

# HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN LOS CUIDADOS PALIATIVOS. IMPORTANCIA Y SIGNIFICADO EN UNA MUESTRA DE POBLACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Marta Villacieros, Eva López, Magda Cegarra, Lourdes Iglesias, Lola Arribas, Patricia Tillet.  
Centro San Camilo.

## INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO

Sobre el concepto y significado de humanización de la salud existe tanto bibliografía como formación pero en torno al abordaje directo de la medida del comportamiento humanizante y los factores que lo constituyen se encuentran menos estudios, mayoritariamente son investigaciones que asocian la humanización a otros constructos como empatía, ética, profesionalidad, atributos no cognitivos del profesional, relación con la elección de la especialidad clínica o su contribución a la ergología; muchos utilizan para medir estos constructos la relación médico-paciente, la relación profesor-alumno y en ocasiones se realizan cursos de habilidades de *counselling* (reconocidas como humanísticas) para observar el efecto sobre la empatía en los estudiantes.

Desde los artículos más antiguos, se pueden encontrar títulos que se centran en la humanización de los hospitales, entre los estudiantes de medicina o en la atención sanitaria en general y las conclusiones destacan la importancia de las habilidades de comunicación, la necesidad de formación como relación de ayuda o competencias emocionales y la implicación de las distintas partes de la relación en la que ambos, profesional y cliente, necesitan ser escuchados, para construir un diálogo que promueva actuaciones humanizantes, por lo que se necesita implicar tanto a los servicios de la institución como a las distintas instituciones.

Por nuestra parte, ya en el 2006 realizamos un estudio para recoger opiniones sobre la importancia y significado de la humanización de la atención sanitaria, entre personal relacionado con este ámbito y también entre gente encuestada a pie de calle, en 2010 retomamos aquellos resultados y aquel objetivo realizando un estudio sobre la humanización en la atención sanitaria en general y por último en este estudio intentamos avanzar en el conocimiento de la importancia, estado y factores que intervienen en la humanización esta vez, en Cuidados Paliativos

## MATERIAL Y MÉTODO

Estudio descriptivo transversal con metodología cuantitativa mediante autoinforme. Se tomó como base de partida el cuestionario publicado previamente incluyendo las categorías de humanización debidas al profesional, a la relación que se establece entre usuario y personal y a la institución y se adaptó al ámbito de los Cuidados Paliativos. Este cuestionario se modificó para adaptarlo al ámbito de los Cuidados Paliativos y se repartió entre los asistentes a las Jornadas de Cuidados Paliativos organizadas en un centro sociosanitario (octubre 2011).

Se obtuvieron 115 cuestionarios válidos con un 55% de profesionales sanitarios, 58% con formación universitaria, 18% hombres y 72% mujeres con media de edad 44 años (desviación típica 15). Se realizó estadística descriptiva.

## RESULTADOS

En la valoración que se dio a la situación actual del sistema sanitario en cuanto a los Cuidados Paliativos prácticamente la totalidad consideran que es muy importante humanizar el ámbito de los Cuidados Paliativos y consideran necesario que los profesionales de Cuidados Paliativos reciban formación o cursos sobre Humanización de la Salud. Además los asistentes a estas Jornadas de Cuidados Paliativos creen que si existe deshumanización, en mayor medida se debe al profesional, aunque también a la relación que se establece, a la sociedad y al centro o institución.

Respecto a los factores que influyen en la humanización, los más importantes resultaron ser dos de las relativas al profesional; dentro de la categoría relación entre usuario y personal "que el trato se personalice, que además de trato educado, sea cercano, sensible y con tacto" y dentro de la categoría institución "que la institución cuide al profesional con acciones concretas; dando formación, apoyo psicológico y emocional si lo necesitan".

A continuación, dentro de la categoría importancia del profesional fueron "su compromiso y su motivación; que sea una persona con vocación, que le guste ayudar y seguir el proceso de la persona a la que da servicio, que le guste su trabajo", "que sea una persona ética que respete la moral del usuario y tenga en cuenta sus valores costumbres, cultura, religión y "que el servicio que da tenga en cuenta la totalidad de la persona, sus dimensiones física, emocional, intelectual, social y espiritual", por delante de otros aspectos del profesional como pueden ser "su profesionalidad, que tenga conocimientos, que sea experto en técnicas, las utilice adecuadamente y se siga formando" y "que sea hábil informando a la persona (y al familiar) sobre las opciones del servicio que necesita (tratamiento...), riesgos, prevención, que le ayude a tomar las mejores decisiones".

Así, las facetas más referidas a habilidades particulares, de comunicación, actitud empática, escucha activa y trabajo en equipo, aunque puntuados también como muy importantes, resultan menos importantes, y los factores referidos a los medios, recursos y confortabilidad del centro son los menos valorados.

## ENCUESTA SOBRE LA HUMANIZACIÓN DE LOS CUIDADOS PALIATIVOS

Categorías y Factores analizados	N	Media	Desviación típica
<b>¿Qué importancia cree que tiene el profesional en la humanización de la atención del ámbito de los Cuidados Paliativos?</b>			
Profesionalidad	114	4,51	,627
Compromiso, Motivación y Vocación	115	4,63	,642
Información	115	4,45	,691
Ética	115	4,63	,569
Tratamiento holístico	114	4,63	,628
<b>¿Qué importancia cree que tiene la relación que se establece entre personal y usuario en la humanización de la atención en Cuidados Paliativos?</b>			
Personal	114	4,67	,619
Habilidad de Comunicación	114	4,46	,743
Actitud Empática y Escucha Activa	114	4,49	,719
<b>¿Qué importancia cree que tiene la institución/el centro en la humanización de la atención en el ámbito de los Cuidados Paliativos?</b>			
Medios, Recursos, Confortabilidad	115	4,29	,770
Trabajo en Equipo	113	4,57	,680
Cuidado del Profesional	115	4,67	,588
<b>¿En qué medida cree que estas 4 causas que hemos revisado hacen que exista "deshumanización" en el mundo de los Cuidados Paliativos?</b>			
Deshumanización debido al Profesional	109	4,28	,963
Deshumanización debido a la Relación	108	3,91	1,107
Deshumanización debido al Centro	110	3,88	1,081
Deshumanización debido a la Sociedad	109	3,90	1,088
<b>Por último, responda a las siguientes preguntas...</b>			
El ámbito de los Cuidados Paliativos está humanizado	111	3,24	1,002
Importancia de Humanizar los Cuidados Paliativos	112	4,80	,462
Necesidad de Formación	112	4,78	,549

## CONCLUSIONES

Los factores valorados con medias más altas pertenecen a lo que podríamos nombrar como características más personales del profesional, mientras que los pertenecientes al centro se valoraron como los menos importantes. Los factores más valorados fueron el cuidado del profesional y la relación personalizada, que se plasmarían en los siguientes rasgos del profesional mejor valorados; compromiso y motivación, persona ética y tratamiento holístico. Así también, se valoró como causa de deshumanización en mayor medida la debida al profesional. La humanización de la atención en los cuidados paliativos tiene gran significado y valor en la muestra estudiada, el profesional y la formación son factores fundamentales.

