XIII Jornadas

Tres Cantos • 3, 4 y 5 de abril de 2008

Nacionales de Humanización de la Salud Salud y familia

¿Qué es humanizar la Salud? Hablan las familias

Francisco Prat

Centro de Humanización de la Salud

Religiosos Camilos

Recorrido

1. ¿Deshumanización?
2. ¿Qué es humanizar la salud?. Un trabajo de campo
3. ¿En qué consiste, pues, humanizar?
4. Familias que humanizan y familias que deshumanizan
5. Conclusión

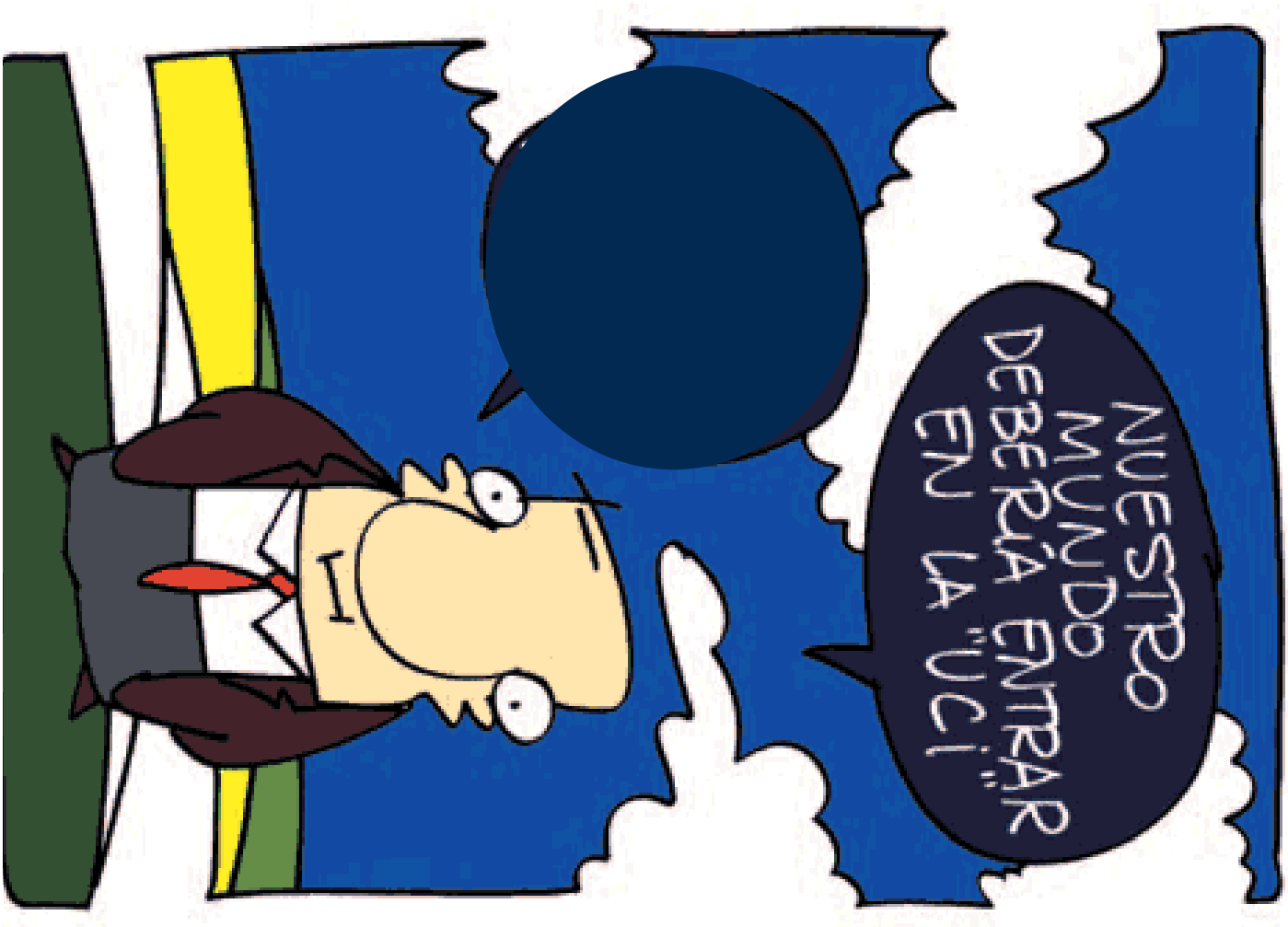
XIII Jornadas Nacionales de Humanización de la Salud
Salud y familia
Tres Cantos • 3, 4 y 5 de abril de 2008
Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

Recorrido

1. ¿Deshumanización?
2. ¿Qué es humanizar la salud?. Un trabajo de campo
3. ¿En qué consiste, pues, humanizar?
4. Familias que humanizan y familias que deshumanizan
5. Algunas propuestas en positivo

Deshumanización

- El lamento contínuo…
- La culpa es del otro
- El gran reto de las profesiones sanitarias
- El principal problema de la bioética


NUESTRO MUNDO DEBERÍA ENTRAR EN LA "UCI"

XIII Jornadas
Nacionales de Humanización de la Salud
Salud y familia

Tres Cantos • 3, 4 y 5 de abril de 2008

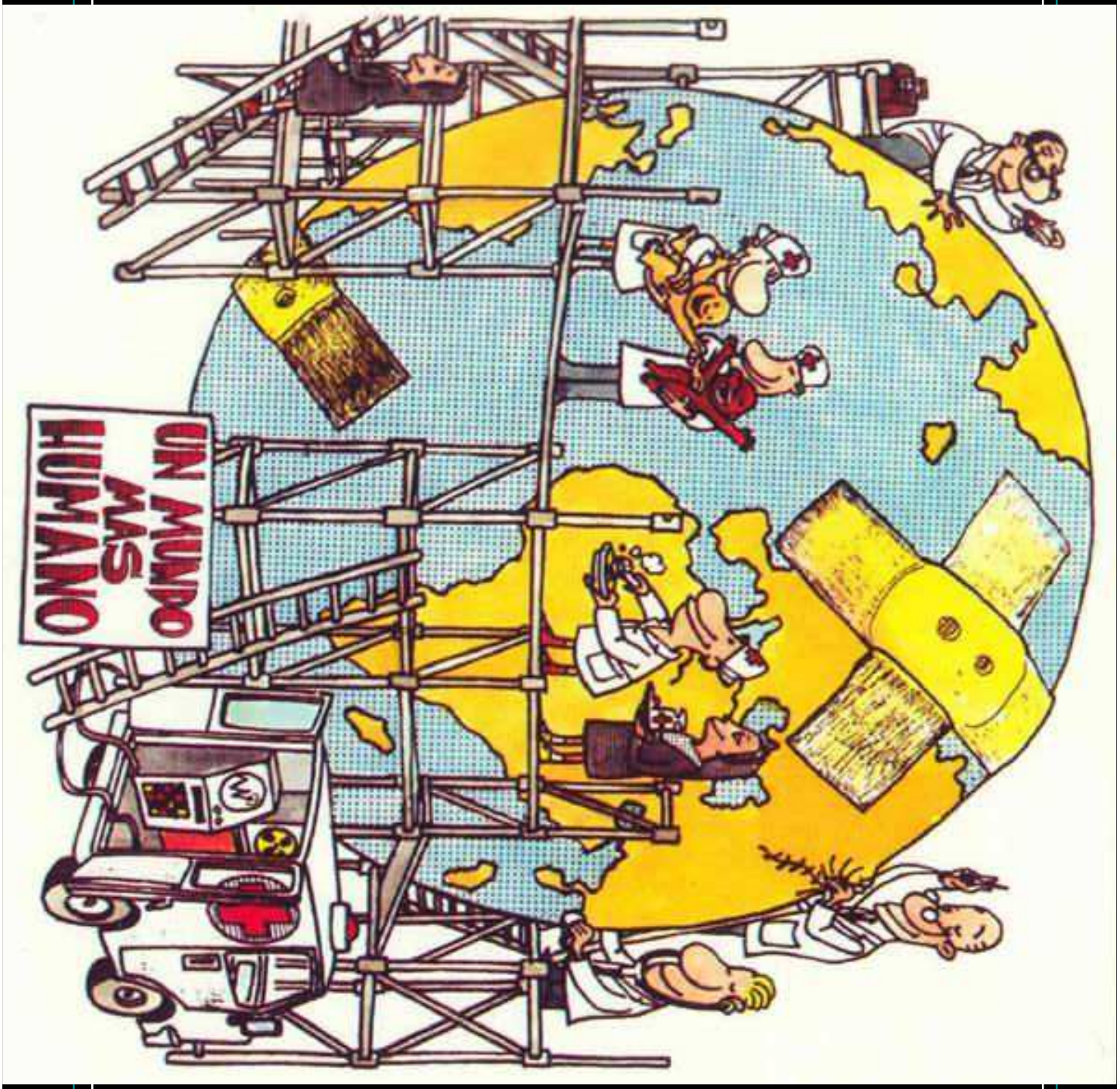
Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

http://es.youtube.com/watch?v=zbRw75GK6WY

Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

XIII Jornadas
Nacionales de Humanización de la Salud Salud y familia

Tres Cantos • 3, 4 y 5 de abril de 2008



Deshumanización

- La tarea de HUMANIZAR el mundo compete a todos
- La tarea de HUMANIZAR LA ASISTENCIA SANITARIA compete a todos:

1. PROFESIONALES
2. INSTITUCIONES
3. PACIENTES
4. FAMILIAS DE PACIENTES

Causas de deshumanizacion

1. La tecnología
2. El complejo mundo sanitario
3. La super-especialización
4. El trabajo de los profesionales sanitarios
5. Los criterios mercantilistas
6. La negación del sufrimiento

Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

Causas de deshumanizacion

1. La tecnología

Causas de deshumanizacion

1. La tecnología

- El peligro de **reduccionismo**
- El peligro de la **tecnolatría**
- ¡ La técnica humaniza !
- El peligro está en la "dictadura del la tecnología" en mundo sanitario
- Lleva a la cosificación del enfermo

XIII Jornadas
Nacionales de Humanización de la Salud Salud y familia
Tres Cantos • 3, 4 y 5 de abril de 2008

Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

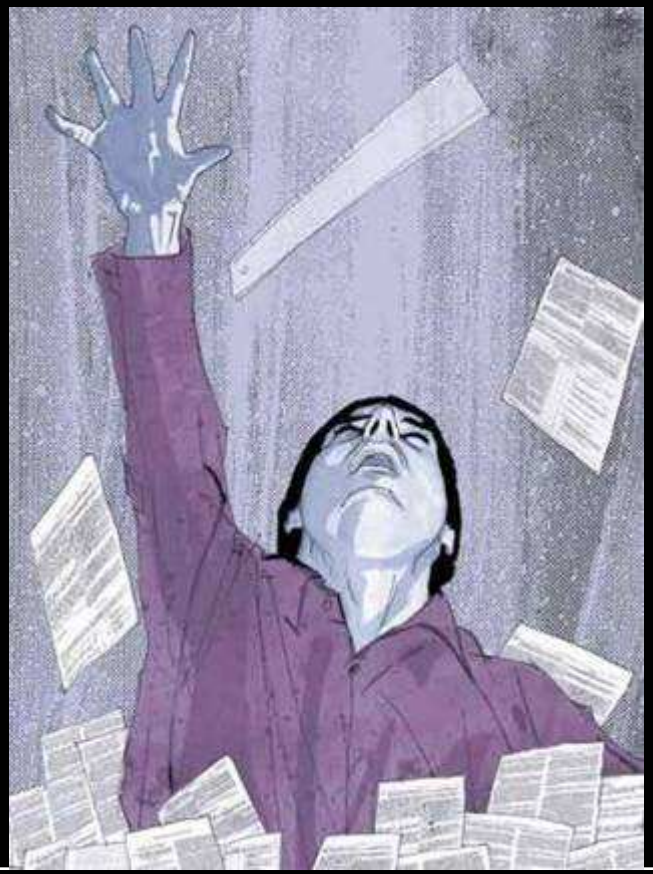
Causas de deshumanizacion

2. El complejo mundo sanitario

Causas de deshumanizacion

2. El complejo mundo sanitario

- Masificación
- Despersonalización
- Burocracia



XIII Jornadas Nacionales de Humanización de la Salud
Salud y familia
Tres Cantos • 3, 4 y 5 de abril de 2008

Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

Causas de deshumanizacion

3. La super-especialización

Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

XIII Jornadas

Nacionales de Humanización de la Salud

Tres Cantos • 3, 4 y 5 de abril de 2008

Salud y familia

Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

Causas de deshumanizacion
4. El *trabajo de los sanitarios*

Los médicos de atención primaria empiezan una huelga de dos días

EL PAÍS edición impresa

31/03/2008 Madrid

4.000 facultativos están convocados en 400 centros de salud - Una pediatra de la sanidad pública abandona harta de las malas condiciones laborales

Eva Vegas es pediatra en un centro de salud, pero hoy no va a acudir a la huelga junto a sus compañeros de atención primaria. Y no por falta de motivos. Está "quemada", saturada de trabajo y no se siente valorada, lo mismo que denuncian los 4.000 médicos de familia, pediatras y facultativos del Summa 112 que hoy y mañana están llamados al paro total. Eva no irá a la huelga porque ha pedido una excedencia. Mañana empieza a trabajar en una clínica privada.

Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

LE VAMOS A FIRMAR
UN CONTRATO DE 5 MINUTOS
Y LUEGO YA VEREMOS

Causas de deshumanizacion
4. El *trabajo de los sanitarios*

- Falta de **condiciones** adecuadas de trabajo
- Escasas **motivaciones intrínsecas** (mundo de valores del profesional, vocación)
- Pocas **motivaciones extrínsecas**: salario, salario "emocional", higiene laboral
- Contacto permanente con el **sufrimiento**
- Riesgo de Burn-out o "síndrome del quemado"

Síntomas del burn out

- Agotamiento físico (“no puedo más”)
- Somatización (“me duele la cabeza”)
- **Despersonalización** -hacia el paciente, hacia la familia, hacia los compañeros-
- Aislamiento del entorno (“yo a lo mío…”)
- Apatía (“todo me da igual”)
- Desinterés por la vida

http://es.youtube.com/watch?v=iEk90uPQMLQ
http://es.youtube.com/watch?v=0fI4h9WyXJg&feature=related

Causas de deshumanizacion

5. Los criterios mercantilistas

Causas de deshumanizacion
5. Los criterios mercantilistas

- **El negocio de la sanidad**
- **El cumplimiento de objetivos**
- **El papel de la iniciativa privada**
- **¿Hacia dónde va la sanidad española?**

Causas de deshumanizacion

6. La negación del sufrimiento

Causas de deshumanizacion

6. La negación del sufrimiento

- La enfermedad como **tabú**
- El espejismo de **la eterna salud**
- La mentira de la **medicina omnipotente**
- Nos afecta a todos: a pacientes, a profesionales y a familiares

XIII Jornadas
Nacionales de **Humanización** de la **Salud** Salud y familia

Tres Cantos • **3**, **4** y **5** de **abril** de **2008**

Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

XIII Jornadas
Nacionales de Humanización de la Salud Salud y familia

Tres Cantos • 3, 4 y 5 de abril de 2008

Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

Recorrido

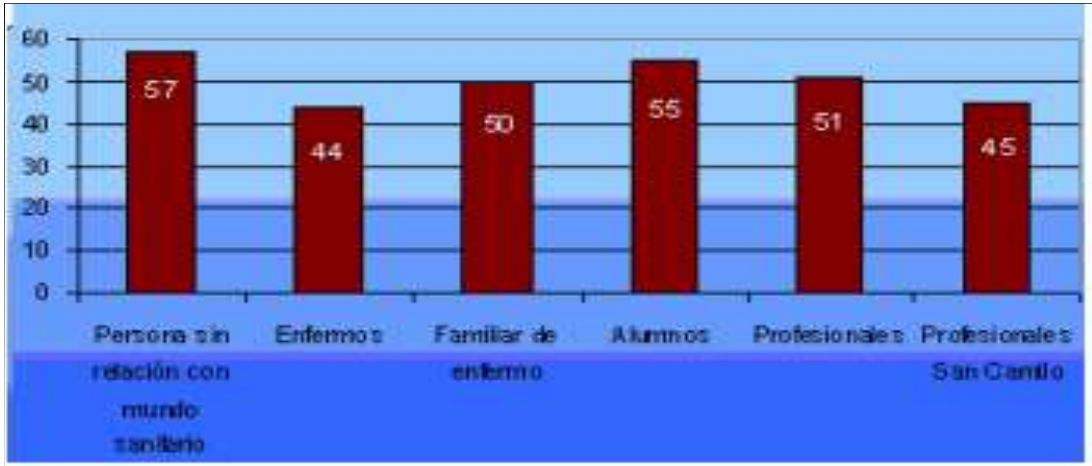
1. ¿Deshumanización?
2. ¿Qué es humanizar la salud?. Un trabajo de campo
3. ¿En qué consiste, pues, humanizar?
4. Familias que humanizan y familias que deshumanizan
5. Conclusión

3. HABLAN LAS FAMILIAS…

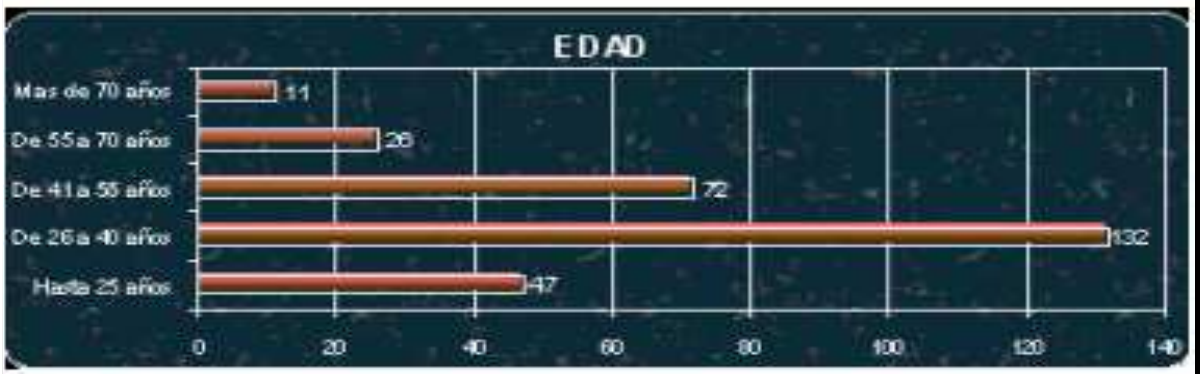
- **El Centro de Humanización de la Salud interesado en conocer qué piensan las familias y los profesionales de la salud.**

- **¿Qué es para usted HUMANIZAR?**

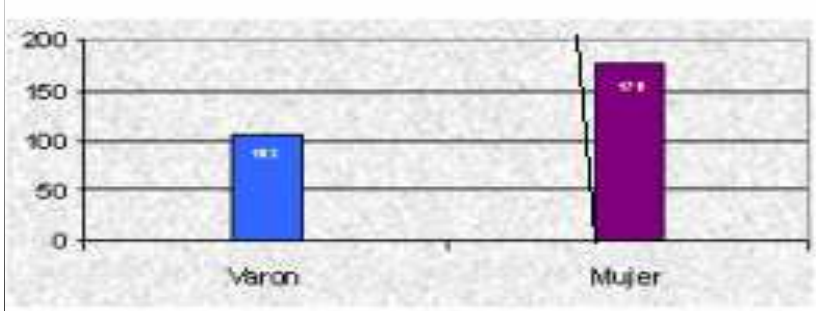
  1. **Significado de HUMANIZAR**
  2. **Importancia de la humanización**
  3. **Causas de deshumanización**
  4. **Propuestas y sugerencias**



GRUPOS DE MUESTRA



EDAD



SEXO

- La muestra total del estudio es de 303 personas
- Cuestionario
- En diferentes centros sanitarios y lugares de la Comunidad de Madrid

Categoría	Frecuencia	%	% válido
Persona sin relación con mundo sanitario	57	18,81	**18,87**
Enfermos en diferentes centros	44	14,52	**14,57**
Familiares de enfermo	50	16,50	**16,56**
Alumnos medicina, enfermería y auxiliar enfermería	55	18,15	**18,21**
Profesionales de la salud (médicos, enfermeros, auxiliares enfermería) de diferentes centros sanitarios	51	16,83	**16,89**
Profesionales San Camilo	45	14,85	**14,90**
Total	302	99,67	100,00
Ns/Nc	1	0,33	
Total	303	100,00	

Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

Profesional

Relación

Institución

GRUPOS	CATEGORÍAS
Grupo 1: Profesional	COMPETENCIA ÉTICA
	COMPROMISO DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD.
	PROFESIONALIDAD.
	VOCACIÓN, MOTIVACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD.
	TRABAJO EN EQUIPO
Grupo 2: Relación que se establece	CONSIDERACIÓN HOLÍSTICA DE LA PERSONA
	EMPATÍA
	ESCUCHA ACTIVA
	TRATO PERSONAL HUMANO O HUMANIZADO
	HABILIDADES DE COMUNICACIÓN
Grupo 3: Institución / Social	CONFORTABILIDAD
	CUIDAR AL PROFESIONAL
	DIMENSIÓN SOCIAL
	FORMACIÓN
	INFORMACIÓN / SEÑALIZACIÓN
	MEDIOS / RECURSOS

XIII Jornadas Nacionales de Humanización de la Salud

Tres Cantos • 3, 4 y 5 de abril de 2008

Salud y familia

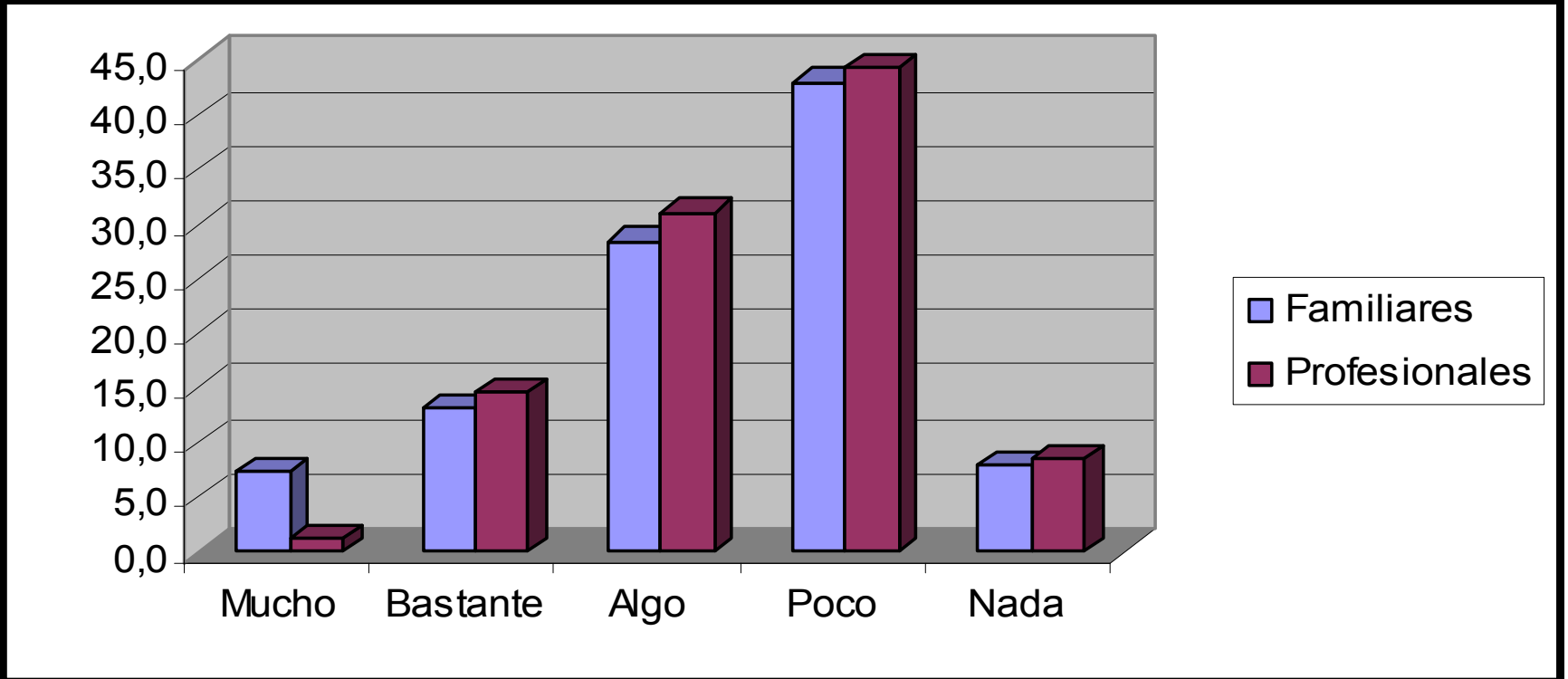
Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

¿Cree usted que el sistema sanitario público está humanizado?

¿Cree usted que el sistema sanitario público está humanizado?

- Casi el 82% de la muestra considera que está nada, poco o algo humanizado

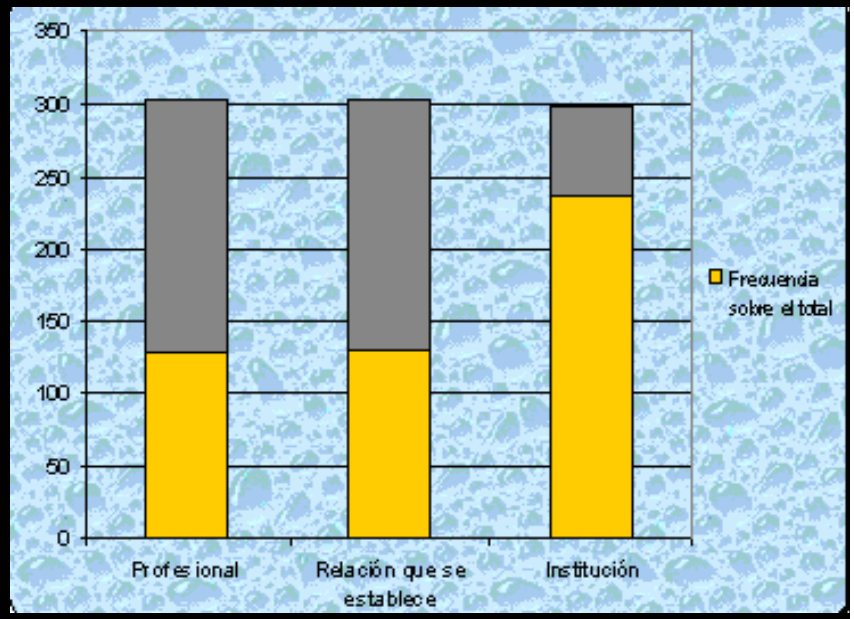
¿Cree usted que el sistema sanitario público está humanizado?



Señale tres causas que hacen que exista deshumanización

Señale tres causas que hacen que exista deshumanización

- 78%: relacionadas con la **institución**
- 43%: **relación** entre profesional y paciente
- 42% la causa es el **profesional**



Señale tres causas que hacen que exista deshumanización

Profesional	**42%**		

- "falta de preparación del personal"
- "Poco interés de los directivos"
- "Falta de motivación y de compromiso"
- "No son conscientes de que están trabajando con personas"

Señale tres causas que hacen que exista deshumanización

Relación	**43%**

- "No te tratan como persona integral"
- "Falta escucha y tiempo para ello"
- "que no te dan un buen trato"
- "consideran a los pacientes como números"

Señale tres causas que hacen que exista deshumanización

Institución **78 %**

- "falta personal"
- "masificación"
- "listas de espera"
- "las prisas"
- "cambio de médicos"

XIII Jornadas Nacionales de Humanización de la Salud

Tres Cantos • 3, 4 y 5 de abril de 2008

Salud y familia

Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

¿Qué significa para Ud. humanizar el sistema sanitario?

¿Qué significa para Ud. humanizar el sistema sanitario?

Profesional	**27%**	

- "más formación de los profesionales",
- "más supervisión"
- "Que tengan en cuenta a la persona por encima de todo"

¿Qué significa para Ud. humanizar el sistema sanitario?

Relación	**80%**	

- "Tener una atención más directa y familiar", "amabilidad", "cercanía", "empatía"
- "que el médico conozca a los pacientes"
- "Educación y sensibilidad en las personas", "
- "que nos den información clara y detallada de nuestra enfermedad".

¿Qué significa para Ud. humanizar el sistema sanitario?

Institución **30%**

- "más medios para todos"
- "mejor organización"

XIII Jornadas Nacionales de Humanización de la Salud

Tres Cantos • 3, 4 y 5 de abril de 2008

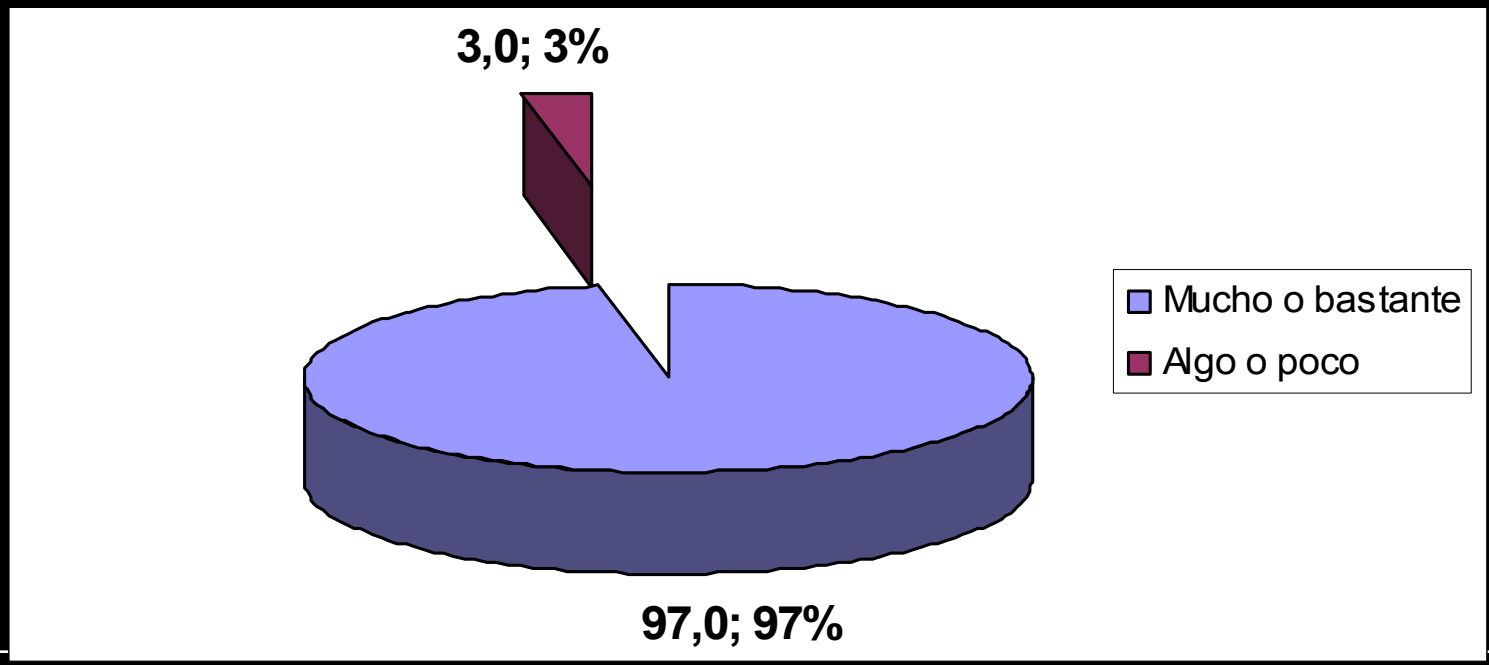
Salud y familia

Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

Cree usted que es importante humanizar el sistema sanitario

Cree usted que es importante humanizar el sistema sanitario

- El 97% de los caso opina que es bastante o muy importante

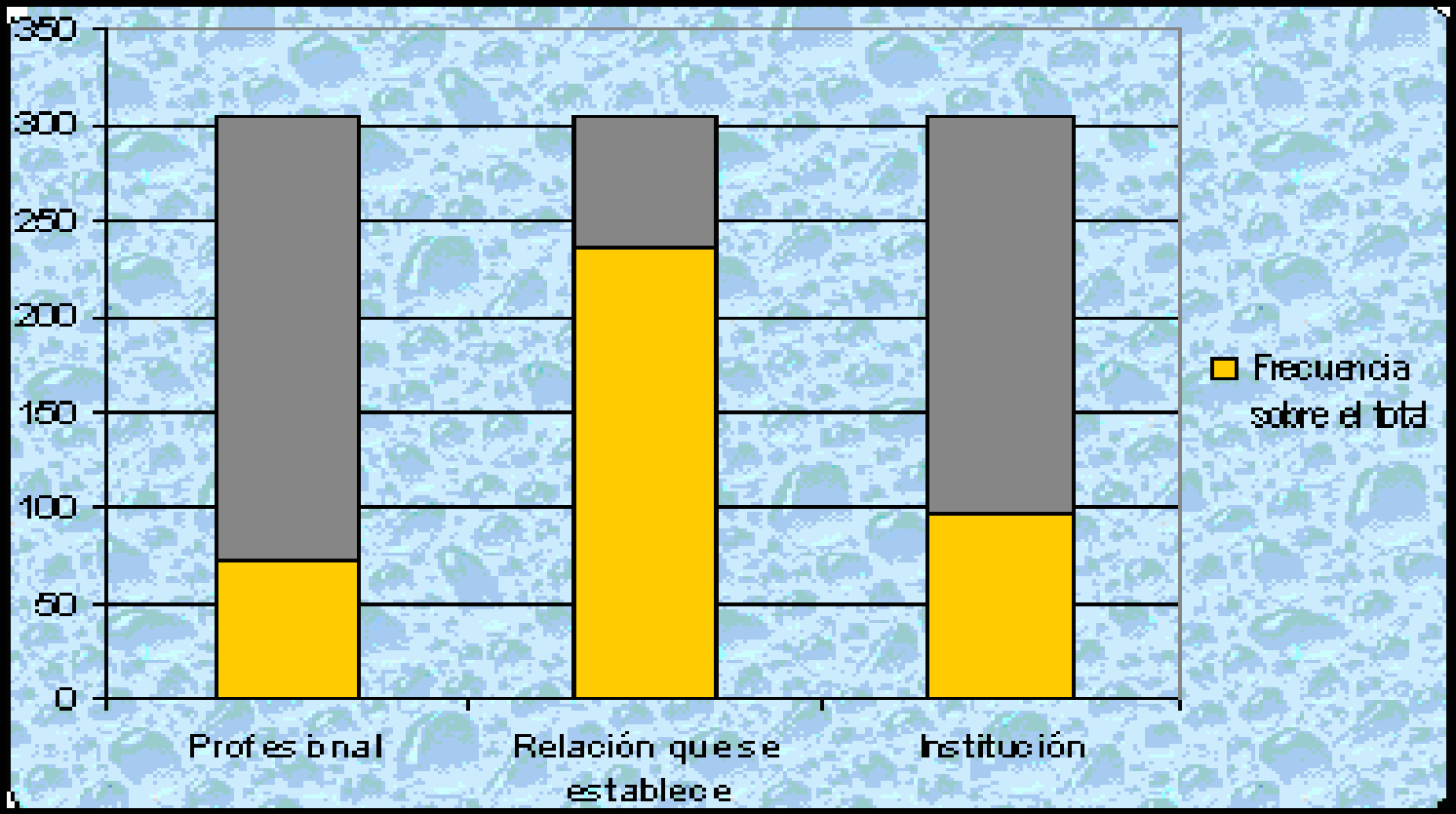


XIII Jornadas Nacionales de Humanización de la Salud
Salud y familia
Tres Cantos • 3, 4 y 5 de abril de 2008

Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

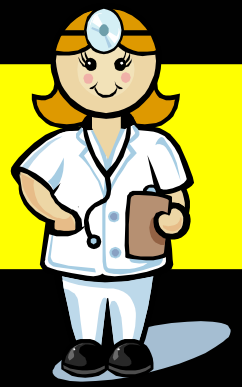
¿En que nota (indicadores) que está Ud. ante una atención sanitaria humanizada?

¿En que nota (indicadores) que está Ud. ante una atención sanitaria humanizada?



¿En que nota (indicadores) que está Ud. ante una atención sanitaria humanizada?

Profesional	**24%**	



- "les importa lo que me pasa"
- "cuando me preguntan cómo me siento"
- "saber hacer",
- "me saben explicar las cosas"

¿En que nota (indicadores) que está Ud. ante una atención sanitaria humanizada?

Relación	78%	

"te dan un trato personal"

"te dedican tiempo",

"que te escuchen"

"se interesan por mí")

"me tienen informada de cómo está mi familiar"

¿En que nota (indicadores) que está Ud. ante una atención sanitaria humanizada?

Institución	**32%**

- "no tener que esperar tanto a que te atiendan"
- "menos papeleo"
- "un sistema más ágil"

XIII Jornadas Nacionales de Humanización de la Salud Salud y familia

Tres Cantos • 3, 4 y 5 de abril de 2008

Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

¿Cómo cree Ud. que se puede humanizar el sistema sanitario? Propuestas y soluciones

¿Cómo cree Ud. que se puede humanizar el sistema sanitario? Propuestas y soluciones

Profesional	**12%**

- "si los profesionales tuvieran más vocación"
- "más motivación"
- "Formar a los profesionales desde el principio
- "Más humildad"

¿Cómo cree Ud. que se puede humanizar el sistema sanitario? Propuestas y soluciones

Relación	18%

- "Que tu doctor te conozca"
- "te expliquen mejor"
- "Interés por las dolencias"

¿Cómo cree Ud. que se puede humanizar el sistema sanitario? Propuestas y soluciones

Institución **62 %**

- "reduciendo las listas de espera"
- Filosofía interna humana"
- "más centros", "más personal, "más medios"
- "renovación de plantilla"
- "Concienciación de la sociedad"

CONCLUSIONES

- Los resultados ha sido muy homogéneos entre grupos (**pacientes**, **familiares** y **profesionales** entienden lo mismo sobre qué es humanizar).

- La humanización es un asunto que interesa y preocupa, y mucho, a las familias de pacientes

CONCLUSIONES

- Las **causas** y **soluciones** se considera de forma prioritaria la **falta de recursos**
- Los significados y situaciones que hacen **reconocer** un sistema humanizado se centran en **la relación** entre profesional y paciente
- La adecuada formación de los profesionales requiere una buena atención

CAUSAS

EN QUE SITUACIONES (indicadores)

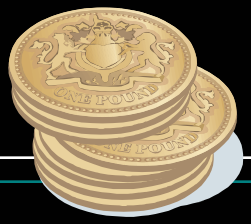
QUE SIGNIFICA PARA USTED (significado)

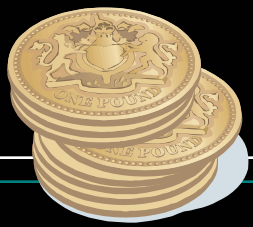
SOLUCIONES

FALTA DE RECURSOS

RELACION

FALTA DE RECURSOS





XIII Jornadas Nacionales de Humanización de la Salud Salud y familia

Tres Cantos • 3, 4 y 5 de abril de 2008

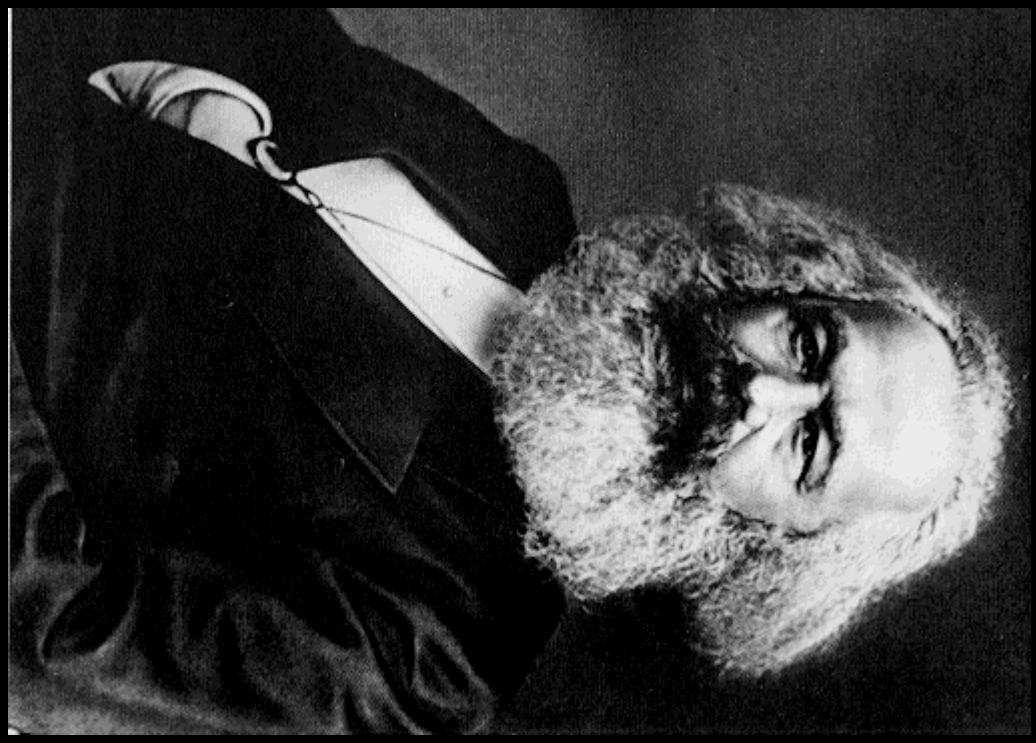
Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

Recorrido

1. ¿Deshumanización?
2. ¿Qué es humanizar la salud?. Un trabajo de campo
3. **¿En qué consiste, pues, humanizar?**
4. Familias que humanizan y familias que deshumanizan
5. Conclusión

4. En qué consiste, pues humanizar?

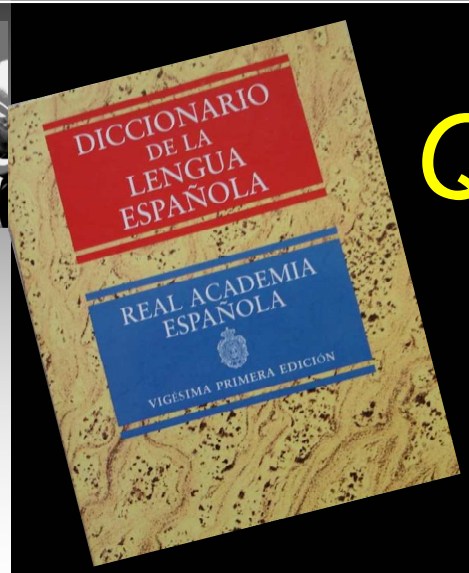
Quien tiene la cualidad de la humanidad mira, siente, ama y sueña de otra manera. **La riqueza de humanidad transforma y cualifica la propia sensibilidad personal: no mira para poseer, sino para compartir la mirada**; y, en lugar de creer que el individualismo posesivo es la última palabra, piensa que sólo la sociedad cooperativa, convivencial, accesible y participativa es digna de ser deseada.



- "Un sistema sanitario humanizado es aquél cuya razón de ser es **estar al servicio de la persona** y, por tanto, **pensado y concebido** en función del hombre.

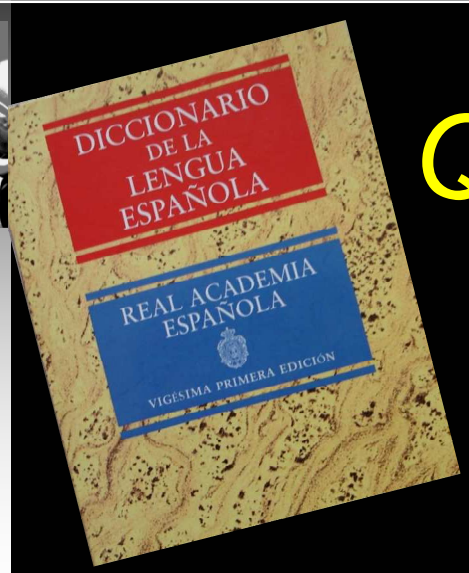
  Para que esto se realice debe ser un sistema sanitario integrado que **proteja y promueva** la salud, que **corrija las discriminaciones** de cualquier tipo, que **dé participación al ciudadano** en el mismo y, en definitiva, que garantice la **salud** de todos los ciudadanos en su concepción de **estado completo de bienestar** físico, mental y social, tal como declara la Organización Mundial de la Salud".

(Francesc Raventós, Director General del INSALUD, 1984).



Qué significa humanizar

- 1. tr. Hacer humano, familiar y afable a alguien o algo.
- 2. prnl. Ablandarse, desenojarse, hacerse benigno.



Qué significa humanizar

Humanar

- **1. tr. p. us. Hacer a alguien humano, familiar y afable. U. m. c. prnl.**
- **2. prnl. Dicho especialmente del Verbo divino: Hacerse hombre**

Qué significa humanizar

No es lo mismo:

ser humano

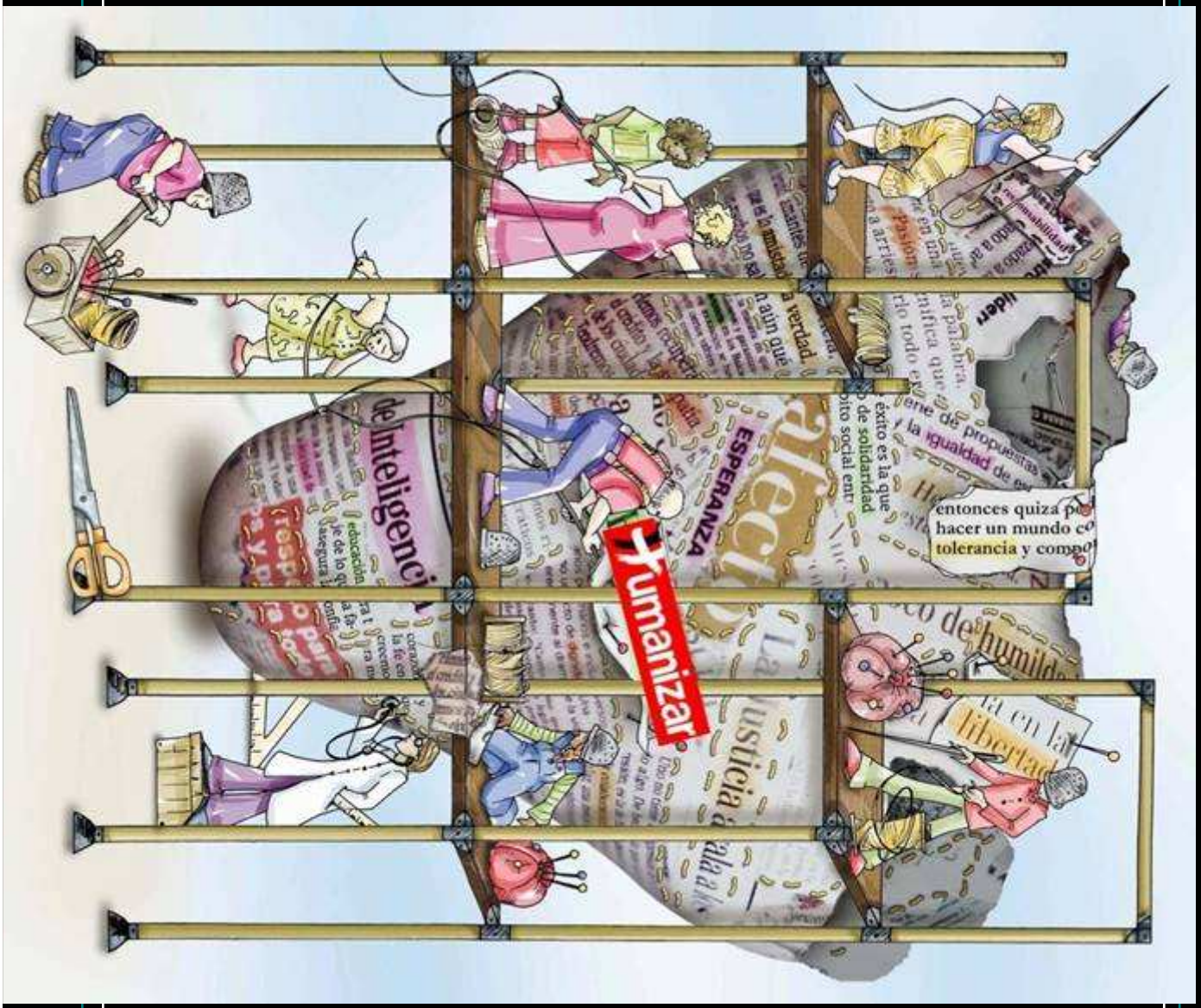
que

***vivir humanamente*.**

Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

XIII Jornadas
Nacionales de **Humanización** de la **Salud** Salud y familia

Tres Cantos • **3**, **4** y **5** de **abril** de **2008**



Qué significa humanizar

- **"Humanizar es una cuestión ética; tiene que ver con los valores, con la búsqueda del bien de la persona que se encuentra y de sí mismo en la relación. Humanizar consiste en utilizar la técnica para luchar contra las adversidades de la vida impregnándola de los valores y actitudes genuinamente humanos, de acuerdo con la dignidad humana".**

Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

Qué significa humanizar

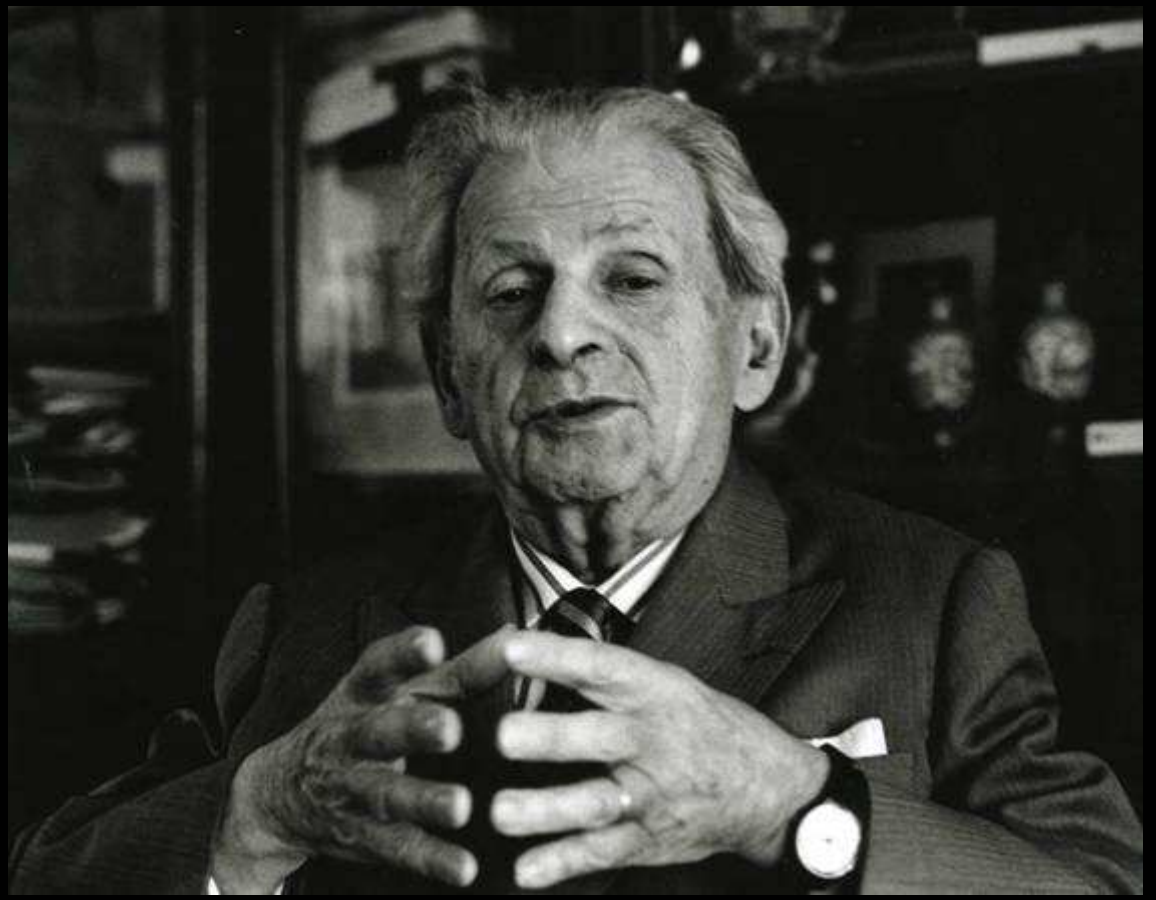
Qué significa humanizar

DIGNIDAD

- **"Forma de comportarse"**
  (ética)
- **"Importancia de un ser independientemente de su comportamiento"**
  (ontológica).

Qué significa humanizar

- **"Actúa de tal modo que trates a la humanidad, tanto en tu persona como en la persona del otro, no como un mero medio, sino siempre y al mismo tiempo como fin".**



El motor de la humanización

- La "**pre-ocupación " por el otro vulnerable**, por el otro en necesidad (el rostro del otro nos interpela)

1. **CUIDADO COMPETENTE**

2. **CUIDADO PERSONAL**

El motor de la humanización

CUIDADO COMPETENTE

Deber ético: conocimientos profesionales, correcta aplicación de cuidados y técnicas.

CUIDADO PERSONAL

Virtudes éticas: el trato afectivo, la confidencia, la amistad médica, la com-pasión,...

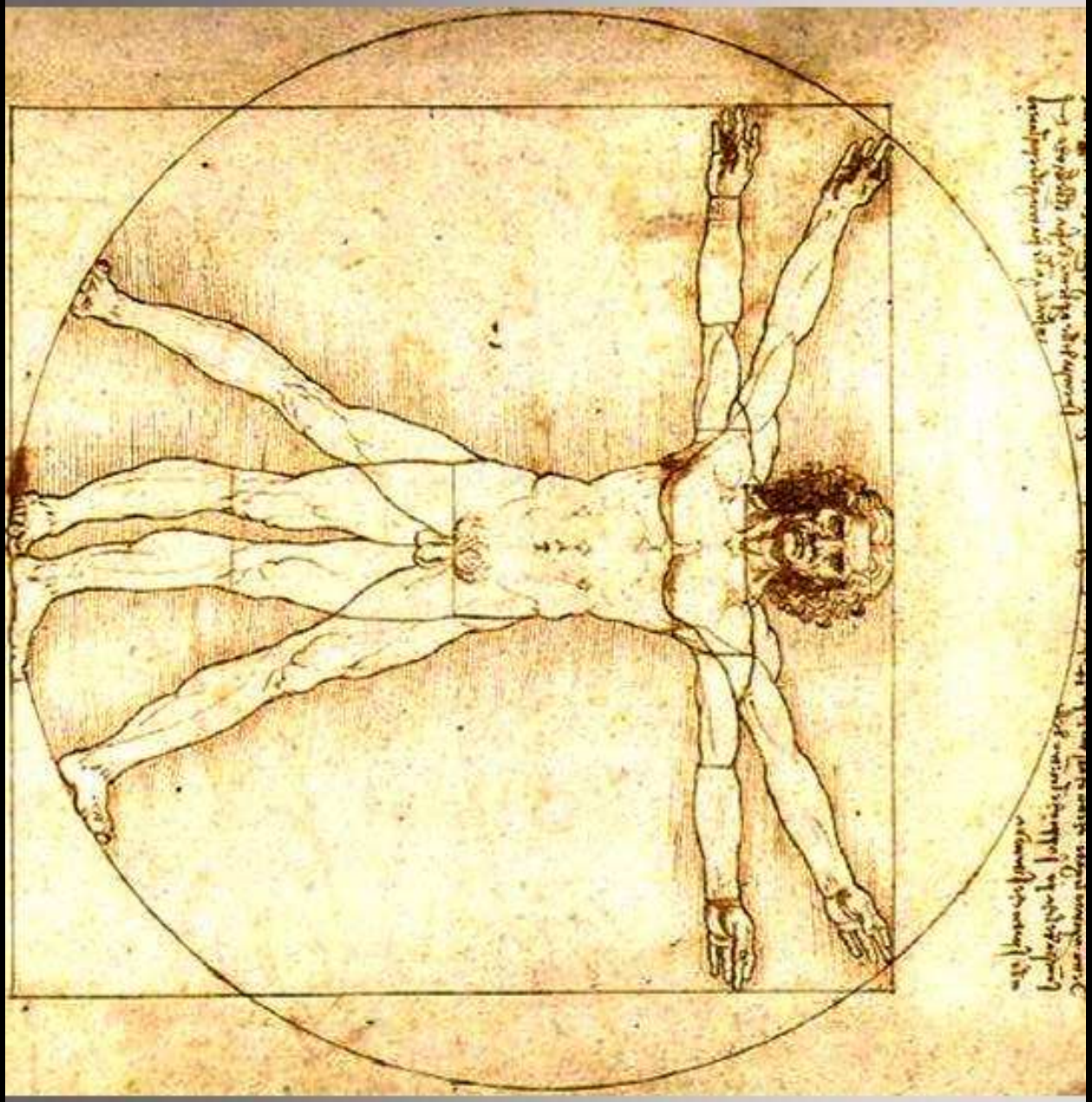
Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

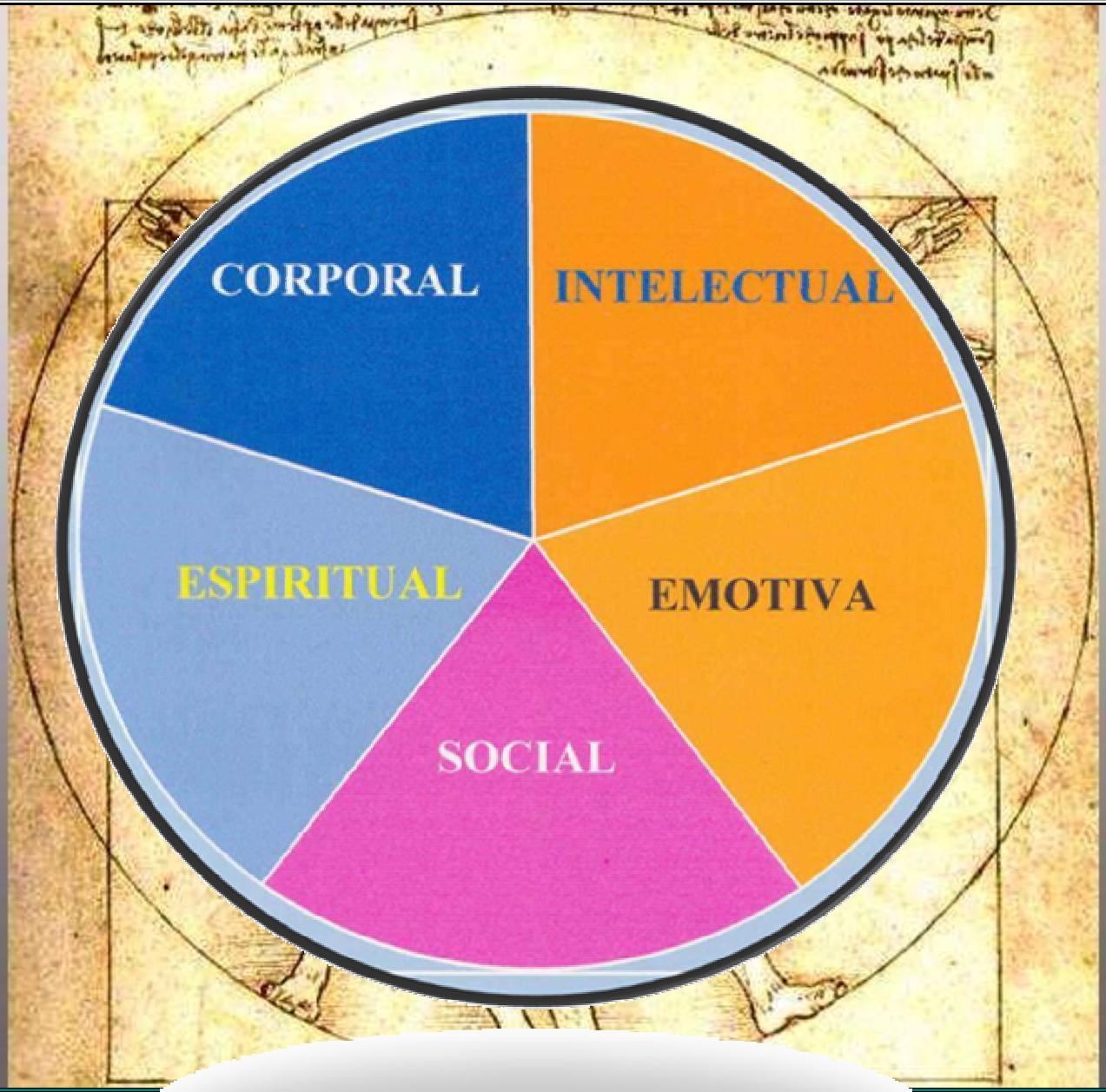
XIII Jornadas

Nacionales de Humanización de la Salud

Tres Cantos • 3, 4 y 5 de abril de 2008

Salud y familia

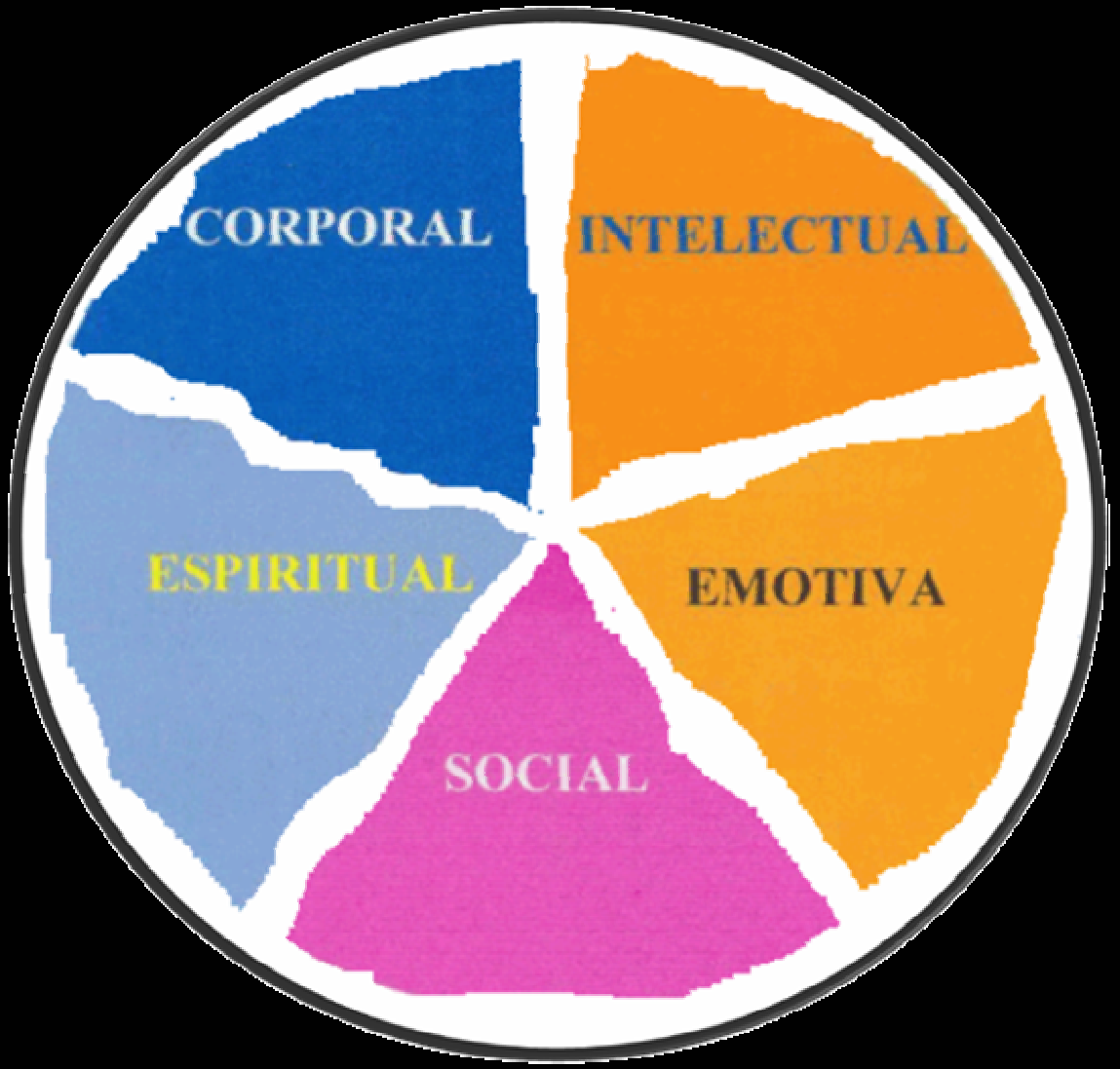


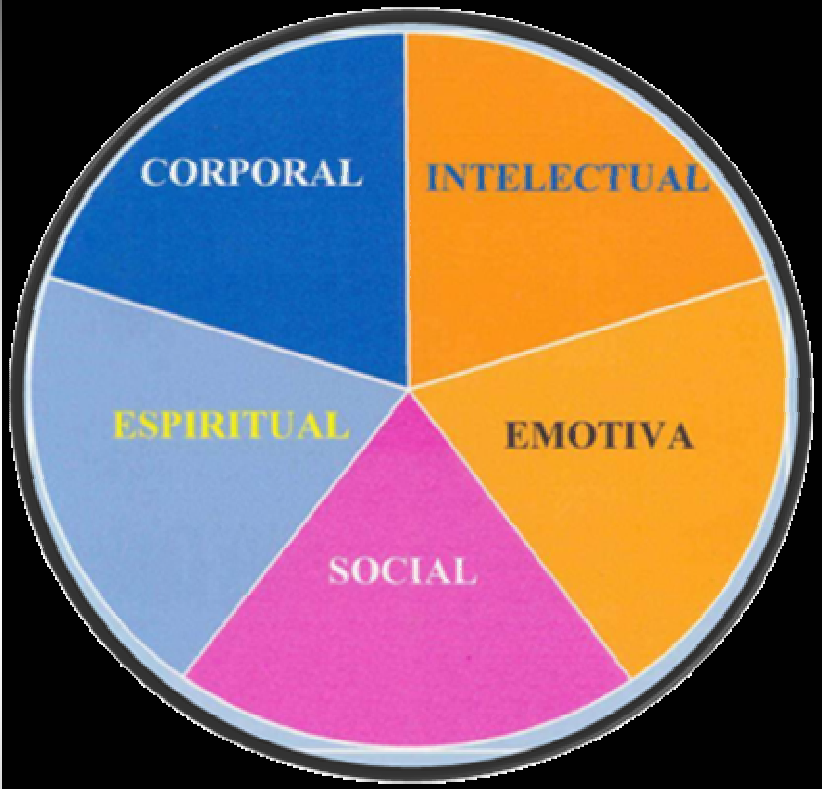


Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

XIII Jornadas
Nacionales de Humanización de la Salud Salud y familia
Tres Cantos • 3, 4 y 5 de abril de 2008

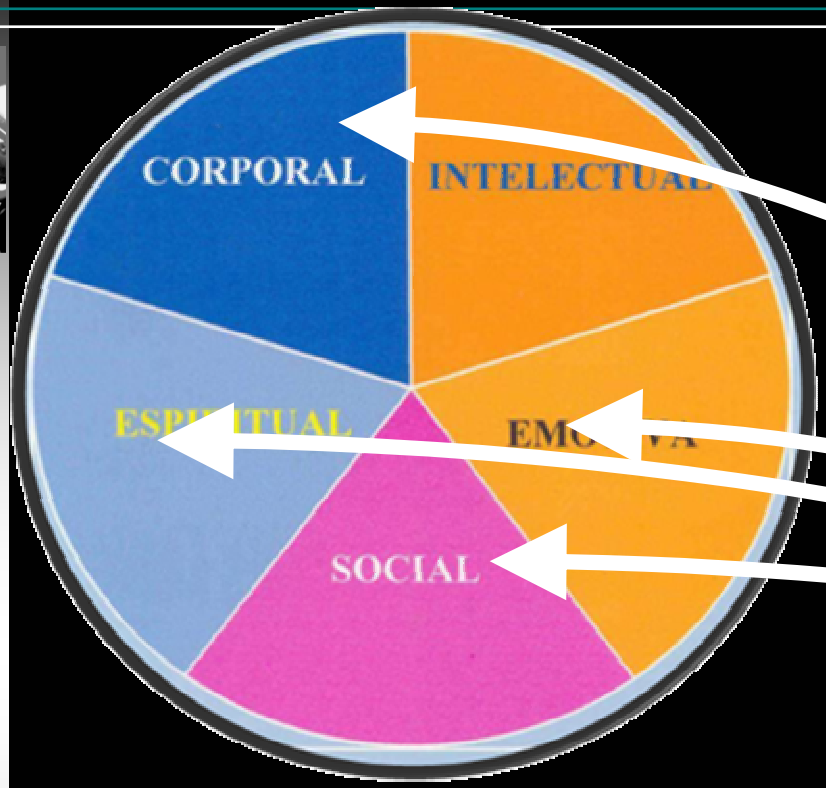
Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos





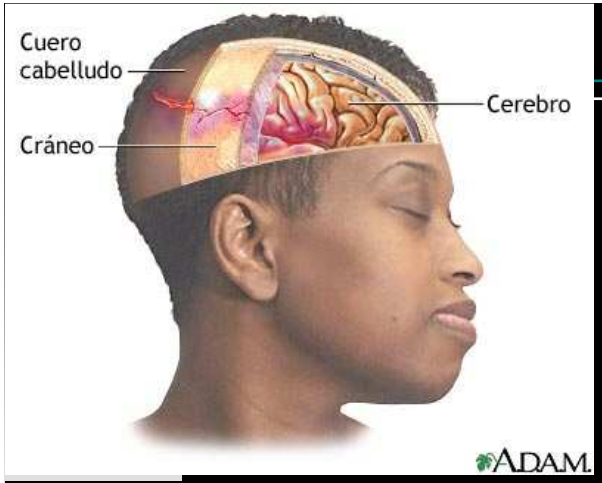
SALUD INTEGRAL

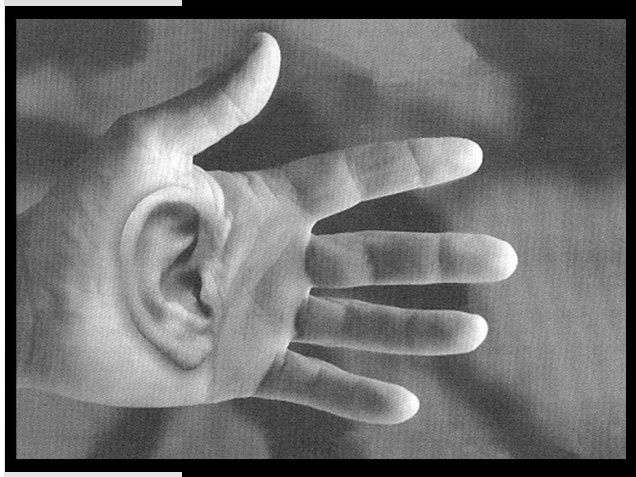
- Salud **corporal**
- Salud **mental**
- Salud **emocional**
- Salud **social**
- Salud **espiritual**

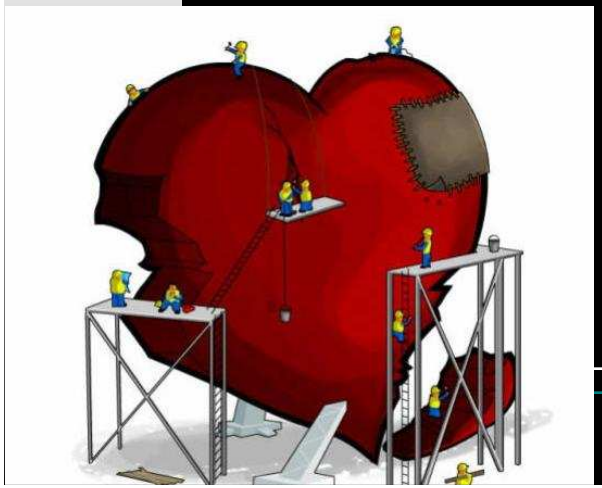


REQUIERE DEL PROFESIONAL

- competencia **técnica**
- competencia **relacional**
- competencia **emocional**
- competencia **ética**
- competencia **espiritual**







Competencia relacional

SABER

- Conocimientos

SABER HACER

- Habilidades

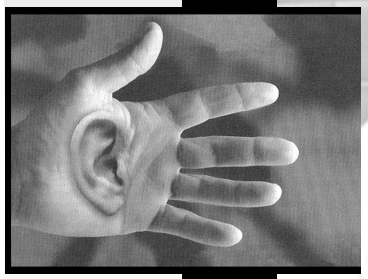
SABER SER

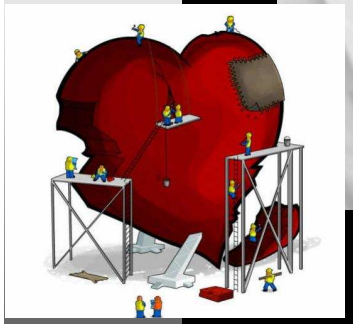
- Actitudes

CORPORAL
INTELECTUAL
ESPIRITUAL
EMOTIVA
SOCIAL

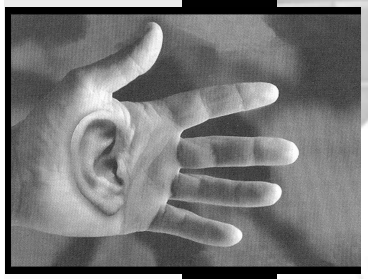
CORPORAL
INTELECTUAL
ESPIRITUAL
EMOTIVA
SOCIAL

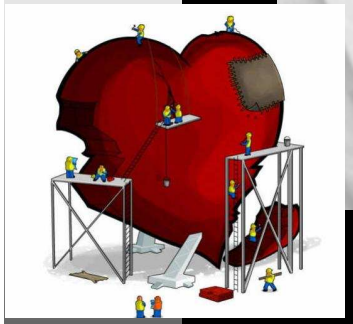
Cuero cabelludo
Cráneo
Cerebro
A.D.A.M.

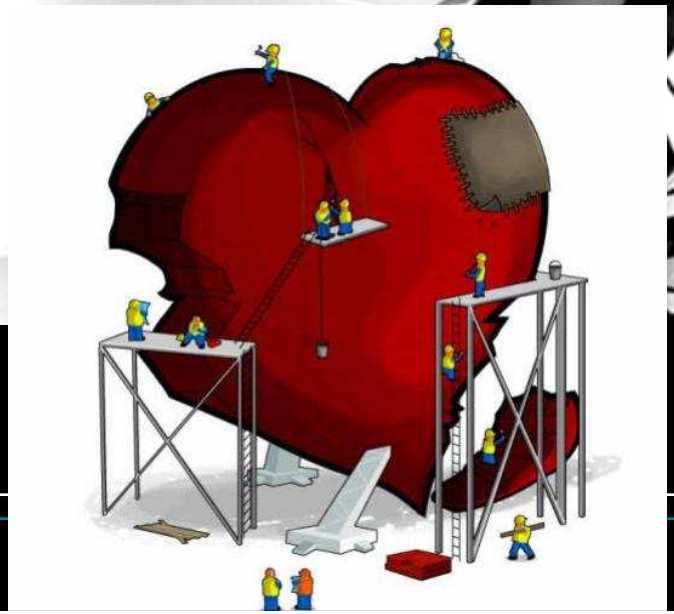




Cuero cabelludo
Cráneo
Cerebro
A.D.A.M.







Recorrido

1. ¿Deshumanización?
2. ¿Qué es humanizar la salud?. Un trabajo de campo
3. ¿En qué consiste, pues, humanizar?
4. **Familias que humanizan y familias que deshumanizan**
5. Conclusión

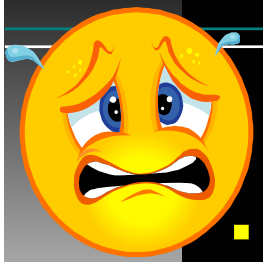
Hay familias que humanizan...

- **Empáticas** (con el enfermo y con el profesional)
- **Auténticas** (no juegan a ser fuertes)
- Refuerzan el **vínculo** grupal (las penas compartidas…
- **Asertivas** con los profesionales (saben decir no y reforzar)

XIII Jornadas Nacionales de Humanización de la Salud Salud y familia
Tres Cantos • 3, 4 y 5 de abril de 2008
Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

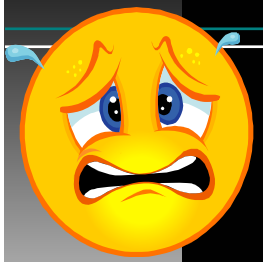
Hay familias que humanizan...

- Que fomentan la **autonomía** del paciente, que le dejan ser el mismo
- Que son conscientes de los **límites** de la medicina… y de la salud
- Que manejan el sentido del **humor**
- Que **se dejan ayudar**



…y familias que des-humanizan

- **Fatalistas**
- **Simbióticas** (sobreprotectoras del enfermo)
- **Atomistas** (huida de la cama del enfermo)
- **Distantes** del enfermo (para no sufrir)



…y familias que des-humanizan

- **Impacientes**
- **Desconfiadas**, exigentes
- Mal educadas
- Poco conscientes de la **limitación** de recursos
- Que consumen salud como si fuera un supermercado

XIII Jornadas Nacionales de Humanización de la Salud Salud y familia
Tres Cantos • 3, 4 y 5 de abril de 2008
Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos

XIII Jornadas

Nacionales de Humanización de la Salud

Tres Cantos • 3, 4 y 5 de abril de 2008

Salud y familia

Recorrido

1. ¿Deshumanización?
2. ¿Qué es humanizar la salud?. Un trabajo de campo
3. ¿En qué consiste, pues, humanizar?
4. Familias que humanizan y familias que deshumanizan
5. Conclusión

XIII Jornadas

Nacionales de **Humanización** de la **Salud** Salud y familia

Tres Cantos • **3**, **4** y **5** de **abril** de **2008**

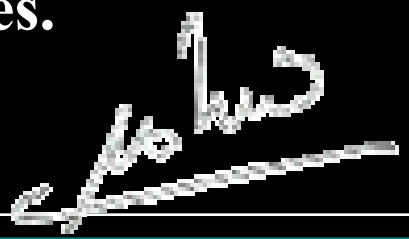
Centro de Humanización de la Salud

Religiosos Camilos

Tal vez porque cantamos embriagados la vida
crees que fue con nosotros lo que tú llamas buena.
Puedes aproximarte, puedes tocar la herida
de amargura y de sangre hasta los bordes llena.

Ganamos la alegría bajo un cielo sombrío,
mientras el desaliento nos prendía en sus redes.
Hemos tenido sueño, hemos tenido frío,
hemos estado solos entre cuatro paredes.

Vivimos... Llena el alma la hermosura más plena.
En países de nieblas también nacen flores.
Después de la amargura y después de la pena
es cuando da la vida sus más bellos colores.



José Hierro, 1947

XIII Jornadas
Nacionales de Humanización de la Salud Salud y familia
Tres Cantos • 3, 4 y 5 de abril de 2008

Centro de Humanización de la Salud
Religiosos Camilos