



# HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS



José Carlos **BERMEJO** Higuera  
[www.josecarlosbermejo.es](http://www.josecarlosbermejo.es)





# Esquema

- Hablamos de deshumanización.
- Qué significa humanizar.
- Centrarse en la persona: holismo.
- Competencias blandas para humanizar.
- La clave humanizadora de la empatía.
- Humanizar el final de la vida: cultura paliativa.





# Hablamos de deshumanización



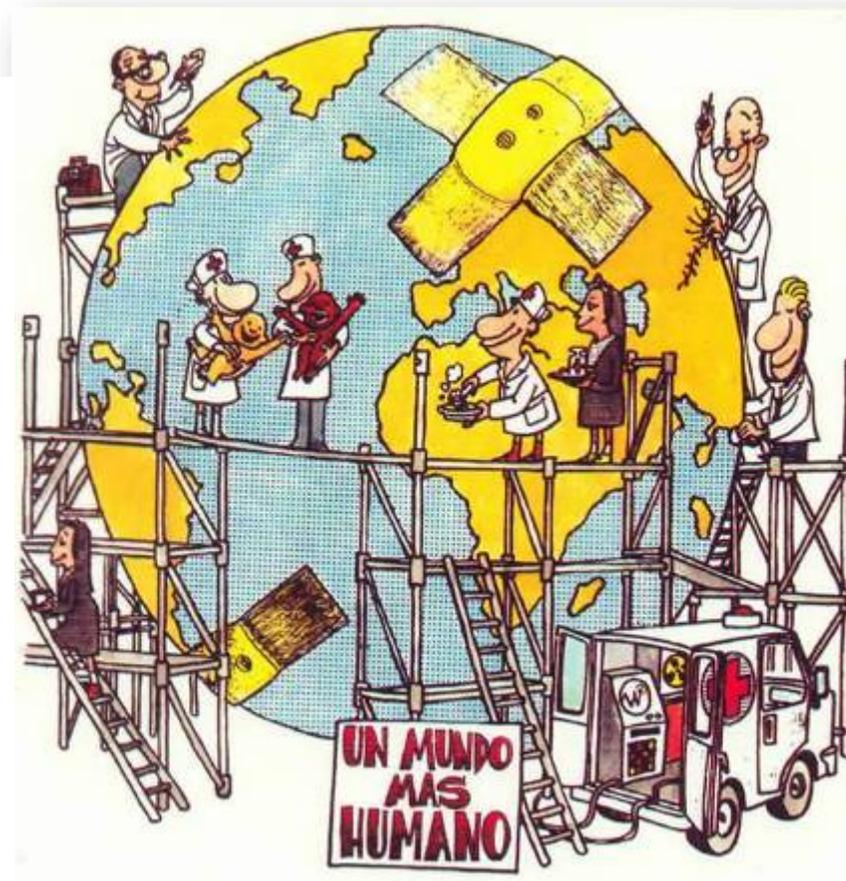
## Hablamos de deshumanización

- La lamentación por la deshumanización es universal.



## Hablamos de deshumanización

- La tarea de humanizar es universal.



Hablamos de deshumanización

Algunos proponen hablar de

COSIFICACIÓN

En lugar de DESHUMANIZACIÓN



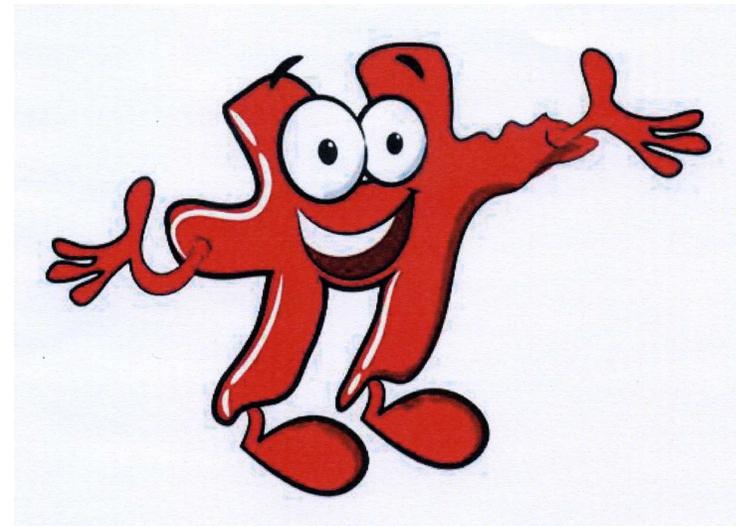
# ¿Qué significa humanizar?



# ¿Qué significa humanizar?

La palabra HUMANIZAR

**No es lo mismo:**  
*ser humano*  
**que**  
*vivir humanamente.*



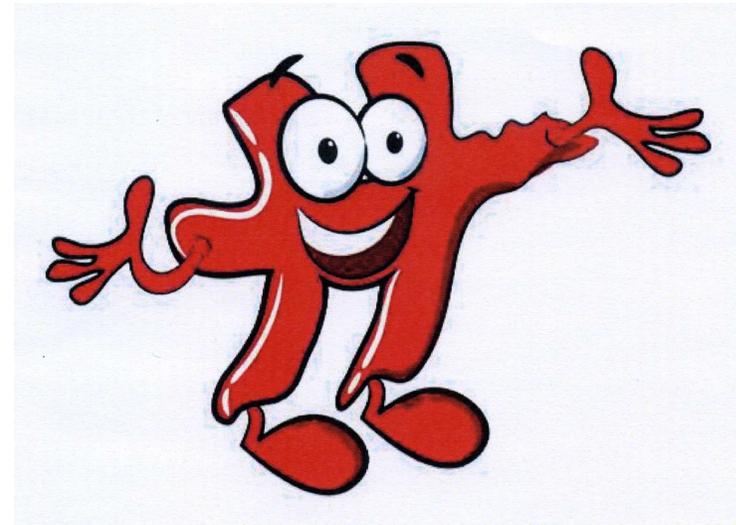
# ¿Qué significa humanizar?

**“Hacer a alguien o algo humano, familiar y afable, ablandarse, desenojarse, hacerse benigno”.**



# ¿Qué significa humanizar?

- **“Humanizar es una cuestión ética; tiene que ver con los valores, con la búsqueda del bien de la persona que se encuentra y de sí mismo en la relación. Humanizar consiste en utilizar la técnica para luchar contra las adversidades de la vida impregnándola de los valores y actitudes genuinamente humanos, de acuerdo con la dignidad humana.**



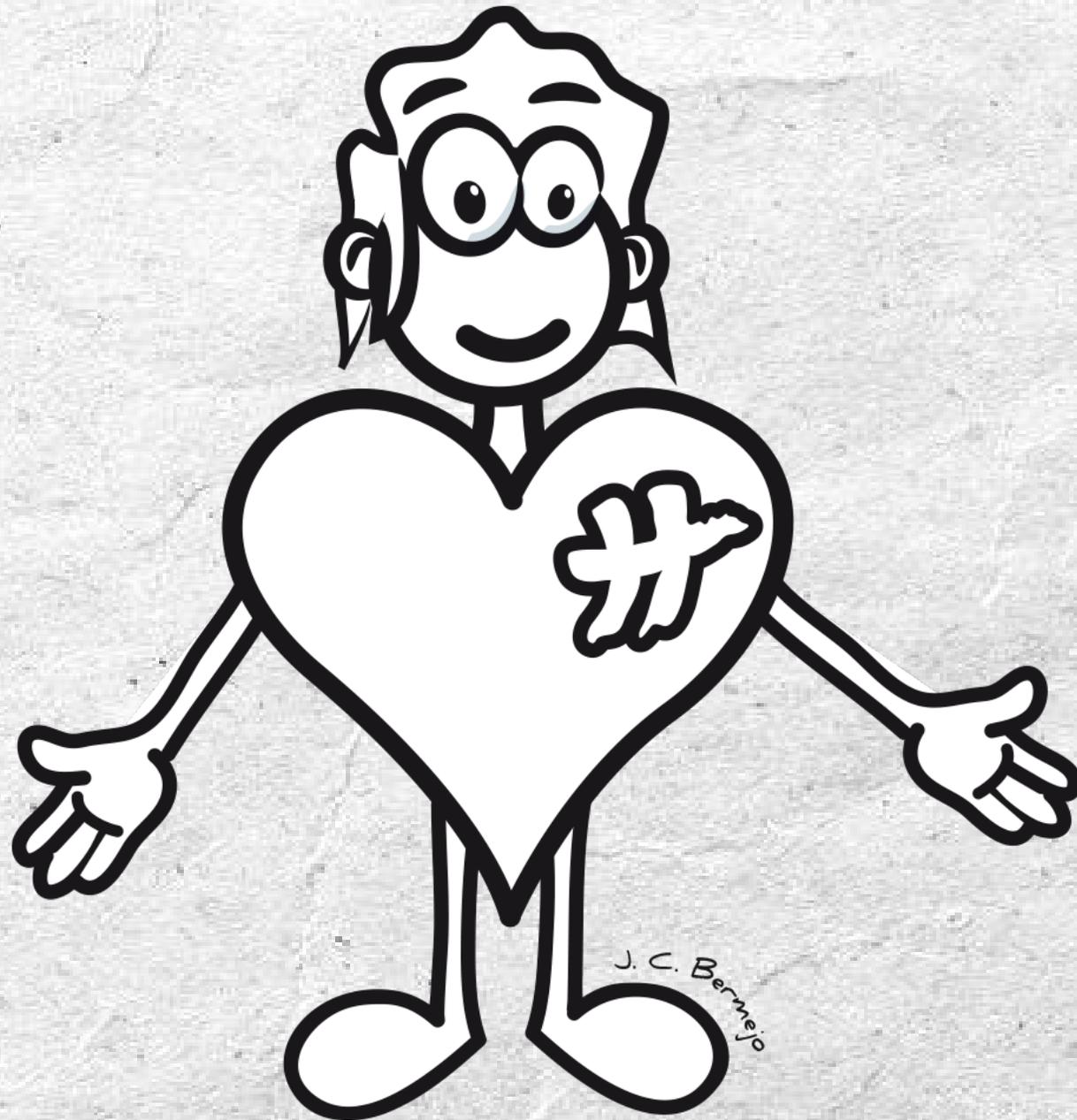
## Centrarse en la persona: holismo

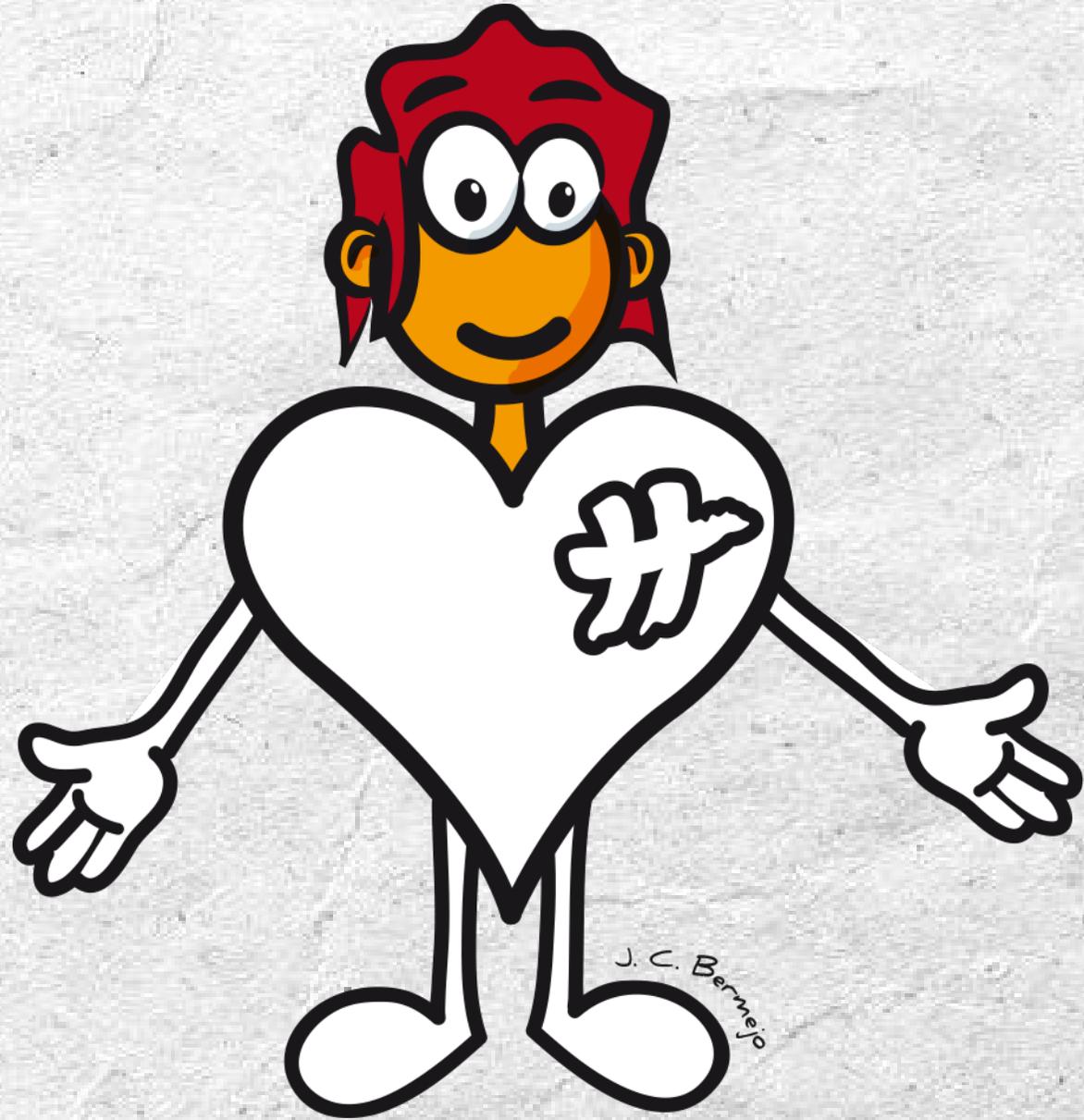


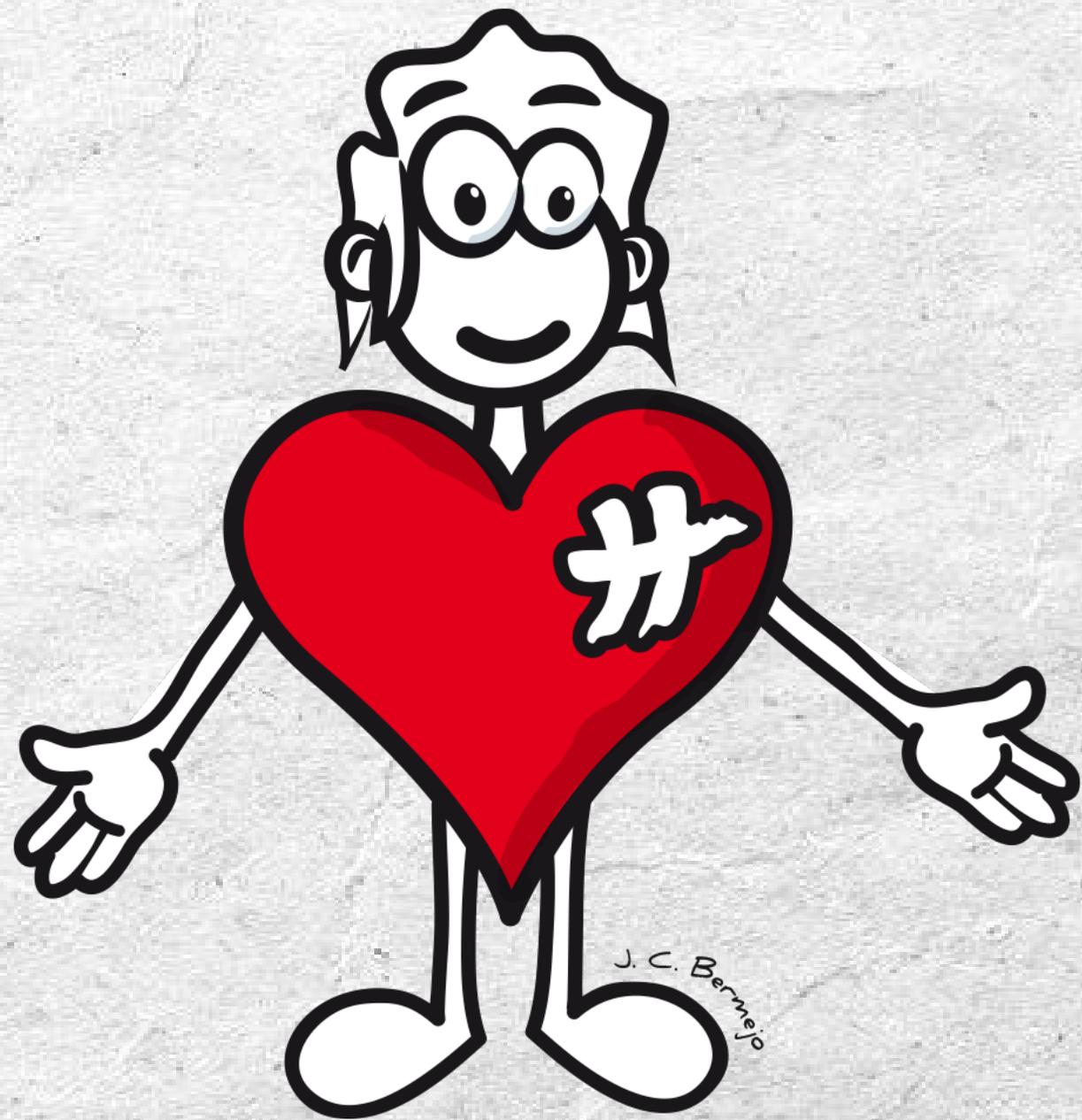
# Centrarse en la persona: holismo

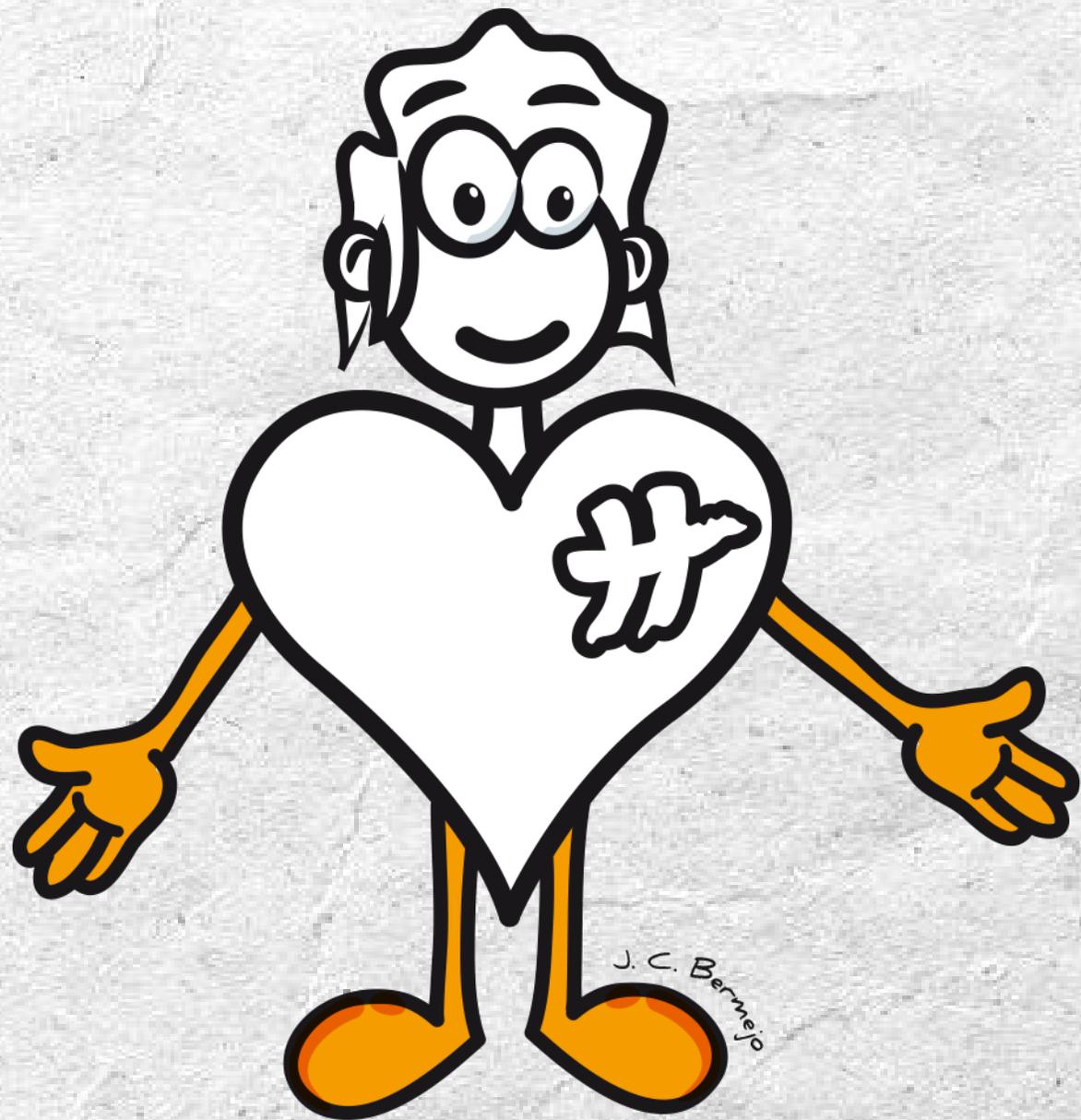
## Mirando al ayudado



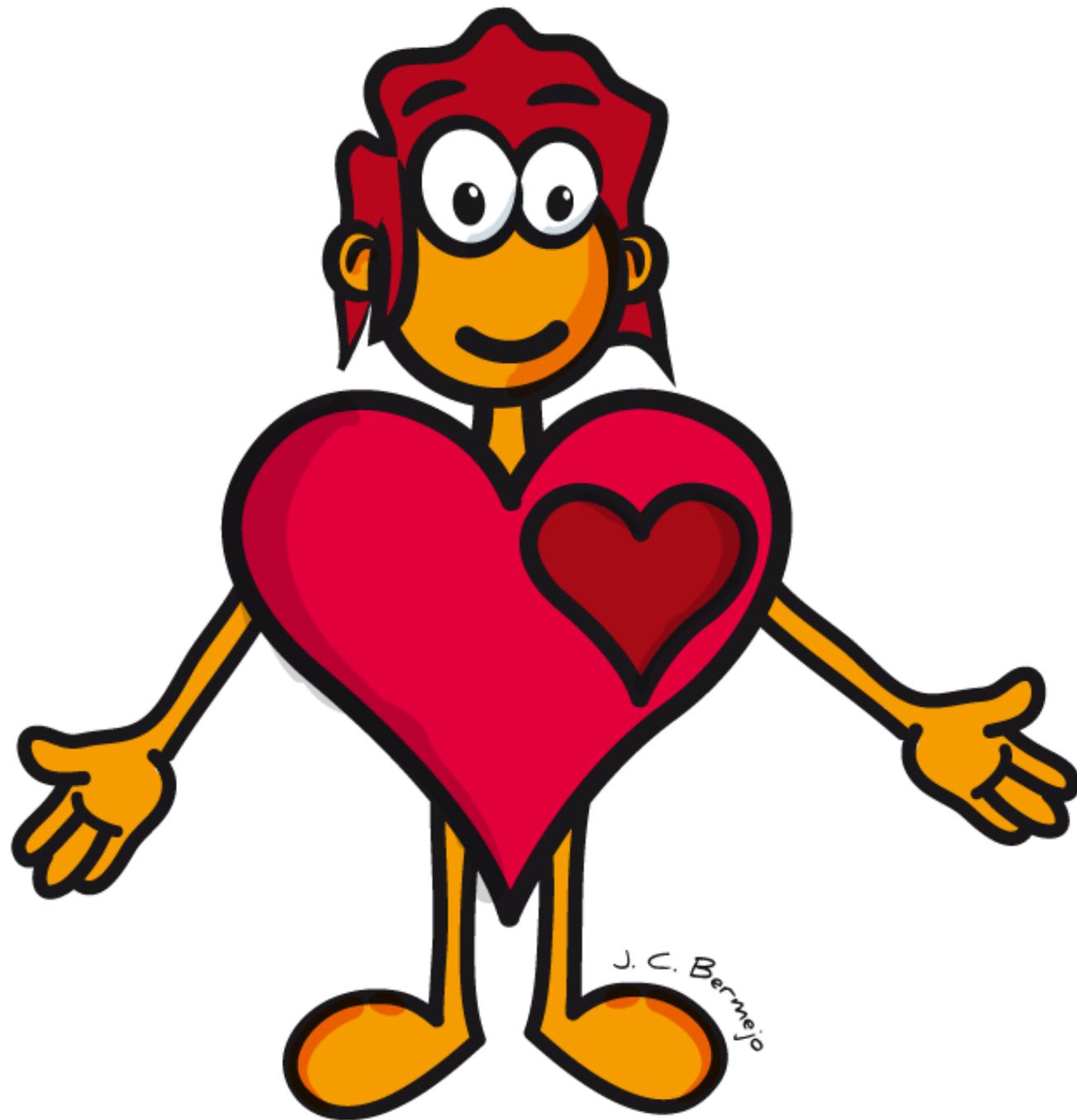


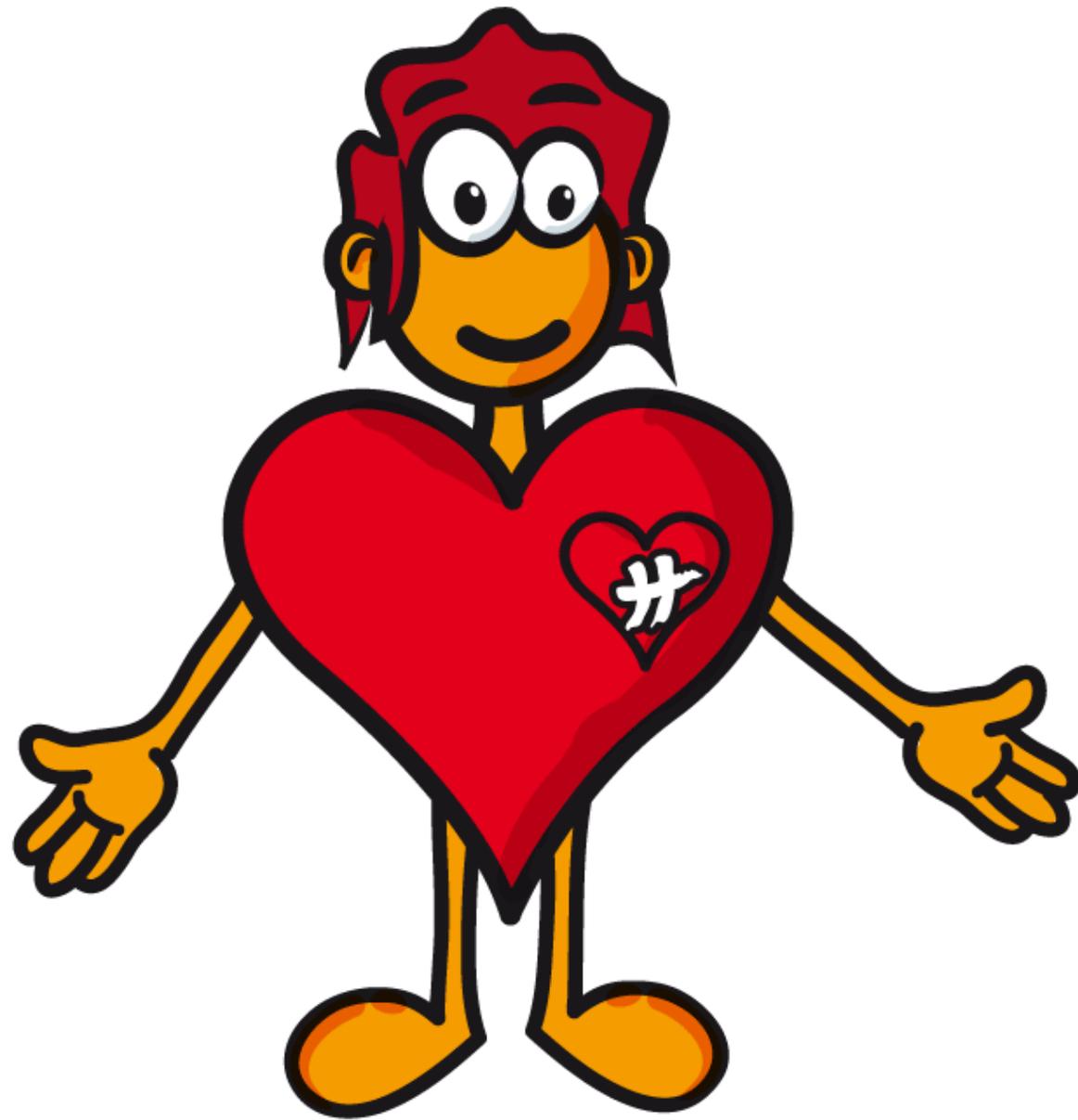






J. C. Bermejo





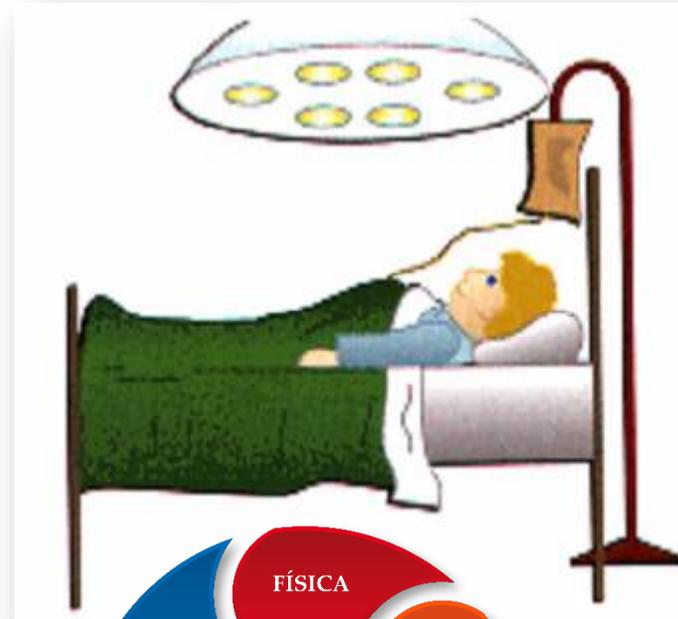
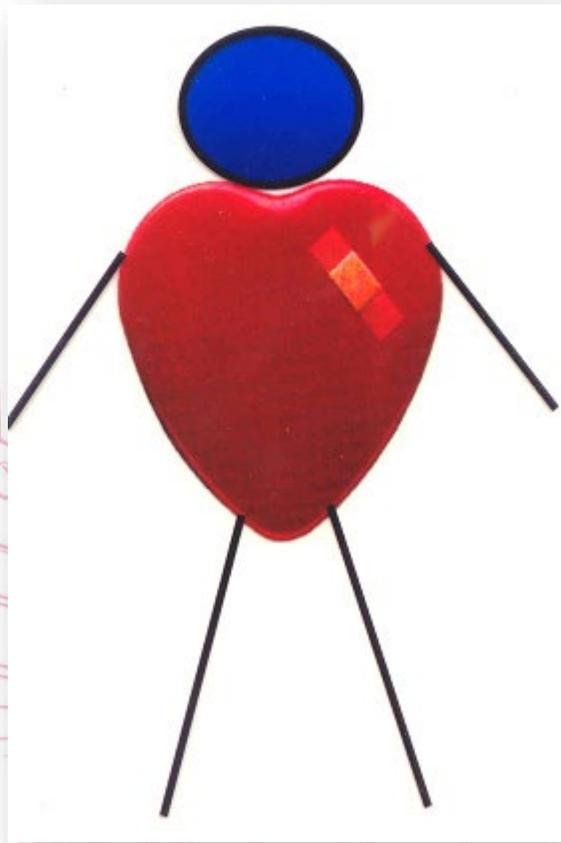
# Centrarse en la persona: holismo



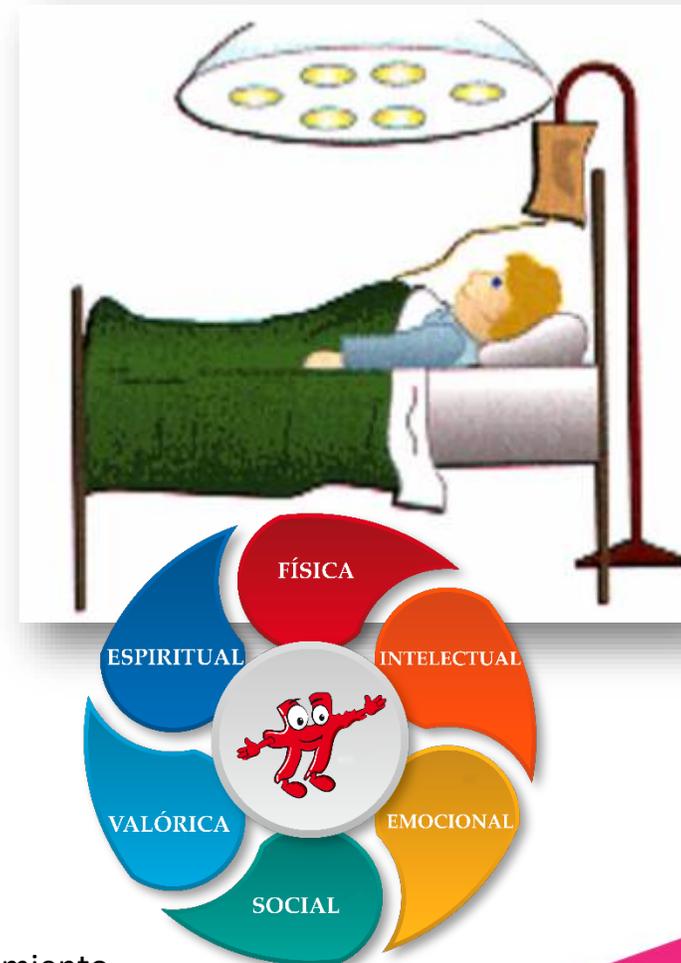
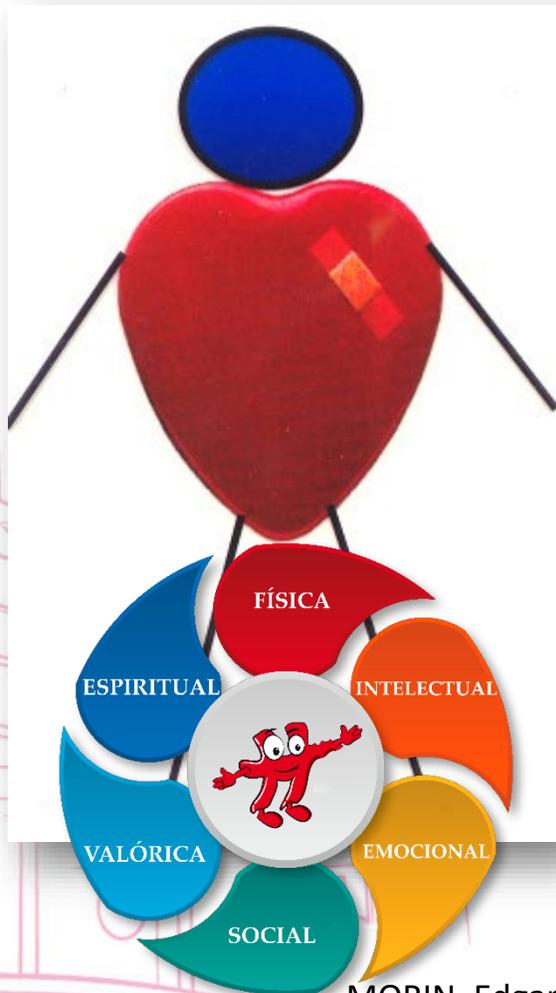
J. C. BERMEJO



# Centrarse en la persona: holismo



# Centrarse en la persona: holismo



MORIN, Edgar, "Introducción al pensamiento complejo", Gedisa, Barcelona 1994.



# Áreas y ámbitos de humanización



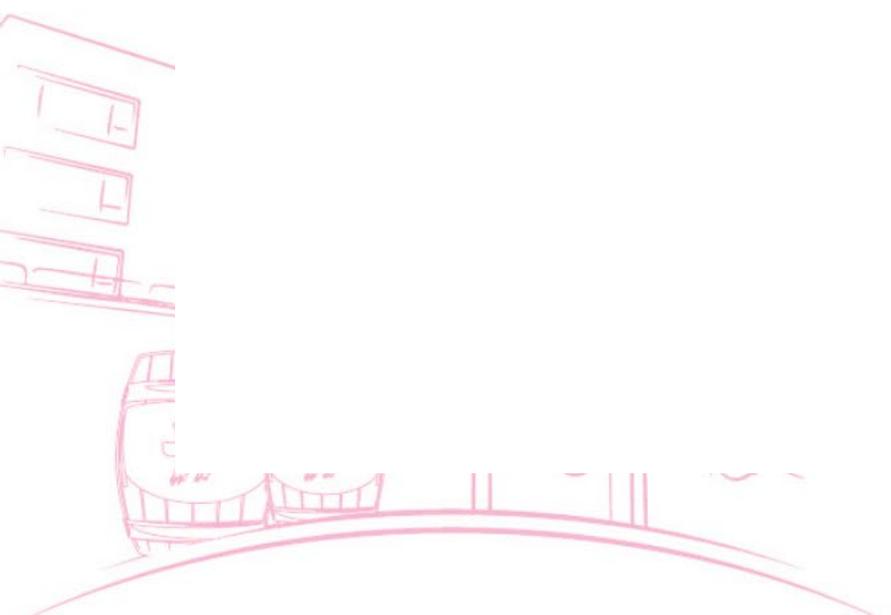
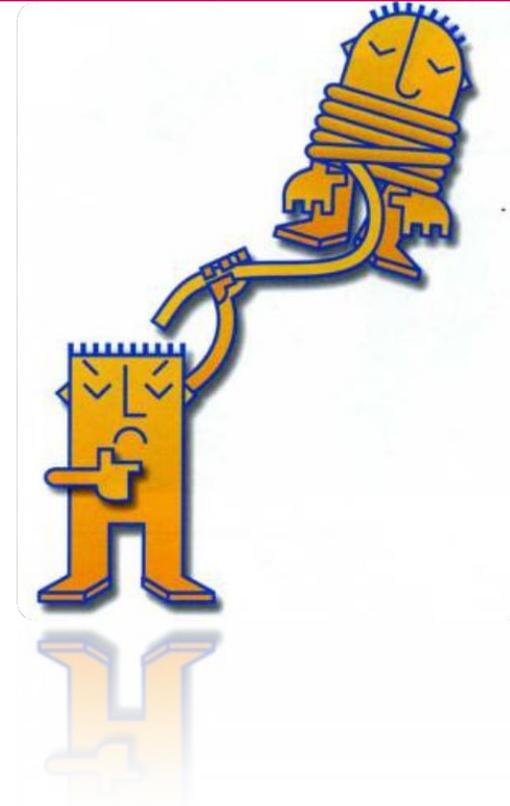
# Áreas y ámbitos de humanización

- CULTURAL



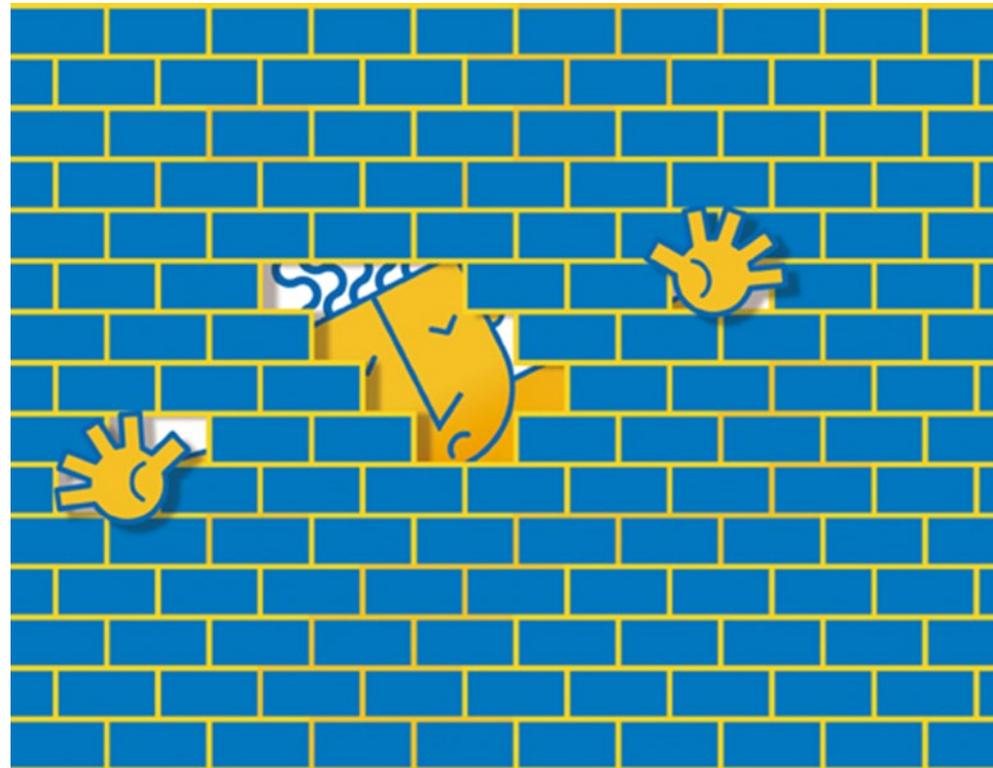
# Áreas y ámbitos de humanización

- POLÍTICO-ECONÓMICO



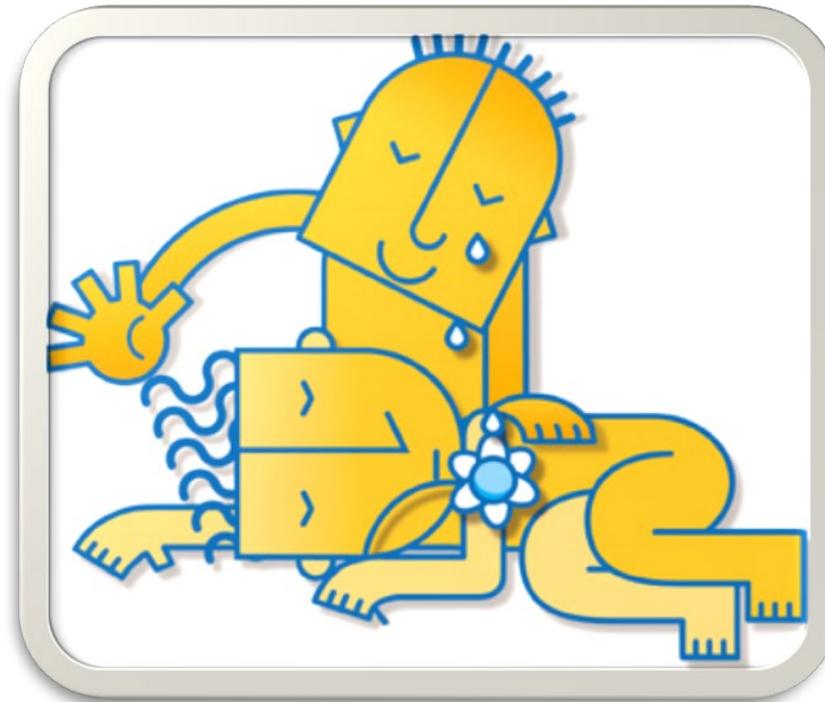
# Áreas y ámbitos de humanización

- ESTRUCTURAL



# Áreas y ámbitos de humanización

- ASISTENCIAL /  
TIPO DE INTERVENCIÓN



# Áreas y ámbitos de humanización

- ETICO



# Áreas y ámbitos de humanización

- RELACIONAL



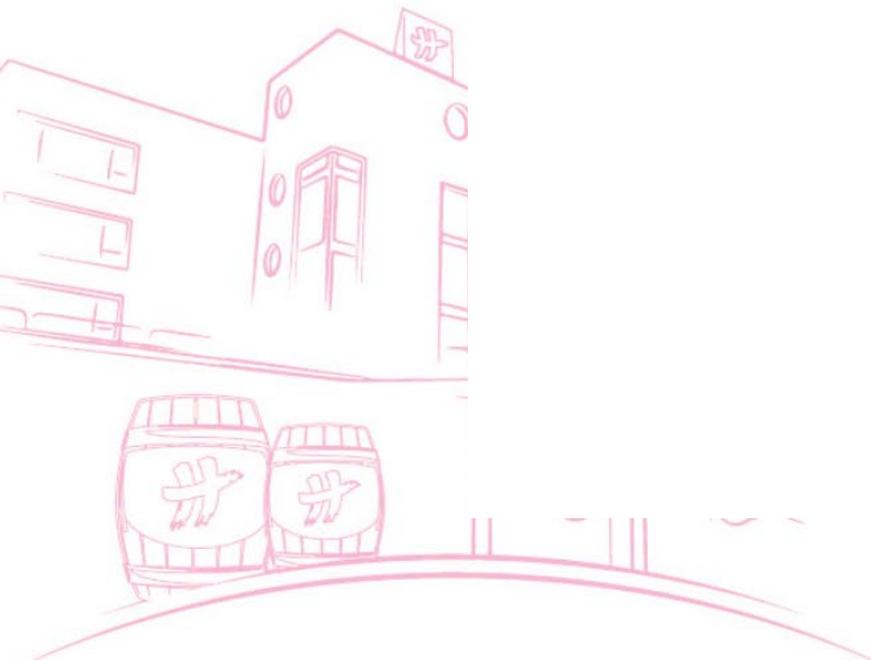
# Áreas y ámbitos de humanización

- FORMACIÓN  
DE LOS PROFESIONALES



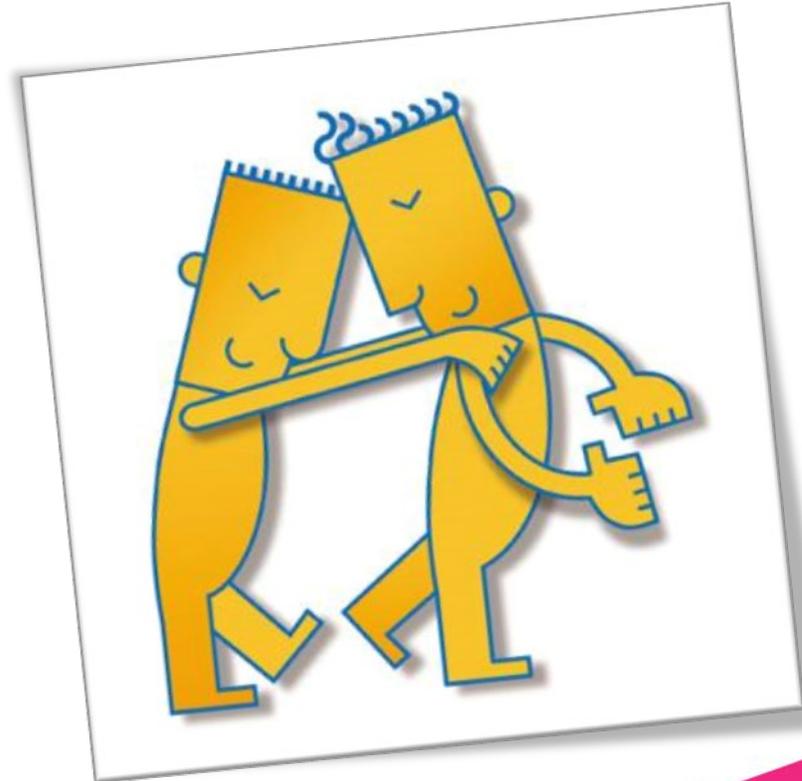
# Áreas y ámbitos de humanización

- PERSONAL



# Áreas y ámbitos de humanización

- AMBITO ASISTENCIAL-RELACIONAL del cuidado, el encuentro, de la atención directa....



# Competencias blandas para humanizar



# ANALISIS DE CASO

## “Visita a Carmen”



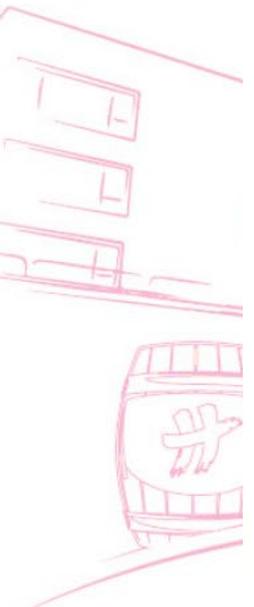
## Visita a Carmen

*Carmen es una señora de 87 años, que padece la enfermedad de Paget, una patología de los huesos, degenerativa, que le produce unos dolores tremendos en la espalda. Lleva mucho tiempo sin poder moverse de la cama debido a esos dolores.*



# Visita a Carmen

- E.1 ¡Hola, Carmen! ¿Cómo estás hoy?
- C.1 Mal, Muy mal. No soporto más los dolores. No puedo más.
- E.2 Carmen, te voy a sacar sangre para una analítica.
- C.2 Por favor te lo pido: no me hagáis más perrerías. Estoy muy cansada. Dejarme morir en paz.
- E.3 Carmen, es por tu bien...
- C.3 No quiero más sufrimiento. ¿Te parece poco lo que llevo pasado?



- E.4 Los médicos creen que hay que hacértela.
- C.4 No, por favor. No me hagas más. Tú precisamente, que me conoces... Sabes lo que he sufrido durante estos años. Déjame ya...
- E.5 *(No podía casi hablar, el nudo que tenía en la garganta impedía expresarme. Le saqué sangre y salí de la habitación. Al rato volví para ponerle una sonda nasogástrica. Los médicos lo habían ordenado.)*

Carmen, tengo que ponerte una sonda. Me cuesta hacerlo. Lo siento, pero la necesitas y tengo que hacerlo. *(Mientras se la ponía, intenté contener mis sentimientos, pero mis ojos se humedecieron. Con mis palabras intentaba animarla diciendo que ella lo estaba haciendo muy bien y que a mí me estaba resultando muy fácil).*

- C.5 Me estoy muriendo. ¿Por qué no me dejáis? Estoy preparada.
- E.6 No digas eso. Nadie sabe el tiempo que te queda.
- C.6 Sí lo sabéis. No me engaños. Sabes que no puedo aguantar días...
- E.7 Las dos sabemos cuántas situaciones difíciles has superado: un infarto, una pancreatitis aguda, neumonías...
- C.7 Sí, es verdad, pero antes tenía fuerzas. Ya no me quedan.

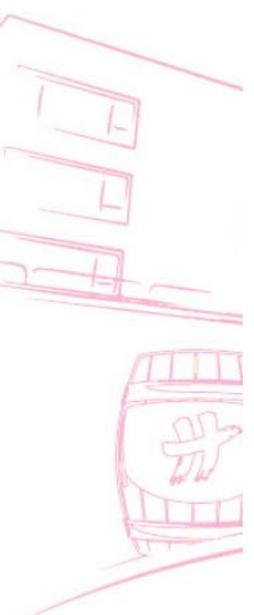
- E.8 (Se me empañaron de nuevo los ojos. Ella lo percibió.)
- C.8 (Cogiéndome la mano) La única satisfacción que tengo es teneros a vosotras...
- E.9 Tienes mucho dolor, ¿verdad?
- C.9 Sí, quitarme estos dolores y dejarme. Quiero morir ya.
- E.10 Voy a ponerte un calmante y ya verás cómo descansas.
- C.10 Yo quiero otro descanso. Es el único descanso que deseo.

# Visita a Carmen

- E.11 Ahora vengo... (Voy a por el calmante. A la vuelta me dice:)
- C.11 Ana, cuida mucho a tus hijos. Quiero que los veas crecer, que seáis muy felices y cuida mucho tu espalda, que no tengas que pasar este sufrimiento que estoy pasando yo.
- E.12 Lo haré, de verdad.

*(Carmen murió esa misma tarde)*









Centro de  
Humanización  
de la Salud

Religiosos Camilos

# COMPETENCIA TÉCNICA





Centro de  
Humanización  
de la Salud

Religiosos Camilos

COMPETENCIA TÉCNICA

COMPETENCIA RELACIONAL



COMPETENCIA TÉCNICA

COMPETENCIA RELACIONAL

COMPETENCIA EMOCIONAL



COMPETENCIA TÉCNICA

COMPETENCIA RELACIONAL

COMPETENCIA EMOCIONAL

COMPETENCIA ÉTICA



COMPETENCIA TÉCNICA

COMPETENCIA RELACIONAL

COMPETENCIA EMOCIONAL

COMPETENCIA ÉTICA

COMPETENCIA ESPIRITUAL



COMPETENCIA TÉCNICA

COMPETENCIA RELACIONAL

COMPETENCIA EMOCIONAL

COMPETENCIA ÉTICA

COMPETENCIA ESPIRITUAL

COMPETENCIA CULTURAL



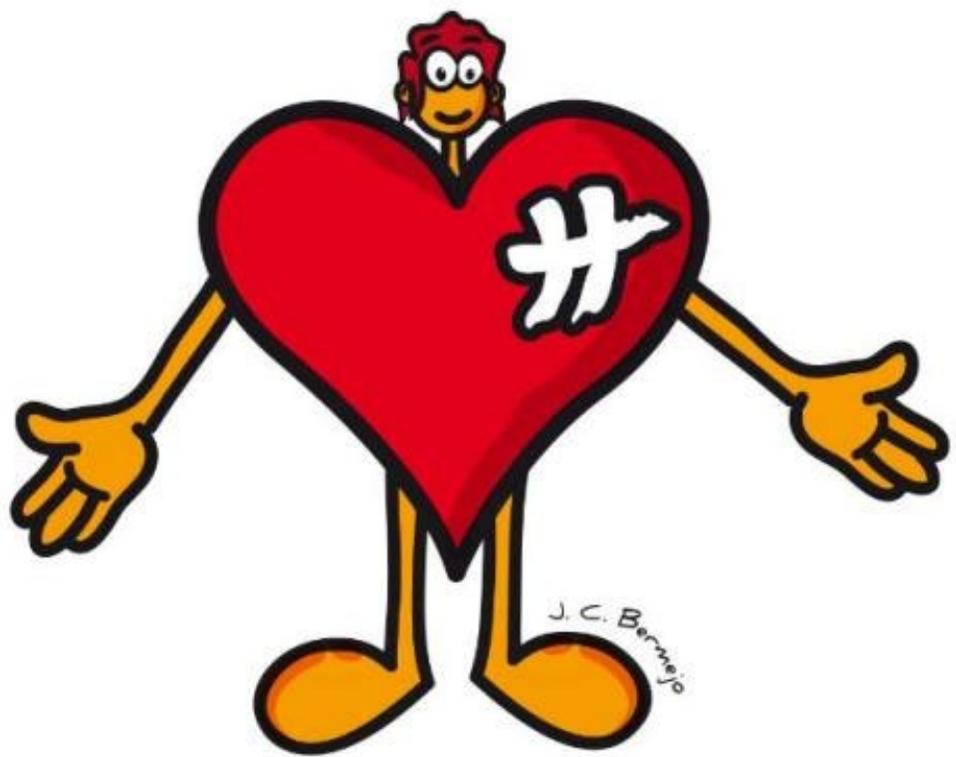


# La clave de la formación del cuidador





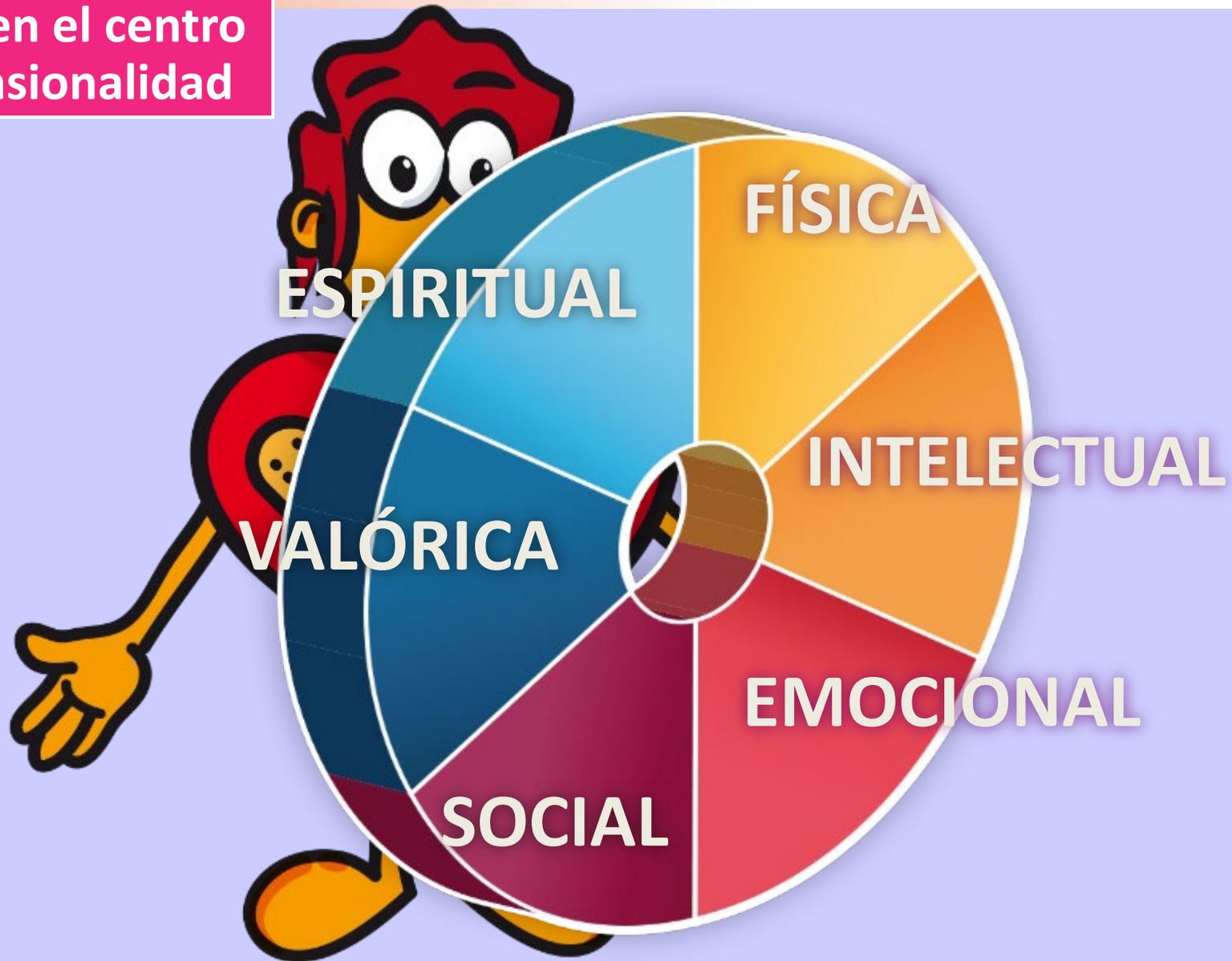








La persona en el centro  
Multidimensionalidad



## Reflexión en grupos:

¿Qué ámbito o espacio pensáis que es más relevante en “vuestro mundo” para humanizar?



# HUMANIZAR LA RELACIÓN DE CUIDADO

Estilos a desaprender



## Ejercicio

Identificación de la  
respuesta espontánea

## Ejercicio:

- 10 casos
- 6 respuestas posibles a cada caso
- Elegir la más parecida a la propia respuesta espontánea  
(no pensada)



Hacer la propia gráfica marcando con un círculo los números puestos en los cuadros de arriba.

	Caso 1	Caso 2	Caso 3	Caso 4	Caso 5	Caso 6	Caso 7	Caso 8	Caso 9
A	6	4	6	3	5	1	3	4	6
B	2	2	5	5	1	4	2	3	2
C	5	1	1	4	3	3	6	6	1
D	3	6	2	2	2	6	4	5	5
E	1	3	4	6	6	2	1	2	3
F	4	5	3	1	4	5	5	1	4

Después necesitaremos esta tabla

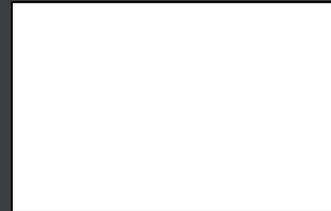
# CUADRO PRIMERO

- Escribir en cada recuadro el número de la respuesta marcada. Ejemplo:

Caso 1

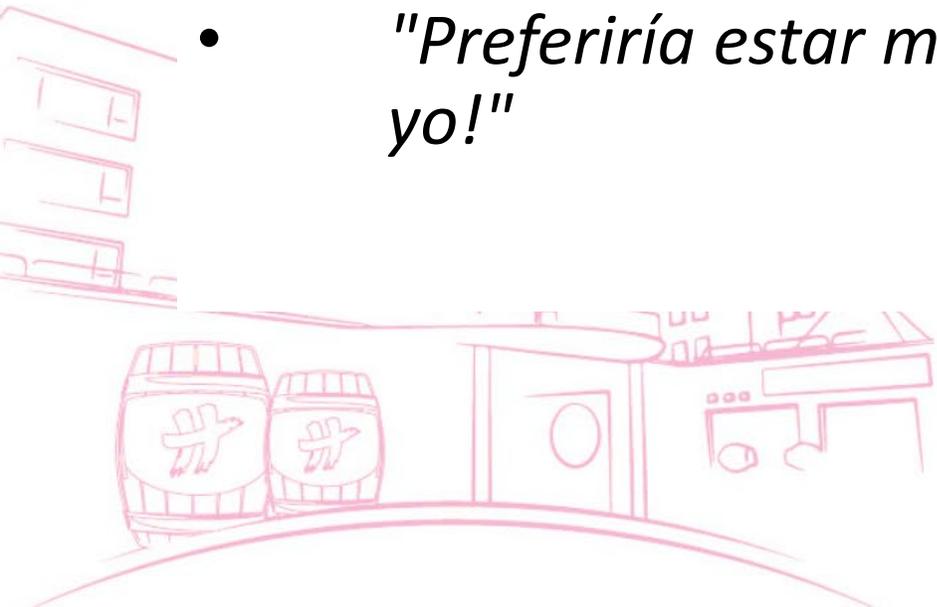
3

Caso 2



# CASO 1

- Mujer de 20 años, accidentada, con fractura en el brazo y sutura en la cara.
- *"Preferiría estar muerta... antes que verme así. ¡Qué habré hecho yo!"*



# CASO 1

1. **Animo. Descanse un poco y verá cómo la situación no es tan difícil como Vd. lo cree.**
2. **Vd. se siente desanimada porque cree que ningún joven querrá mirarla.**
3. **¿El médico le ha dicho que cómo quedará?**
4. **Está desanimada porque cree que quedará toda la vida desfigurada, sobre todo sabiendo que es joven.**
5. **Verá, ahora la cirugía plástica hace maravillas. Las cicatrices desaparecerán en algunos meses.**
6. **Venga, mujer! No se deje llevar por la pena. Hay que tener mucho valor.**

# CUADRO PRIMERO

- Escribir en cada recuadro el número de la respuesta marcada. Ejemplo:

Caso 1

3

Caso 2

## CASO 2

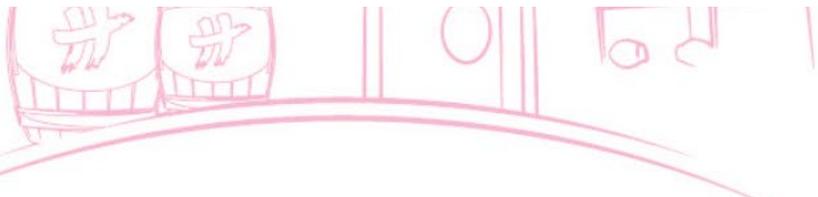
- Mujer de 55 años, depresión.

- *"Me siento sola, me dicen que descanse. Nadie se preocupa por mí. Hace 15 meses que estoy aquí. Mi marido se fue. Son todos unos hipócritas. Mi hijo no viene a verme".*



## CASO 2

1. **Animo, señora: no hay que desmoralizarse. Todavía hay gente que le quiere. Estoy seguro.**
2. **Es evidente que tanto tiempo en este centro le han separado de su gente. Por desgracia sucede con frecuencia a la gente en sus condiciones.**
3. **Debería estar más tiempo con los otros enfermos. ¿Por qué no charla con sus compañeras un poco más?**
4. **Seguro que no ha tenido verdaderos amigos. Pero no es llorando como se arreglan las cosas, ¿no le parece?**
5. **Se siente abandonada, incluso por los que más quiere. Debe ser difícil para usted soportar una situación así.**
6. **Ya hace tiempo que está usted aquí. ¿Quiere que hablemos más de esto?**



## CASO 3

- Hombre de 40 años. Úlcera de estómago.
- *"Mi esposa va a visitar a sus padres a Popayán. Uno de mis amigos me dijo que la última vez ella salió con uno de sus amigos de infancia. Ella no sabe que yo lo sé. Yo tenía dudas desde hace dos años. Nunca hubiera creído que las cosas terminarían así. Yo no he hecho nada para merecerme esto".*



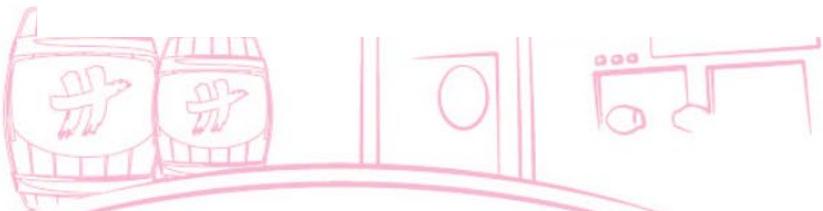
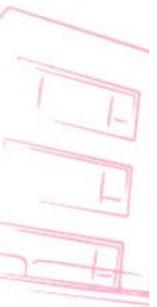
# CASO 3

1. ¿Sabe? Hay mujeres que pueden dar una apariencia de infidelidad... Quizás su amigo exagera un poco... puede ser un malentendido.
2. Me dice que usted dudaba desde hace dos años. ¿Qué es lo que le ha llevado a sospechar de su mujer?
3. Se siente defraudado. No termina de comprender por qué ha hecho esto.
4. ¿Por qué no intenta hablar tranquilamente con su mujer? Con frecuencia una palabra arregla muchas cosas.
5. Quizás su mujer no ha sido nunca suya. Puede ser también que se trate de una debilidad pasajera, como sucede con frecuencia a los 40.
6. Usted ha tenido mucha paciencia esperando dos años antes de rendirse a la evidencia.



## CASO 4

- Hombre de 68 años. Cáncer en último grado. Paciente no informado. 3 meses de vida.
- *"Estoy preocupado. El médico me ha dicho que descanse. Desde mucho tengo que venir con frecuencia al hospital".*



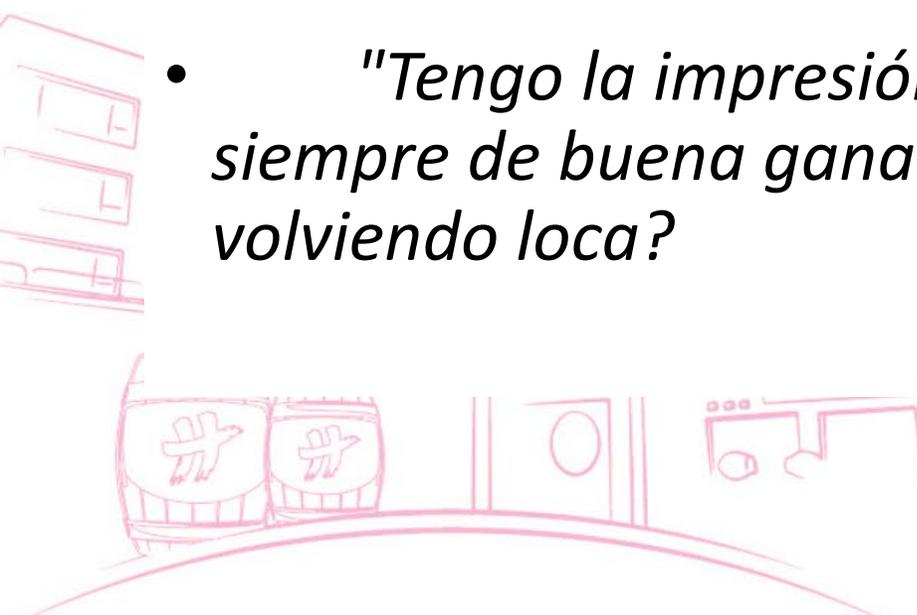
## CASO 4

1. Empieza a cansarse de estas revisiones y le inquieta que el médico no le hable claramente.
2. ¿Y el médico no le ha dicho nada más?
3. Está usted muy impaciente y es natural que quiera dejar esta preocupación cuanto antes.
4. No se preocupe demasiado. Todo se arreglará.
5. Está cansado de esperar. Es comprensible, después de tanto tiempo yendo y viniendo a los médicos.
6. Cuando el médico venga mañana, podría preguntarle claramente cuándo le dará el alta.



# CASO 5

- Mujer de 44 años. Diagnóstico incierto. Dolores abdominales no bien localizados.
- *"Tengo la impresión de que mi vida ya no tiene sentido. Lloraría siempre de buena gana. Todo me pone nerviosa. ¿Me estaré volviendo loca?"*

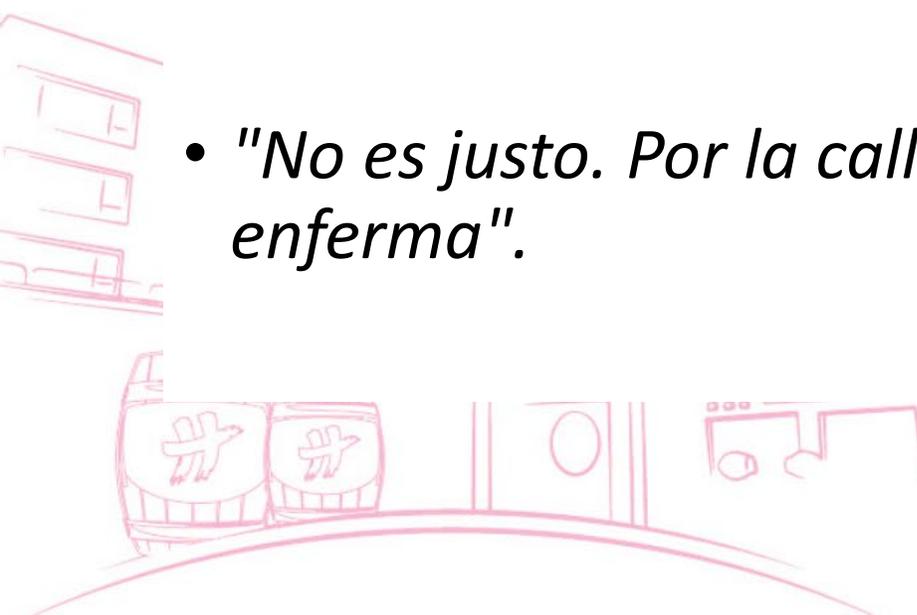


## CASO 5

1. Está tensa, señora, y por eso la vida le parece un poco pesada algunas veces.
2. ¿Cómo son sus relaciones con su marido?
3. ¡No mujer! Usted sólo está pasando unos momentos difíciles. Tenga confianza. Estas situaciones acaban siempre volviendo a su normalidad.
4. Le inquieta mucho sentirse tan mal, no encontrar ningún sentido a su vida cotidiana... Se pregunta si esto es normal.
5. Usted se lo toma todo muy en serio. Después de todo, la mayor parte de las mujeres pasan un tiempo difícil en su vida.
6. Valdría la pena que usted hablara con el médico. Seguro que eso le ayudaría mucho.

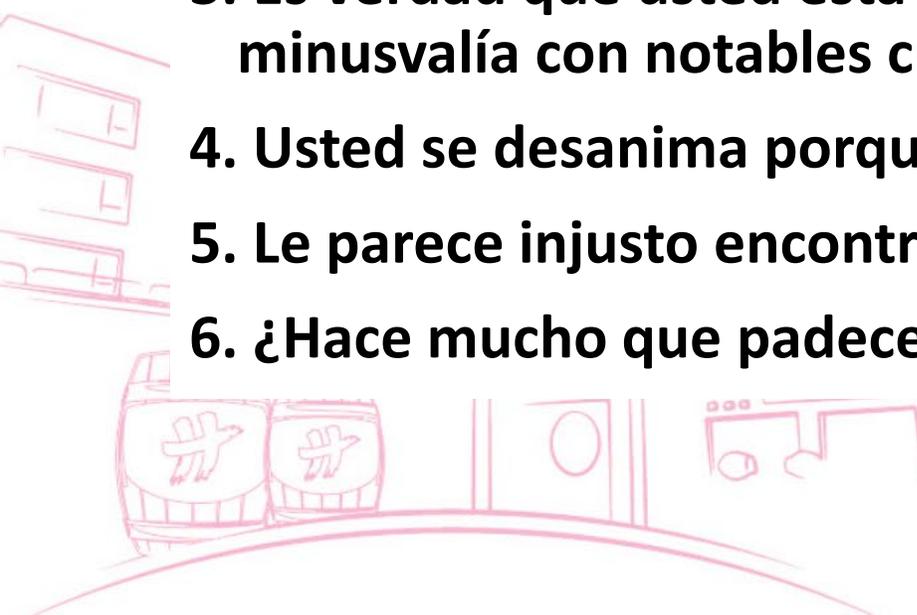
# CASO 6

- Mujer de 32 años. Osteomielitis. Enferma desde hace 5 años. Departamento de ortopedia.
- *"No es justo. Por la calle todo el mundo me mira. Estaré siempre enferma".*



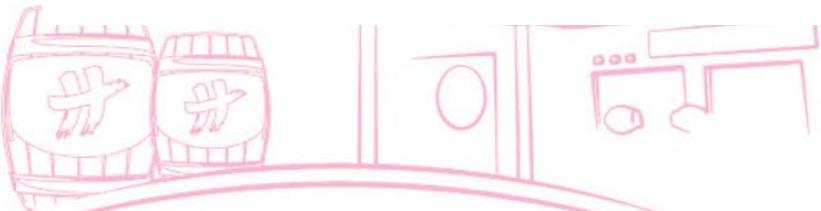
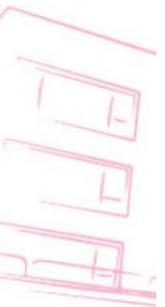
## CASO 6

1. Es verdad que desanima verse condenada a vivir toda la vida como una enferma. Lo comprendo. Tiene razón.
2. Sería bueno que usted encontrara una ocupación para sentirse útil y ganarse la vida sin demasiados esfuerzos.
3. Es verdad que usted está disminuida físicamente, pero compensa esta minusvalía con notables cualidades de sensibilidad y finura.
4. Usted se desanima porque querría ser como todas las demás.
5. Le parece injusto encontrarse así, distinta de la mayor parte de la gente.
6. ¿Hace mucho que padece esta enfermedad?



# CASO 7

- Hombre de 60 años. Crisis cardíaca desde hace una semana.
- *"Yo he sido un buen cristiano, pero cuando rezo tengo la impresión de que Dios no me escucha. ¿Habré hecho algo de malo? ¿Seré quizás un poco egoísta?"*

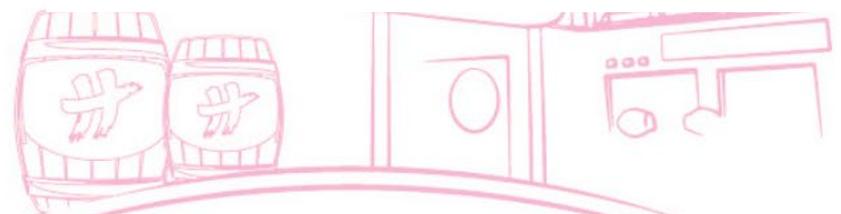
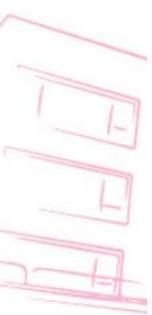


# CASO 7

- 1. Es normal. Cuando uno está mal puede encontrar dificultad, pero podría cambiar de estilo a ver cómo le va.**
- 2. Puede ser que usted esté atravesando un período de dificultad, que puede ser una gran oportunidad para usted.**
- 3. Seguro que Vd. no ha aprendido todavía a rezar bien. Son pocos los que saben rezar como se debe.**
- 4. Dice que hay algo que ha hecho mal. ¿Está pensando en algo en concreto?**
- 5. Es una experiencia molesta para usted sentir a Dios tan lejano, sentirse tan aislado y vacío.**
- 6. Cualquier cosa que haya podido hacer usted, no tiene que preocuparse.**

## CASO 8

- Mujer de 62 años. Su marido está enfermo.
- *"Mi marido siempre ha trabajado. Ahora el médico dice que él tiene cáncer. Tiene sólo 60 años. Todos nuestros hijos lo saben pero no quieren que su padre se entere. Dicen que es mejor que mantenga el ánimo alto. Yo no sé qué hacer"*.

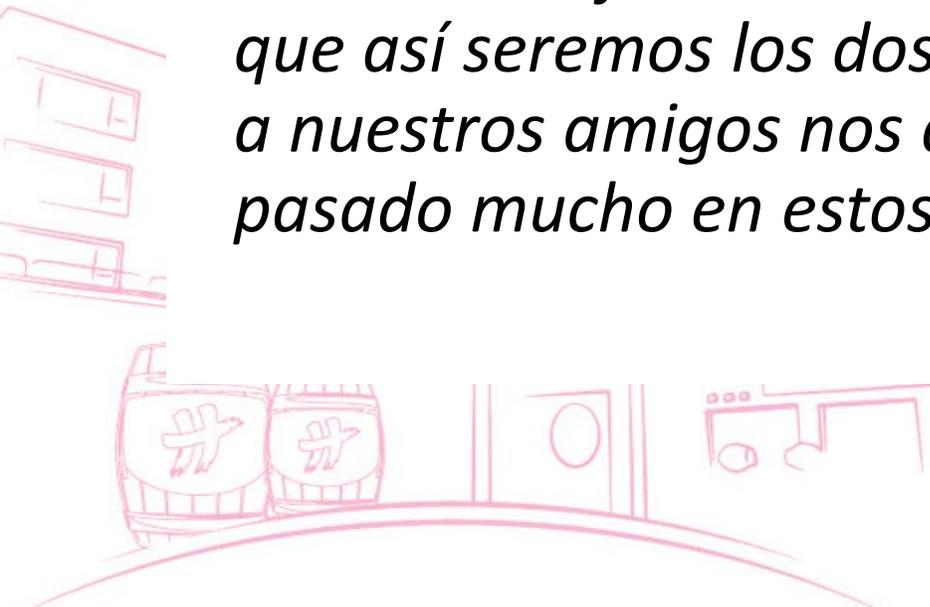


## CASO 8

1. Es duro asumir el estado de su marido, y no está segura de lo que es mejor, ¿verdad?
2. ¿Por qué no consulta al médico sobre esto?
3. Se siente indecisa entre el parecer de los hijos y el suyo y querría quedarse tranquila.
4. Sus hijos tendrían que pensar que un hombre tiene el derecho de ser informado de su estado de salud cuando corre serios peligros.
5. ¿Sabe cuánto tiempo le da el médico todavía?
6. Es una prueba dura, pero estoy seguro que usted encontrará la solución justa como esposa.

# CASO 9

- Hombre de 38 años. Cirrosis de hígado debido al exceso de consumo de alcohol.
- *"Mi mujer me ha dicho siempre que quiere divorciarse. Ella cree que así seremos los dos más felices y yo creo lo mismo. Cuando vemos a nuestros amigos nos da la impresión de que son felices. ¡Hemos pasado mucho en estos 10 años!"*



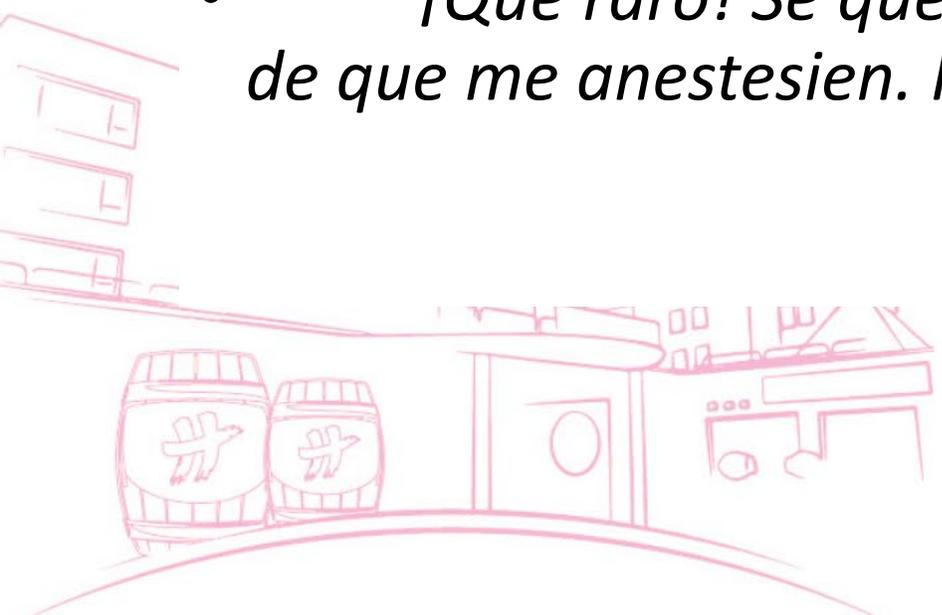
## CASO 9

1. Bah! Quizás su mujer estaba cansada ayer. Tenga un detalle con ella: es algo que puede arreglar mucho las cosas...
2. Seguro que usted se casó demasiado pronto, sin un suficiente conocimiento y ahora descubre que no están hechos el uno para el otro.
3. ¿No cree que puede todavía salvar su matrimonio? Estoy dispuesto a ver a su mujer, y quizás podríamos intentar una solución los tres juntos.
4. Se siente defraudado por su mujer, ¿verdad?
5. ¿La conocía bien antes de casarse?
6. ¿No cree que son un poco egoístas los dos? En el matrimonio hay que saberse perdonar en muchas cosas...



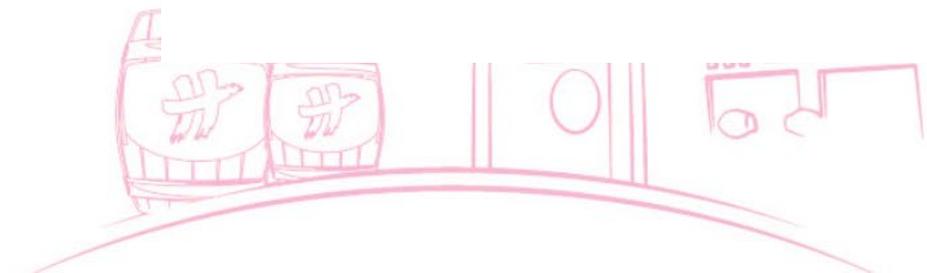
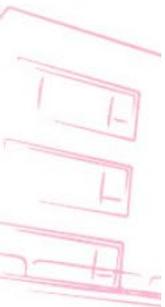
# CASO 10

- Mujer de 30 años. Histerectomía para el día siguiente.
- *"¡Qué raro! Sé que no podré tener más hijos. Pero tengo miedo de que me anestesien. Me da miedo no despertarme".*



# CASO 10

- 1. ¿Hay algo que le preocupa de modo particular en su vida?**
- 2. Le gustaría estar segura de que todo irá bien y de que se despertará después de la operación.**
- 3. Pienso que usted tiene la tendencia a ser un poco ansiosa, ¿no es verdad?**
- 4. Señora, no se preocupe. Se despertará y verá cómo estará de pie enseguida.**
- 5. Le tranquilizará mucho el poder organizar sus cosas antes de la operación.**
- 6. Es una preocupación bastante normal antes de la operación, señora.**

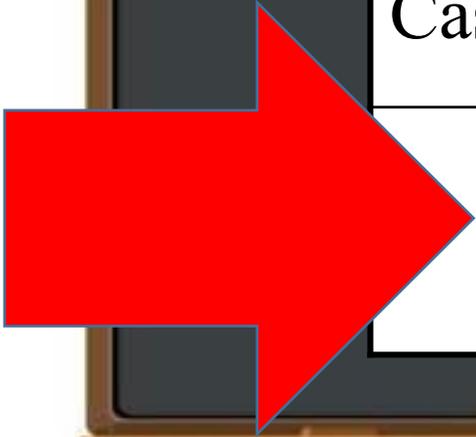


# RESULTADO

- El estilo de respuesta espontánea será el que más puntuación obtenga.

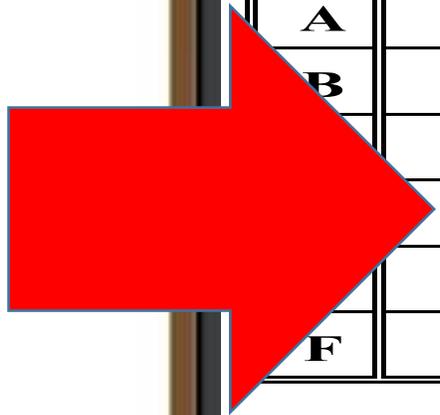
- Escribir en cada recuadro el número de la respuesta marcada.

Caso1	Caso2	Caso3	Caso4
3			



Hacer la propia gráfica marcando con un círculo los números puestos en los cuadros de arriba.

	Caso 1	Caso 2	Caso 3	Caso 4	Caso 5	Caso 6	Caso 7	Caso 8	Caso 9
A	6	4	6	3	5	1	3	4	6
B	2	2	5	5	1	4	2	3	2
C	5	1	1	4	3	3	6	6	1
D	3	6	2	2	2	6	4	5	5
E	1	3	4	6	6	2	1	2	3
F	4	5	3	1	4	5	5	1	4



3

# ¿Estilo predominante?

**CLAVE**

	Puntuación	Tipo respuesta	Estilo dominante
Respuesta A	X		
Respuesta B	X		
Respuesta C	7		
Respuesta D			
Respuesta E			
Respuesta F			

# ¿Estilo predominante?

## CLAVE

	Puntuación	Tipo respuesta	Estilo dominante
Respuesta A	X	Moralizante	
Respuesta B	X	Interpretativo	
Respuesta C	7	Apoyo/consuelo	Este es el mío
Respuesta D		Investigador	
Respuesta E		Solución inmediata	
Respuesta F		Empático	

# La clave de la empatía



# Empatía terapéutica



# Las neuronas espejo

## Neuronas espejo

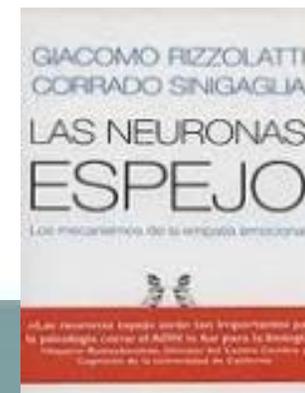
- Tendencia al «mimetismo motorio» (Tichner), precursor de la empatía, visible en el niño (lloran, p.ej.).



# Neuronas espejo

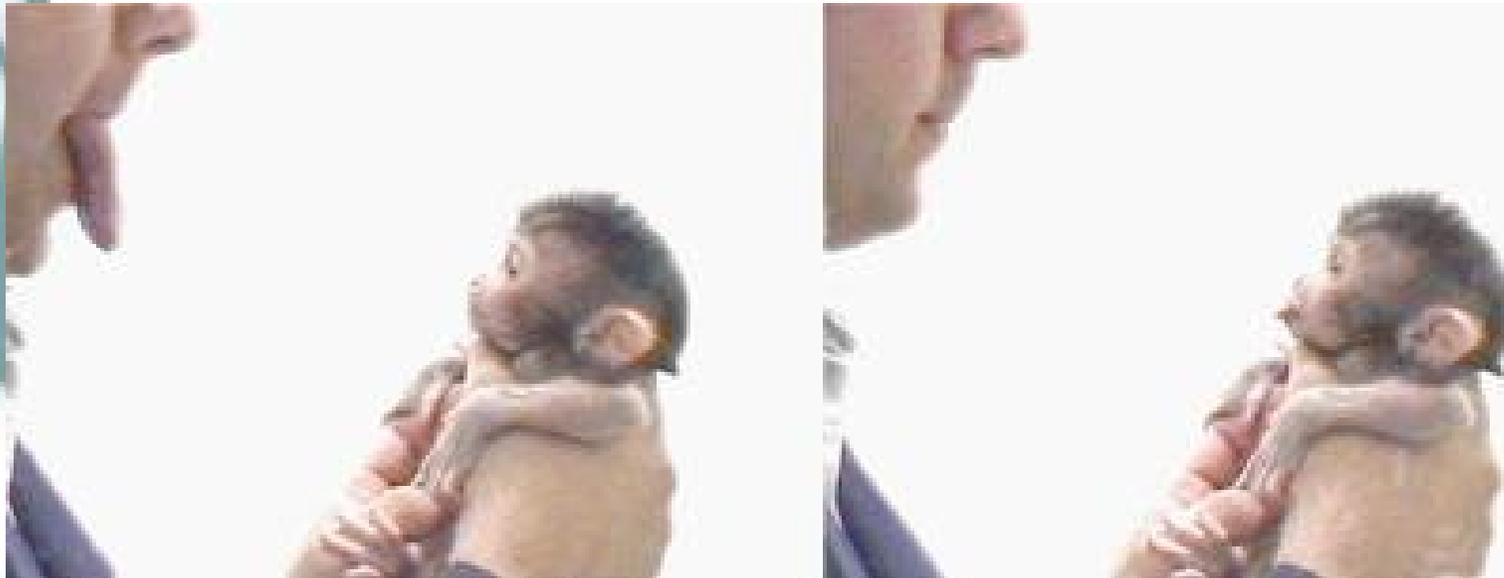


- Años 90, Giacomo Rizzolatti en la universidad de Parma:
  - Un tipo de neuronas en los monos que se activan cuando realizan un acto motor, pero también cuando el animal observa a otro realizarlo.



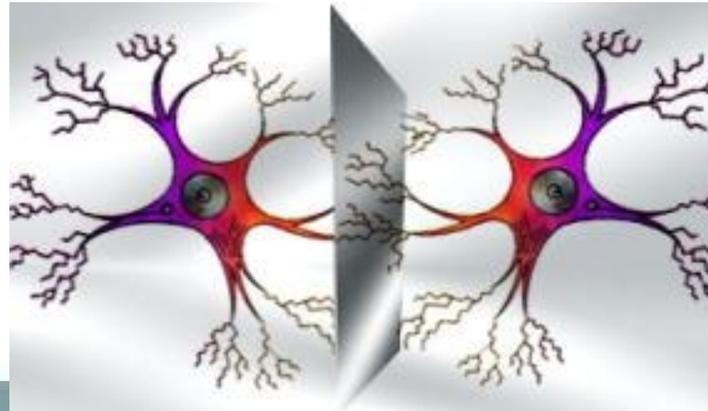
## Neuronas espejo

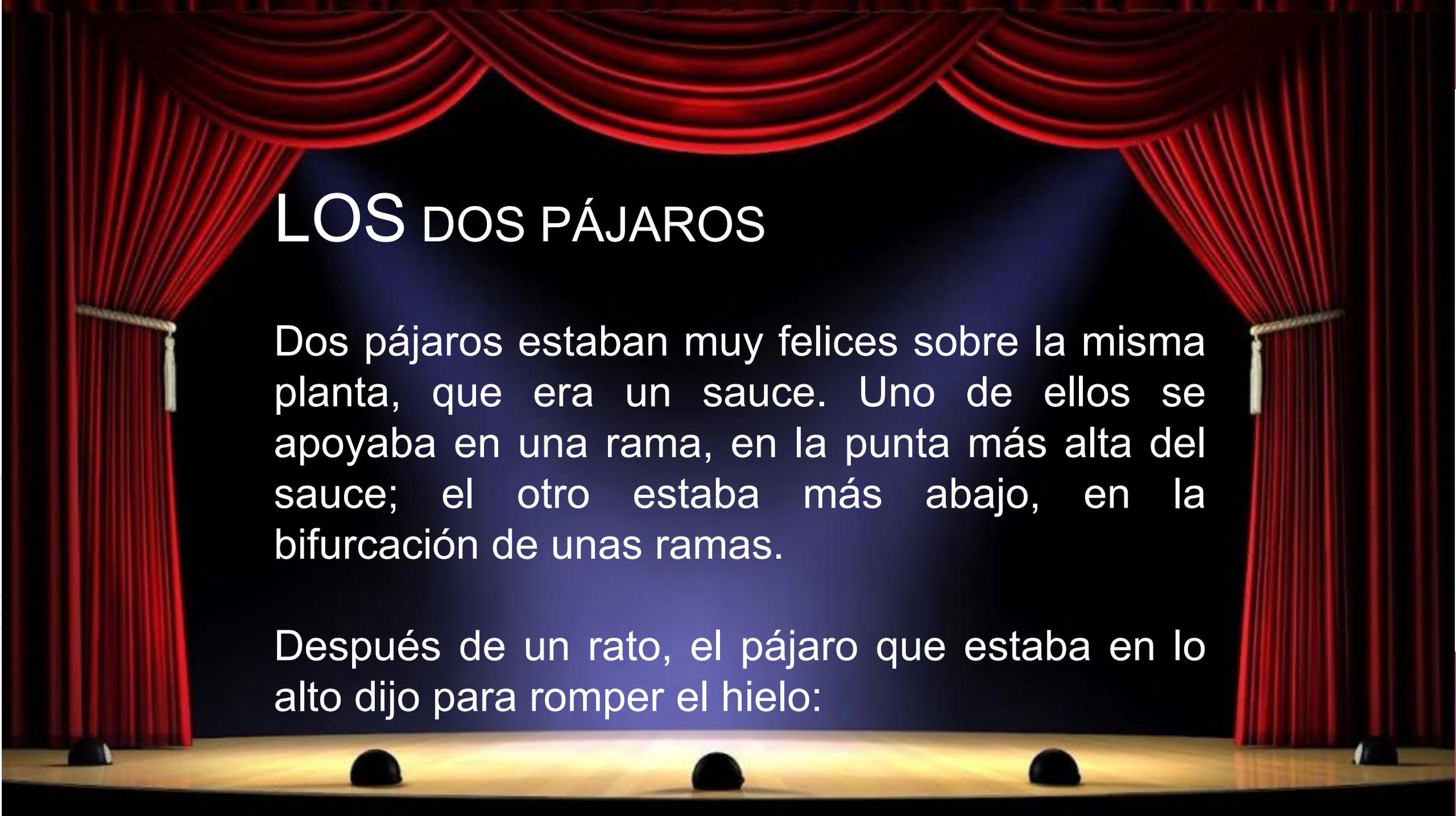
- Ramachandran considera uno de los principales descubrimientos neurocientíficos: capacidad de «sentir el dolor del otro»: «sentimos el pinchazo del otro».



## Neuronas espejo

- Neuronas espejo: un tipo de neuronas que se encienden (muestran actividad, se activan) no solo cuando hacemos algo, sino cuando vemos o imaginamos que alguien lo hace.
- Pueden ser parte de la base biológica de la empatía.

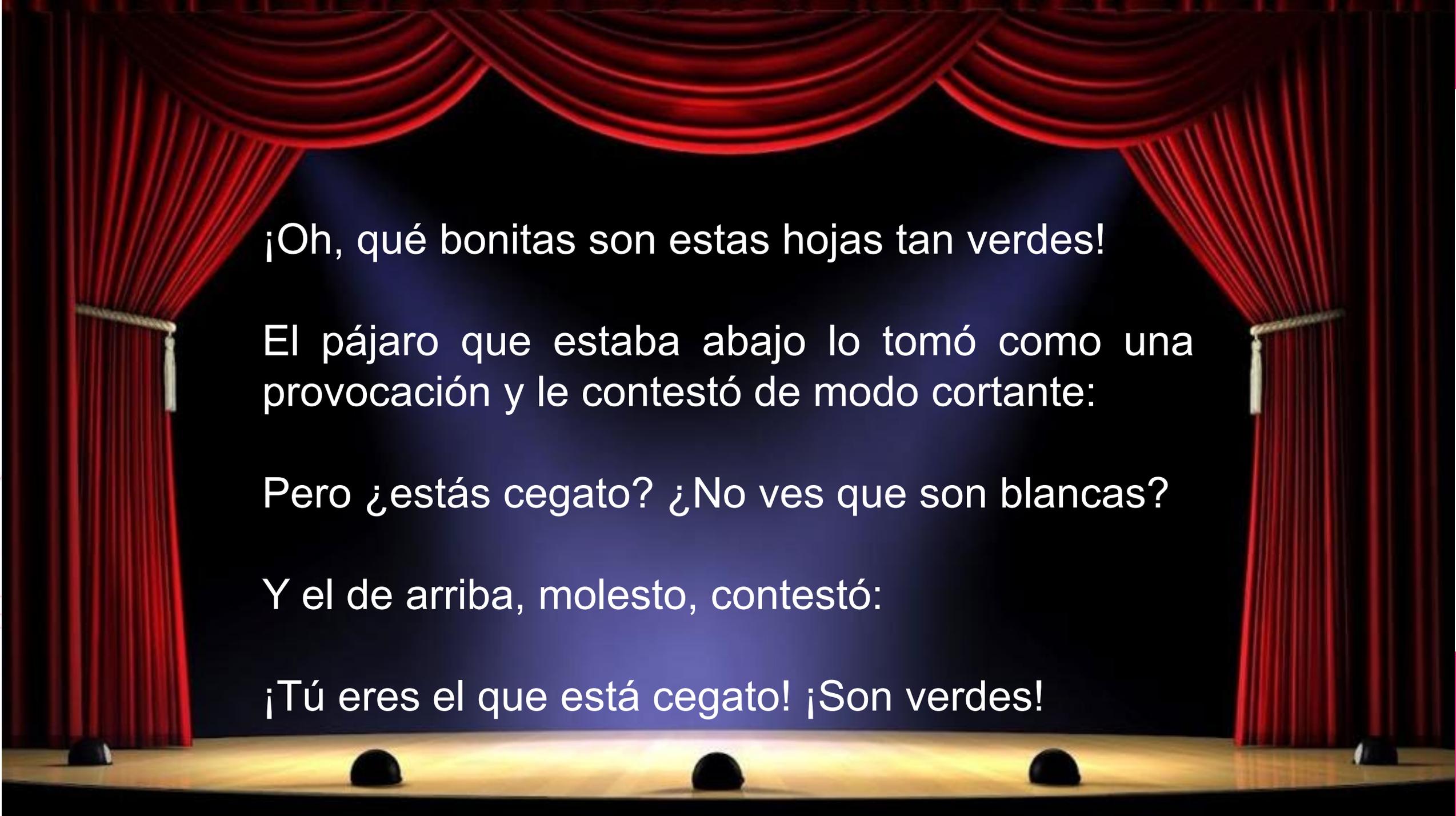


A stage with red curtains and a blue background. The curtains are pulled back, revealing a blue backdrop. The stage floor is lit with a warm yellow light. There are four black circular objects on the stage floor.

# LOS DOS PÁJAROS

Dos pájaros estaban muy felices sobre la misma planta, que era un sauce. Uno de ellos se apoyaba en una rama, en la punta más alta del sauce; el otro estaba más abajo, en la bifurcación de unas ramas.

Después de un rato, el pájaro que estaba en lo alto dijo para romper el hielo:

A stage with red curtains and a blue background. The curtains are pulled back, revealing a blue backdrop. The stage floor is lit with a warm yellow light. There are four black circular objects on the stage floor.

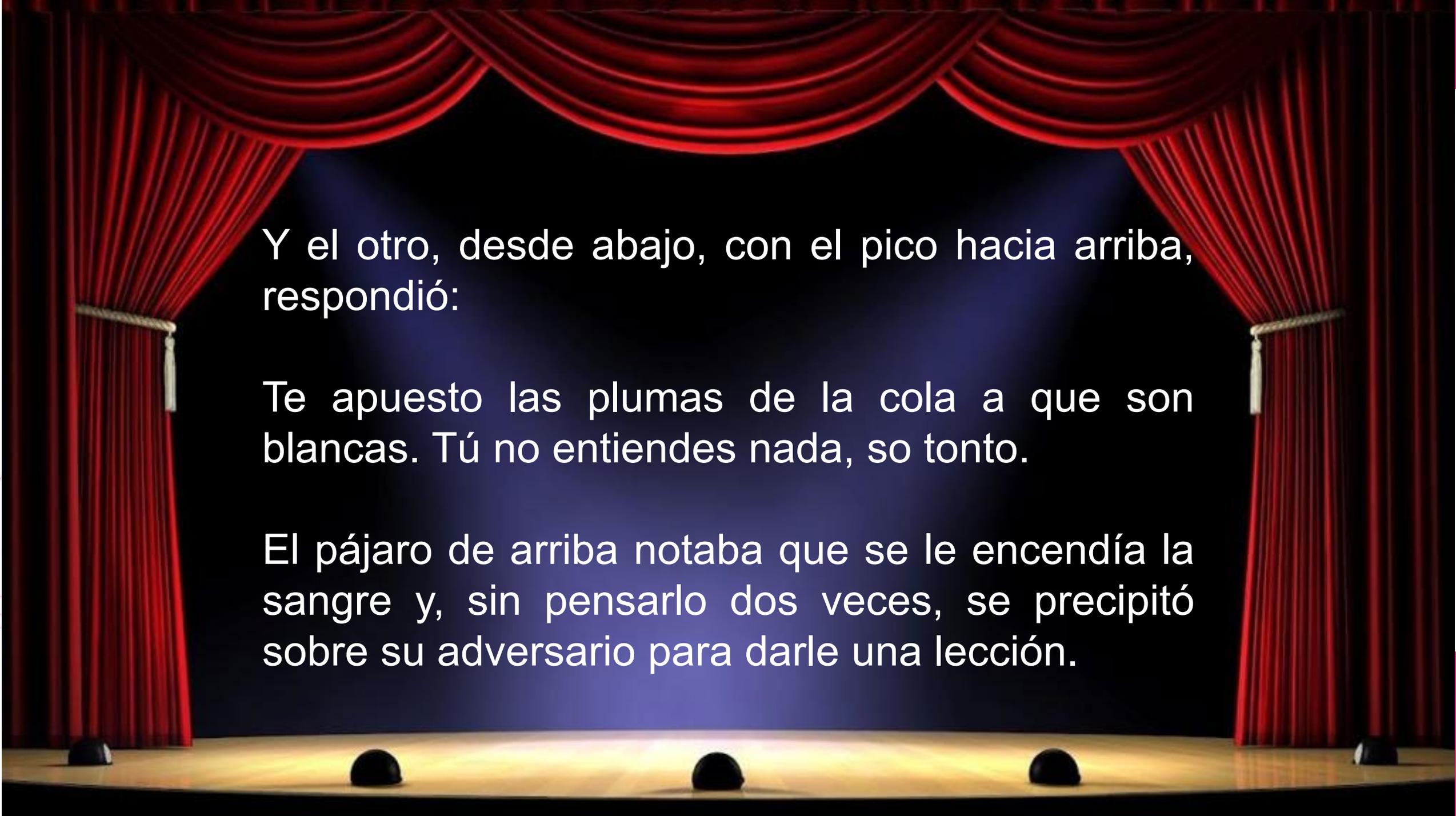
¡Oh, qué bonitas son estas hojas tan verdes!

El pájaro que estaba abajo lo tomó como una provocación y le contestó de modo cortante:

Pero ¿estás cegato? ¿No ves que son blancas?

Y el de arriba, molesto, contestó:

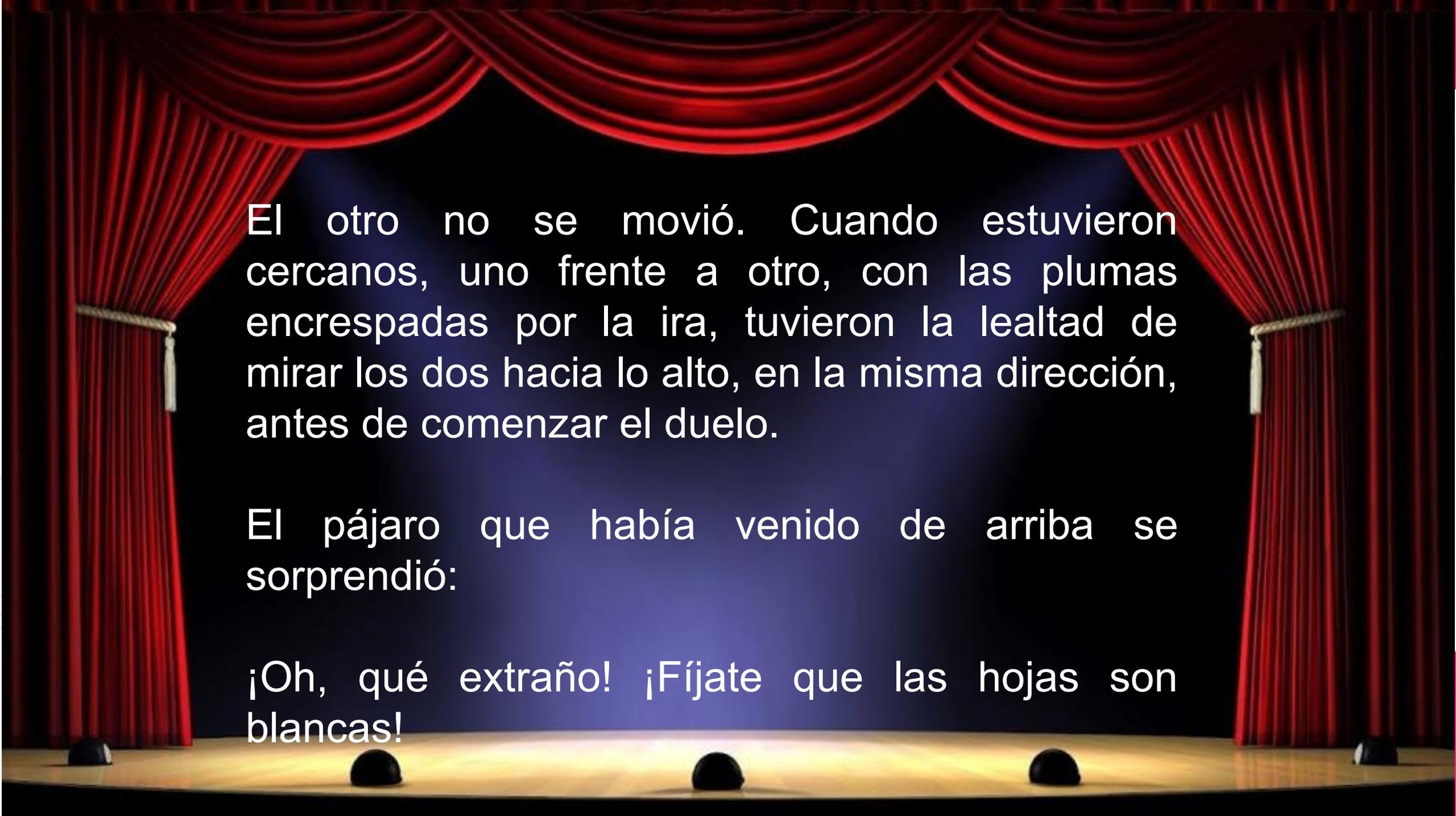
¡Tú eres el que está cegato! ¡Son verdes!

A stage with red curtains and a blue background. The curtains are pulled back, revealing a dark blue backdrop. The stage floor is lit with a warm yellow light. There are four black circular objects on the stage floor, one on each side of the text.

Y el otro, desde abajo, con el pico hacia arriba, respondió:

Te apuesto las plumas de la cola a que son blancas. Tú no entiendes nada, so tonto.

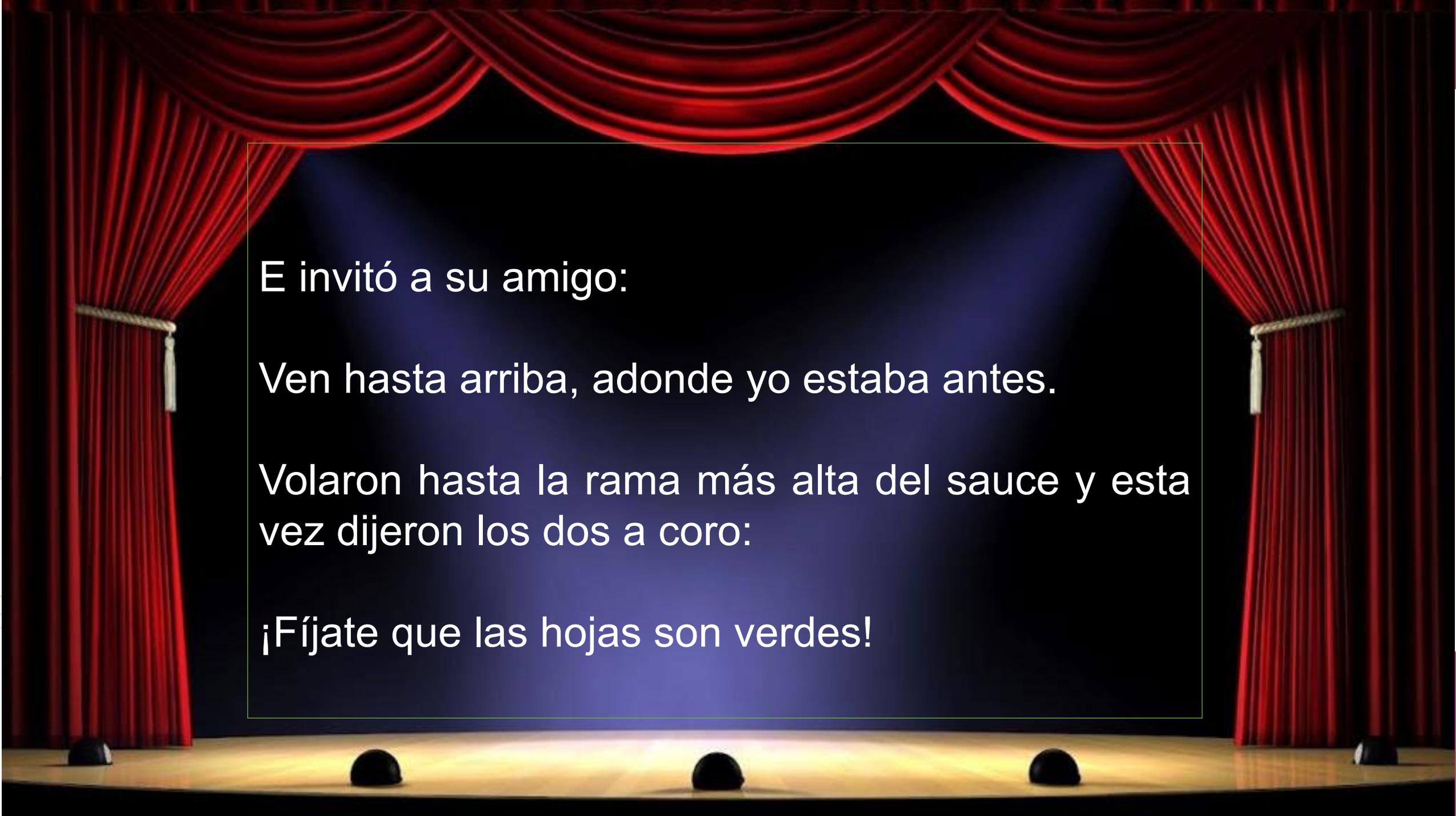
El pájaro de arriba notaba que se le encendía la sangre y, sin pensarlo dos veces, se precipitó sobre su adversario para darle una lección.

A stage with red curtains and a blue background. The curtains are pulled back, revealing a blue backdrop. The stage floor is lit with a warm yellow light. There are four black circular objects on the stage floor.

El otro no se movió. Cuando estuvieron cercanos, uno frente a otro, con las plumas encrespadas por la ira, tuvieron la lealtad de mirar los dos hacia lo alto, en la misma dirección, antes de comenzar el duelo.

El pájaro que había venido de arriba se sorprendió:

¡Oh, qué extraño! ¡Fíjate que las hojas son blancas!

A stage with red curtains and a blue background. The curtains are pulled back, revealing a blue backdrop. The stage floor is lit with a warm yellow light. There are four black circular objects on the stage floor.

E invitó a su amigo:

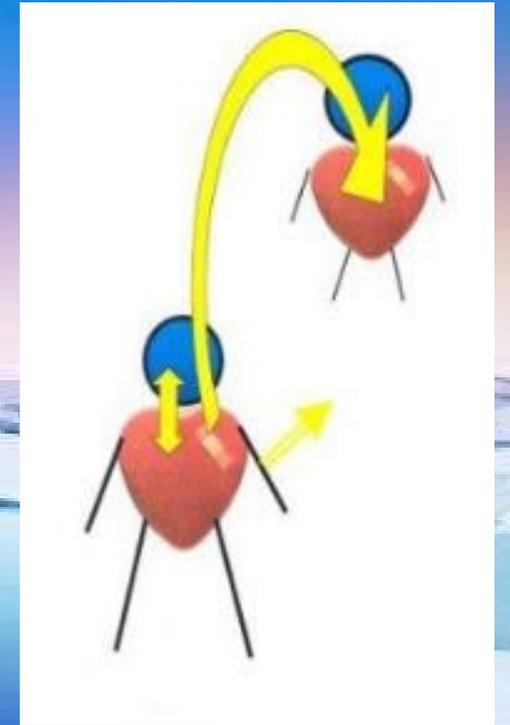
Ven hasta arriba, adonde yo estaba antes.

Volaron hasta la rama más alta del sauce y esta vez dijeron los dos a coro:

¡Fíjate que las hojas son verdes!

# Empatía

- Actitud (cognitivo, afectivo, conductual)
- Proceso activo, consciente, intencional.



# *Empatía*

**«Radar emocional»**

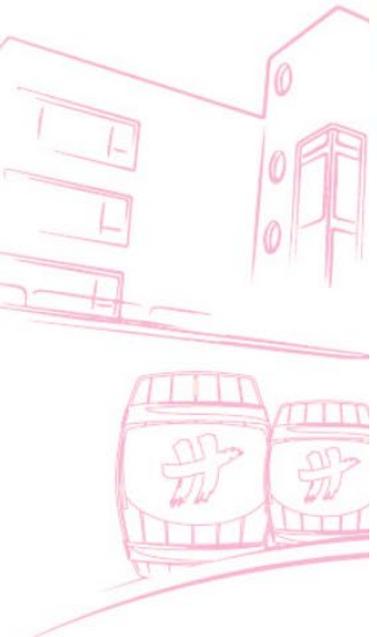


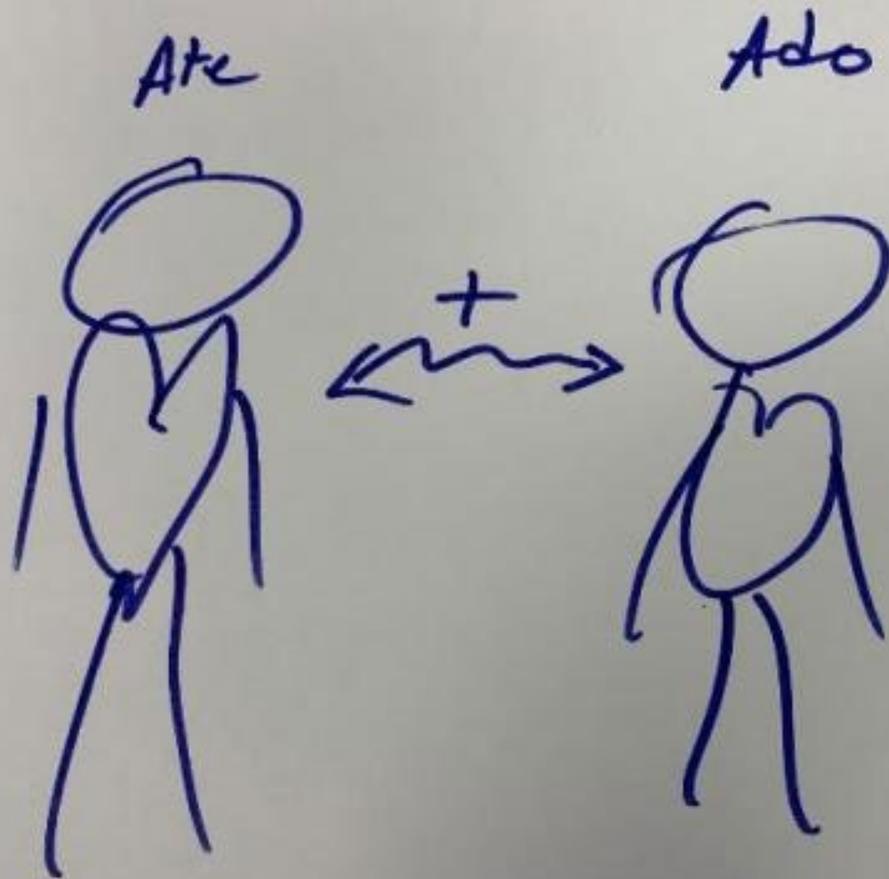
# *Empatía*

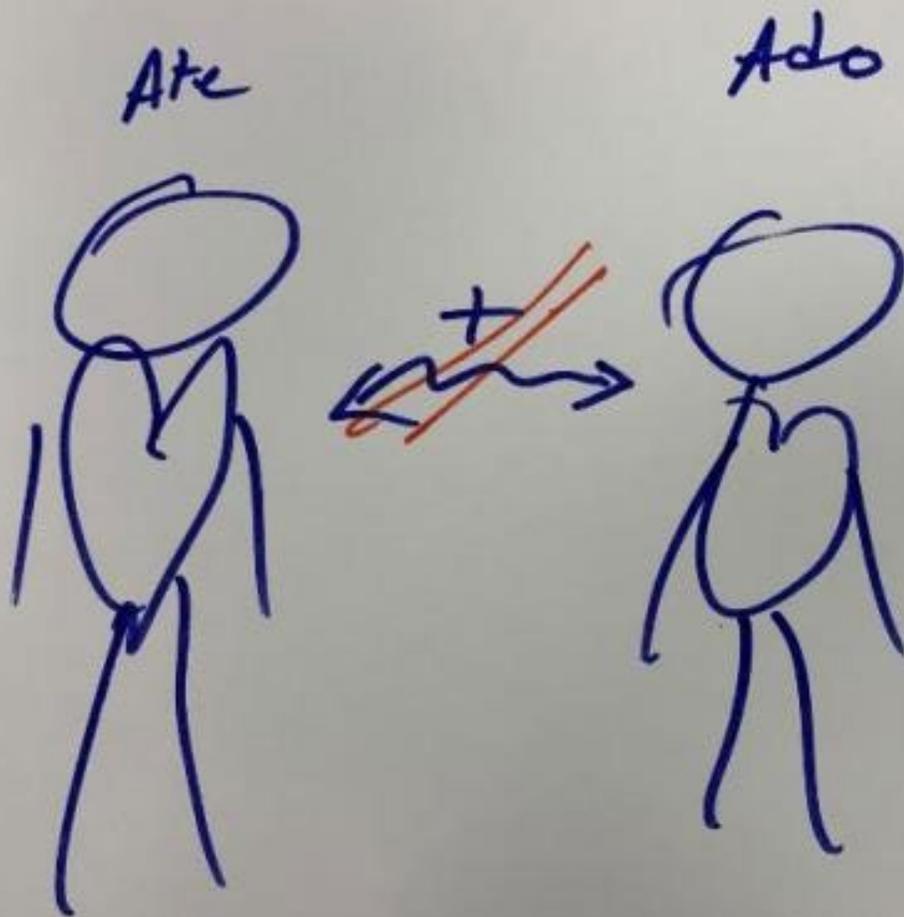
- **Comprender  
+ transmitir comprensión.**



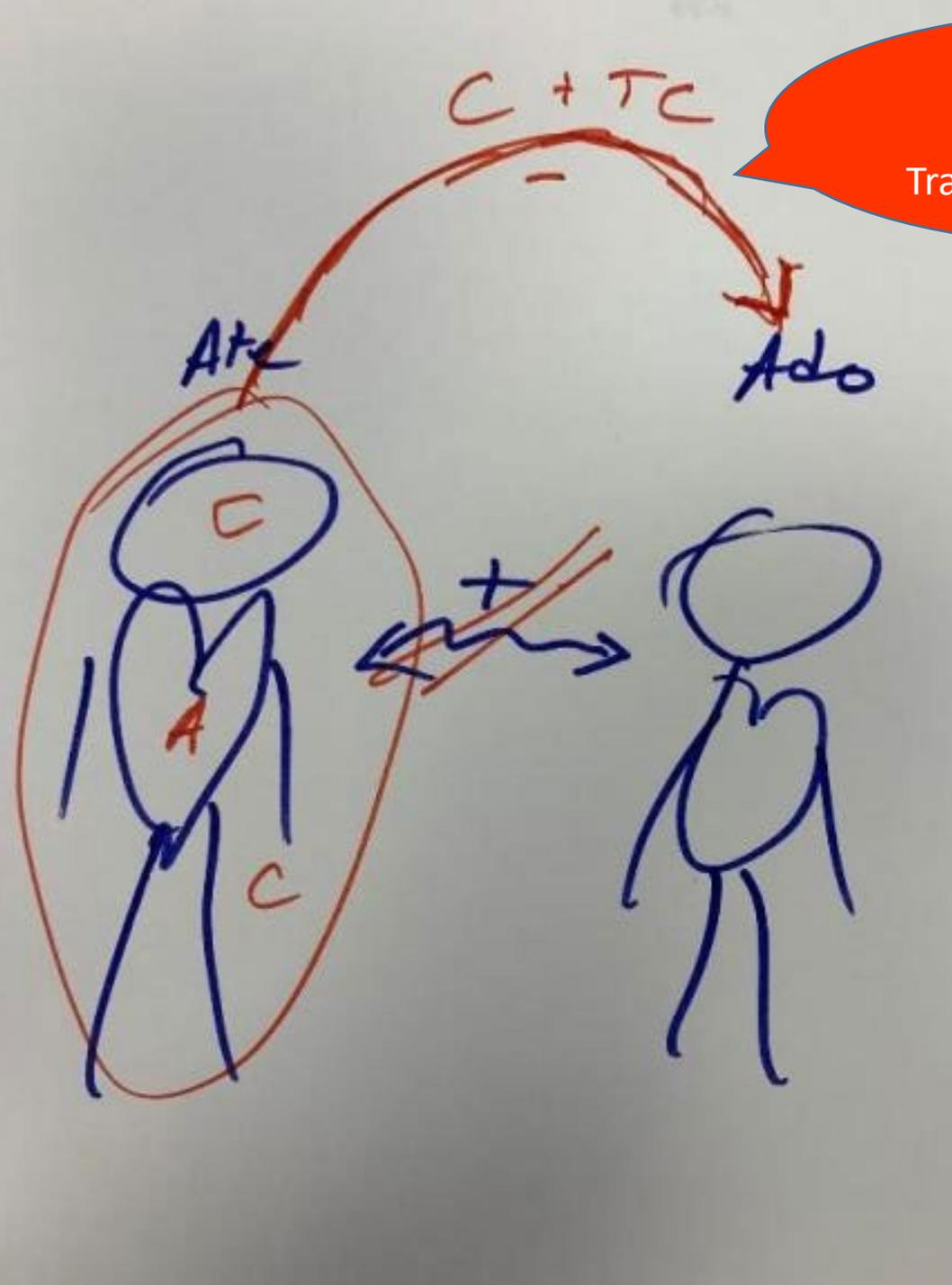
- **>< Simpatía:**  
identificación emocional,  
  
>< proyección,  
  
>< intuición,  
  
>< feeling.





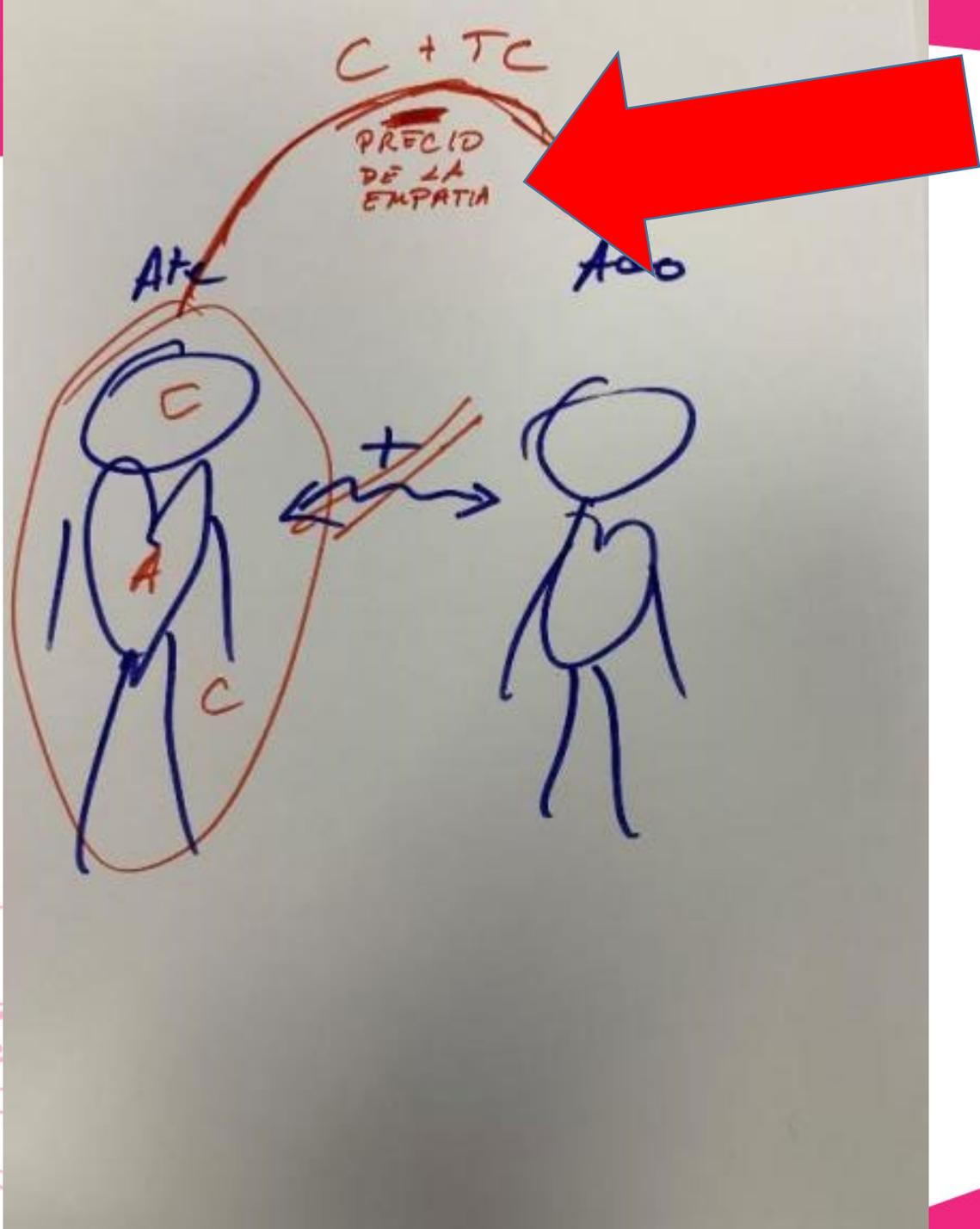


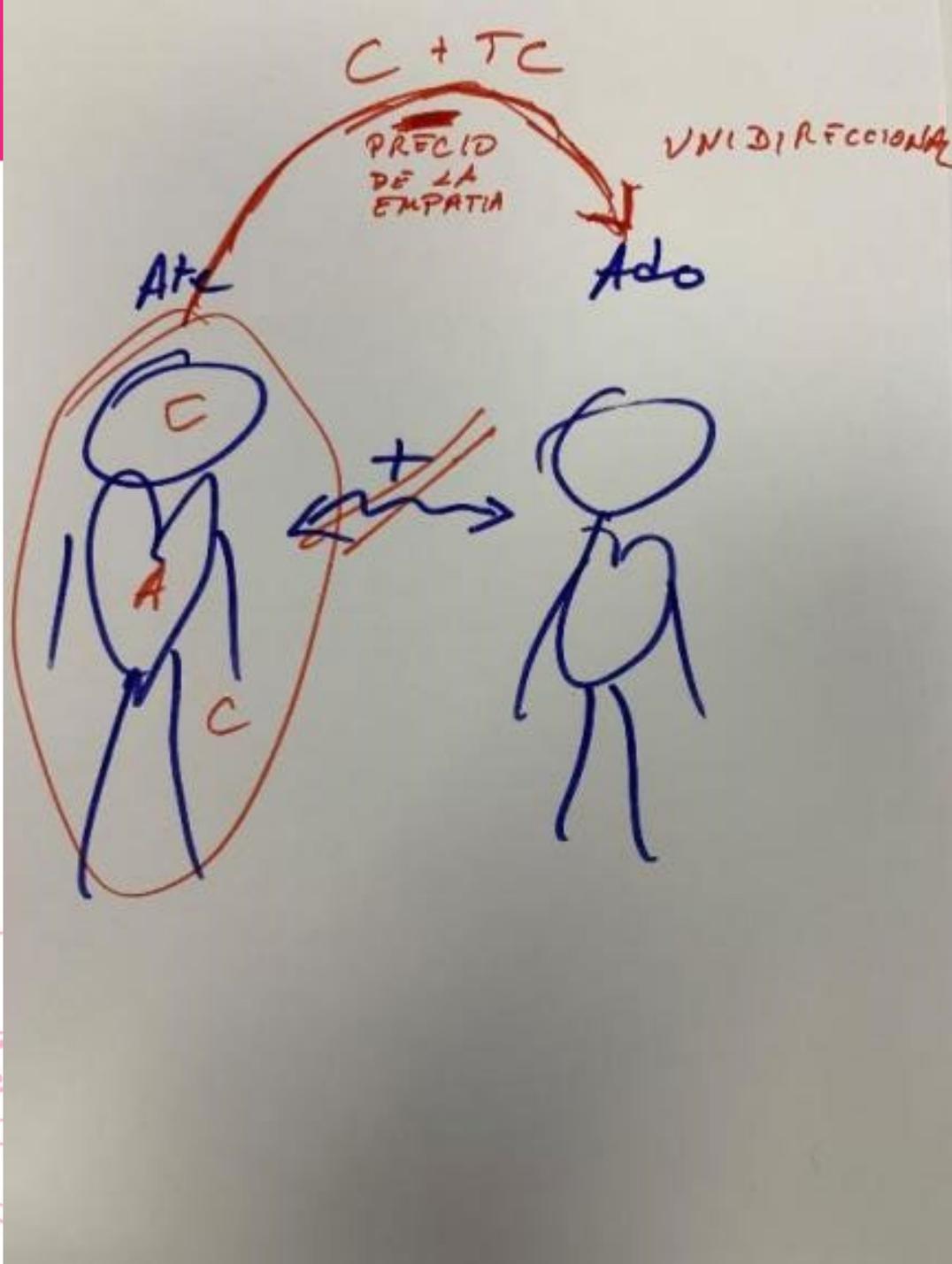




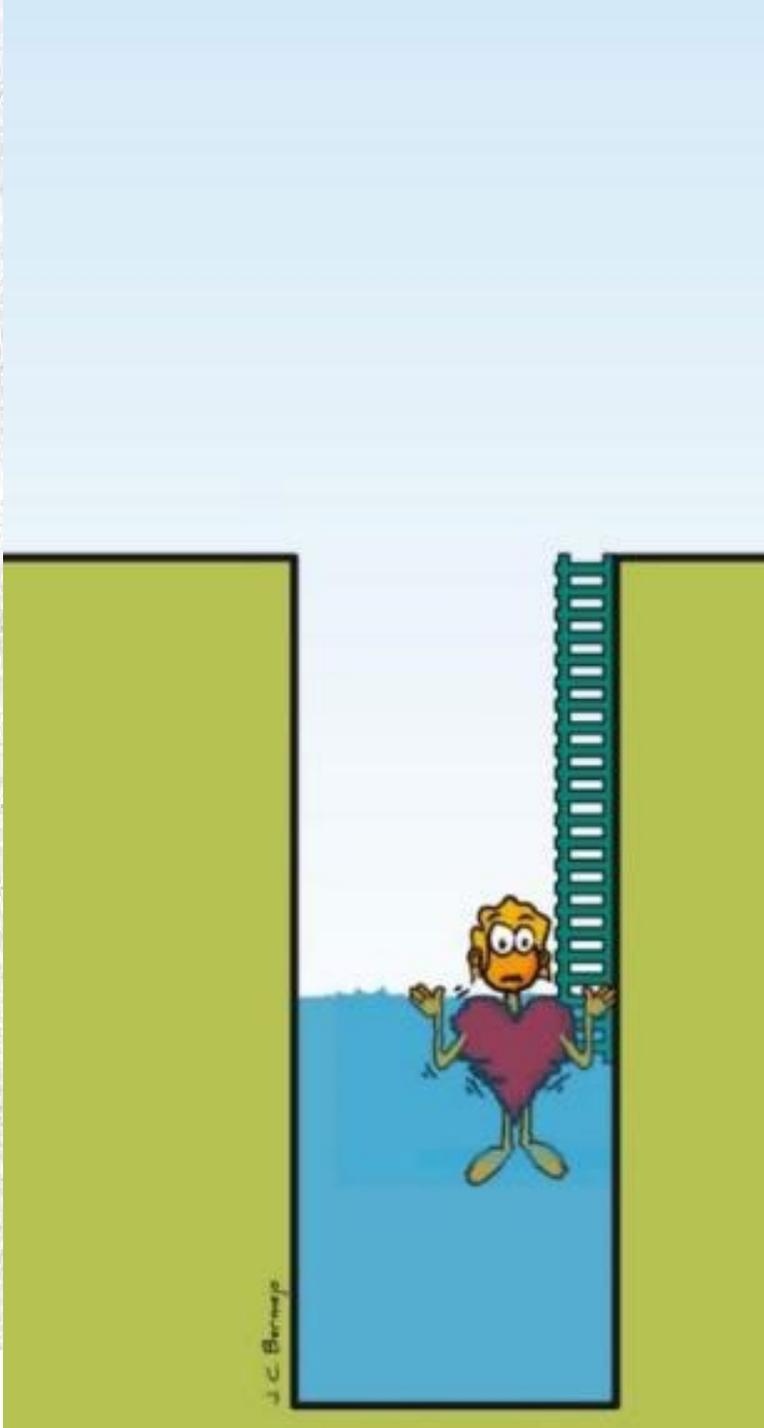
Comprender + Transmitir comprensión

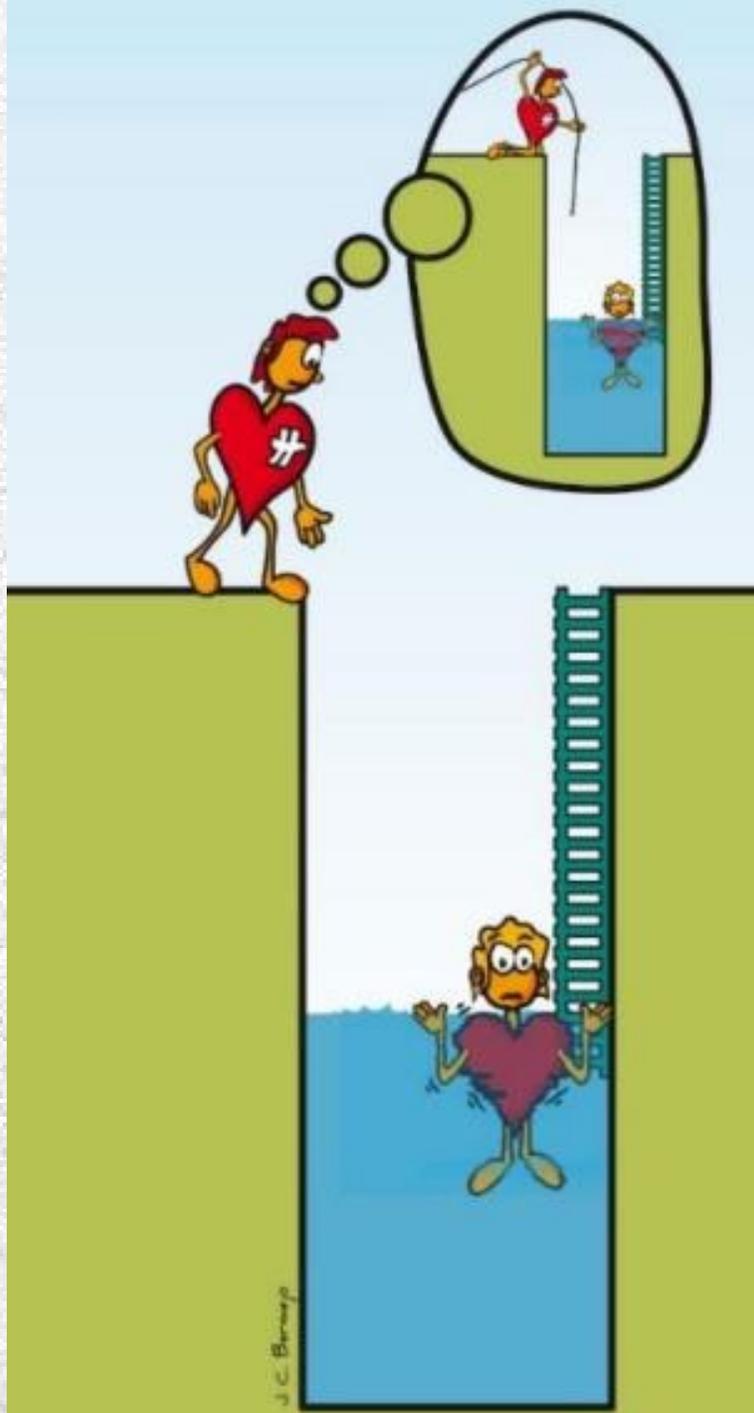




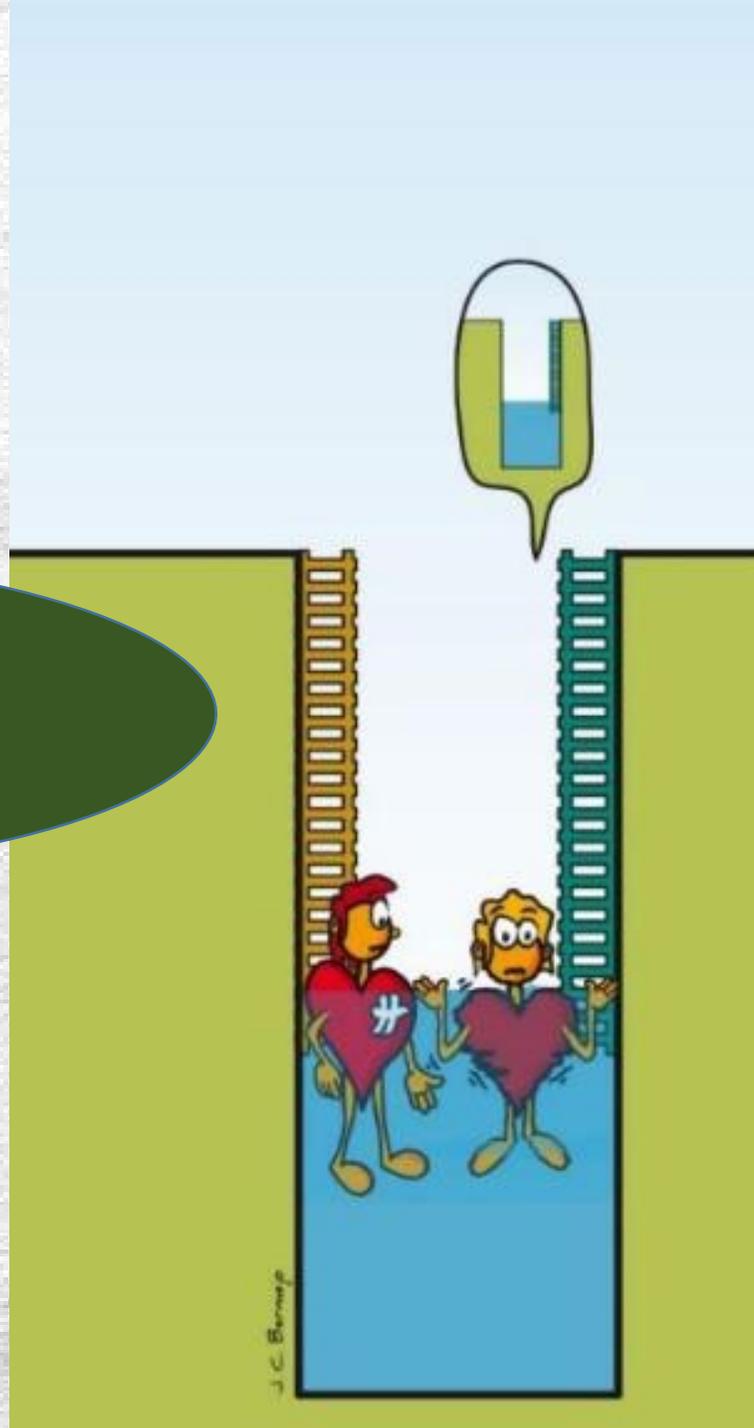


# Fases de la empatía

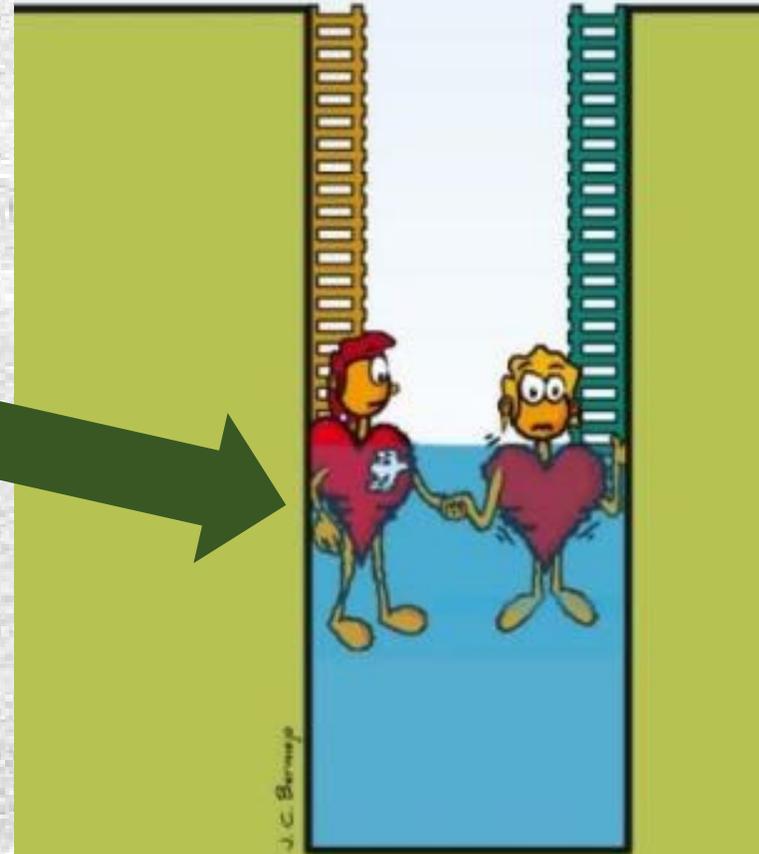




# 1. Identificación



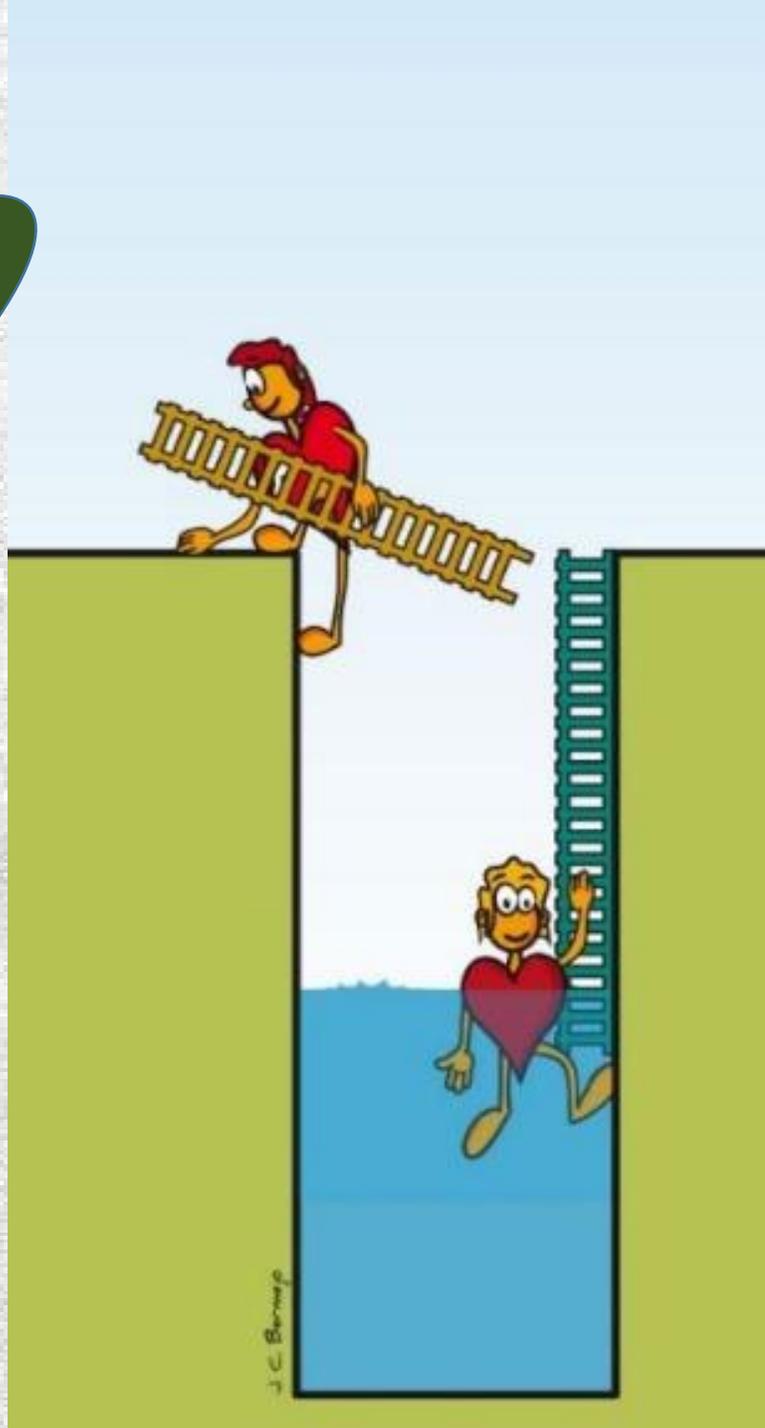
## 2. Repercusión



### 3. Incorporación



# 4. Separación



## A partir de un caso

Visita a María y Filo  
¿Consideración holística?



# VISITA A MARIA Y FILO

*María y Filo son dos hermanas, de 90 y 88 años respectivamente, solteras, que han vivido y trabajado juntas toda la vida. Ahora viven en una residencia de ancianos y se han separado por primera vez cuando María tuvo que ser hospitalizada, diagnosticándole un posible carcinoma pancreático. Al descartar tratamiento quirúrgico, regresa a la Residencia para seguir cuidados paliativos. Cuando entro en la habitación, tras el regreso de María del hospital, Filo, que está muy preocupada, se interesa por el estado de su hermana, que está en la cama entre adormilada y comatosa.*

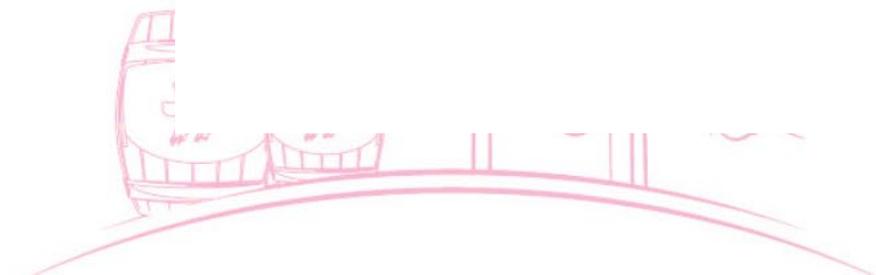
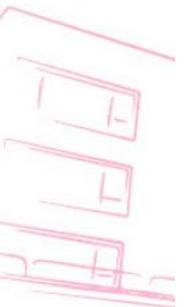
# VISITA A MARIA Y FILO

E.1 Buenos días.

F.1 Buenos días. Tenía muchas ganas de verte.

E.2 Estarás contenta. Ya tienes aquí a tu hermana.

F.2 Sí, pero está muy malita y yo muy preocupada.



# VISITA A MARIA Y FILO

- E.3 Ya sabes lo que le han diagnosticado en el hospital, pero no tienes que preocuparte porque ya sabes que aquí os cuidamos como si fuerais de nuestra familia.
- F.3 Ya lo sé. ¿Qué haré yo si se muere María? Me quedaré sola.
- E.4 ¡Venga, Filo! No vamos ahora a pensar en eso. Intentaremos que María se recupere lo más posible para que sigáis juntas mucho tiempo.
- F.4 ¿Pero no les han dicho que tiene algo muy malo?

# VISITA A MARIA Y FILO

- E.5 Bueno..., no nos han dicho nada seguro. A veces, por muchas pruebas que se hagan se realizan diagnósticos equivocados.
- F.5 Vosotras sois muy buenas, pero me da tanta pena verla así. Y yo me quedaré tan sola...
- E.6 Filo, tienes que tener confianza. La esperanza es lo último que se pierde.
- F.6 Ya, pero nosotras llevamos mucho tiempo juntas. No me hago a la idea de que pueda morir ya. Para mí lo es todo.

# VISITA A MARIA Y FILO

- E.7 Bueno, Filo, si piensas esas cosas no vas a conseguir nada. ¡Hay que animarse, mujer! Tú piensa que se recuperará. ¡Venga!
- F.7 Gracias. Pero no me quedo tranquila. Está muy malita y es lo único que tengo en la vida.
- E.6 Venga. No te preocupes tanto, que ya estamos nosotros para cuidar a María. Luego volveré para ver qué tal seguís. ¡Hasta luego!

*Salgo de la habitación con la satisfacción de haber disminuido la ansiedad de Filo.*



# ¿Qué tal?

## Análisis:

- Algo no va...



# VISITA A MARIA Y FILO

E.1 Buenos días.

F.1 Buenos días. Tenía muchas ganas de verte.

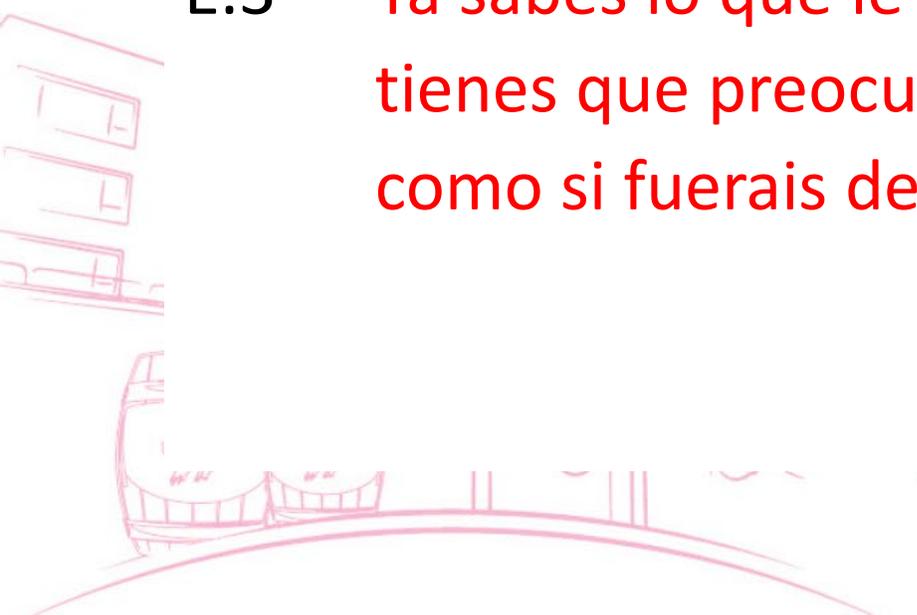
E.2 Estarás contenta. Ya tienes aquí a tu hermana.



# VISITA A MARIA Y FILO

F.2 Sí, pero está muy malita y yo muy preocupada.

E.3 Ya sabes lo que le han diagnosticado en el hospital, pero no tienes que preocuparte porque ya sabes que aquí os cuidamos como si fuerais de nuestra familia.



# VISITA A MARIA Y FILO

F.3 Ya lo sé. ¿Qué haré yo si se muere María? Me quedaré sola.

E.4 ¡Venga, Filo! No vamos ahora a pensar en eso. Intentaremos que María se recupere lo más posible para que sigáis juntas mucho tiempo.



# VISITA A MARIA Y FILO

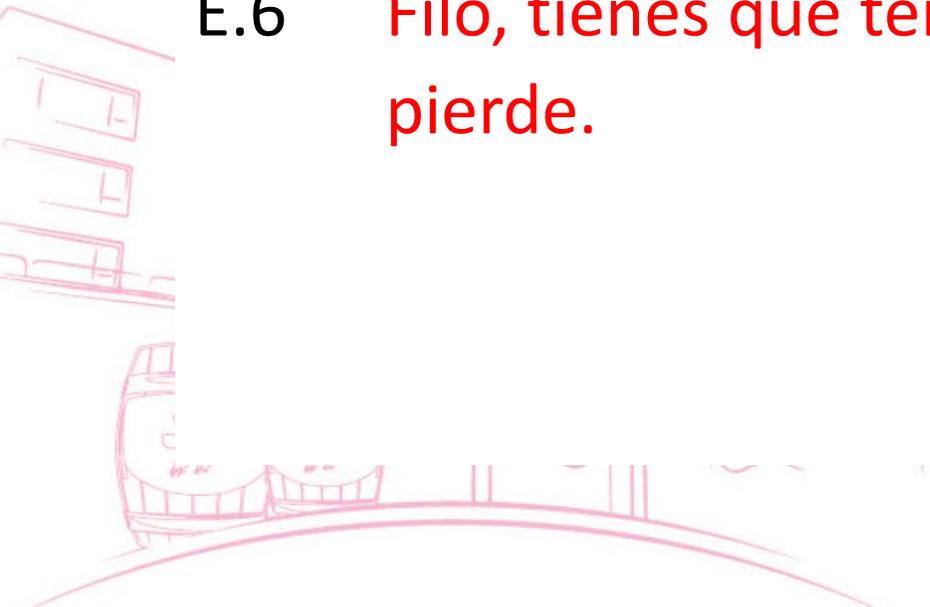
F.4 ¿Pero no les han dicho que tiene algo muy malo?

E.5 Bueno..., no nos han dicho nada seguro. A veces, por muchas pruebas que se hagan se realizan diagnósticos equivocados.



# VISITA A MARIA Y FILO

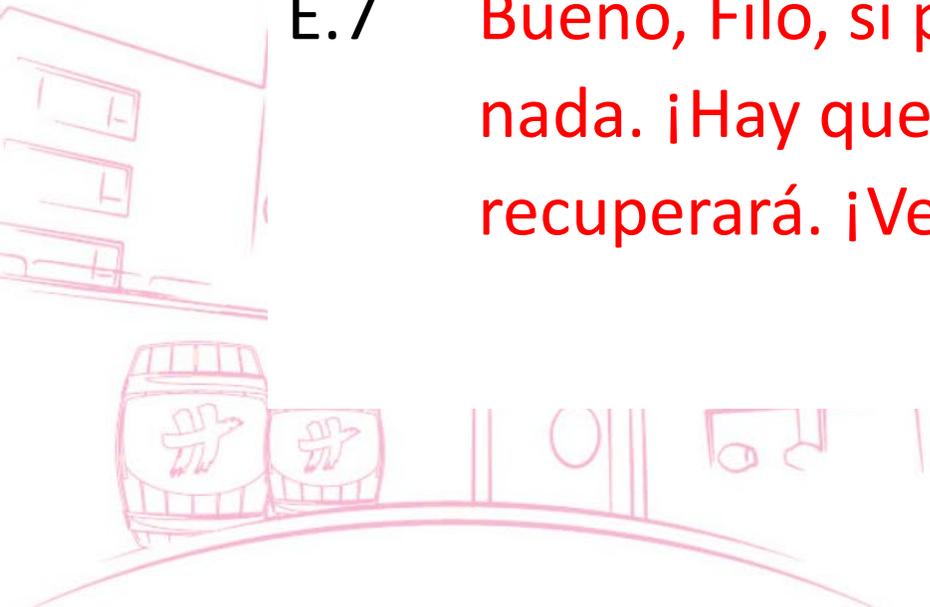
- F.5 Vosotras sois muy buenas, pero me da tanta pena verla así. Y yo me quedaré tan sola...
- E.6 Filo, tienes que tener confianza. La esperanza es lo último que se pierde.



# VISITA A MARIA Y FILO

F.6 Ya, pero nosotras llevamos mucho tiempo juntas. No me hago a la idea de que pueda morirse ya. Para mí lo es todo.

E.7 Bueno, Filo, si piensas esas cosas no vas a conseguir nada. ¡Hay que animarse, mujer! Tú piensa que se recuperará. ¡Venga!



# VISITA A MARIA Y FILO

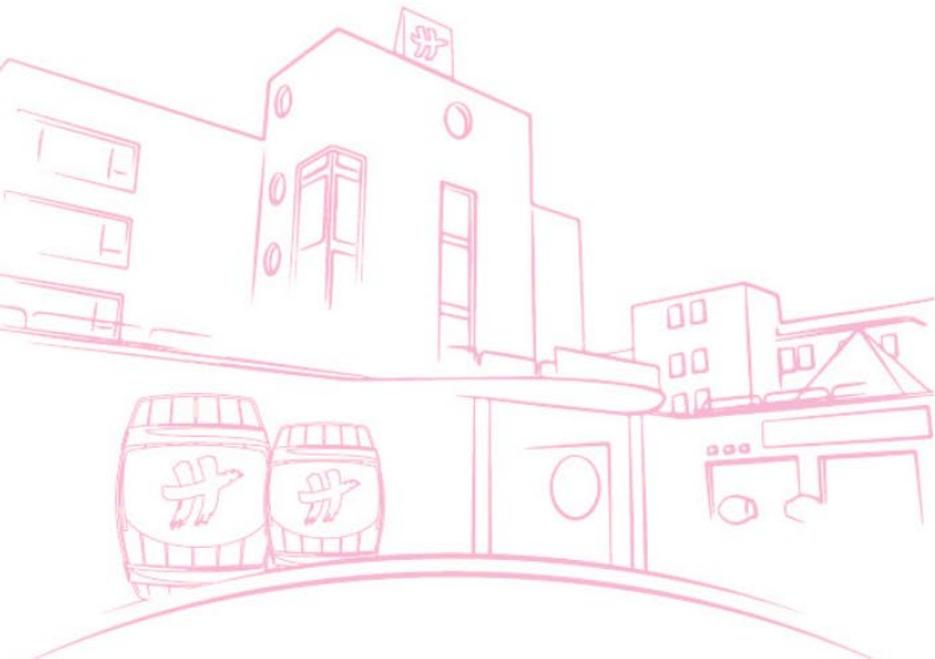
F.7 Gracias. Pero no me quedo tranquila. Está muy malita y es lo único que tengo en la vida.

E.8 **Venga. No te preocupes tanto, que ya estamos nosotros para cuidar a María. Luego volveré para ver qué tal seguís. ¡Hasta luego!**

*Salgo de la habitación con la satisfacción de haber disminuido la ansiedad de Filo.*



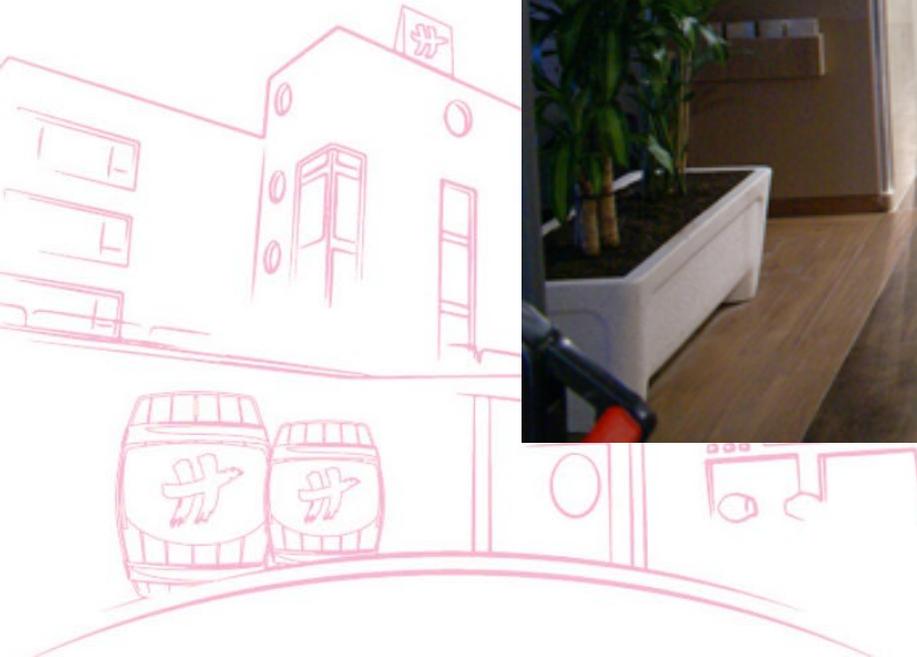
# La clave paliativa









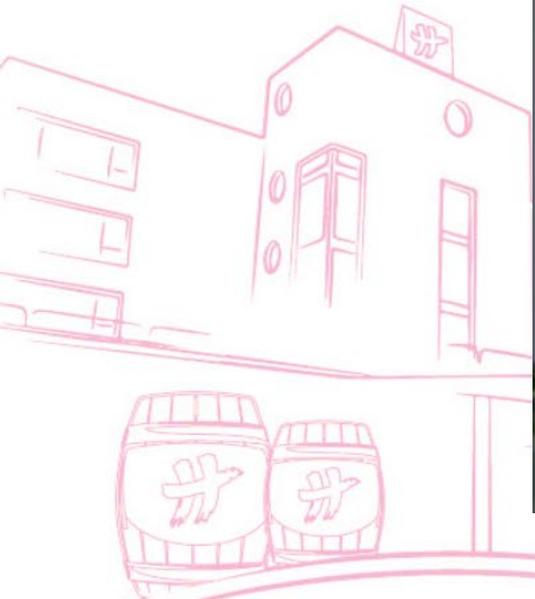






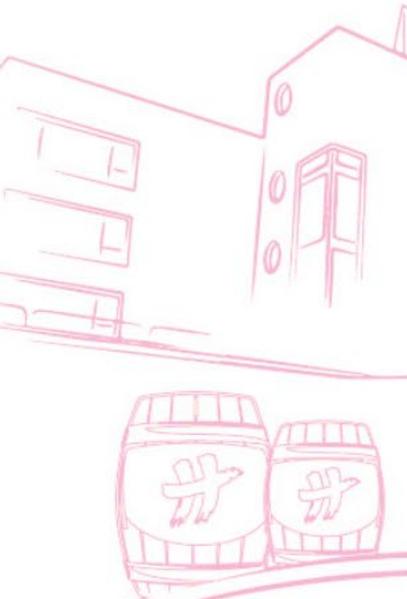










































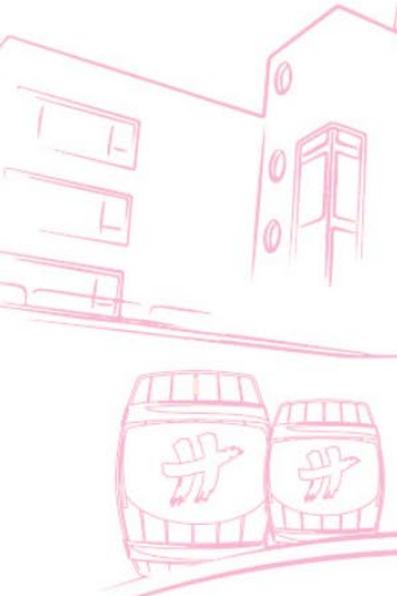












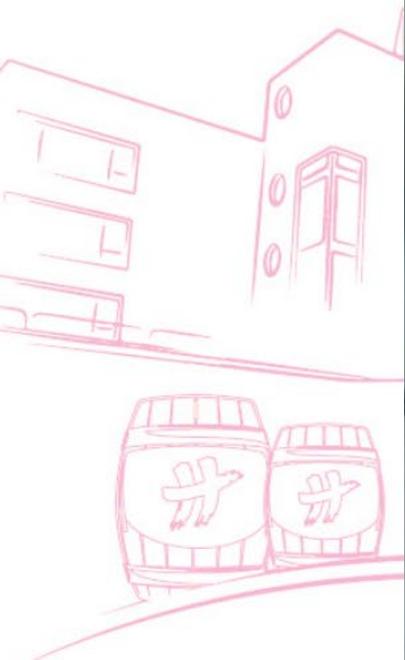
















SEMIPRESENCIAL | 30 ECTS



DIPLOMA DE ESPECIALIZACIÓN UNIVERSITARIA EN  
**CUIDADOS PALIATIVOS MULTIDISCIPLINARES**

*120 horas de prácticas en La Unidad de Cuidados Paliativos San Camilo*



PRESENCIAL | 60 ECTS



MÁSTER EN  
**INTERVENCIÓN EN DUELO**

*Capacitación para acompañar todo tipo de pérdidas*



PRESENCIAL | 60 ECTS

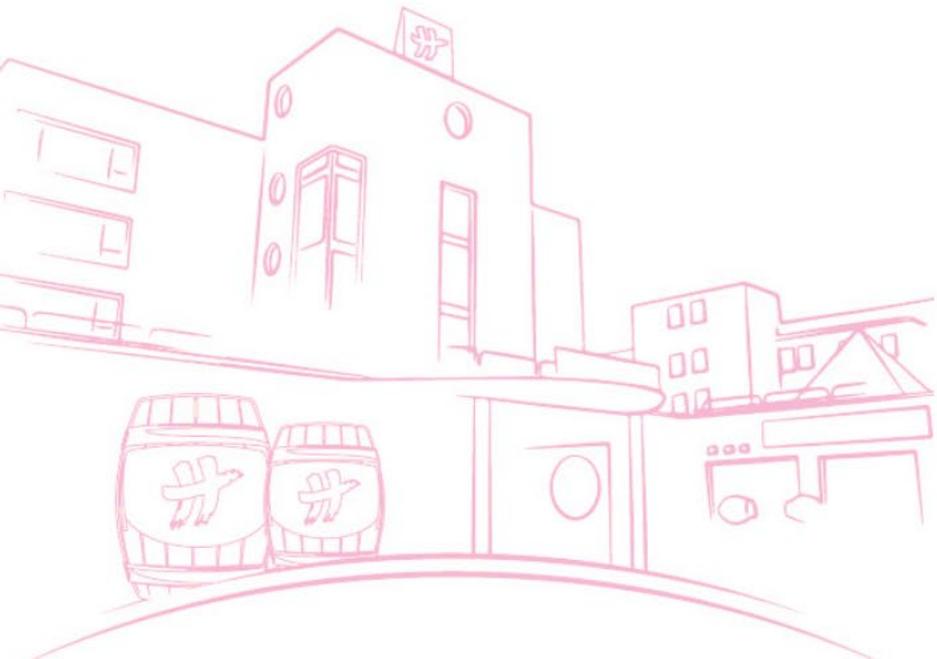


MÁSTER EN  
**COUNSELLING**

*Intervención terapéutica clave en el manejo de situaciones difíciles*



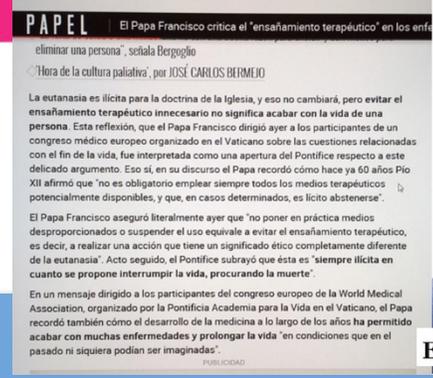
# Cultura paliativa



# “Cultura paliativa”

- No solo “cuidados paliativos”.
- Sino... conocimientos, creencias, costumbres, habilidades, leyes...
- Que se cultivan...
  - Para paliar, aliviar, cuidar en la fragilidad.





## Hora de la cultura paliativa

“Francisco escribió por carta a Vincenzo Paglia, presidente de la Academia Pontificia para la Vida. El Papa desea una **cultura paliativa**, no solo unos cuidados paliativos. Se le ve preocupado por cuidar a los más frágiles, cuidar siempre, no abandonar nunca. Francisco se opone al llamado encarnizamiento técnico (diagnóstico o terapéutico). Sabe que muchas personas mueren de una forma angustiante, con dolor y en soledad, y que para dar una respuesta adecuada se requiere "un suplemento de sabiduría, porque hoy es más insidiosa la tentación de insistir con tratamientos que producen potentes efectos en el cuerpo, pero no benefician al bien integral de la persona". El que habla es un jesuita que sabe que en los países ricos corremos "el riesgo de depender más de la disponibilidad económica de las personas que de las efectivas exigencias de curación".

(Tomado del diario el Mundo del 17 de noviembre de 2017. )



## OMS 2002

- En la última revisión de la OMS del 2002, la definición de 1990 que restringía los CP a pacientes “cuya enfermedad no puede responder a tratamiento curativo” ha sido sustituida:
- “Los CP son **un ENFOQUE** que mejora la calidad de vida de los pacientes y familias que afrontan los problemas de una enfermedad con compromiso vital, a través de la prevención y alivio del sufrimiento mediante la identificación precoz y una esmerada valoración del dolor y otros problemas físicos, psicológicos, sociales y espirituales”.



- OMS 2002: novedad: ENFOQUE:

- **1** Los Cuidados paliativos **no se limitan al cuidado del final de la vida** ya que su aplicación precoz, en combinación con tratamientos específicos para la enfermedad, ha demostrado que proporcionan una importante mejoría en la calidad de vida del paciente y la familia, pueden influenciar positivamente en la evolución y de la enfermedad y conllevan una reducción de la necesidad de tratamientos onerosos y agresivos.



- OMS 2002: novedad: ENFOQUE:

- Los Cuidados paliativos no se limitan al cuidado del final de la vida ya que su aplicación precoz, **en combinación con tratamientos específicos para la enfermedad**, ha demostrado que proporcionan una importante mejora en la calidad de vida del paciente y la familia, pueden influenciar positivamente en la evolución y de la enfermedad y conllevan una reducción de la necesidad de tratamientos onerosos y agresivos.



- OMS 2002: novedad: ENFOQUE:

- Los Cuidados paliativos no se limitan al cuidado del final de la vida ya que su aplicación precoz, en combinación con tratamientos específicos para la enfermedad, ha demostrado que proporcionan una importante mejoría en la calidad de vida del paciente y la familia, pueden influenciar positivamente en la evolución y de la enfermedad y conllevan una reducción de la necesidad de tratamientos onerosos y agresivos.



- OMS 2002: novedad: ENFOQUE:

- Los Cuidados paliativos no se limitan al cuidado del final de la vida ya que su aplicación precoz, en combinación con tratamientos específicos para la enfermedad, ha demostrado que proporcionan una importante mejoría en la calidad de vida del paciente y la familia, **pueden influenciar positivamente en la evolución y de la enfermedad** y conllevan una reducción de la necesidad de tratamientos onerosos y agresivos.



- OMS 2002: novedad: ENFOQUE:

- Los Cuidados paliativos no se limitan al cuidado del final de la vida ya que su aplicación precoz, en combinación con tratamientos específicos para la enfermedad, ha demostrado que proporcionan una importante mejoría en la calidad de vida del paciente y la familia, pueden influenciar positivamente en la evolución y de la enfermedad y conllevan una **reducción de la necesidad de tratamientos onerosos y agresivos.**

5





José Carlos BERMEJO Higuera  
[www.josecarlosbermejo.es](http://www.josecarlosbermejo.es)



[www.josecarlosbermejo.es](http://www.josecarlosbermejo.es)

