

# CUIDADO DE LA SALUD COMO GARANTÍA DE UNA CALIDAD DE VIDA, UNA RESPONSABILIDAD DE TODOS

## HEALTH CARE AS A GUARANTEE OF A QUALITY OF LIFE, A RESPONSIBILITY OF ALL<sup>1</sup>

Maria Teresa Acevedo Alvarez<sup>1</sup>

Recepción: 25/01/2017; Evaluación: 10/02/2017; Aceptación: 29/03/2017

### Resumen

El presente artículo se fundamenta dentro de mi trabajo de grado para maestría en derechos humanos; estudia el concepto de la vida con calidad; tener un estado físico y mental saludable es el cimiento de esa calidad de vida; y el panorama cuando existe alguna enfermedad que quebranta la salud, no solo afecta al enfermo sino a su entorno; existe responsabilidad de todas las personas que tengan contacto directo con el paciente en su proceso de recuperación de la salud; gozar de un estado de salud idóneo es piedra angular, pero identificando con conciencia que el resultado dentro del tratamiento para la recuperación de la salud tiene varios actores y del actuar de cada uno de ellos se puede desarrollar un desenlace diferente.

**Palabras Clave:** Calidad de vida relacionada con salud, fuentes conceptuales, valoración de la salud, resultados de la sa-

lud, calidad del cuidado, importancia de la comunicación.

### Abstract

This article is based on my undergraduate work for master's degree in human rights; This is how the concept of life with quality is studied, as the only way to guarantee the enjoyment of its right; It is not a question of breathing or the heart beats; Having a healthy physical and mental state is the foundation of that quality of life; And the panorama when there is a disease that breaks the health, not only affects the patient but its environment, and therefore in effect butterfly to the whole society; There is responsibility of all the people that have direct contact with the patient in his recovery process of the health; The purpose of this article was to identify the relevance of living beyond breathing, to do it with quality and purpose, where for it to enjoy an ideal state of health is a cornerstone, but identifying with awareness that the result within the treatment for the Recovery of health has several actors and the acting of each one of them can develop a different outcome.

**Keywords:** Quality of life related to health, conceptual sources, health assessment, health outcomes, quality of care, importance of communication.

- 1 Este artículo que hace parte del trabajo de grado "Cambios en la atención médica que favorecen la recuperación de la salud en los pacientes de la Unidad de Cuidado Intensivo Adulto del Hospital San Rafael de Tunja" para optar al título de Magister en Derechos Humanos de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, sede Tunja, año 2017.
- 2 Abogada Universidad Santo Tomas de Aquino, Especialista en Pedagogía de los Derechos Humanos Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Maestranda en Derechos Humanos Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Tunja. Email: mateacal@gmail.com, Tunja - Colombia.

## Introducción

“La vida carece de valor si no nos produce satisfacciones. Entre éstas, la más valiosa es la sociedad racional, que ilustra la mente, suaviza el temperamento, alegra el ánimo y promueve la salud”.  
(Thomas Jefferson)

Cuando nos referimos a los Derechos Humanos, como aplicables a todos los individuos, nos encontramos frente a una generalidad que se aplica de forma individual, única; pues dependen de variables como cultura, religión, educación, capacidad económica, entre otros; como lo expone Rubinstein “Todos los procesos psíquicos... ocurren en la personalidad y cada uno de ellos dependen de ella en su curso real” (Rubinstein, 1967); cada ser humano tiene una perspectiva diferente frente a situaciones iguales, aquello que para mí puede estar bien para el otro puede ser terrible, para otro puede pasar desapercibido o para el otro simplemente no existir.

Los Derechos Humanos, giran en torno a la vida, siendo este el principal derecho por preferencia, porque es la vida lo que permite que los individuos nos desarrollemos y que la sociedad pueda coexistir en paz y armonía; pero no se trata de cualquier vida; sino de poder vivir con plenitud, con felicidad y capacidad de hacer realidad nuestros sueños y metas; todo ello es posible o solucionable siempre y cuando se cuente con otro derecho humano, la salud, contar con una vida saludable nos permite movernos, actuar e interactuar en pro de esa vida que tenemos; de nada nos serviría tener todo aquello que queremos y deseamos si no contamos con salud para disfrutarlo.

Esa protección o cuidado especial de nuestra salud, muchas veces se ve ligada a terceros que puedan brindar atención a nuestra enfermedad, bien sea con remedios naturales dentro del cuidado de nuestro núcleo familiar o con quien convivamos; o en la medida de la gravedad frente a la

atención médica y especializada que se requiera.

Es innegable la complejidad del sistema de salud, aunado a que con el paso del tiempo las exigencias por parte de los enfermos y sus familiares, demandan mayor atención en el cuidado de la salud; para los médicos o tratantes es recomendable dirigirse al paciente, familiar o responsable de una manera formal, respetuosa y cordial. La empatía y cordialidad deben tener coherencia no sólo en el discurso, sino también en las claves del lenguaje no verbal y en las actitudes (Donoso-Sabando, 2014); pues de ello depende en gran medida la respuesta en su actitud frente al tratamiento y en consecuencia su éxito.

## La sociedad y los seres humanos

El mundo en el que vivimos cambia a un ritmo acelerado de una forma tan compleja en varios aspectos de forma indistinta, que es espinoso poder identificar cuales tienen mayor significado o influencia en el futuro. Desde el momento en el que nacemos, tenemos la necesidad de interactuar con nuestra misma especie y de crear relaciones con nuestros semejantes para nuestra propia supervivencia, es instintivo que construyamos relaciones en distintos aspectos de la vida, y con el mismo apresuramiento con la que crecemos conocemos sin darnos cuenta diversas personas que en diferentes proporciones impactan nuestra personalidad, con experiencias buenas o no tan buenas van formando parte de nuestra historia que a la suma es la historia de la sociedad.

No existe un ser humano que no sea parte de la sociedad, pues somos sociales de forma originaria, hace parte de nuestro ser inconsciente, y de la individualidad de cada ser humano se forma la colectividad de la realidad de cada sociedad, obviamente hay factores externos que establecen consecuencias a la par, pero la presión de esa

sociedad también direcciona decisiones de cada individuo.

Los seres humanos, además del cuerpo, tenemos pensamientos y sentimientos que hacen tomar dirección sobre nuestra vida, de ellos depende la forma y actitud como tomemos las circunstancias que se nos presentan, y en lo que refiere a quebrantos de salud, la actitud y positivismo a pesar de ser intangibles establecen una relación directa con el resultado del tratamiento, ello sin olvidar que existen múltiples sufrimientos que son impalpables, tan poderosos que inclusive pueden desencadenar dolencias físicas en el cuerpo; esa parte subjetiva en los seres humanos es clave para los tratamientos médicos, de ahí que los tratantes deban preocuparse por establecer conexión real con su paciente, y ello, se logra, a través de una adecuada comunicación.

Si nos detenemos a pensar en nuestro papel en los cuidados a un familiar enfermo, es probable que nos imaginemos tareas positivas, y enfoquemos nuestras acciones en la búsqueda de la sanación y bienestar de ese paciente. En nuestro interior tenemos la idea que el cuidad debe procurar la satisfacción de necesidades básicas en la cotidianidad es por ello que nos ocupa la alimentación, hidratación, descanso, entre otros, pero suele olvidársenos la importancia que tiene la forma como nos dirigimos y comunicamos en dicho cuidado, pudiendo ser la misma comunicación una forma de cubrir las necesidades de la persona enferma o afectada (Delgado J. C., 2007).

### **Efecto de la comunicación en la salud**

Las cualidades son particulares para cada ser humano, y aunque todos debemos comunicarnos, unos de otros poseemos mayor facilidad para hablar o escuchar; se trata de una habilidad que permite alcanzar objetivos con mayor facilidad, ya que cuando nos comunicamos abrimos la posibilidad de transmitir y recibir más que palabras

o conceptos, pues anunciamos fragmentos subjetivos del pensamiento; cuando me comuniqué apropiadamente logro dialogar de forma correcta.

Para los individuos, la comunicación es una de las más grandes complicación posible del ser humano, pues su medio ambiente es en esencia social (Blanco Apiazú, Morales González, & Rodríguez Collar, 2010). Es inevitable que no tengamos contacto con la sociedad que nos rodea; y lo hacemos a través de la comunicación, la cual nos permite transmitir y recepcionar ideas, información y mensajes, corelacionarnos con el otro; es un acto complejo pero al mismo tiempo lo desarrollamos de manera natural, dos o más personas nos relacionamos e intentamos comprendernos pero además podemos llegar a influir en la individualidad de con quién nos estemos relacionando.

La comunicación es considerada más un hecho sociocultural que un proceso mecánico (Ecured, 2013); ya que la comunicación envuelve el lenguaje, la cultura y las prácticas sociales de los sujetos, es decir, los argumentos que le conceden el significado a la comunicación y a la producción del sentido social (Ecured, 2012), ese sentido social se refiere tácitamente a la sociedad, y al tratarse de una parte tan importante del desarrollo dentro de la cotidianidad alcanza una relevancia superior dentro de un contexto tan transcendental como el cuidado de la salud.

Para Buber (Sacristán, 1984) concurren tres tipos de diálogos: El técnico, el auténtico y el monólogo. (Buber, 2002) El diálogo técnico, es de escucha, una persona tiene el conocimiento claro, expreso e inequívoco, es de aprendizaje objetivo, se trata de información unidireccional, uno habla y otro escucha; por su parte el diálogo auténtico, es bilateral, en él una persona aprende y pero a la vez enseña, y su interlocutor igual, se da una retroalimentación de la información lo que permite una comunicación; por último,

en el dialogo monólogo, se tiene una comunicación con consigo mismo, es positiva en la medida que permite expresar nuestros sentimientos y liberar nuestras tensiones, nos permite analizar las posiciones y asumir criterios, que a su vez, forman nuestro propio conocimiento, se fundamenta en nuestras experiencias. Los tres tipos de dialogo son importantes para el ser humano, y afectan directamente su vida en sociedad.

La calidad de vida y su percepción es de carácter individual, varía según el discernimiento sobre su posición en la vida, esa capacidad que tengo como individuo de percibir mi entorno, sentirme satisfecho con él y desarrollarme individualmente con éxito; se afirma con ese dialogo monólogo, y cambia según la geografía, cultura, religión, formación, las metas, sueños, esperanzas, reglas y preocupaciones. Es un concepto extenso y complejo que engloba la salud física, el estado psicológico, el nivel de independencia, las relaciones sociales, las creencias personales y la relación con las características sobresalientes del entorno (Knapp, 1980); características que entran a formar mi carácter y en consecuencia la manera como reacciono frente al día a día, incluyendo la condición como reacciona y manejo una enfermedad.

Sin embargo en un episodio de quebranto de salud, la comunicación auténtica y técnica, cobran gran relevancia frente al éxito del tratamiento y mejoría, ya que de lograr su adecuada adherencia se generará un discurso monologo positivo en el enfermo. El uso efectivo de habilidades comunicacionales realizado por los médicos en el ámbito clínico beneficia tanto al profesional como a sus pacientes. Por una parte, el médico identifica los problemas de sus pacientes con mayor precisión (Cruz-Palacios, 2013) y por otra, disminuyen las demandas y litigios iniciados en su contra (Castillo, Hurtado López, BasyrtO Kuba, & Zaduvar Ramírez, 2011). El nivel de

satisfacción de ambos aumenta (Bascañán R., 2005) pues el paciente obtiene un tratamiento ajustado a sus necesidades de salud pero además logra que su comunicación monologa le transmita tranquilidad en búsqueda del resultado.

### **Atención médica como una forma de violencia**

La violencia, ha permanecido en el tiempo con la humanidad, atravesando fronteras, edad, raza, condición socioeconómica, religión y sexo (Bautista, 2012), tienen consecuencias en los individuos, sus familias y comunidad en general, evoluciona y se ratifica dentro de las sociedades de manera natural, y esa violencia no es ajena en el ámbito de la salud de las personas, tanto que se ha llegado a pensar que la violencia puede ser considerada como una epidemia, si una persona que goza de buen estado de salud requiere ser tratada con respeto, esta misma persona enferma, no solo requiere la atención médica, práctica de exámenes y el suministro de medicamentos sino que su tratamiento sea respetuoso y por ende no violento.

La violencia no solo física, pues claro está que en la atención a un paciente difícilmente encontraremos un profesional golpeando un paciente; hago referencia a su comportamiento en la relación con ese enfermo, a su tono de voz, la forma de mirar, la importancia con la que escucha su diagnóstico y lo que siente, la curiosidad con la que indague por los síntomas y en caso del tratamiento el seguimiento que hace dentro del proceso; pero va más allá de esa parte médica, se trata de un lazo de intimidad que genera confianza tal que permite que se paciente confie en su médico, analizar su vida personal, profesional o familiar, comprender el contexto en el que se está al cuidado de la salud.

La realidad muchas veces es otra, el mismo tiempo para la atención constriñe

a los profesionales a preguntar más de lo estrictamente necesario, la competitividad en los trabajos y el aumento del desempleo giran en torno a esa violencia en medio de la relación médico paciente, donde se está frente a un sistema llenando formatos mientras el paciente intenta resumir rápidamente lo que siente para lograr que el profesional dimensione su necesidad de atención, muchas veces sin contacto visual, atendiendo el celular, y con una misma fórmula médica de manera sistemática porque existe un plan obligatorio de salud que restrigie aún más.

Sin embargo, la violencia está presente en la cotidianidad de nuestra vida, de forma invisible e indetectable vivimos bajo el margen de nuestro umbral de resistencia; a tal punto que vemos como natural muchos comportamientos que vistos desde afuera son violentos, la violencia rompe la armonía de lo natural y la desordena, los seres humanos fijamos expectativas, sueño y metas sobre la vida, solemos idealizar lo que deseamos que ocurra, la proyectamos en armonía con la sociedad, pero muchas veces es fracasada por la repuesta y esa es la violencia, las desilusiones destruyen mucho más que nuestro estado de ánimo, la frustración conmueve nuestros pensamientos, y la imaginación forja desesperanza.

Cualquier persona que tenga contacto dentro de un tratamiento con un enfermo, y en especial el médico tratante, debe estar consciente que su relación profesional interpersonal con el paciente, la cual, debe estar caracterizada por: (Menéndez, 2003) el respeto que inspira su investidura técnica en una profesión de alto contenido social; su condición de piedra angular en la prestación de un servicio de gran significación humana como es el cuidado de la salud; requerir con responsabilidad sus acciones para evitar errores; demandar una constante disposición a la relación de ayuda y una conciencia del cuidado de la vida.

### Bioética responsable

Cuando escuchamos el principio bioético, nos estamos refiriendo, a la actuación según la cual el paciente, es ahora capaz y autónomo de propender por el cuidado de su salud, aunque este enfermo, es parte activa dentro de su proceso de mejoría, generando una relación asistencial donde el paciente tiene un rol protagónico que da soporte a esta nueva concepción, donde el paciente tiene autonomía (Cortés, 1999); la cual asegura la comunicación monologa, basada una convicción de autocuidado que pactará una adecuada relación con su médico conviniendo una atención de calidad.

Quiere decir que la relación entre la bioética con el autocuidado y los procesos de aprendizaje para los profesionales debe ser de forma integral, los fundamentos en la educación, deben garantizar que se conciba el ser humano desde un solo punto de vista, de esta manera se combate el fraccionamiento que ha generado brechas en la humanidad a través de la historia.

La creación de los humanos ha sido muy diferente al resto de las demás especies. Edgar Morin afirma que cada ser humano, desde el mismo momento del embarazo, ha tenido influencia de diferentes elementos externos, como el ambiente natural, la sociedad y cultura de donde se origina.<sup>38</sup> Se trata entonces de la suma de experiencias del interior y del exterior, que son únicas en el desarrollo de cada persona; hay muchos cambios que modifican la realidad lentamente, el exterior, que es lo que conocemos como historia; y es en ese escenario donde los seres humanos podemos demostrar y desarrollar nuestras cualidades, virtudes y talentos.

La doctrina bioética del personalismo; diferencia las acciones con responsabilidad desde un punto de vista de la moralidad, asegura que los seres humanos determinan con responsabilidad sus acciones, es la razón la que permite realizar juicios de valor para to-

mar decisiones coherentes y asumir las consecuencias de ellas, es decir, se proyectan las consecuencias de las acciones, ya que son las personas las que la piensan, ejecutan y son artífices del efecto que genera.

El ser humano es moral, por el solo hecho de tener razón, de poseer inteligencia incluso cuenta con intuición para la toma de decisiones. La persona es el sujeto de la naturaleza, entendida no solo desde el físico o material de su cuerpo, sino, desde lo intangible de su espíritu; la persona se compone entonces de una parte material y otra espiritual que la vivifica; contar con estas dos hace que el ser humano este completo y lo podamos diferenciar de otras especies con las que se lo completo que forma al ser humano y su naturaleza, diferente de las otras especies con las que coexiste en la naturaleza (Franco Peláez & Duque Escobar, 2015).

Al referirnos a la calidad, entramos en un campo subjetivo y de percepción individual, la palabra “calidad” descende del latín *qualitis*, que significa, conjunto de cualidades que componen la manera de ser de una persona o cosa, es sinónimo de cualidad, característica, clase, aptitud, excelencia, categoría, superioridad (Delgado, 2010). El Pequeño Larousse Ilustrado define “calidad” como el conjunto de cualidades de una persona o cosa (El Pequeño Larousse Ilustrado, 2016). Las definiciones entienden la calidad como una particularidad o características que distingue a las personas, los bienes o servicios. Según E. Deming, “la calidad es el orgullo de la mano de obra”, entendiéndolo “mano de obra” en el más amplio sentido, y agrega que “la calidad se define en términos de quien la valora” (Miyahira Arakaki, 2008). y J. Juran define “calidad” como “aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias” (Gómez-Ávila & Alonso-Niño, 2014).

La calidad de la atención médica ha sido definida de diversas maneras que en

mucho dependen del contexto concreto en que el término quiera emplearse, y depende de los juicios de valor de cada individuo, el servicio de salud no es ajeno a esa percepción, la calidad de atención que recibe un paciente se mide dependiendo su subjetividad, sus prioridades y necesidades.

En el año 1980 Donabedian puntualizó la calidad de atención como: “Aquel tipo de cuidado en el cual se espera maximizar un determinado beneficio del paciente, luego de haber tomado en cuenta un balance de las ganancias y pérdidas implicadas en todas las partes del proceso de atención” (dÉmpaire, 2016) pues para cada individuo un mismo actuar tiene una connotación distinta y en consecuencia un juicio de valor diferente, lo importante de ello nace en el momento en el que impacta mi dialogo en sus tres tipos; la calidad es entonces abstracta, pues son la suma de varios conceptos que en la historia y en la sociedad han logrado una trascendencia significativa, por lo que merecen ser reconocidos; es necesario medirlos para ponderar su importancia haciendo juicios de valor equitativos con la percepción de la realidad; en materia de salud la valoración de calidad está compuesta por varios factores que en suma determinan la percepción real del servicio, es un difícil de comprender porque se trata del discernimiento de varias personas sobre varios factores cuando reciben atención a sus enfermedades, es por ello que se requiere de los adecuados indicadores para comparar y poder definir la medida correcta de la calidad; hay variables internas y otras externas tanto en los individuos como en los procesos, que al ser comparadas hacen del juicio de valor el resultado de la colectividad.

Pero no significa que el resultado obtenido aplique de forma uniforme a todos los que reciban el servicio, por el contrario, la responsabilidad de cada individuo en su propia calidad de vida es totalmente personal; es decir, existen factores externos

que son innegables, que indudablemente infieren parte de esa forma de vivir, pero tenemos la capacidad de conciencia para razonar el impacto que el exterior genera, podemos controlarlo y decidir asumiendo las responsabilidades total de ese impacto que permitimos cotidianamente de los otros; la mente humana tiene tal posibilidad de dominio que no es posible predecir el resultado sin saber la posición particular.

En la atención médica, la parte subjetiva, de actitud frente al tratamiento, los pensamientos y sentimientos del paciente trascienden en su evolución. Para Luft y Hunt (Milina-Garduza & Rivera-Barragán, 2011) precisan la calidad dependiendo “el grado con el cual los procesos de la atención médica incrementan la probabilidad de resultados deseados por los pacientes y reduce la probabilidad de resultados no deseados, de acuerdo al estado de los conocimientos médicos”, un mismo tratamiento para una misma condición de salud puede variar según la posición que adquiera el enfermo de su propia salud.

Para Geyndt (López Lazo, López Lamezón, Rodríguez Salazar, & Fuentes Díaz, 2013) aunque reconoce que existen distintas definiciones, puntualiza que la calidad es un reflejo de lo difícil que puede resultar arribar a un consenso debido a los valores implícitos en las distintas definiciones. Que además de ser individuales forman un pensamiento colectivo en la sociedad de lo que es la calidad, según el cual el concepto de atención médica o atención sanitaria es multidimensional y esto explica la existencia de tantas definiciones y formas para evaluarla.

El trabajo de Donabedian, fue pionero en plantear los métodos para evaluar la calidad de la atención sanitaria, según él se pueden aplicar a tres elementos básicos del sistema: la estructura, el proceso y los resultados (Morales Novaes & Paganini, 1994). Si se tiene una adecuada estructu-

ra, red de atención, sumado a protocolos y procedimientos que permitan procesos homogéneos en el servicio de salud; los resultados deben ser exitosos y uniformes lo que permite identificar que se trata de un servicio de salud de calidad. Este concepto se mantiene hoy, y es el soporte de muchos trabajos a la hora de abordar el problema del seguimiento de la calidad de los servicios de salud y en especial de los servicios hospitalarios; cuando se implementan, se realiza esa valoración, con el fin de garantizar la calidad de los servicios generando hábitos hospitalarios, estableciendo una cultura en la atención y permitiendo tener un balance que identifique tanto las fortalezas como las debilidades permitiendo así reiterar las primeras y reevaluar las segundas (Latrach Ammar, Soto Fuentes, González Vaccarezza, Caballero Muñoz, & Inalaf Agurto, 2009).

Hay diferentes formas de medir la calidad, y dependiendo de su objetivo se puede identificar las necesidades o plan de mejora; cuando se realizan indicadores de calidad sobre la estructura, se puede medir las características del servicio que se presta y el estado en el que se encuentra, cual es la infraestructura y los recursos para esa prestación y si son suficientes para garantizar un adecuado funcionamiento, si el estudio de los indicadores analizan el proceso, estamos midiendo de forma inmediata o taxativa, como es la atención del paciente, si medimos a través de indicadores de resultado, el centro de estudio es el paciente, si ha logrado cumplir lo que se pretendía con su tratamiento y si todos los procedimientos y trámites que generaron su enfermedad se hizo con la atención necesaria para su propia complacencia.

Sin embargo, no hay una definición universal: el concepto de calidad para el médico, el paciente, el administrador, el político, el empleado, el empresario, no es el mismo y cada uno valora de forma distinta sus

componentes (Delgado-Gallego, Vázquez-Navarrete, & Moraes-Vanderlei, 210). La evaluación de calidad se ha estructurado tanto que es toda una materia de conocimiento, tiene sus cimientos en métodos y técnicas de las ciencias sociales, se fija en la evaluación desde el punto de vista de los profesionales y pero teniendo en cuenta también a los usuarios, siendo la primera inicialmente más utilizada (Macías, 2009). La evaluación desde la perspectiva de los usuarios ha tomado relevancia desde las reformas del sector salud pues de ellos depende el nivel de satisfacción en la atención.

El autocuidado significa aprender a participar de la sociedad, de su dinámica, de sus características y condiciones específicas en un momento determinado, y a tomar posiciones frente a las demandas sociales. Los conocimientos aprendidos a través de la socialización sustentan el pensamiento cotidiano, la construcción de alternativas, las motivaciones, las acciones y decisiones del diario vivir (Esguerra Velandía, 1994).

Cuando los seres humanos se brindan autocuidado, enfocan el resultado de los objetivos de sus propias vidas, porque es la inteligencia humana la que desarrolla esas acciones de forma consciente, lo que al obtener el resultado positivo permitirá no solo el logro trazado sino el autoestima, pues habrá alcanzado una meta, que le permite una declaración personal positiva, que lo facultará para vivir y sobrevivir de forma autónoma, pues lo que realiza lo planea, lo ejecuta y por consiguiente obtiene el resultado; no es aleatorio o producto del azar, por el contrario hace parte de una planeación estratégica propia.

### **Importancia de la humanización**

Realizar la atención médica teniendo encuentra un trato y comunicación con humanización, logrando tratamientos que no solo logren la mejoría de la salud sino que además respete los derechos humanos en

el proceso permite estandarizar estándares de calidad; si esa atención cuenta con el nivel técnico donde se valora una buena infraestructura física o clínica, con la accesibilidad organizacional, que brinde más tiempo por paciente y garantice una comunicación asertiva con una información precisa, detallada y comprensible con niveles de confianza, respeto y consideración hacia el usuario como un ser social, no sólo como un organismo (Rodríguez-Marín & Neipp Lopez, 2008).

Sin embargo, nos encontramos frente a un sistema de salud que no solo no garantiza esta calidad, sino que además insta para que haya total ausencia, con el pasar de los días es más grande y difícil obtener tratamientos de salud adecuados, y existe una gran responsabilidad al hecho que el estudio de la medicina se ha deshumanizado y se han perdido entre otras, la exploración clínica y el interés por la persona, la vida y su bienestar (Ugalde & Homedes, 2005). Los sistemas de salud actuales están apoyados en cifras económicas e intereses de unos pocos, los niveles de corrupción y desviación de dineros, las altas carteras de las entidades promotoras de salud con las instituciones prestadoras de salud y las instituciones de salud truncan el funcionamiento de las instituciones, no se garantiza la atención ni se brindan suficientes encuentros con el médico tratante, a quien además, se coacciona en la formulación de exámenes y medicamentos, lo que hace que los profesionales también se encuentren reducidos en su profesión, estamos en una era donde son el capitalismo y el lucro económico quienes toman las decisiones frente al cuidado de la salud.

Al estudiar a Hipócrates en “Epidemias” describe “el arte se compone de tres cosas: la enfermedad, el enfermo y el médico”. Podríamos pensar que entre el médico y el paciente debe existir una relación tan íntima que se consideren uno solo, luchan



una misma batalla y por ende su colaboración y atención debe ser mutua. Cuando entendemos el apotegma *“la vida es corta, el arte largo, la ocasión fugaz, la experiencia insegura, el juicio difícil. Es preciso no sólo hacer uno lo debido, sino también que el enfermo, los presentes y las circunstancias externas contribuyan a ello”* (Patiño Restrepo, 2005). Es claro que el contexto brinda igual importancia a todos aquellos que se encuentren alrededor del enfermo, todos en pro de un mismo fin o bien común, cual es, el cuidado de la salud de ese enfermo, nos ubica dentro un trabajo armonioso y en equipo, coloca la vida en un espacio de tiempo reducido con el fin de dimensionar su necesidad de protección, no es extensa para pensar en un mañana pues las acciones deben ser del hoy, el medico es quien tiene el conocimiento y la experiencia pero no es segura frente a factores externos como la disciplina o actitud del mismo paciente dentro del tratamiento, es más, pondera las circunstancias externas que rodean a ese enfermo, en la misma línea todo sumado es lo que va a contribuir a ese resultado que se busca.

Pero vamos mucho más allá, no solo para el médico, el acompañante o las personas de contacto directo con el paciente; la jurisprudencia en Colombia ha reafirmado que de la “jerarquía superior de hecho” del derecho a la vida, cuyo carácter es “derecho fundante de todos los demás” (Vivanco Martínez, 2009); se protege y garantiza el cuidado de la salud; toda la teoría académica y practica que hemos visto, tiene además una protección legal, no solo desde la Constitución Política, sino ratificada dentro de un marco jurisprudencial; siendo una circunstancia externa la necesidad de apoyo del Estado dentro de un proceso de salud, las políticas públicas y el reconocimiento legal.

Entristece encontrar enfermos que no logran la atención en el momento oportuno

para su mejoría, saber que hay muertes que se pudieron evitar con el tratamiento adecuado o ver como empeoran muchos enfermos por la falta de acceso al tratamiento o medicamento adecuado; sin contar con los errores que se cometen en los enfermos porque los médicos están limitados por el mismo sistema de salud; todo esto dentro de una cada vez más marcada inequidad, no cuidar la salud en su etapa de diagnóstico o inicial, genera un daño mayor, lo que como es lógico genera un mayor gasto para la atención médica, y entonces aquellos que gozan de recursos económicos para subsanar las demoras o vacíos en el sistema de salud son dueños y protectores de la vida, dejando perjudicados a los más necesitados.

El estado funciona con sus funcionarios, y en la búsqueda de disminuir el problema se han priorizado la atención a través de patrones iguales para todas las enfermedades, el personal que atiende dentro del sistema de salud a los enfermos se han desinteresado de las necesidades particulares de estos, pues existe una relación laboral que afecta directamente su situación personal, dejando sus prioridades por encima de su deber profesional, desde aquellos que administrativamente tienen contacto con la asignación de una cita o la entrega de un medicamento hasta los médicos, especialistas y enfermeros, que desde su conocimiento reconocen las necesidades y consecuencias de dicho padecimiento, pero lo ignoran en la cotidianidad del día a día, de forma impotente siguen al siguiente en la lista, pues contradecir el sistema pondría en riesgo su propio trabajo, la industria farmacéutica fija sus interés en la producción en masa, el dinero y la ganancia es el negocio, no la salud, o la vida, es por ello que la investigación para la elaboración de fármacos más efectivos no es llamativo para los empresarios pues la rentabilidad bajaría, así que lograr una perpetuidad en la enfermedad garantiza la estabilidad empresarial (Storino, 2000).

Pero existe un componente que marca una diferencia en medio de esta desgracia, que genera un impacto directo en el resultado de una enfermedad, que no depende del sistema, donde la salud de adentro hacia afuera se transforma; y es, la forma como se trata al paciente, el lenguaje, las expresiones con las que nos dirigimos, una sonrisa, la amabilidad detrás de las adversidades y lo complejo que pueda ser el diagnóstico, ese contacto directo que recibe el enfermo en su tratamiento para sanarse, esa relación establece una diferencia en la calidad del servicio lo que conlleva a la calidad de los resultados en la salud del paciente, es intangible e individual, no se enseña en las aulas de clase, ni se inyecta de forma mágica; es lo que nos hace seres humanos, debe nacer el corazón con sinceridad para que tenga efecto, se siente en la mirada aun sin pronunciar palabras, y genera la paz de un abrazo sincero; las dolencias no desaparecen, la formula no se paga sola, el diagnóstico no varía, pero ese “algo” en el trato hace que todo sea diferente.

Pensaríamos que es natural nuestro comportamiento hacia el otro, pero cuando con conciencia reconocemos las necesidades de nuestros semejantes, cuando la vida de esa persona es importante dentro de mi trato con él, transforma mi relación, se convierte en un derecho moral esencial, ya no se trata de un trabajo sistemático, sino ser la diferencia en medio de la cotidianidad, de ejercer aquello que por vocación fue escogido para garantizar el cuidado de la vida, lo que además tiene un impacto bilateral, pues estamos frente a la comunicación auténtica, que me permite identificar en el discurso y la escucha el respeto para conmigo mismo y el respeto para los demás, es una relación mutuas. Los seres humanos somos seres sociales por lo que el desarrollo en sociedad es importante para nuestro desarrollo individual, cuando yo valoro al otro reconozco de manera subjetiva que

yo también tengo un valor; por lo que así como yo deseo ser reconocido, reconozco al otro desde la forma como me comunico, y si estamos frente a una persona que tiene una necesidad de cuidado de su propia vida, a la cual su salud pone en peligro la subsistencia, siendo su interlocutor tengo el deber social de apoyar a través del lenguaje como factor externo confluyente su salud (Gómez Gallego, 2008).

### Ética en los servicios de salud

Heidegger manifiesta que el cuidado por nuestros semejantes, permite a los seres humanos actuar con ética; para el los actos y las actitudes no son superfluas sino por el contrario relevantes en la existencia de una sociedad; pero además se trata de posiciones o conductas que intrínsecas de los seres humanos, constituyen parte de su personalidad; son desarrolladas según las experiencias que tenga en su crecimiento, de los factores externos con los que tuvo contacto en su niñez, el lugar geográfico donde nació y creció, la familia y relación de sus padres, el nivel de educación logrado, la convicción con la que cree en la religión, los hábitos diarios, incluso la alimentación y por supuesto la salud entre otros, determinan la forma de ser de los individuos; siempre están en cada uno de los seres humanos de forma invisible, son parte de nuestro temperamento; ya que las bases como seres humanos, no solo son acciones, sino las vivencias que tuvimos en nuestra etapa de formación.

De la misma manera en la cual nos comunicamos de forma natural, el cuidarnos también hace parte natural del ser humano, el buscar satisfacer nuestras necesidades no es enseñado, nace instintivamente, y siempre ira acompañado de una abundante curiosidad pero con cuidado; esto implica que el cuidado con consciencia es parte de nuestro modo de ser; es por ello que el autocuidado, entendido como el cuidado a sí

misma, es una responsabilidad individual que debe proporcionarse con la misma naturalidad del lenguaje, pues es parte de cada persona antes de su formación; siguiendo una de las recomendaciones de la Carta de Ottawa (1986): “las personas podrán alcanzar su plena salud potencial cuando sean capaces de asumir el control de todo lo que determine su estado de salud; esto se aplica igualmente a hombres y mujeres” (Conferencia Internacional sobre la Promoción de la Salud, 1986).

Desde otro punto de vista, encontramos el estoicismo como una de las corrientes filosóficas que impulso el autocuidado de forma cotidiana, llamado por ellos “cultivo de sí”, el cual posiciona para el individuo la priorización de la relación consigo mismo, para proyectar su interacción con el resto de la sociedad. Por su parte los griegos, tomaban esa misma base el cual dominaba la existencia, haciendo de ese autocuidado la diferencia entre los seres humanos y los otros seres vivos. Michel Foucault, muestra el ser humano seguro, confía en sí mismo, es inquieto a todo aquello que lo rodea y tiene conciencia de su diferencia sobre otros seres vivos; entonces cuestiona si se trata de un privilegio o es mejor definirlo como un deber, si es un don o se trata de una obligación con el fin de asegurar la libertad, tomando el liderazgo como protagonistas (Foucault, 2012).

Luis Enrique Orozco, nos desarrolla el concepto integralidad en la formación de los individuos; donde señala la responsabilidad de cada uno sobre su autocuidado, estructurando el dominante bioético de una vida saludable:

*“La formación integral va más allá de la capacitación profesional, aunque la incluye. Es un enfoque o forma de educar. La educación que brinda la universidad es integral en la medida en que enfoque a la persona del estudiante como una totalidad y que no lo*

*considere únicamente en su potencial cognoscitivo o en su capacidad para el quehacer técnico o profesional. El ámbito de la formación integral es el de una práctica educativa centrada en la persona humana y orientada a cualificar su socialización, para que el estudiante pueda desarrollar su capacidad de servirse en forma autónoma del potencial de su espíritu, en el marco de la sociedad en que vive, y pueda comprometerse con sentido histórico en su transformación”* (Sosa Rojas, 2011).

Es probable y normal que en el desarrollo de la vida de las personas, vivan experiencias que causen dolor, como por ejemplo cuando se está enfermo, cuando se sufre un accidente o cualquier otra circunstancia que genere sentimiento de tristeza o desilusión (Monaco I, 2013). Si esta experiencia es leve con seguridad podremos sobreponernos con rapidez y facilidad, por el contrario, cuando ese dolor es crónico, crea un momento histórico significativo que trasciende a tal punto que modifica determinada circunstancia, son los sentidos los que mueven el entorno, y son ellos mismos los que emiten la sensación de sanidad posterior al tratamiento. De acuerdo a diversos autores, cuando nos encontramos frente a dolores crónicos tiene injerencia la persona y la forma como se relaciona con su entorno, es importante revisar a través de los sentidos cual es la experiencia que genera ese tipo de dolor; no estamos frente a enfermedades que sean manejadas a través de un tratamiento médico, pues son producto del espíritu, por lo que una visión desde el punto de vista médico no va a aliviar el sufrimiento; no se trata de la ciencia médica, se debe revisar la experiencia (Hilbert, 1984). La cotidianidad de los seres humanos impacta en la salud, sus emociones pueden generar enfermedades físicas que aunque sean diagnosticadas desde la medicina, si

no tienen un tratamiento interior, no van a lograr sanar, la búsqueda de una salud integral debe ser el objetivo para garantizar el derecho a la vida en condiciones de calidad, en consecuencia el poder disfrutar de una calidad de vida real; gozar de salud física y no espiritual impide tener satisfacción de la realidad y su entorno.

Es relación entre la razón y la moral desde la individualidad de las personas, es lo que permite identificar una valoración para analizar las conductas e incluso algunos rasgos corporales (Pedraza, 2012). Es por esa razón que la salud es fundamental en las bases de los seres humanos, de ahí se forma parte de su identidad pues si nos encontramos frente a personas saludables su desarrollo social será positivo, pero si por el contrario en su proceso de crecimiento ha tenido que padecer problemas de salud, y se agudiza si estos fueron por largos lapsos de tiempo, es muy probable que haya tenido que experimentar sentimientos de impotencia, desasosiego, soledad; porque el vínculo que existe entre la salud y la vida es el eje de los seres humanos no solo para tener una imagen estética agradable o en el mejor de los escenarios suplir nuestras necesidades biológicas, sino porque como personas necesitamos un reconocimiento social que nos dignifique y permita sentirnos bien con nosotros mismos, a tal punto, que se note en el exterior (Urzúa Ma, Calidad de vida relacionada con la salud: Elementos conceptuales, 210).

Foucault a través de la noción de medicalización, explica como cuando se crean hábitos y costumbres en acciones biomédicas diariamente, se blinda la persona en su forma de reaccionar y enfrentar las dificultades que se presenten con posterioridad; logra cimentar bases fortalecidas que estructuran su carácter (El nacimiento de la clínica. Una arqueología de la mirada médica, 2010). Conrad (Rodríguez, 2013) realiza una investigación más exhaustiva de esta posición, se

trata de la equivocación brindar tratamientos basados en la ciencia médica, a los problemas que no son de tipo médico, por lo que muchos de los aspectos de la salud deben ser tratados por la biomedicina para garantizar la efectividad en el cuidado de la salud, y la sanación interna que permita dominar con tal conciencia que las repercusiones físicas que ha ocasionado desaparezcan, su influencia logra ser tan poderosa que trasciende a lo material. Para este autor, la industria farmacéutica es consecuencia de diferentes experiencias históricas, con contextos sociales y culturales puntuales, que generan problemas definidos como médicos, pero desconociendo el proceso biomédico como parte de los conceptos y tratamientos para el cuidado de la salud.

Cualquier posición extrema es cuestionable, pero cierto es que el autocuidado, debe ser parte de la conciencia de los individuos, se debe asumir con la misma exigencia que la ciencia médica, y depende exclusivamente de cada ser humano, todos son dueños de su cuerpo, y esa propiedad no solo genera derechos sino además deberes, mas allá de la supervivencia, se está frente a modelos de calidad, eso quiere decir que si se valora un cuerpo como saludable tácitamente se está hablando de un ser moral, se destaca dentro de su entorno, posee cualidades que permiten afirmar que se trata de una persona responsable, pero en especial brinda bienestar a ese ser humano, son estas características las que poseen las comunidades dominantes pues están conformadas por personas con identidad (de Catro Cuéllar, Cruz Burguete, & Ruiz-Montoya, 2009).

Si el ser humano se ocupa de su salud y de manera natural desarrolla su vida con conciencia de la necesidad de su cuidado, con el valor y la protección que requiere; seguramente será una persona con reconocimiento, destacada en su sociedad, que liderará procesos positivos para su comu-

nidad; todo lo contrario cuando la persona sufre dolores permanentes se trata de una desatención que requiere un proceso sincero de autocuidado; cada ser humano es responsable de sus situaciones y de la calidad con la que crece su vida, aun frente a experiencias externas es cada ser humano el dueño de la calidad de vida que se forja.

Cuando el ser humano olvida sus obligaciones de autocuidado, también trasciende a quienes lo rodean, se forja un sufrimiento colectivo por la falta de respeto a la propia vida, e incluso, a la vida ajena, pues ese cuerpo que es individual; no puede aislarse a tal punto que no afecte al otro al obrar. Todos los individuos son interrelacionamos desde diferentes dimensiones, incluyendo las corpóreas, porque el cuerpo humano es individual. Eso quiere decir que cuando actuamos no solo debemos ser responsables de nosotros mismos sino también de los demás, porque aunque estemos frente a decisiones personales, esa es la necesidad de generar experiencias que permitan el desarrollo de cualidades que permitan dar lo mejor de sí siempre (Ariza Olarte, 2012).

### **Impacto de la Tecnología**

Los avances tecnológicos buscan aliviar las cargas del trabajo de los seres humanos, porque es de esa labor que se obtiene lo necesario para vivir y poder potencializar los talentos de cada individuo; el trabajo es el instrumento a través del cual se obtienen los recursos para las necesidades de la vida, pero eso no significa que deba generar experiencias negativas, pues se vería perjudicada la salud y se estaría en contra de ese autocuidado; es por esa razón, que la tecnología nace de la inteligencia del hombre a fin de aliviar el desgaste físico, ya que al tener trabajos agradables se tienen mayores posibilidades de disfrutar la actividad, cuando utilizamos la creatividad, cuando las personas son útiles, hacen con sus manos y su cuerpo trabajos exitosos se puede

afirmar que se producen mayores grados de satisfacción en el individuo (Park, Peterson, & K. Sun, 2013). El cuidado está en que la tecnología esté al servicio de los seres humanos y no que los individuos estén subyugados a la tecnología, contar con herramientas que faciliten las actividades cotidianas debe ser parte de la descarga que intelectualmente se logra para el cuerpo, pero si no se controla adecuadamente se tendrá una dependencia, que podría generar tristezas, frustraciones, y efectos contrarios para la salud.

Sin embargo, en la actualidad encontramos un factor diferencial dentro del éxito del servicio de salud; la evolución y el desarrollo han traído consigo beneficios tecnológicos a todos los ámbitos de nuestra vida, podríamos asegurar que no es posible convivir en sociedad sin tener algún tipo de contacto tecnológico, y cada vez es más temprana la edad en la que se maneja este tipo de avance, el problema es que esa tecnología no está al servicio de todos los seres humanos, solo aquellos quienes tengan posibilidades económicas más cómodas podrán acceder con facilidad a los avances más recientes, la mayoría de los adultos gozamos de un teléfono celular pero su valor es proporcional a la tecnología que maneje, por lo que podemos asegurar que solo aquellos con mayor capacidad adquisitiva pueden disfrutar de la última tecnología; entendemos la tecnología como la aplicación del conocimiento científico en la vida cotidiana; son conocimientos perfeccionados para reconocer el entorno, explotar los orígenes, mejorar los niveles de producción de bienes y servicios, lo que se supone debe mejorar las condiciones de vida (Díaz Caballero, 1999).

El cuidado de la salud no es ajeno a esa tecnología, sin embargo, el acceso a ella demanda altos costos, por lo que solo unos pocos logran tener acceso a estos servicios, nadie impediría que su enfermedad no tu-

viera acceso a los avances de la medicina y la tecnología para la recuperación de su salud, todo lo contrario la realidad es una búsqueda a través de instancias legales, como la acción de tutela, para intentar disminuir la brecha en el acceso a la atención y tratamiento para la salud.

Los avances tecnológicos han hecho posible la transformación según las necesidades de seres humanos y lo que los rodea, es decir nacen evoluciona al mismo paso del desarrollo del ser humano, sin embargo muchas veces los hechos motivan el estudio investigativo para obtener tecnología tienen intereses de lucro particular, ya que el proceso investigativo, de pruebas y ensayos tiene costos elevados, por esa razón no se da forma homogénea para todos los aspectos, sino con provecho o expectativa de ganancia futura, si revisamos los avances tecnológicos en materia de alimentación, de manera industrial y producción masiva no se pretende mejorar la nutrición o garantizar los beneficios de los consumidores, por el contrario muchos de los químicos utilizados para acelerar los procesos agropecuarios eliminan los beneficios naturales de sus productos o en el peor de los casos perjudican la misma salud con su consumo, pero son comercializados por la utilidad que generan; aunque existan productos que sean cultivados con el cuidado necesario para brindar productos idóneos para la salud son de alto costo, la obtención a través de cultivos hidropónicos existe pero no es de acceso general a la sociedad.

Y de manera equivalente, encontramos todos los aspectos que giran alrededor de las necesidades de los seres humanos, y tienen prelación unos de otros según las prioridades de la colectividad, el capitalismo ha devastado de una forma contundente, somos consumidores asiduos de tecnología y con pasos agigantados buscamos tener los últimos avances, poco a poco perdimos la capacidad de asombro frente a la humani-

dad y sus padecimientos, quien tenga poder económico, tiene acceso a suplir sus necesidades tanto básicas como adicionales; la tecnología es un factor significativo para modificar los entornos y los resultados en los seres humanos, muchos avances no han medido las consecuencias de su efecto, y es que así como la humanidad los avances tecnológicos también han tenido su evolución; es la innovación lo que mueve la mente humana buscando hacer realidad lo que nace de una idea creativa.

La tecnología ha contribuido a la organización social y ha permitido desarrollo científico, técnico, comercial, financiero y lógicamente la ciencia de la salud, no ha sido ajena a estos procesos; aunque su acceso es limitado el estudio por la preservación de la vida y el mejoramiento de los procedimientos y tratamientos existentes ha sido beneficiada de su progreso; máxime si con la misma velocidad que se logra encontrar la cura para una enfermedad nacen nuevas enfermedades cada vez más radicales, difíciles de diagnosticar y tratar; creando nuevos retos para la humanidad.

Aplicar el conocimiento a la tecnología ha sido la solución para muchos enfermos, lograr proveer sanación para el cuerpo humano es un privilegio trascendental para el ser humano; que se ha propagado sobre las civilizaciones impactando otros aspectos, la política, la economía e incluso la religión, tan tenido que modificar sus planteamientos por la evolución tecnológica y científica; apropiada o no hace parte de la realidad y se refuerza con mayor naturalidad en la vida habitual.

## Conclusiones

Cuando un enfermo se encuentra con seres humanos que le atienden con una actitud tolerante, sensible a su sufrimiento, respetuosa de su diagnóstico y con preocupación frente a su quebranto de salud; no se trata exclusivamente de conocimientos

acumulados, de habilidades en la ciencia que le genera ese sufrimiento, dominar con propiedad su labor y tener destreza son cualidades positivas, pero no garantizan el vínculo necesario para desarrollar la empatía necesaria en la relación con ese paciente, la importancia de una expresión cálida y la comunicación tanto directa con el paciente como con la familia de la persona a quien atiende es lo que puede generar resultados diferentes para el paciente y su tratamiento (Duque Cardona, 2005).

El servicio de salud necesariamente trata la subjetividad del paciente y del profesional, establece juicios de valor dentro de una relación dinámica donde participan distintos actores para poder identificar y priorizar cuales son las dolencias que requieren mayor atención, es la experiencia del tratante quien combina sus conocimientos con el diagnóstico que pueda observar en el contacto directo con su paciente lo que determina cual va a ser la intervención médica que utilizará; establece una planeación de cuidados que le incumbe al paciente, la familia, personas más cercanas, personal de enfermería, otros profesionales de la salud, incluso al sistema de salud; tiene entonces sobre su cargo una responsabilidad muy importante que requiere responsabilidad y seriedad, con un objetivo específico que es el cuidado de la vida, la intervención del tratamiento para acabar con una enfermedad, tratamientos para prevenir futuras

malestares, garantizar la práctica de los exámenes y formulación de medicamentos necesarios, fijar su labor médica en el paciente y la mejoría de su salud dando importancia no solo al diagnóstico sino a lo expresado por el enfermo; desarrollando atención con trascendencia individual en el paciente pero también colectivas (Poblete Troncoso, 2007).

Según Bermejo, la atención en salud con humanización tiene que ver con una formación ética, depende de los valores que formaron la conducta según la perspectiva y la priorización que se tenga de la salud. Al diseñar políticas, procedimientos, y cuidar con valores a los pacientes, con la dignidad que todo ser humano merece pero entendiendo la indefensión en la que se encuentra por su enfermedad, nos encontramos frene a la humanización en la atención en salud (Correa Zambrano, 2013).

Esa humanización involucra una identificación entre dos pensamientos diferentes; una que deposita su confianza en la búsqueda de resultados a través de la tecnología y la ciencia, que es exacta y cree en lo material o tangible por los sentidos; la otra en la que prima ser respetuoso de la persona, de su autonomía y de la protección de sus derechos (Martins, Backes, Silva Cardoso, Erdmann, & Albuquerque, 2008). Son dos posiciones radicales extremas pero que si concurren garantizaran esa calidad de vida con cuidado de la salud.