de la relación médico-paciente y trabaja para establecer una conexión más cercana con los pacientes. Esto puede incluir la escucha activa, la comprensión de las necesidades del paciente y la personalización de la atención médica para satisfacer esas necesidades¹.

La humanización del personal de salud también puede incluir la mejora de la calidad de los entornos de atención médica, como la reducción del ruido, la mejora de la iluminación y la creación de espacios de curación. Además, puede incluir la capacitación del personal de salud en habilidades de comunicación y empatía.

El diálogo entre el personal de salud es fundamental porque ayuda a mejorar el cuidado de los pacientes. En el personal de salud más de la mitad se quejan con una mala y regular relación, con sus compañeros de trabajo, influyendo negativamente en la atención

brindada al usuario. En una investigación del 2022 en el Centro de Salud Santa Cruz en Cajamarca, Perú, el personal de salud calificó las relaciones interpersonales

como mala el 22.6%, regular el 30% y el 47% como bueno².

La relación entre el médico y el paciente debe ser una relación de colaboración basada en la confianza, la empatía y el respeto mutuo. El médico debe escuchar activamente al paciente, comprender sus necesidades y preocupaciones y personalizar la atención médica en consecuencia. También debe ser capaz de comunicarse de manera clara y efectiva con el paciente, explicando los diagnósticos, tratamientos y opciones de atención de manera comprensible³.

Por su parte, el paciente debe ser honesto y abierto con el médico, proporcionando información precisa y completa sobre su historial médico, síntomas y estilo de vida. Además, el paciente debe ser un participante activo en su propio cuidado de salud, siguiendo las recomendaciones del médico y haciendo preguntas si no comprende algo³.

Algunos autores determinan cuatro modelos de relación entre médicos y pacientes, los cuales se interpretan dependiendo de las necesidades comunicativas necesarias frente a una situación

médica. Estos modelos son:

Modelo paternalista: en este modelo queda implantado una actitud pasiva por parte del paciente, sin que el mismo delibere con anterioridad sobre los posibles efectos de su tratamiento, y un comportamiento más activo en el caso del médico o profesional de la salud.

Modelo Informativo: El médico actúa como un asistente informativo expone las posibles complicaciones o ventajas a corto y largo plazo, tomando en cuenta todas y cada una de las capacidades de la persona tratada para que se enfoque de manera correcta el tratamiento.

Modelo interpretativo: El médico actúa como un consejero situacional, esclareciendo dudas e inquietudes referentes al tema con un lenguaje más coloquial, sin tantos tecnicismos, de forma que el paciente se sienta cómodo al momento de su intervención médica

Modelo deliberativo: El médico no infiere en las decisiones tomadas por la persona tratada; sino que más bien asesora y ayuda a escoger las acciones pertinentes, basados en una rápida pero precisa discusión sobre cada una de las inquietudes del paciente⁴.

Existen varios factores que pueden deteriorar la humanización del personal de salud, incluyendo⁵:

Sobrecarga de trabajo: Cuando el personal de salud tiene una carga de trabajo excesiva, puede ser difícil dedicar tiempo y atención suficientes a cada paciente, lo que puede afectar la calidad de la atención médica.

Falta de empatía: Algunos profesionales de la salud pueden perder su capacidad de empatía debido al estrés y la exposición constante al dolor y el sufrimiento de los pacientes.

Falta de capacitación en habilidades de comunicación: Los médicos y el personal de salud pueden no haber recibido capacitación adecuada en habilidades de comunicación, lo que puede afectar su capacidad para conectarse efectivamente con los pacientes.

Enfoque en la tecnología: La dependencia excesiva de la tecnología puede llevar a un enfoque excesivo en la resolución de problemas médicos en lugar de en la atención personalizada del paciente.

Los diferentes factores que deterioran la relación médico paciente dan lugar a un distanciamiento emocional y pérdida gradual de la confianza, que se manifiestan a través de quejas, conflictos y demandas hacia los médicos, además de angustia que en consecuencia lleva a elaborar una historia Clínica incompleta, planteamiento de un diagnóstico inadecuado y retraso en la recuperación del paciente⁶.

La pérdida de humanización por parte del personal de salud puede tener varias consecuencias negativas para los pacientes y el sistema de atención médica en general, incluyendo⁵:

Menor satisfacción del paciente: Los pacientes pueden sentirse desatendidos y deshumanizados si el

personal de salud no muestra empatía o no se comunica efectivamente con ellos, lo que puede resultar en una menor satisfacción del paciente.

Mayor riesgo de errores médicos: Si los profesionales de la salud no prestan suficiente atención a las necesidades individuales de los pacientes, puede haber un mayor riesgo de errores médicos, como diagnósticos incorrectos o tratamientos inapropiados.

Menor adherencia al tratamiento: Si los pacientes no se sienten escuchados o comprendidos por el personal de salud, pueden ser menos propensos a seguir las recomendaciones de tratamiento, lo que puede afectar negativamente su recuperación.

Estrés y agotamiento del personal de salud: La falta de humanización también puede afectar al personal de salud, lo que puede contribuir al estrés, la fatiga y el agotamiento, lo que a su vez puede afectar la calidad de la atención

Esto se puede mejorar con una comunicación asertiva, con apertura al diálogo, buscando mejores lazos en las interrelaciones entre el personal de salud. Algunas estrategias para desarrollar relaciones satisfactorias y significativas con los pacientes y sus familiares o acompañantes incluyen: presentarse con una vestimenta apropiada y una esmerada higiene, respetar la confidencialidad y privacidad del paciente, saludar y presentarse al paciente, mantener contacto visual constante con el paciente, usar un vocabulario acorde con las necesidades sociales y culturales del paciente y su familia, clarificar el tratamiento, entre otras⁶.

Palabras clave: Ética, Humanización, Profesión médica

Keywords: Ética, Humanización, Profesión médica

REFERENCIAS

- de la Parte-Serna Alejandro Carlos. **Repercusiones en la deontología española ante el auge de las clínicas dentales low cost.** Acta bioeth. [Internet]. junio de 2022 [citado el 1 de marzo de 2023]; 28(1): 75-80. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2022000100075>.
- Bach. Marín Alvarado, Y. Bach. **Palomino Vasquez, IN. Relaciones interpersonales y calidad de atención en profesional es de la salud del Centro de Salud Santa Cruz- Cajamarca 2022.** [Citado el 05 de febrero del 2023]> Disponible en : <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2372/Relaciones%20Interpersonales%20y%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en%20profesionales%20de%20la%20salud%202022%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez Zubieta Ricardo. **Humanización en la Unidad de Cuidados Intensivos.** Med. crít. (Col. Mex. Med. Crít.) [revista en la Internet]. 2021 Jun [citado 2023 Mar 01]; 35(3): 144-147. Disponible en: <https://doi.org/10.35366/100003>.
- Guerrero Vaca D. J, Guerrero Vaca D.I Escobar Zabala O. D, Herrera Abarca J. M. **La relación médico-paciente en la actualidad.** Una revisión. Pol. Con. (Edición núm. 69) Vol. 7, No 4 Abril 2022, pp. 1038-1056. [Citado el 05 de febrero del 2023]> Disponible en : <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>
- Freitas Rodolfo F. de, Francisco Neto AM, Fernandes Marcos A., Mar Josiana M. **Ética médica en la práctica clínica.** Rdo. Otorrinolaringología cir. Cabeza Cuello [Internet]. 2021 Dic [citado 2023 Mar 01]; 81(4): 622-624. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/s0718-48162021000400622>.
- Vega Hurtado C. **Importancia de las estrategias de comunicación entre médicos y paciente.** Rev Med. Inst Mex Seguro Doc 2020.58 (2): 197-201. [Citado el 05 de febrero del 2023]> Disponible en: http://revistamedica.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_medica/articelo/download/2395/3942

^{1,3} Nelson Franco Condori Salluco

1. Editor de la Revista Científica Ciencia Médica
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8457-8226>

^{2,3} Litze Abigayl Choque Rojas

2. Editora asociada de la Revista Científica Ciencia Médica
3. Sociedad Científica de Estudiantes de Medicina, Facultad de Medicina "Aurelio Melean", Universidad Mayor de San Simón. Cochabamba-Bolivia
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-8700-9355>

Correspondencia a: Nelson Franco Condori Salluco
Correo electrónico: nelson.comdori798@gmail.com

Citar como:

Condori Salluco NF, Choque Rojas LA. Humanización de los profesionales de la salud como un desafío para la salud pública. Rev Cient Cienc Med. 2022; 25(2): 94-95