

Equidad en salud y atención centrada en la persona.

.....
“La equidad no es una cuota, la equidad es una meta” Colaboradora del Hospital Israelí
Albert Einstein - Brasil.
.....

Hablar de atención centrada en la persona sin equidad es vacío. El centrar el sistema de salud alrededor de la persona, significa respetar sus preferencias y sobre todo respetar las características individuales de los pacientes y los colaboradores, lo que significa entregar a cada uno lo que necesita de manera diferente, individualizada y sobre todo garantizando un trato digno. El significado de equidad se entiende como una inexistencia de diferencias sistemáticas entre personas o grupos poblaciones (Starfield, 2001).

América Latina es quizás una de las regiones con mayor inequidad a nivel salud, principalmente en lo relacionado con el acceso a salud y la calidad en la prestación de los servicios de salud. Estas inequidades generalmente se aumentan por las diferencias sociales, educativas y económicas en la población (Starfield, 2011). A pesar de que desde hace mucho se habla de inequidades en salud y de determinantes sociales, las acciones en esta área son pocas. Algunas situaciones como la pandemia y la globalización al igual que el auge de las redes sociales han hecho que cada vez se haga más necesario hablar y buscar maneras para que las organizaciones de salud hablen de equidad y la ausencia de ella de manera activa.
Relación entre equidad y trato humanizado

La equidad es un concepto social con una serie de derivaciones que dificultan la medición e incluso la conceptualización de cara a los pacientes y colaboradores. Las personas (pacientes, familias, cuidadores, colaboradores) pueden entender que la equidad se mide en el trato que reciben por parte de una organización de salud y que el pertenecer o no a una población específica modifica la manera en que se brinda la atención y el trato que reciben “que no lo miren como pobre” (Cano, 2016). Es necesario, por tanto, concientizar, hacer énfasis y trabajar en que las personas que pertenecen a una población socialmente discriminada no tienen por qué recibir servicios diferentes y verse afectada la manera en que se entrega la atención en salud.

Por eso la humanización y la atención centrada en la persona hablan de equidad desde el trato digno que se debe entregar a los pacientes, sus familias y los colaboradores. Es fundamental que las organizaciones se centren en reconocer el trato que se entrega a comunidades históricamente vulnerables y si el pertenecer a ellas genera actos de discriminación y/o violencia. Casos como violencia obstétrica, maltrato verbal o episodios de vulneración de derechos al no respetar costumbres culturales de comunidades indígenas son ejemplos de inequidades que no garantizan el trato digno a los pacientes. Es muy importante la manera como las personas se comunican, la forma en que se explica y se da información y cómo se respeta al otro porque al final, marca la experiencia de la persona y crea significados de calidad y humanización (Cano, 2016). En un estudio realizado en Medellín, Colombia,

usuarios en condición socioeconómica vulnerable, reconocen que la atención en salud es de calidad y equitativa cuando los hacen partícipes en todo el proceso de la atención y además cuando los tratan con respeto y dignidad. En otras palabras, que se respete lo que cada uno es y que no los miren solo como “pobres” (Cano,2016).

Es realmente importante trabajar en conjunto con las poblaciones identificadas como vulnerables para entender sus necesidades y sus puntos de vista. Esto es quizás una de las mejores estrategias para alcanzar la equidad: “nadie comprende más y mejor el punto de vista de la gente que la gente misma. Es muy difícil, casi imposible, percibir lo mismo que la gente percibe; en otras palabras, es necesario mirar las cosas a través de los ojos de la gente” (Cano, 2016). El trato digno y humanizado es fundamental, pero también es importante el tratamiento o acercamiento que se hace en salud desde la ausencia de sesgos por pertenecer a ciertas comunidades.

TRATO DIGNO EN SALUD (ADAPTADO DE PPT DE COMPAÑEROS EN SALUD MEXICO*)

Se entiende el trato digno desde su definición de la OMS, como el trato que se da con respeto, considerando creencias y preferencias culturales de los pacientes, que evite maltratos o discriminación a los mismos.

El trato digno tiene 8 dimensiones las cuales deben ser siempre consideradas en el momento de crear procesos de cara al usuario y de pensar en el trato que todos los miembros de la organización tienen con los pacientes y sus familias.

A continuación, cada una de las dimensiones:

1. **TRATO RESPETUOSO:** entendiendo esta dimensión como el saludo amable, una correcta presentación, evitar regaños al paciente o diminutivos y entender los valores culturales de los pacientes y familias.
2. **COMUNICACIÓN:** es importante entender cuál es el idioma de preferencia del paciente, usar en todo momento un lenguaje claro, alejado de tecnicismos y si es necesario, usar apoyos visuales.
3. **AUTONOMÍA:** respetar la privacidad y solicitar autorización antes de hacer el examen físico, verificar entendimiento de los diferentes procedimientos antes de iniciarlos, brindar alternativas clínicas, evitar presión a la toma de decisiones.
4. **CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD:** verificar si los pacientes durante la atención desean y prefieren estar solos o en compañía de alguien de su confianza y entregar solo información a familiares escogidos por ellos mismos. Inculcar a los profesionales de salud abstenerse de publicar comentarios con sesgos o juicios de valor sobre los pacientes en redes sociales.
5. **ATENCIÓN PRONTA:** entender la necesidad de cada persona y brindarle la atención en el momento justo.

6. **CALIDAD DE LAS INSTALACIONES Y DE LOS SERVICIOS ADICIONALES:** escuchar las voces de pacientes, familiares y colaboradores con relación a la infraestructura física y entender las necesidades individuales.
7. **ACCESO A REDES SOCIALES DE APOYO DURANTE LA HOSPITALIZACIÓN:** sobre todo relacionado con prácticas de espiritualidad o culturales.
8. **CAPACIDAD DE ELECCIÓN:** inclusive la preferencia de elección del profesional de la salud tratante y respetar el uso de diferentes alternativas terapéuticas.

REFERENCIAS.

1. Bárbara Starfield, Equidad en salud y atención primaria: una meta para todos, 2011, FORO POLÍTICAS DE SALUD, EQUIDAD Y ATENCIÓN PRIMARIA, recuperado de:
file:///C:/Users/jdurand/Downloads/mgalindo,+salud_dossier_foro.pdf
2. Cano SM, Giraldo A, Forero C. Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia. Rev. Fac. Nac. Pública 2016; 34(1): 48-53. DOI: 10.17533/udea.rfnsp.v34n1a06
3. Silva A, Pantoja F, Millón Y, Hidalgo V, Stojanova J, Arancibia M, et al. Stakeholders' perceptions of humanized birth practices and obstetric violence in Chile: A scoping review. Medwave 2020;20(9):e8047. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Marcelo-Arancibia-4/publication/347464661_Percepcion_de_actores_involucrados_acerca_del_parto_humanizado_y_la_violencia_obstetrica_en_Chile_una_revision_panoramica/links/5fdce45645851553a0cde721/Percepcion-de-actores-involucrados-acerca-del-parto-humanizado-y-la-violencia-obstetrica-en-Chile-una-revision-panoramica.pdf
4. Nivaldo Linares-Pérez y Oliva López-Arellano, 2008, La equidad en salud: propuestas conceptuales, aspectos críticos y perspectivas desde el campo de la salud colectiva Nivaldo Linares-Pérez y Oliva López-Arellano, temas y debates, recuperado de:
<https://socialmedicine.info/index.php/medicinasocial/article/view/226/484>
5. Eugenio Villar, 2007, Los Determinantes Sociales de Salud y la lucha por la equidad en Salud: desafíos para el Estado y la sociedad civil, scielo, recuperado de:
<https://www.scielo.br/j/sausoc/a/5n6TvXXpRTNydx4CsJsRm5b/?format=pdf&lang=es>
6. * Compañeros en salud: Compañeros En Salud es una organización filial de Partners In Health en México desde 2011. PIH es una organización establecida en Boston desde hace más de 30 años que trabaja para mejorar la salud de las personas que viven en condiciones de pobreza y marginación en 10 países. <https://companerosensalud.mx/>