

## Opinión

Muriel Arriagada  
Arriagada



*Matrona Administradora de los Cuidados y  
Referente Humanización Hospital Regional  
Coyhaique*

### Humanización: Una cultura que se elige y se construye cada día

La humanización en salud no es un concepto accesorio, ni un discurso bien intencionado, ni mucho menos una tendencia pasajera. Es, en esencia, el recordatorio permanente de que somos personas cuidando personas, que tienen dimensiones que van mucho más allá de lo biomédico.

Desde sus orígenes, la medicina ha estado tensionada entre lo técnico y lo humano, entre la capacidad de intervenir y la necesidad de acompañar. Ya en la antigua Grecia, Hipócrates sintetizaba esta tensión en una idea que hoy cobra plena vigencia: "curar a veces, aliviar a menudo y consolar siempre". No es un eslogan atractivo, es una declaración profunda de principios que sitúa el centro del quehacer sanitario no solo en la enfermedad, sino en la persona que la vive.

Humanizar la atención implica asumir una verdad incómoda pero necesaria: no siempre podremos cambiar el curso clínico ni los resultados aunque nuestro foco principal está en ello, pero siempre podemos influir en cómo una persona vive su proceso de salud. Cada usuario que llega a nuestro establecimiento lo hace en un momento de vulnerabilidad, y es ahí donde la forma de actuar adquiere un valor que trasciende lo técnico: cómo informamos, cómo escuchamos, cómo miramos y cómo decidimos estar presentes.

Porque la humanización, en su forma más concreta, no depende de grandes recursos ni de cambios estructurales complejos. Depende, sobre todo, de decisiones. Decisiones pequeñas, cotidianas y muchas veces silenciosas: detenerse unos segundos más, explicar con claridad, respetar los tiempos del otro, reconocer el miedo, sostener una mano, o simplemente no ser indiferente.

Sin embargo, este compromiso no comienza ni termina en la relación con el usuario. La humanización también se juega y muchas veces se define en la forma en que nos tratamos entre nosotros. Equipos que se respetan, que se escuchan y que colaboran generan condiciones reales para una mejor atención. Por el contrario, ambientes tensionados o indiferentes terminan por impactar inevitablemente en la experiencia de quienes atendemos. Es difícil ofrecer un trato digno hacia afuera si no existe hacia adentro.

Esta reflexión nos interpela directamente: ¿somos coherentes entre lo que decimos y lo que hacemos? ¿Estamos realmente conteniendo, escuchando y acompañando en el sentido más amplio de la palabra? ¿Cómo impacta nuestra actitud, incluso en los gestos más pequeños, en la confianza, la seguridad y la dignidad de las personas que atendemos?

La humanización no requiere más recursos; requiere convicción. Que cada funcionario, en cada turno y encuentro, elija ejercer su labor desde el reconocimiento del otro como persona. Solo así deja de ser una idea y comienza a transformarse en cultura.

Porque, en definitiva, la diferencia no siempre estará en si logramos curar, sino en cómo fuimos capaces de acompañar. Cuando la humanización es genuina, no solo mejora la atención: transforma la experiencia, fortalece la confianza y dignifica el cuidado.

Ese es el desafío y también la oportunidad: construir, entre todos, una cultura de la humanización que no dependa de condiciones ideales, sino de decisiones reales. Porque en salud, aunque no siempre sea posible curar, siempre será posible estar. Y es en ese "estar", elegido día a día, donde la humanización encuentra su verdadero sentido.