

## CURSO VIRTUAL EN HUMANIZACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

en el módulo 1, fundamentos básicos, del curso Humanización de Servicios de Salud, veremos:

- Definiciones y características de la humanización
- Humanización en servicios de salud
- Marco Normativo
- Persona Y Dignidad
- Ética Y Bioética

### MÓDULO 1: FUNDAMENTOS BÁSICOS

#### • DEFINICIONES Y CARACTERÍSTICAS DE LA HUMANIZACIÓN

La humanización representa un mandato ético que protege la dignidad humana en concordancia con la ética, la moral, los valores, los principios y la normativa deontológica que rigen las prácticas en el ámbito de la salud. Se entiende la dignidad como el valor único, insustituible e intransferible de cada individuo.

En este contexto, humanizar se refiere al compromiso ético de reconocer la integralidad del ser humano. Por lo tanto, humanizar los servicios de salud implica adoptar una perspectiva holística del individuo, sin dejar de lado la responsabilidad de cada persona; de esta manera, el paciente debe participar activamente en la mejora de su salud, siendo un sujeto autónomo y responsable de dicho proceso. (Carlosoma, y otros, 2019)

Bermejo Higura J.C (2012) indica que: "Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización".

#### • HUMANIZACIÓN EN SERVICIOS DE SALUD

En Colombia, el Ministerio de Salud, en el contexto de la Ley 100 de 1993, implementa el concepto de humanización de manera práctica a través del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (PNMCS). Este plan tiene como objetivo proponer soluciones concretas y evidentes que atiendan la necesidad de mejorar la calidad de la atención en salud, y que permitan a las instituciones enfrentar este imperativo y desarrollar políticas institucionales, programas o estrategias con el respaldo de entidades gubernamentales. Para el Ministerio de Salud, la humanización contempla la salud como un asunto de bienestar, entendimiento y gestión de emociones; de respeto por los valores, las tradiciones y



la cultura; y de transformaciones en la cultura organizacional. (Carlosoma, y otros, 2019)

La humanización de la salud conlleva un contraste entre dos culturas diferentes, dos enfoques distintos de ver el mundo. Por un lado, una cultura que enfatiza el valor de la eficacia centrada en los resultados de la tecnología y la gestión; y por otro, una cultura que prioriza el respeto hacia la persona, su autonomía y la defensa de sus derechos.

Por tanto, es crucial considerar la formación de los profesionales de salud para que estén conscientes y sensibilizados respecto a la atención de los pacientes. Esta formación debe llevarse a cabo en el marco de la ética y los valores, con el objetivo de atender al paciente de manera integral, satisfaciendo sus necesidades en los ámbitos físico, emocional, intelectual y social.

El concepto de humanización ha adquirido un lugar prominente en las prácticas actuales de reconstrucción de la salud, con el objetivo de promover una mayor integridad, eficacia y accesibilidad. La humanización de la atención ha recuperado su esencia en los servicios de salud; en un momento en el que se habla tanto de la medición de los procesos de calidad institucional, este se convierte en un criterio esencial. Por lo tanto, es fundamental expresarlo de manera clara en los principios filosóficos que guían la actuación institucional. (Correa Zambrano, 2016)

Al referirse a la humanización, es importante considerar una serie de valores involucrados en ella. En primer lugar, las instituciones del sector salud tienen el compromiso no solo de proporcionar al personal los medios para que puedan desempeñar adecuadamente sus competencias y superar sus deficiencias formativas y de comunicación, sino también de abordar las limitaciones en infraestructura y equipamiento que afectan negativamente la prestación de una atención de calidad. (Correa Zambrano, 2016)

Humanizar la salud implica personalizar la atención, ya que detrás de cada enfermedad hay una persona viviendo su experiencia de manera única y que necesita incorporarla en su vida. Hay aspectos que no pueden ser reemplazados, como la presencia humana frente a los pacientes que están sufriendo: una mirada compasiva, palabras de aliento, una sonrisa, mostrar calidez, escuchar activamente y tener empatía y comprensión hacia la situación del otro. (Simbiotia.com, 2022)

La humanización en salud va más allá de ser simplemente cortés. Implica reducir la tendencia a tratar al paciente como un objeto, una enfermedad o síntomas específicos. El cuidado humanizado implica ver a los pacientes como individuos y transformar las relaciones funcionales en relaciones personales. (Simbiotia.com, 2022)



Por tanto, la humanización de la salud no solo significa colocar al paciente en el centro de toda la organización, sino también al personal de salud y a los acompañantes de los pacientes. Humanizar la salud no se trata tanto de estructuras y mecanismos, sino más bien de actitudes. Un sistema de salud humanizado implica tener organizaciones centradas en la persona; diseñadas y concebidas para las personas, especialmente cuando se reconoce la vulnerabilidad de los demás y la necesidad de ayudar a los pacientes. Esto implica un compromiso claro desde los órganos directivos. (Simbiotia.com, 2022)

## • MARCO NORMATIVO



## • PERSONA Y DIGNIDAD

La dignidad del ser humano se basa en su condición de "persona", en su naturaleza personal, en su capacidad de comprensión y voluntad; en su autoconciencia y capacidad de autodeterminación; en su actuar libre y consciente. (Delgado, Cárdenas, & Cifuentes, 2017)

El núcleo de lo humano es la persona. La necesidad primordial del ser humano es ser reconocido como una persona digna en sí misma, es decir, merecedora de atención, cuidado y amor más allá de las diferencias culturales, educativas, sociales, religiosas o raciales. El ser humano posee una dignidad inestimable y, por ende, tiene derechos. De la dignidad humana se derivan ciertos derechos fundamentales, como la intimidad y la autonomía individual. La dignidad humana es un auténtico principio ético-jurídico, ya que representa una realidad esencial: el igual valor que cada ser humano posee intrínsecamente, sin excepción alguna, lo que lo hace merecedor de un respeto incondicional. (Delgado, Cárdenas, & Cifuentes, 2017)

Cuando la bioética se fundamenta en la filosofía de la persona, se reconoce como valor fundamental la dignidad de la persona humana. Según este principio, solo el ser humano, entre todos los seres de la tierra, es una persona y, precisamente por



ello, es el más valioso. Ser persona es el bien máspreciado que posee el ser humano y es lo que le otorga la máxima dignidad. (Delgado, Cárdenas, & Cifuentes, 2017)

La palabra "dignidad" (dignitas-dignitatis) proviene del adjetivo "digno" (dignus) y se traduce como "valioso"; es el sentimiento que nos hace sentir valiosos y dignos. En este proceso, preguntas como "¿Por qué es digno el ser humano?, ¿dónde se encuentra la raíz de dicha dignidad?, ¿por qué posee una dignidad absoluta?, ¿por qué es más digno que cualquier otro ser?" adquieren una importancia fundamental en las respuestas que se ofrecen a los dilemas éticos que la vida humana presenta. (Andino Acosta, 2015)

Es importante tener en cuenta que "la dignidad humana es una cualidad ontológica y axiológica que no admite grados. Sin embargo, en su significado práctico, la categoría ética de la dignidad humana tiene una orientación preferencial hacia todos aquellos seres humanos cuya dignidad se encuentra comprometida". (Andino Acosta, 2015)

Es interesante destacar también que "el reconocimiento de la realidad ontológica de la persona está intrínsecamente vinculado a su realización axiológica, es decir, a la dignidad". (Andino Acosta, 2015)

Por lo tanto, la dignidad se define como un atributo o característica que se atribuye universalmente a la persona, independientemente de sus características físicas y manifestaciones individuales. La dignidad, según Alarcos, "no es cuantificable; siempre será algo que se predica del ser. Reconocer a una realidad como digna significa considerarla superior a otra y conlleva un trato de respeto. Por tanto, el respeto y la dignidad son conceptos mutuamente correlacionados que se refieren al valor intrínseco de la persona humana, no a sus acciones o a las vulnerabilidades a las que el ser humano está expuesto". (Andino Acosta, 2015)

Vidal sostiene que el paso de lo óntico o premoral a lo moral en la realidad unitaria del ser humano se realiza mediante la expresión "dignidad/grandezza humana". Según Vidal, la persona participa de una dignidad única, expresada en dos dimensiones:

- a) Subjetiva: implica una responsabilidad ante el mundo y la historia; el ser humano debe humanizar la tierra (ética de responsabilidad) y construir una historia solidaria (ética de solidaridad).
- b) Objetiva: afirma el valor absoluto del ser humano como persona, que nunca puede ser subordinado a otra realidad y ante el cual todo está supeditado.

- **ÉTICA Y BIOÉTICA**



La comprensión de la humanización de la salud se fundamenta en los principios éticos, en sus valores y principios inherentes. Además, es de suma importancia la reflexión actual que la bioética realiza sobre la vida, la dignidad humana y los derechos de las personas, ya que reivindica el valor de la humanización en la atención sanitaria. (Universidad El Bosque, 2018)

La bioética, al reflexionar sobre los avances y conocimientos científicos, tecnológicos y biomédicos, pone el énfasis en el valor de la persona, en la vida, en sus derechos y en su dignidad. Se recurre a este campo de estudio cuando se busca defender de manera consensuada y dialógica la vida y la dignidad de la persona humana en todas sus circunstancias. Como señala Bermejo (2015), "humanizar implica también una dimensión ética: actuar de manera benévola, ser bueno en el contexto que corresponda. Es decir, representa un desafío ético que consiste en trabajar para llevar las cosas de cómo son a cómo deberían ser". De manera similar, para Lozano (2000) "beneficiar siempre a la persona, no causarle nunca daño, tratarla con benevolencia, consideración y respeto a sus derechos, solidarizarse con su sufrimiento y dolor, es profundamente humano". (Universidad El Bosque, 2018)

Desde el ámbito de la ética, se sostiene que esta orienta la conducta hacia el bien supremo o fin último de la persona. Como señala Rodríguez, la ética formula y fundamenta filosóficamente juicios de valores y normas de comportamiento con el propósito de guiar el ejercicio de la libertad individual hacia el bienestar de la vida humana en su totalidad. La ética es un conocimiento moral, no simplemente un saber sobre la moral. (Universidad El Bosque, 2018)

La humanización de la salud, entendida como una cuestión ética, se fundamenta en el respeto al valor intrínseco de la persona humana y a su dignidad en todas las circunstancias. Se podría afirmar que los derechos humanos surgen precisamente en el contexto de defender la dignidad del ser humano. (Universidad del Bosque, 2022)



