

## EDITORIAL

# La humanización de la urgencia pediátrica, una necesidad sentida

**Julio Vicente Zarco Rodríguez**

*Subdirector Gerente del Hospital Clínico San Carlos, Madrid. Presidente de la Fundación Humans*

Prácticamente todas las CCAA han elaborado sus planes y estrategias de Humanización e incluso en sus estructuras administrativas se organizan direcciones y subdirecciones bajo el epígrafe de Humanización y, a su vez, incluyen seguridad del paciente, calidad e incluso atención e información al paciente. Estas iniciativas hacen pensar que las estrategias de Humanización son una moda pasajera que, a modo de aderezo, viene a personalizar los cuidados de los pacientes. Nada más lejos de ello, por cuanto el primer plan estratégico de hospitales españoles se elaboró en 1985, incluso antes de producirse las transferencias y la Ley General de Sanidad del 1986. No obstante, desde que Madrid y Castilla-La Mancha elaboraron sus planes estratégicos en 2016, se ha producido un creciente interés en trabajar de una manera vertebrada y organizada estos planes. Todo esto deriva en que muchas instituciones y organizaciones se hayan puesto a trabajar con el objetivo de humanizar los procesos asistenciales, hacerlos más “amables”, personalizarlos.

La Fundación Humans para la promoción de la Humanización de la asistencia sanitaria, nació con este cometido en el año 2018, tratando de formar e investigar en la humanización del sistema sanitario. Conocedores de que la palabra “humanización”, es demasiado laxa y en algunas ocasiones muy ambigua, nos propusimos definir conceptualmente este término basándonos en los principios del humanismo socio-sanitario que, desde principios del siglo XX, las escuelas de pensamiento centroeuropeo han elaborado. El término “Humanización” es un término que el diccionario de la RAE define, de una manera inmediata, como hacer más humana y amable una realidad que no lo es. Pensamos que a esta definición estrictamente lingüística hay que proponer una

definición profesional, filosófica y antropológica. Es por ello que pensamos que el verdadero término es el de HUMANISMO SOCIO-SANITARIO, es decir, los valores y principios del humanismo puestos a disposición de las personas vulnerables y sus familias cuando enferman. Estos valores, que han formado parte del cuerpo conceptual del humanismo, hacen referencia a una forma de entender las relaciones humanas, hacen mención a una forma de entender el mundo y la forma de prestar ayuda al prójimo. Estamos hablando de valores de gran calado humano, como la libertad, la compasión, la humildad, el liderazgo transformacional, la empatía, el altruismo, la participación y un largo etcétera. Valores que cuando se ponen a disposición de los enfermos y sus familias se convierten en Humanización. Es decir, la Humanización es la acción y puesta en marcha de los principios del humanismo.

Desde la Fundación Humans, hemos definido una serie de dimensiones de la Humanización que engloban todo el ecosistema socio-sanitario y que hacen referencia a determinados rasgos. Debemos decir que nuestra perspectiva es sistémica y, por ello, nos interesan más las interrelaciones entre los elementos, que los elementos descontextualizados de su marco de actuación. De esta misma manera, ponemos el énfasis y nuestro foco de interés en la zona de confluencia de todas las interrelaciones que, en el caso de la Humanización, son las interrelaciones entre pacientes y familiares con profesionales socio-sanitarios y no sanitarios, la relación entre estos profesionales y los equipos directivos, y la de estos equipos directivos con la población a la que atienden, tratando de fomentar una sociedad participativa, deliberativa donde la co-gobernanza de las organizaciones se establezca con transparencia, respeto y democracia. Todas estas influencias confluyen en una zona que denominamos HOMOSFERA SOCIO-SANITARIA, que es el verdadero vórtice donde se centran todas las relaciones humanas.

Aunque la Humanización y los principios del humanismo se han de aplicar a todos los ámbitos de actuación sanitaria, es cierto que solemos priorizar los ámbitos asistenciales más sensibles y vulnerables por entender que en ellos se requiere una atención más cuidadosa y determinante. Es por ello que desde la Fundación Humans nos estamos dedicando a esta-

Recibido el 10 de julio de 2023  
Aceptado el 13 de julio de 2023

Dirección para correspondencia:  
Dr. Julio Vicente Zarco Rodríguez  
Correo electrónico: [jzarco@fundacionhumans.com](mailto:jzarco@fundacionhumans.com)

blecer unos estándares de calidad percibida en Humanización en determinados servicios. Para ello establecemos un equipo de trabajo mixto entre especialistas de la Fundación y componentes del servicio que hacen un diagnóstico de situación entorno a determinadas dimensiones, que son:

1. Actitudes/aptitudes de profesionales socio-sanitarios y no sanitarios.
2. Humanización en infraestructuras.
3. Análisis de procesos integrados asistenciales.
4. Mapa de experiencia del paciente.
5. Información y participación ciudadana en la toma de decisiones.

Creemos que ya ha llegado la hora de hacer este análisis en un servicio tan complejo como es el Servicio de Urgencias Hospitalarias y, más específicamente, de las Urgencias Pediátricas. La Sociedad Española de Urgencias Pediátricas ha sido sensible a tratar de establecer unos estándares de calidad percibida en los procesos de Humanización que homogenice las actuaciones y los procesos a nivel de todos

los servicios de Urgencias Pediátricas de los hospitales españoles. Pensamos que esta acción es crítica y llevará a los profesionales a tener una guía de actuación homogénea que redundará en una mayor satisfacción de pacientes y familias, y en lo que también se busca, una mayor satisfacción en las actuaciones de los propios profesionales, pues ellos también son subsidiarios de los procesos de Humanización. Tener definidos unos estándares de actuación homogéneos y unos mapas de experiencia profesional y de pacientes redundará no solo en una mayor humanización en el trato, una mayor información, una mayor efectividad, eficacia y eficiencia, sino en una mayor excelencia profesional y una mayor aceptación de los cuidados que reciben nuestros pacientes y sus familias.

Este trabajo que vamos a iniciar de manera conjunta se muestra a todas luces como un trabajo no solo necesario, pertinente y factible, sino como un trabajo apasionante que ayude a los profesionales a re-encontrarse con el verdadero ADN de su profesión, la ayuda compasiva y técnicamente cualificada a sus semejantes.