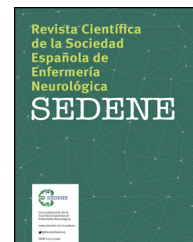




Enfermería Neurológica

www.elsevier.es/rcsedene



EDITORIAL

Humanización y sanidad: algo más que una necesidad

Humanisation and health: More than a need

Almudena Santano Magariño

Directora Gerente, Hospital Universitario Infanta Cristina, Parla, Madrid, España

En un mundo en constante cambio, la volatilidad, la incertidumbre, la complejidad y la ambigüedad se han convertido en la norma. La evolución generacional, los avances tecnológicos y la diversidad cultural están transformando todas las áreas del conocimiento, incluyendo la sanidad. Estos cambios requieren nuevas habilidades y competencias, y el liderazgo se ha vuelto esencial para enfrentar esta situación incierta^{1,2}.

La humanización en la sanidad es más necesaria que nunca. La Real Academia Española define «humanizar» como «hacer que algo o alguien tenga un aspecto o naturaleza humana o muestre influencia de los seres humanos, o conferir carácter más humano (en el sentido moral), hacer algo más amable, justo o menos riguroso». Jane Goodall afirmaba que «la tecnología por sí sola no basta. También tenemos que poner el corazón». Esta necesidad de humanización está cobrando protagonismo en diversas disciplinas, incluyendo la gestión, los recursos humanos, la economía y la tecnología.

Desde 1984, con la creación del primer Plan de Humanización de la Asistencia Hospitalaria del INSALUD, se han implementado diversas medidas para mejorar la atención al paciente, como la creación del Servicio de Atención al Paciente, la ampliación del horario de visitas y la realización de encuestas post-hospitalización. Estas iniciativas se han incorporado con fuerza en las políticas sanitarias de las comunidades autónomas, abarcando aspectos como la

cultura organizacional, la participación ciudadana y la formación en autocuidado para los profesionales².

En España, gracias a la Fundación Humans y a otros movimientos que han incorporado la «H» para dar visibilidad al «lado humano» del trabajo sanitario, la humanización se ha convertido en una corriente significativa. Sin embargo, según un estudio de la Fundación Humans, el 60% de los pacientes no se sienten escuchados por los profesionales sanitarios, y el 25% consideran que su experiencia ha sido poco satisfactoria. Esto resalta la necesidad de seguir avanzando en la humanización de la atención sanitaria. Puede resultar hasta cierto punto paradójico que se hable de «humanizar» la atención sanitaria o los servicios de salud, cuando la esencia de estos es el ser humano, y el origen de las instituciones sanitarias surge precisamente de la necesidad de que alguien atienda a la persona enferma³.

Humanizar las organizaciones significa construir una comunidad centrada en las personas, estableciendo relaciones de calidad basadas en la empatía y el respeto. La empatía no es un proceso instintivo, sino que requiere aprendizaje y deliberación. Debemos tener en cuenta que no somos empáticos por naturaleza; no es fácil «ponerse en los zapatos del otro». Los últimos estudios científicos respecto a la capacidad de empatizar con otros indican que no es un proceso instintivo, sino de aprendizaje y mentalización. La capacidad de comprender y empatizar con el dolor ajeno se basa en procesos neurales cognitivos más que en los sensoriales. Para los profesionales de la salud, el desarrollo de las llamadas *soft skills*, como la comunicación, el trabajo en equipo y el liderazgo, es cada vez más valorado para com-

Correo electrónico: gerencia.hsur@salud.madrid.org

<https://doi.org/10.1016/j.sedene.2025.500174>

2013-5246/© 2025 Sociedad Española de Enfermería Neurológica. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Se reservan todos los derechos, incluidos los de minería de texto y datos, entrenamiento de IA y tecnologías similares.

Cómo citar este artículo: A. Santano Magariño, Humanización y sanidad: algo más que una necesidad, Rev Cient Soc Esp Enferm Neurol, <https://doi.org/10.1016/j.sedene.2025.500174>

plementar sus competencias técnicas (*hard skills*) y mejorar la atención al paciente^{2,3}.

Ya en 2008, Albert J. Jovell⁴ escribía que «la voz de los pacientes ha de ser escuchada», e indicaba que hay una desconexión importante entre el funcionamiento del sistema sanitario y la percepción de los ciudadanos. «¿Por qué un sistema que se califica como “centrado en el paciente” tiene tan poco en cuenta al paciente en los procesos de toma de decisiones y el diseño de políticas públicas?». En un contexto donde los pacientes tienen mayor acceso a la información y capacidad de decisión, es fundamental que las organizaciones sanitarias se adapten a estas nuevas demandas. La humanización de la gestión sanitaria implica fomentar una cultura organizacional que tenga en cuenta no solo los aspectos técnicos y clínicos, sino también las necesidades y experiencias de los pacientes, sus familias y los profesionales de la salud⁴.

Como decía Lévi-Strauss⁵, «un humanismo bien ordenado no comienza por sí mismo, sino que coloca el mundo delante de la vida, la vida delante del hombre, el respeto por los demás delante del amor propio». La humanización nos ofrece una oportunidad única para recuperar el interés en la interacción y la relación afectiva entre usuarios, profesionales y organizaciones, y para alcanzar resultados extraordinarios que solo se pueden lograr trabajando juntos^{2,5}.

Este humanismo en sanidad no es solo una necesidad, sino una oportunidad para mejorar la calidad de la atención y el bienestar de todos los involucrados. Es un llamado a poner el corazón en nuestro trabajo y a construir un sistema de salud más humano y justo para todos. La implementación de la humanización en la práctica sanitaria requiere un enfoque integral que abarque tanto a los pacientes como a los profesionales de la salud; no solo se trata de mejorar la experiencia del paciente, sino también de crear un entorno de trabajo saludable y sostenible para los profesionales. Para los pacientes, implica adaptar los cuidados a las necesidades individuales de cada paciente, respetando sus valores y preferencias. Esto se traduce en una atención personalizada que considera las particularidades de cada individuo. Además, es fundamental escuchar activamente a los pacientes y sus familias, proporcionando información clara y comprensible, lo que se conoce como comunicación efectiva. Crear espacios físicos que sean acogedores y confortables también es crucial, ya que ayuda a reducir el estrés y la ansiedad de los pacientes. Para los profesionales de la salud, implica proveer recursos y programas de apoyo para manejar el estrés y prevenir el agotamiento. También es clave ofrecer oportunidades de desarrollo profesional en habilidades blandas y técnicas, promoviendo así una formación continua. Fomentar un ambiente de trabajo donde se valoren y respeten las contribuciones de todos los miembros del equipo es esencial para crear una cultura de respeto².

Sin embargo, este humanismo enfrenta varios desafíos, entre ellos la falta de recursos, la sobrecarga de trabajo, las tendencias laborales actuales o la resistencia al cambio. Cambiar la cultura organizacional y las prácticas establecidas puede ser un proceso lento y desafiante. Sin embargo, también presenta numerosas oportunidades para mejorar la calidad de la atención y el bienestar de los profesionales. La inteligencia artificial (IA) puede actuar como un

elemento humanizador en la sanidad al personalizar la atención sanitaria, mejorar la comunicación entre pacientes y profesionales. A través del análisis de grandes volúmenes de datos, la IA puede identificar patrones y predecir necesidades específicas, permitiendo a los profesionales de la salud ofrecer tratamientos más precisos y personalizados. Esto no solo mejora los resultados clínicos, sino que también hace que los pacientes se sientan más valorados y comprendidos. Las tecnologías emergentes pueden facilitar la humanización de la atención, por ejemplo, mediante el uso de sistemas de información que mejoren la comunicación y la coordinación del cuidado. Involucrar a los pacientes en el diseño y la evaluación de los servicios de salud puede conducir a mejoras significativas en la calidad de la atención. Invertir en la formación y el desarrollo de los profesionales de la salud puede mejorar sus habilidades y competencias, promoviendo una atención más humanizada.

Pero, como hemos dicho, la empatía requiere un proceso de deliberación que implica tomar la perspectiva de otra persona, en lugar de ser un proceso instintivo y automático. En este sentido, los principales agentes en la creación de valor son las personas. Porque el proceso de enfermar hace que las personas se sientan más vulnerables y frágiles, resulta fundamental la actitud de los profesionales, dispuestos a respetar a las personas y su dignidad en la interacción con ellas: «Desearía que me trataras como te gustaría que te trataran a ti en una situación similar, pero teniendo en cuenta mis valores. Con tus conocimientos, aconséjame como si fueras yo mismo».

La humanización de la sanidad es más que una necesidad; es una oportunidad para transformar el sistema de salud y mejorar la calidad de vida de los pacientes y los profesionales. En un mundo en constante cambio, es esencial que las organizaciones sanitarias adopten un enfoque humanizado, centrado en las personas y en sus necesidades. La implementación de prácticas humanizadoras requiere un compromiso continuo y una colaboración entre todos los actores del sistema de salud. Al poner el corazón en nuestro trabajo y construir relaciones basadas en la empatía y el respeto, podemos crear un sistema de salud más humano y justo para todos².

La humanización no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también contribuye al bienestar de los profesionales de la salud, creando un entorno de trabajo más saludable y sostenible. En última instancia, la humanización de la sanidad es un llamado a la acción para todos nosotros, para poner el corazón en nuestro trabajo y construir un sistema de salud que verdaderamente refleje los valores de compasión, respeto y dignidad humana, porque no podemos elegir cómo nos sentimos, pero sí podemos elegir cómo actuamos ante esos sentimientos, cómo nos hicieron sentir y, sobre todo, cómo les hacemos sentir.

Así que es por ello que más que nunca necesitamos definir, estudiar, potenciar e investigar en la homósfera sanitaria, en esa *humanización* que es la *acción* del *humanismo* para que todos los elementos que la conforman garanticen esa humanidad necesaria en los sistemas de salud: porque la humanización es el ingrediente que lleva a la gente común a lograr resultados poco comunes.

Bibliografía

1. Burchardt C, Maisch B. Digitalization needs a cultural change—examples of applying Agility and Open Innovation to drive the digital transformation. *Procedia CIRP*. 2019;84:112–7, <http://dx.doi.org/10.1016/j.procir.2019.05.009>.
2. Santano Magariño A. Humanizar: poner corazón a la tecnología. *Metas Enferm*. 2018;21, <http://dx.doi.org/10.35667/MetasEnf.2019.21.1003081204>.
3. Jovell AJ, Navarro Rubio MD. La voz de los pacientes ha de ser escuchada Informe SESPAS 2008 [Listening to the voice of the patient: An imperative. 2008 SESPAS Report]. *Gac Sanit*. 2008;22 Suppl 1:192–7, [http://dx.doi.org/10.1016/s0213-9111\(08\)76092-8](http://dx.doi.org/10.1016/s0213-9111(08)76092-8).
4. Fundación Humans. Análisis de situación de los aspectos humanísticos de la atención sanitaria en España. Fundación Humans. 2017 [consultado 15 Ene 2025]. Disponible en: <https://fundacionhumans.com/wp-content/uploads/2017/10/analisis-aspectos-humanisticos-atencion-sanitaria-espana.pdf>
5. Lévi-Strauss C. *La pensée sauvage* [El pensamiento salvaje]. Plon; 2014.