

# La humanización de la sanidad, a debate



¿La humanización de la sanidad es un reto o una realidad? Así arrancaba el Desayuno con Compromiso, organizado conjuntamente por *CompromisoRSE* y Cofares. Bajo el título “Comprometidos con la salud y el bienestar”, diferentes *stakeholders* abordaron los retos de la sanidad española para poner a la persona en el centro, así como el papel que la oficina de farmacia puede realizar para mejorar la calidad de vida de los pacientes, en concreto, y de la sociedad, en general. También se afrontaron los retos pendientes como una mayor incidencia en prevención, una mejor y mayor colaboración entre todos los agentes implicados, así como la importancia de la salud y el bienestar en el seno de la organización.

- 1 **Eusebio Azorín,**  
miembro del Grupo de Salud y Bienestar de la AEF y director del sector sociosanitario de **Ilunion**
- 2 **Juan Manuel Martínez,**  
presidente de **Confederación Española de Organizaciones de Mayores (CEOMA)**
- 3 **Javier Vicente,**  
director de Transformación, Organización y Personas de **Cofares**
- 4 **Luis María de Palacio,**  
presidente de **Federación Empresarial de Farmacéuticos (FEFE)**
- 5 **María Gálvez,**  
directora general de la Plataforma de Organizaciones de **Pacientes (POP)**
- 6 **Pilar Lorenzo,**  
directora de RSC de la **Clínica Universidad de Navarra**
- 7 **Javier Molero,**  
director de Proyectos y Agenda 2030 de la Red Española del **Pacto Mundial**
- 8 **Eva Galli,**  
periodista de **CompromisoRSE**

A pesar de que Naciones Unidas lleva años abordando la importancia de la salud y el bienestar de las personas a nivel global, hace cinco años, con la formulación de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la organización decidió establecer un objetivo específico en este campo: el ODS 3. Una salud y bienestar que hace un año dábamos por hecho pero que, hoy en día, la pandemia de COVID-19 ha provocado que cobre todavía más importancia. Así quedó de manifiesto en el Desayuno con Compromiso, organizado de forma *online* por *CompromisoRSE* y Cofares, del mismo modo que se pusieron encima de la mesa los retos pendientes en los que hay que trabajar con urgencia.

Ya en 1948, la Organización Mundial de la Salud (OMS) definió la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”, pero cuando una persona se pone enferma y debe ir a un centro sanitario, ¿se encuentra con una atención humanizada? A pesar de que muchos expertos coinciden en que el sistema sanitario español es uno de los mejores del mundo,

Con la formulación de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, Naciones Unidas estableció la importancia de la salud y en bienestar con el ODS 3

tanto por su nivel de infraestructuras como por la calidad de sus profesionales, la humanización de la sanidad continúa siendo uno de los principales retos pendientes. Humanizar la sanidad significa personalizar la atención, porque detrás de cada enfermedad hay una persona que está viviendo su experiencia de una manera determinada y tiene que incorporarlo en su vida. Hay cosas que no se pueden sustituir, como es la presencia de un ser humano ante el paciente que está sufriendo dolor: una mirada, unas palabras, sonreír, mostrar

“ Hay que trabajar desde la universidad en una formación específica de trato humano al paciente ”



Eusebio Azorín |  
AEF - Ilunion

“ Tenemos que hacer que la ordenación de la salud vaya hacia medicina preventiva, un euro en prevención equivale a cinco euros en atención ”



Juan Manuel Martínez |  
CEOMA

calidez, escuchar, tener empatía y comprensión de la situación del otro.

En este sentido, el **presidente de la Confederación Española de Organizaciones de Mayores (CEOMA)**, Juan Manuel Martínez, comentó que “cuando la familia acompaña a una persona mayor al médico hay que dejar que esa persona se manifieste directamente con el médico o la enfermera, hay que dejarle que hable y mirarle directamente a los ojos”. Por ello, uno de los programas que ha puesto en marcha CEOMA en el ámbito de la humanización se llama “Desatar”. “Hemos ofrecido formación a los profesionales de más de 100 residencias para evitar que los residentes, a pesar de su dependencia física o psíquica, estén atados ni física ni químicamente. Es un programa que está teniendo un éxito tremendo porque tanto la persona mayor como el propio trabajador están siendo más felices”, añadió Martínez.

En nombre de los pacientes, la **directora general de la Plataforma de Organizaciones de Pacientes (POP)**, María Gálvez, describió la humanización como “poner a la persona en el centro para dar respuesta a todas sus necesidades, teniendo en cuenta su situación vital, inclu-

Humanizar la sanidad significa personalizar la atención, porque detrás de cada enfermedad hay una persona

yendo familia y cuidadores. Es fomentar una atención multidisciplinar, entendiendo que cuando estamos enfermos hay comorbididades asociadas, que se van sumando, y hay que visitar a diferentes especialistas. Por otro lado, humanizar es respetar la autonomía de la persona y fomentar la relación entre médico y paciente”. Mientras que la



**directora de RSC de la Clínica Universidad de Navarra, Pilar Lorenzo,** aseguró que “el paciente debe estar en el centro y ser el motor de todo. Le tenemos que cuidar y acompañar en todas sus necesidades. De hecho, nuestro modelo asistencial se basa en la importancia de centrarnos en las necesidades del paciente y de sus familiares. Incluso nuestros valores como Clínica Universidad de Navarra destacan que somos un hospital amable y que optimiza los recursos asistenciales y administrativos para ponerlos a disposición del paciente”.

Por su parte, **Eusebio Azorín, miembro del Grupo de Salud y Bienestar de la AEF y director del sector sociosanitario de Ilunion,** se mostró optimista al afirmar que “el término de humanización ha llegado para quedarse. Es necesario que todos los actores que forman parte del sistema sanitario pongan al paciente en el centro. La relación médico-paciente es importante, pero también es muy importante la relación de todos los actores y profesionales que forman parte del ámbito sanitario”.

No obstante, el **director de Transformación, Organización y Personas de Cofares, Javier Vicente,** no sé mostró tan optimista al

asegurar que todavía tenemos camino por recorrer para hablar de una verdadera humanización de la sanidad. “Desde la crisis del 2008 hasta la pandemia de COVID-19 hemos vivido una deshumanización en todos los niveles de la sociedad”. Y añadió: “El paciente busca un buen trato, un servicio, un diagnóstico, una ayuda y cuánto más cerca de casa, mejor. Hay pueblos en España que tienen el hospital muy lejos, pero tienen una farmacia y un farmacéutico. Eso es humanizar, acercar la salud al paciente y que todos los *stakeholders* convivan en armonía y trabajen en un fin común, que las diferentes profesiones sanitarias pongan al paciente en el centro y se dé humanidad a ese paciente”. En la misma línea, desde la **Federación Empresarial de Farmacéuticos (FEFE), su presidente Luis María de Palacio Guerrero,** considera que “en los últimos años se ha evolucionado en términos de humanización, pero todavía queda camino para elevar los estándares de calidad”.

#### La farmacia, un actor clave

Precisamente la farmacia puede jugar un rol muy importante de cara a lograr la efectiva humanización de la sanidad. Y es que España es el país con mayor volumen de farmacias de Europa. “Tenemos una red de más de 22.000 farmacias que dan servicio a 46 millones de personas, las mismas que tiene Alemania con 85 millones de habitantes”, explicó Javier Vicente, de Cofares, mientras preguntaba: “¿Por qué no nos dejan humanizar la sanidad acercando la salud al paciente a través de la farmacia? Al final, se trata de poner al paciente en el centro de las relaciones sociales, ayudar al paciente y hacer una sociedad mucho más cercana al buen trato y que vela por la dignidad del paciente”.

Precisamente, una de las soluciones que apuntó el presidente de FEFE, Luis María de Palacio Guerrero, “es dejar de infrautilizar las oficinas de farmacia porque tenemos la mejor red capilar de farmacias, pero la peor utilizada”. Y advirtió: “Si no se aprovecha la red de farmacias no va a haber relevo en los extremos capilares. Es decir, cuando un farmacéutico de un pueblo de Zamora se jubile no vamos a encontrar relevo porque, hoy en día, no se nos dan alicientes”. Por ello, de Palacio apuntó la necesidad de “humanizar la sanidad dotando a las farmacias y a los farmacéuticos de una posibilidad de ser más asistenciales. Esto también es una forma de realizarnos profesionalmente”. Además, durante el debate se puso de manifiesto esta necesidad, precisamente a raíz de la pandemia sanitaria. María Gálvez, de la Plataforma de Organizaciones de Pacientes, aseguró al respecto que, “durante esta pandemia, tener a las farmacias cerca y poder contar con un sanitario a la vuelta de la esquina fue una fuente de tranquilidad para los

“ Humanizar es acercar la salud al paciente y que todos los stakeholders convivan en armonía y trabajen en un fin común ”



Javier Vicente |  
Cofares

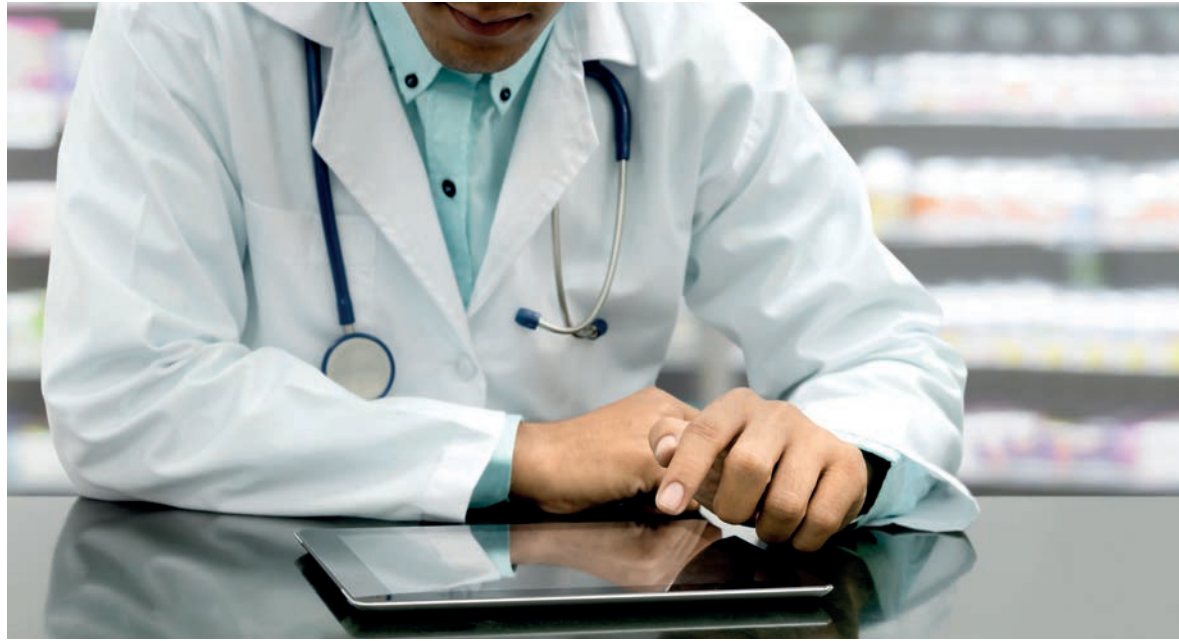
“ Hay que dejar de infrautilizar las oficinas de farmacia porque tenemos la mejor red capilar de farmacias, pero la peor utilizada ”



Luis María de Palacio |  
FEFE



La salud y el bienestar también deben trabajarse desde el ámbito corporativo, ello reduce el nivel de estrés y de ansiedad de los empleados



pacientes porque había mucho miedo e incertidumbre”.

#### La importancia de la formación

Otro de los factores clave para alcanzar una mayor humanización y efectividad de la sanidad pasa por aumentar la formación de los profesionales en este ámbito. Tal y como comentó el presidente de CEOMA, Juan Manuel Martínez, “hay que formar a las personas desde la escuela sobre qué es una persona mayor desde el punto de vista de salud, en el sentido de bienestar físico, psíquico y social, y entender que esa persona mayor va a tener una problemática clínica y social que necesita ese trato humano”. Mientras que Eusebio Azorín, miembro del Grupo de Salud y Bienestar de la AEF, hizo referencia a la formación universitaria: “Hay que trabajar desde la universidad en una formación específica enfocada en el trato humano al paciente. Cuando una persona llega a un centro de salud no lo hace por capricho, tiene un problema serio que le afecta física y anímicamente, y necesita que se le trate de forma empática. Afortunadamente, cada día se está trabajando más en este ámbito” y puso como ejemplo el caso del Hospital Clínico San Carlos de Madrid, que “fue el primero en crear una Dirección General de Personalización, cuyo objetivo principal era crear un comité de pacientes”.

#### El bienestar corporativo

Pero, de acuerdo con la definición de la OMS, la salud y el bienestar no solo afecta a las personas enfermas. La persona es poliédrica: trabaja, tiene familia, consume productos y servicios, se relaciona socialmente... Por ello, el **director de Proyectos y Agenda 2030 de la Red Española del Pacto Mundial, Javier Molero**, reivindicó la necesidad de “orientar a las empresas para que cada vez más

humanicen sus relaciones, sus servicios y sus conductas en el entorno en el que operan, tomando conciencia de las vulnerabilidades de sus grupos de interés y ayudándoles a sentirse mejor; no solo físicamente sino también desde el punto de vista emocional, intentando cubrir todas sus necesidades en el ámbito de la salud y del bienestar”. Además, Javier Molero comentó las ventajas que aporta este modelo: “Las empresas comentan las ventajas de implementar esta humanización, a nivel de reducción de la ansiedad de los pacientes, una recuperación más rápida, mejoras emocionales y psicológicas, menores niveles de estrés y ansiedad en los pacientes... Cuando esta dimensión también se aplica a otros grupos de interés, como por ejemplo los profesionales sanitarios, también mejora su nivel de estrés y de ansiedad, su productividad e, incluso, la retención del talento”.

Por su parte, Javier Vicente, de Cofares, coincidió en afirmar que las políticas de salud también deben estar presentes en las empresas. “Las empresas tenemos que hacer políticas y diseñar acciones para tener entornos de trabajo saludables, concienciar a nuestros empleados y velar por un estilo de vida saludable que, a su vez, repercute en una disminución del gasto farmacéutico. Nuestro estilo de vida va a marcar el futuro de nuestras patologías o enfermedades. Si las organizaciones trabajamos en políticas de bienestar organizacional contribuiremos a tener una sociedad más sana y disminuir el gasto público sanitario”.

#### La prevención, el reto pendiente

Paralelamente, y al hilo de la reducción del gasto sanitario, la prevención se convierte en un factor clave. Tal y como comentó María Gálvez, de la Plataforma de Organizaciones de Pacientes, “uno de los aspectos menos trabajados en el ámbito de la salud es la prevención, no solo la primaria

“La humanización es poner a la persona en el centro para dar respuesta a todas sus necesidades, a su situación vital, incluyendo familia y cuidadores”



María Gálvez |  
POP



sino la secundaria y la terciaria. Y la salud no solo está en el sistema sanitario, sino que, tal y como apuntan los ODS, es transversal. Las personas estudian, trabajan, tienen relaciones sociales... Todo eso conforma la salud. Tenemos un sistema reactivo y necesitamos un sistema mucho más proactivo, no solo por parte del sistema sanitario sino también de otros ámbitos: políticas laborales y sociales que cuiden la salud de la persona, ahora que sabemos que tenemos un problema de soledad no deseada que tiene una correlación directa con la salud". En este sentido, Juan Manuel Martínez, de CEOMA, apuntó que "en España hay 2.700.000 personas, que viven en pueblos de menos de 2.000 habitantes, de los cuales casi el 30% son mayores de 65 años. Tenemos que hacer que la ordenación de la salud vaya hacia medicina preventiva, un euro en prevención equivale a cinco euros en atención. Si utilizamos todos los recursos que tenemos y buscamos un mismo fin, sanitario y social, lo vamos a hacer mucho mejor".

#### La colaboración público-privada

Precisamente, y volviendo a los ODS, el número 17 hace referencia a la necesidad y a la importancia de establecer alianzas para lograr los Objetivos, entre ellos el de Salud y Bienestar. Tal y como comenta el director de Proyectos y Agenda 2030, Javier Molero, "las colaboraciones público-privadas son fundamentales ya sea entre diferentes empresas, con la administración pública, el ámbito académico... Creemos que todos los agentes pueden aportar un papel fundamental para contribuir a la Agenda 2030 y concretamente al ODS 3, de salud y bienestar, y de hecho así lo estamos potenciando desde la Red Española del Pacto Mundial".

Pero a pesar de ello, los diferentes participantes lamentan la falta de colaboración que existe

**España cuenta con más de 22.000 farmacias que dan servicio a 46 millones de personas, las mismas que tiene Alemania con 85 millones de habitantes**

en el ámbito sanitario español. Así pues, para Juan Manuel Martínez, de CEOMA, "la humanización es fundamental. Es formación, es saber qué es una persona mayor; qué quiere y qué necesita. Ir hacia los cuidados centrados en la persona, no existe otra forma de resolver esta situación que unirnos todos para conseguir los objetivos comunes de aumentar nuestra salud, no solo aumentar la esperanza de vida, aumentar la calidad de vida". A lo que Pilar Lorenzo Morales, de la Clínica Universidad de Navarra, añadió: "Tenemos que trabajar todos en equipo, de manera multidisciplinar, para tener una mayor coordinación y poder dar esa humanización al paciente. Tenemos que trabajar en cooperación con el sistema público de salud con el fin de favorecer ese desarrollo de una asistencia plena y de calidad para el conjunto de la sociedad. Es muy importante esa humanización y que el paciente sea el centro de atención y el motor de todo" ■

“Tenemos que trabajar todos en equipo, de manera multidisciplinar, para tener una mayor coordinación y poder dar esa humanización al paciente”



Pilar Lorenzo |  
Clínica Universidad de Navarra

“Hay que orientar a las empresas para que cada vez más humanicen sus relaciones, sus servicios y sus conductas en el entorno en el que operan”



Javier Molero |  
Pacto Mundial