

*Sessione Plenaria*  
*3 settembre 2015*



UNIVERSITÀ  
POLITECNICA  
DELLE MARCHE

**CRISS**

Centro di ricerca e servizio  
sull'integrazione socio-sanitaria



FACOLTÀ DI ECONOMIA  
"Giorgio Fuà"



# *La humanización* como factor de calidad de la tecnología en los servicios de salud: la contribución del voluntariado

*Giuseppe De Stefano*

CSVnet - Osservatorio nazionale del Volontariato



XXVI Congresso dell'ALASS  
**CALASS 2015**  
Ancona • 3, 4 e 5 settembre 2015

# El sector sanitario

## *La cadena de decisiones*

Políticas  
Organización  
Estructuras



# Estructuras

XXVI Congresso dell'ALASS  
CALASS 2015

Ancona • 3, 4 e 5 settembre 2015

**El aumento de la esperanza de vida** y la creciente necesidad de atención en las últimas décadas han dado lugar a una proliferación de hospitales para hacer frente a la demanda que, a su vez, provocó un aumento de los gastos con cargo al nivel medio de rendimiento de calidad de los cuidados

Presionados por la creciente demanda hubo, por lo tanto, un interés en **turn over de la ocupación de camas de hospital:** se ha producido una aceleración, es decir los pacientes son dados de alta en cuanto se acaba la fase aguda de la enfermedad.

Por lo tanto **los pacientes que tenemos en nuestras comunidades** han aumentado y aumentarán aun más: los pacientes con cáncer, enfermos terminales, enfermos mentales, los ancianos de la tercera y cuarta edad, especialmente los frágiles.



# Organización

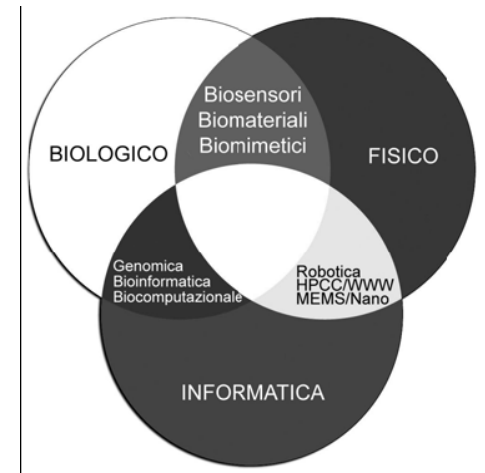
XXVI Congresso dell'ALASS  
CALASS 2015

Ancona • 3, 4 e 5 settembre 2015

La revolución de la organización del sistema de salud encuentra un gran impulso en la evolución exponencial de las tecnologías sanitarias y de la comunicación.

INFORMATICA, ROBÓTICA Y ELECTRÓNICA,  
DIAGNÓSTICOS Y NANOTECNOLOGÍA  
NANOMEDICINA, BIOMATERIALES,  
BIOTECNOLOGÍA, ETC.

*Proporcionan grandes oportunidades en todas las áreas de la organización: desde la central de reservas al tratamiento, desde el diagnóstico hasta la prevención y la rehabilitación.*





# Políticas

XXVI Congresso dell'ALASS  
CALASS 2015  
Ancona • 3, 4 e 5 settembre 2015

Decisiones políticas están marcados por la complejidad de los fenómenos como por la fragmentación de los enfoques. Estas alimentan en décadas recientes el consumismo y la invasión exasperada de la tecnología.

La sociedad y las decisiones por lo tanto causan unos eventos que se manejan en privado, porque ajenos a las posibilidades de incrementar el consumo gracias a la posibilidad técnica de recuperación.

La crisis económica está provocando un cambio?



# El voluntariado

XXVI Congresso dell'ALASS  
CALASS 2015

Ancona • 3, 4 e 5 settembre 2015

## Las funciones típicas

### •El servicio

Varios servicios en materia de salud se han basado en las organizaciones de voluntariado. Funciones auxiliares en la actividad hospitalaria. El monitoreo constante en todo el territorio. Promoción de las mejores prácticas y las actividades de prevención.

### •L' advocacy

El esfuerzo para crear la opinión pública con el fin de influir en las políticas y la asignación de recursos dentro de los sistemas económicos y sociales.



XXVI Congresso dell'ALASS  
CALASS 2015  
Ancona • 3, 4 e 5 settembre 2015

# El impacto del voluntariado en el sistema de salud

## ***Los elementos básicos***

El sistema de salud

Los servicios esenciales

La calidad



XXVI Congresso dell'ALASS  
CALASS 2015  
Ancona • 3, 4 e 5 settembre 2015

# El sistema de salud

Con los servicios organizados de gestión de los servicios (centros de llamadas, reservas online, etc.), la que ofrece es un servicio de Salud cada vez más caracterizado por las tecnologías y por lógicas de empresas con el riesgo de no tener en cuenta la persona que sufre como "ser humano", que tiene cuerpo, mente y psique.

Estructuras articuladas y costosas no se interesan por las **PERSONAS QUE NECESITAN CUIDADOS** sino de los **ARTÍCULOS DE CUIDADO**





# El sistema de salud

XXVI Congresso dell'ALASS  
CALASS 2015  
Ancona • 3, 4 e 5 settembre 2015

Emergencias en el territorio, la promoción de la donación de sangre y de órganos, ayuda para los enfermos terminales, payasos en las salas de pediatría, la gestión de los puntos de información, el apoyo material y espiritual en la sala, etc.

Estas son la respuesta constante de voluntariado lo que determina un salto cualitativo es decir **mejores relaciones** y mejoras en las **funciones esenciales** de los servicios de salud.



XXVI Congresso dell'ALASS  
CALASS 2015  
Ancona • 3, 4 e 5 settembre 2015

# El sistema de salud

## *Voluntariado y servicios tecnológicamente avanzados*

**Papel pasivo** – ejemplo: supervisión remota de sensores ambientales por parte de operadores

**Participación limitada** – ciudadano o cuidadores realizan procedimientos repetitivos simples

**Colaboración interactiva** – dispositivos y servicios en los que un ciudadano o cuidadores utilizan sus conocimientos para interactuar con los operadores para controlar de forma remota

**Autonomía** – los ciudadanos y los cuidadores tienen el poder de tomar decisiones y gestionar dispositivos en circunstancias predefinidas



***Formación para el Tercer Sector***



# Los servicios esenciales

XXVI Congresso dell'ALASS  
CALASS 2015

Ancona • 3, 4 e 5 settembre 2015

Los **servicios esenciales** hasta ahora se han considerado aquellos servicios mínimos necesarios para garantizar el tratamiento de los enfermos. Evolución en el sentido de humanización debe implicar una transición gradual

**CURAR** → **CUIDAR a los enfermos**

La "**cura**" está ligada a una concepción de la medicina en que es predominantemente la cara biológica y el paciente es tratado como un objeto;

El "**cuidado**" se refiere a una concepción holística del paciente en el que también se consideran los componentes psicológicos, sociales y espirituales del hombre como *persona*.

El paciente necesita a su lado a los operadores preparados para tratar con eficacia, pero también aptos para expresar la solidaridad humana, la comprensión y la compasión como **parámetros esenciales** de la **producción de cualquier servicio de salud**.



# La calidad

XXVI Congresso dell'ALASS  
CALASS 2015  
Ancona • 3, 4 e 5 settembre 2015

El voluntariado interviene en todas las dimensiones de la calidad:

**Dimensión técnica:** la cobertura real de las necesidades de diagnóstico, tratamiento y salvamento

*(servicios de emergencia, gestión de clínicas)*

**Dimensión organizativa:** el respeto a los derechos y necesidades de los pacientes y la satisfacción de los profesionales de la salud

*(Protección de los derechos, comprobación de la eficacia de los servicios, Tribunal de derechos de los enfermos)*

**Dimensión ambiental:** estructura acogedora y serena

*(Voluntariado en hospital, asistencia en sala y pasillo)*

**Dimensión económica:** la gestión adecuada y la optimización de los recursos

*(Tribunal de derechos de los enfermos, comités de asesoramiento sobre la gestión de los recursos económicos y no)*

**Dimensión relacional:** relación interpersonal adecuada incluso en las relaciones con profesionales de la salud.

*A las categorías típicas de profesionales ahora hay que añadir más gente experta en humanidad, papeles indispensables, siempre que estén adecuadamente preparados, competentes, conforme a las necesidades de nuestro tiempo: profundamente convencidos de lo importante que es el papel que personifican y motivados profundamente a la misión.*



XXVI Congresso dell'ALASS  
CALASS 2015  
Ancona • 3, 4 e 5 settembre 2015

# Voluntariado y decisión política

Hasta ahora para el que decide, la **humanización** se ha convertido en el objetivo de "cuidar" al paciente en su totalidad en un contexto de fragmentación y especialización.

En el sistema de los servicios, el paciente es el principal interlocutor, una entidad responsable y no sólo un receptor pasivo de los servicios al que se quita toda autonomía.

La humanización afecta todos los aspectos y todas las etapas de la atención y del tratamiento; desde el ingreso hasta la alta (la atención a la salud, calidad de vida del paciente, aspectos relacionales, facilitar la continuidad de la atención).

**Esto ya no es suficiente!**

Hace falta **una dimensión social y política de humanización.**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en los años 90 del siglo pasado había resumido su programa

**"Dar años a la vida, dar vida a los años".**



XXVI Congresso dell'ALASS  
CALASS 2015  
Ancona • 3, 4 e 5 settembre 2015

# Voluntariado y decisión política

Los nuevos retos de la **humanización** están reunidos en la función de **advocacy** del voluntariado.

Salud debe entenderse también: el equilibrio psicológico, satisfacción emocional, la capacidad de cumplir con su vida social.

El voluntariado debe conducir al tomador de decisiones y la medicina en establecer nuevas metas, como la lo de curar, mejor dicho, cuidar también si es imposible sanar; a saber, garantizar a enfermos crónicos o terminales una mejor calidad de vida y una continuidad en la atención.



XXVI Congresso dell'ALASS  
CALASS 2015  
Ancona • 3, 4 e 5 settembre 2015

# Voluntariado y decisión política

El voluntariado debe recoger este reto y llevarlo a cabo en un intento de cambiar la lógica de la intervención de la humanización de la salud hasta llegar a un sistema que asegura una

## **RED DE CUIDADO**

**Prevención y asistencia que aplican las **oportunidades tecnológicas** para crear un sistema eficiente y no viciado y especulativo.**



XXVI Congresso dell'ALASS  
CALASS 2015  
Ancona • 3, 4 e 5 settembre 2015

# Voluntariado y decisión política

La Humanización aumenta si el sistema comprueba que hay igualmente en el territorio y entre los territorios una red que funciona de acuerdo con la siguiente correspondencia:

- 1. La calidad en la atención de la salud aumenta la calidad de vida.**
- 2. La calidad de vida determina la calidad en la atención a la salud.**





# El caso de la soledad

XXVI Congresso dell'ALASS  
CALASS 2015  
Ancona • 3, 4 e 5 settembre 2015

Un ejemplo didáctico: uno de los mayores sufrimientos del nuevo siglo, la soledad.

**La soledad de la vejez**

**La soledad de los enfermos**

**La soledad de los niños y de los adolescentes**

**La soledad existencial**

**La soledad relacional**

El voluntariado históricamente realiza de manera no sistemática las funciones que garantizan al individuo una red de afecto y protección general y que le pueda acompañar a lo largo de la existencia hasta el final. El tomador de decisiones debe garantizar que esta red se convertirá sistemáticamente en la consideración de que come se dice en Napoli

***Se po' campà senza sapè pe' ché,  
ma nun se po' campà senza sapè pe' chi!***