



Cuidados de salud: Oportunidades y dificultades para confiar

Gloria Sánchez. Enfermera. Teleasistencia de la UHD.
Hospital La Fe. Valencia.

Confianza: ¿Qué es?, ¿cómo la definimos?

Si consultamos el diccionario nos encontramos esta definición: Seguridad o esperanza firme que se tiene de alguien o de algo.

Se puede completar un poco más diciendo que: **Es un acto de fe, (creer) de buena voluntad** : es libre, (no viene impuesto) y razonado (, aunque contiene una dimensión de incertidumbre y de apuesta pero se atiende a unos motivos que le dan consistencia), consistente en depositar expectativas fundamentadas en alguien (Dios , las personas, en lo que dice y promete), en algo (objetos, tecnología..) en un sistema o institución (sanitario..) o en uno mismo.

CARACTERÍSTICAS DE LA CONFIANZA.

- Es un bien intangible. No se ve ni se toca. Tampoco se mide ni se cuantifica. Se puede ganar y perder.
- Es una cualidad muy buscada. Todos aspiramos a ser dignos de confianza, deseamos suscitarla y conservarla con el paso del tiempo.
- Es una dimensión inevitable de la interacción social, no se puede sustituir por ningún otro valor. Sin la confianza las relaciones humanas se deterioran y resulta imposible crear y nutrir relaciones estables. Es la base de las relaciones.



Como todos los valores se incorpora a la persona reflejándose en su manera de vivir y actuar. Se hace carne y toma forma en cada ser humano. En nuestra vida cotidiana realizamos infinitos actos de confianza (unos más conscientes que otros): un escritor se fía de su ordenador, un conductor de su vehículo, un cirujano de su pericia... La confianza es tan vital como el aire que respiramos o como el agua lo es para el pez. Sin ella no hay vida. ES VITAL

¿CÓMO EMPIEZA LA CONFIANZA A DESARROLLARSE, A ENCARNARSE EN NUESTRA VIDA?



La confianza es natural en el ser humano desde la infancia. Nacemos con ella en el estado más puro. Nuestra primera experiencia y vivencia la recibimos de nuestra madre, de nuestro primer vínculo con ella. Si hemos sido amados y acogidos antes de

venir al mundo, si nos hemos sentido deseados y respetados a lo largo de nuestra infancia, tenderemos a confiar en los demás. Confiamos porque antes hemos sido confiados a otros: hemos sido acogidos, amados, protegidos y alimentados desde el primer latido. Sin este inconsciente acto de confianza hecho mucho antes del uso de razón no hubiéramos podido crecer. El invisible lazo indestructible entre nuestra madre y nosotros es el origen y raíz de la confianza.

No es la confianza fruto del azar. Entonces si nacemos con ella en su estado más puro ¿cómo no la vivimos así?

Esta confianza es posible porque se da en un entorno de seguridad y confort. Ocurre cuando crecemos que nos empezamos a relacionar, salimos de casa y nuestro círculo social se va ampliando. Salimos de ese círculo de confort que hasta ahora nos ha generado seguridad y confianza. Al enfrentarnos al mundo los mayores, nos alertan de los peligros de la calle y de las malas personas con las que nos podemos encontrar y nos lanzan esta frase que luego nosotros repetimos a los niños hasta la saciedad: "NO TE FÍES DE NADIE", "NI DE TU SOMBRA". Así empezamos a perder esta confianza inocente que es el estado natural de la infancia. Entonces el niño se da cuenta que fuera de la comfortable burbuja del hogar todo es posible. Con esta frase lo prevenimos contra algunos males que puede propiciar una confianza excesiva pero a la vez cortamos vínculos y relaciones que podrían acabar resultando profundos.

La desconfianza nos hace protegernos contra los hipotéticos males que nos guardan en la calle con una coraza bien dura.

Hacerse mayor no es sucumbir a la desconfianza sistemática, sino en tener el criterio de discernir quién puede ser merecedor de confianza y quién no. Es por esto que repetir esa frase es construir una imagen negativa que nos induce a no salir de casa, encerrarnos en un cuarto y esperar la muerte.

Vivir es ensanchar la mente y el espíritu, abrirse a nuevas dimensiones, no darse jamás por vencido aunque esto comporte un riesgo y esto sea lo que queremos evitar. Salir del cuarto es arriesgarse a caer, a ser herido, traicionado, pero quedarse permanentemente encerrado es renunciar a vivir, es estar muerto sin haber vivido.

Es fácil equivocarnos y nunca se aprende de todo. Pero vivir es acostumbrarse a tantear, exponerse al error, caer y levantarse de nuevo. Las equivocaciones del pasado no pueden convertirse en barreras para el futuro.

Confiar significa darse una nueva oportunidad, hacer borrón y cuenta nueva con la memoria y volver a empezar. Hacer que la fe renazca en cada instante.

La confianza no se juega en un partido único, sino a diario en cada momento y decisión. En los instantes de soledad superar la angustia de la libertad y optar con decisión por lo valioso y bello. Sólo así creceremos como personas y seremos capaces de iniciar de nuevo el camino perdido de la confianza.

Era importante hacer esta introducción para poder entender mejor en nuestras relaciones personales y profesionales lo que nos facilita y/o lo que nos dificulta vivir esta confianza en un entorno tan concreto como el de los cuidados de salud. Un entorno donde nos encontramos con personas en una situación de vulnerabilidad real o potencial y en el que se ven en la necesidad y en la obligación de depositar sus vidas en nuestras manos.



¿QUÉ SON LOS CUIDADOS DE SALUD?

Son aquellas acciones encaminadas a asistir, preservar, guardar, conservar, prevenir, mejorar, curar y aliviar el estado o situación de salud de las personas desde una visión holística (es decir, abarca todas las dimensiones del ser humano, física, emocional, psíquica, espiritual y social). Constituyen todo nuestro hacer profesional.

¿DÓNDE NOS SITUAMOS LOS PROFESIONALES DE LA SALUD?

Como profesionales de la salud prestamos cuidados dentro de una compleja red socio-sanitaria debido a la gran variabilidad de situaciones que viven las personas, el entorno donde se encuentran, los recursos y el lugar donde asistimos (hospitales, centros de salud, domicilios, residencias...), los profesionales de la salud tenemos un gran reto: **prestar**

cuidados de confianza, estos cuidados son más que unos cuidados de calidad. Prestar unos cuidados de confianza es **la excelencia** en nuestro quehacer profesional. Consiste en la suma de una buena formación académica y profesional junto con nuestro crecimiento humano.

OPORTUNIDADES Y DIFICULTADES PARA CONFIAR.



¿Qué entiendo por oportunidad?

Es aquel instante que resulta propicio para realizar una acción. Aprovecho y me subo al tren o lo dejo ir. Utilizo mi libertad optando por ella para conseguir un fin.

¿Qué entiendo por dificultad?

Es el obstáculo para conseguir un fin. También utilizo aquí mi libertad para sucumbir ante ella (la dificultad) y quedarme atada (a mis miedos, temores, falta de confianza en mí misma/o...), o como oportunidad de crecimiento.

Cuando oímos hablar de oportunidades y dificultades interiormente nos despiertan emociones muy distintas. A primera vista valoramos la oportunidad como algo positivo y atrayente aunque suscite ciertas dudas y valoramos la dificultad como algo negativo y costoso.

Esta valoración hace que nos posicionemos y tendamos más a buscar oportunidades y huir de las dificultades. Sin embargo las oportunidades y las dificultades pueden llegar a ser lo mismo pues la dificultad puede ser transformada en oportunidad. Yo tengo, todos tenemos recursos interiores para lograr esta metamorfosis. Oportunidad y dificultad son un tema de libertad interior. Soy yo quien opto y decido como lo quiero vivir. Ningún acto es neutro; está o no en la línea de mi crecimiento. (André Rochais; Psicopedagogo francés)

¿Cuál es mi actitud en la vida ante una dificultad? y ¿cuál mi actitud ante una oportunidad? Como yo sea en la vida haré también en mi desempeño profesional.

En realidad las dificultades pueden convertirse en oportunidades si lo creemos y deseamos.

He creído conveniente, para no perdernos en generalidades, concretar estas oportunidades y dificultades para confiar en el entorno donde actualmente trabajo que es el área de Telemedicina, vinculado a la unidad de hospitalización a domicilio del hospital La Fe. A continuación reflejo una síntesis de lo que los profesionales vivimos y que puede ser extensiva a cualquier otro medio donde prestemos asistencia.



OPORTUNIDADES PARA CONFIAR.

Nuestra tarea no la ejercemos en solitario formamos parte de un equipo formado por varios profesionales con funciones distintas pero una finalidad común: el usuario o paciente.

- **Como equipo** es imprescindible que podamos funcionar y la confianza resulta básica; lo que facilita una relación de confianza con los compañeros es:
 1. Tener objetivos claros y comunes, hacerlos propios, buscar siempre el mejor bien en la asistencia al paciente, estamos por ellos.
 2. Tener capacidad para delegar, ceder terreno al compañero. Los proyectos se engrandecen cuando tienen al frente alguien capaz de entusiasmar. Ser personas que creemos en lo que hacemos y estamos convencidos.
 3. Fomentar la cooperación y el consenso. Ejemplo: trabajar con protocolos.
 4. Buscar la equidad. No sobrecargar más a unos que a otros.
 5. Tener momentos de espacio para planificar, compartir, evaluar, escucharnos y conocernos.
- **Con el paciente:**
 1. La comunicación ofrece oportunidades para ganar su confianza:
 - Emplear el tono de voz adecuado: pausado y amable.
 - Sonreír (aunque la conversación sea por teléfono).
 - **ESCUCHAR BIEN:** escucha activa (feed bak), comprensión, empatía. Desarrollar la capacidad de escucha, no solo oír.

Escuchar es parar nuestro tiempo para estar abiertos a comprender lo que se espera de nosotros, captar bien lo que se nos quiere transmitir, incluso escuchar el significado de los silencios y de algunas palabras: unas veces será sólo desahogarse, otras querrán informarse, o solicitar una atención

determinada, o llorar en nuestro hombro.

- Preguntar si han quedado dudas o cuestiones por resolver.
- Informar sobre los procesos de la enfermedad, de modo que cuando llegue el momento de tomar decisiones difíciles se haya propiciado un proceso de discernimiento, que evite tomar decisiones precipitadas en un contexto de temor, prisas, dudas o ansiedad. No dar nada por hecho ni sabido.



El paciente merece nuestra consideración como persona:

- Siempre tendríamos que ponernos ante el paciente considerándolo como un ser único en toda su individualidad. Dirigirnos por su nombre y tutearlo sólo si nos lo pide. Conocer también el nombre de su familia o cuidadores.
- Centrar nuestra atención en él/ella, aprovechando el momento para conocerle, informarle, saber sus gustos (el sabor de los suplementos...) y preferencias. Implicarle en la toma de decisiones de su proceso. Preguntar siempre lo que quiere saber y hasta dónde.

Ciertas **ACTITUDES** y valores personales del profesional, son imprescindibles:

- Paciencia: no cansarnos de repetir la información cuantas veces nos la pidan.
- Respetar tiempos: Cada persona tiene su propio ritmo de asimilación, son procesos totalmente individuales. La paciencia es una herramienta imprescindible en el proceso de construcción personal.
- Respeto mutuo en la relación clínica (en decisiones, en cuanto a intimidad. No avasallar).
- Honestidad y sinceridad (hablar de lo que sé y no hacerlo de lo que no sé).
 1. Coherencia entre lo que decimos y hacemos. "Aquello que somos habla tan alto que no deja oír lo que decimos".
 2. Discreción y confidencialidad. No dar pie a chismorreos ni entrar en ellos. Saber sin necesidad de que nos digan de que cosas no hablar. Cuando es oportuno sacar algo a la conversación o no. Cuando alguien nos confía algo, nos está abriendo su corazón, su ser, su sentir, algo que forma parte de sí. No tengo derecho a contarlo. Sólo la persona sabe con quién lo quiere

compartir.

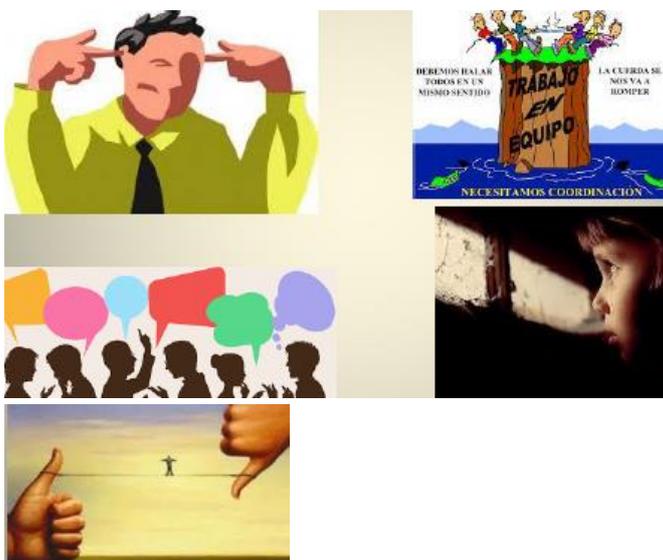
3. Ser solícitos: adelantarnos a sus necesidades. Tener detalles. Ejemplo: gestionar citas en hospital para hacerlas coincidir en el día para evitar más desplazamientos...
- Humildad. Reconocer que no se puede ser competente en todo ni tener un conocimiento completo de todo. Reconocer y aceptar nuestros límites.
 - Esfuerzo por mejorar, superar defectos, no contentarme con la mediocridad.
 - Ser facilitadores y puentes. Cuando detectamos necesidades que van más allá de nuestra competencia profesional ponernos en contacto con los profesionales o personas que les pueden ayudar: trabajadores sociales, psicólogos, sacerdotes, voluntarios...

Las mejores experiencias profesionales las he tenido cuando los compañeros hemos actuado en equipo, aportando intervenciones que han ayudado al paciente y su entorno para aceptar el final y prepararse para la despedida. Algún paciente llega a compartir “lo fácil que es todo cuando, dando paso a la aceptación, se abandonan resistencias. Todo fluye por sí solo”.

DIFICULTADES PARA CONFIAR.

Unas proceden de factores externos:

- La falta de tiempo. Las prisas porque nos apremien otras cosas hace que se nos pase por alto muchas cuestiones y no atendamos como debemos. Podemos mejorar este aspecto dando calidad al tiempo que dediquemos independientemente de su duración.
- La sobrecarga de trabajo, tener que atender a un número excesivo de pacientes, frente al número deseable, origina estrés y prisas.
- No llevar siempre los mismos pacientes. Implica empezar desde cero cada día. Una relación de confianza solo se establece en sucesivos encuentros.



- No ver cara a cara a los pacientes hace que la valoración de sus necesidades sea más complicada. A quienes trabajamos en telemedicina, nos resulta una ayuda conocer personalmente a los pacientes cuando se encuentran en el hospital.
- Que el paciente no escuche. Cuando esto suceda, es importante preguntarse donde está su centro de atención.
- Falta de coordinación y comunicación entre los miembros del equipo, trabajar en compartimentos estancos. Hace que repitamos tareas, usemos más recursos y desconfiemos los unos de los otros....
- Que pacientes y profesionales tengamos objetivos distintos.
- Encontrarnos con el miedo a la enfermedad, al desconocimiento del paciente respecto de su enfermedad o negación de la enfermedad.
- Problemas de comunicación:
 1. Cuando nos encontramos con la conspiración de silencio alrededor del paciente. En esos casos, se produce confabulación de toda la familia para que no se hable delante del paciente y este no sepa, se decide dejándolo al margen. Revertir esta situación es un reto para el equipo.
 2. Cuando unos y otros profesionales damos información contradictoria (Ejemplo: uno de los médicos del equipo le dice al paciente que coma y cuando se recupere se le podrá operar, cuando se sabe que esto no va a ser posible ya que se encuentra en una situación paliativa...)
 3. Cuando usamos un lenguaje inapropiado, lleno de tecnicismos.

Otras derivan de ciertas actitudes de los propios profesionales:

- La ansiedad mía o de él/ella. La ansiedad transmite ansiedad.
- La indiscreción y el chismorreo.
- La fe ciega en el poder de la tecnología para resolverlo todo, que desplaza al paciente del centro de nuestra atención. Creer en la infalibilidad tecnológica y hacer de ella la propia religión.
- La mala costumbre de las etiquetas.



Es muy típico escuchar en nuestro entorno “ya está aquí el pesado”. Etiquetar crea barreras y predispone al rechazo, al impedir ver a las personas y valorar las cosas con la objetividad necesaria. Es un freno a la relación de confianza. Más bien, ante esa etiqueta de “pesado”, deberíamos de preguntarnos ¿qué hay detrás de esta insistencia? (puede ser miedo, inseguridad, ignorancia...) Intentando resolver estos problemas, podremos mejorar la demanda insistente que nos ha movido a etiquetar.

- El paternalismo. No fomenta la autonomía. Cuando se toman las decisiones sin contar con los pacientes, se genera dependencia. No ayudamos a que desarrollen sus recursos personales.

A modo de **CONCLUSIÓN.**

- La confianza está en la base de las relaciones humanas, también de las profesionales.
- Es un valor y, para alcanzarlo, es necesario seguir un proceso de desarrollo personal
- Confiar en nuestros recursos interiores nos permite transformar las dificultades en oportunidades de mejora.
- Aprovechando las oportunidades para conseguir establecer relaciones de confianza estamos poniendo nuestro granito de arena para **HUMANIZAR** el trabajo y también el mundo.

BIBLIOGRAFÍA:

FRANCESC TORRALBA: La confianza, Ed. Milenio, Lleida, 2012.

OBRA COLECTIVA DE PERSONALIDAD Y RELACIONES HUMANAS- INTERNACIONAL: La persona y su crecimiento, Poitiers, 1997.