

XIV ENCUENTRO DE RESPONSABLES DIOCESANOS DE PROSAC

“La confianza, pilar fundamental en las relaciones sanitarias”



EL VALOR DE LA CONFIANZA EN UNA ÉPOCA DE DESCONFIANZA

Francisco Javier Rivas Flores

1. Introducción

Nuestra época se caracteriza por una pérdida generalizada de confianza, sobre todo en las instituciones y que trasciende al plano personal con expresiones como *“no puedes confiar en nadie”*. Pero sin confianza no se puede vivir.

La confianza nace de una historia previa de sentirse acogido y amado (F. Torralba), porque solo en la confianza y en la consideración se fundamenta una vida en común (E. Stein).

La confianza tiene consecuencias sociales al ganar tiempo puesto que agiliza las actividades al eliminar los recelos, en tanto que la pérdida de confianza supone encerrarse, soledad, fracaso y miedo.

2. ¿Qué es confianza?

Es una expectativa de conducta. Una expectativa que un actor tiene respecto al comportamiento de otro en una situación en la que se puede ver beneficiado o perjudicado.

Una situación en la que interviene la confianza supone posibilidad de elección y que se desconozca el desenlace de la acción, que éste sea importante para él y dependa de comportamiento ajeno.

La confianza en plano relacional genera un vínculo. La confianza se puede cuantificar: poca o mucha. Es una virtud de futuro que se entronca en el pasado para realizarse en el presente.

Los elementos **componentes** de la confianza son: Confiabilidad. Competencia. Sinceridad. Involucramiento. Vulnerabilidad.

La confianza forma parte del propio ser personal, el principio regente de toda relación interpersonal se formularía como *“no hay no confianza; o, de otra forma: siempre ha de haber [alguna] confianza”* Castilla del Pino.

Características de los actos de confianza: Genera sentimiento. Implica libertad. Promueve autonomía. Pero también es un acto volitivo

Por todo ello se puede considerar la confianza como horizonte de vivencias puesto que es una apertura que nace en el sujeto y se extiende hacia los otros; es decir, que es abierto. De manera que se puede expresar que nace en el pensamiento, se expresa en el cuerpo y se legitima en la alteridad.

3. Confianza y ética

La confianza es un valor, que como nos explica D. Gracia es tanto un valor intrínseco, como un valor instrumental. Es valioso por sí mismo pero también es un instrumento en la relación asistencial.

A. Cortina nos recuerda: "La confianza es uno de nuestros más importantes recursos morales. Cuando se establece entre ciudadanos y políticos, empresarios y consumidores, personal sanitario y pacientes, las sociedades funcionan mejor también desde el punto de vista político y desde el económico. Y, por supuesto, en una sociedad impregnada de confianza es mucho más fácil que las gentes puedan desarrollar sus proyectos de vida feliz. La confianza es un recurso moral básico y la ética sirve, entre otras cosas, para promover conductas que generen confianza".

Por tanto podemos decir que la confianza forma parte de las éticas de la obligación; no se puede actuar sin confianza.

Como ejercicio ético viene marcada por la responsabilidad: la de no fallarle y no defraudar las expectativas que han puesto en nosotros.

Pero como ejercicio ético hay que tener en cuenta que puede promover acciones buenas o malas y así se ha visto que "existen relaciones de confianza morales e inmorales". Por ello es preciso reconocerla como un hábito que con el ejercicio crece y se fortalece. Es decir la confianza, como otros valores, se construye, fundamentalmente a través de algo tan básico como cumplir con las promesas:

Quizá la pregunta clave es *¿podemos considerarnos personas confiables? ¿Cómo podemos ser dignos de confianza?* Generar confianza exige esfuerzo, trabajo y prolongada constancia; precisa crear relaciones de calidad basadas en la sinceridad y el respeto, en la verdad como norma básica de conducta; implica apertura sin miedo y competencia comunicativa.

4. Confianza y acción sanitaria

La confianza que se establece entre el sanitario y el paciente es consustancial y necesaria para la efectividad del acto médico. Es imposible que ninguna exploración minuciosa ni la relación más completa de pruebas diagnósticas puedan sustituir la información obtenida del paciente en un marco de confianza mutua.

La esencia del acto sanitario supone una cierta misericordia genuinamente humana que se va a manifestar en los siguientes **deberes**:

- lealtad en la información;
- confianza en la pericia médica;
- distancia afectuosa que evitará que la confianza y amistad dejen de ser transferencia útil para que se trueque en transferencia perniciosa.

Sin embargo nuestra relación sanitaria en no pocos casos genera **desconfianza** cuya raíz la encontramos en las siguientes circunstancias:

- No recibir atención adecuada.
- Peligro de negligencia mortal.

- Trato despersonalizado.
- Percepción de que las necesidades de los pacientes parecen diluirse y perderse en los laberintos de trámites, certificado, firmas, generando distancia entre los pacientes y los sanitarios.
- Modelos organizativos en los que no se consideran los intereses de los pacientes;
- Cuando se transmite que el paciente pasa de ser persona a ser un número. En este contexto se puede considerar que la confianza es “el recurso más escaso”. (Illingworth)

Sin embargo los pacientes consideran como **elementos de confianza en el ámbito hospitalario**: dado que la competencia técnica se da por supuesta, debe descansar en los otros componentes de la relación: perfil comunicativo de los profesionales y su talante personal; cómo realiza su autopresentación y en las explicaciones que sea capaz de dar.

La confianza tiene unas **bases lingüísticas** insoslayables y que en el caso de la relación sanitaria son los pilares que la sostienen. No solo el lenguaje verbal sino los otros lenguajes con los que nos expresamos. Un elemento paradigmático de lo dicho es el consentimiento informado.

5. Confianza y los PROSAC

Tenemos un modelo en el que a diario nos fijamos: Jesús, el médico. Jesús en su vida se gana la confianza de sus ciudadanos a través de la misericordia, curando. Cuando seguimos al Maestro, somos privilegiados de poder expresar la misericordia generando confianza. Este es un rasgo distintivo nuestro.

Por eso los PROSAC debemos mostrar que creemos en la confianza y que somos profesionales en los que confiar. Para ello nos basamos en los siguientes puntos:

- Por nuestra fe **creemos** que las promesas de Jesús se cumplirán.
- Por nuestra llamada nos convertimos en **instrumentos de Dios**, somos imagen de esa confianza.
- Porque **somos comunidad** hacemos de la confianza nuestra seña de identidad.

Y finalmente nos miramos en **María, Icono de la confianza**.