

COLUMNA

Patricia Sanzana Cárdenas,
abogada ancudítana



Empatía: la medida de la humanidad

Seguro que muchos de los lectores han sufrido en carne propia una emergencia de salud que los ha llevado a vivir la realidad de los pasillos de un hospital y confrontar lo que se sabe o se cree saber del personal sanitario que allí labora.

Encontrándome actualmente en la experiencia de ese paradigma he aprendido y desprendido desde la humildad misma que no sabía absolutamente nada del trabajo que realizan médicos, enfermeras, tens y tantos otros profesionales. Más bien, la vivencia diaria en una UTI me ha llevado a reflexionar cómo a pesar de los altos niveles de estrés y fatiga debido a la naturaleza crítica de sus funciones ellos despliegan todo su oficio. En primera persona he podido observar la entrega honesta y dedicada en ese quehacer que parece tan técnico, pero que de alguna manera me permite apreciar una humanización en la atención del paciente.

Me pregunto ¿cómo lo hacen para interactuar con los pacientes sin involucrarse emocionalmente, o acaso si lo hacen? Debo decir que viviendo los últimos 10 días casi a diario, de día y de noche, en el hospital he comenzado a entender esa aparente dureza y distancia de algunos funcionarios. Tiendo a pensar que una cierta distancia emocional o desconexión desempeña el papel de protección, de autocuidado, porque si el sistema mismo y la falta de recursos no lo contempla, gestionar las emociones es fundamental para sobrevivir en un campo donde el límite entre la vida y la muerte es muy sutil; usando un término prestado de la propia UTI, podríamos decir que la condición humana misma es lábil.

Entonces, ahora me atrevo a decir que entiendo y empatizo con los servidores públicos de la salud; empatía que me lleva a colegir que el regalo de la sanación es consecuen-

cia de esa entrega, de una fortaleza que nace de vivir a diario experiencias traumáticas mezcladas con una profunda vocación de servicio, formación experta y amor por el ser humano. Ser conscientes del desgaste del personal de salud es una urgencia que no debemos soslayar. Por lo mismo, no podemos seguir exigiendo milagros de empatía a un personal sanitario que opera al límite de sus fuerzas. Humanizar la salud no es solo un imperativo ético hacia el paciente, sino un deber del sistema hacia sus trabajadores. Porque si no somos capaces de cuidar a quienes sostienen la vida en esos pasillos, lo que terminará por fracturarse no será solo el servicio, sino nuestra propia medida de humanidad. Vaya mi más sincero reconocimiento a todo el equipo sanitario del Hospital Base de Puerto Montt, al Servicio de Urgencia del Hospital de Ancud, SAMU y SAR.