

## En tiempos divididos, un enfoque en la experiencia humana nos conecta

¿Qué encontrarás en este artículo?

Descripción de la problemática de equidad e inclusión, estrés y agotamiento de los servidores de salud en la época de la pandemia

¿A quién va dirigido?

Nexa Organización, Nexa EDU, Nexa Nightingale.

Fecha de publicación:

15 de febrero 2022.

### Un compromiso con la acción

La Declaración para la Experiencia Humana comienza con estas palabras: “Nuestra experiencia durante el último año ha cambiado la base de la atención médica para siempre, exponiendo debilidades sistémicas y heridas que ya no pueden seguir sin tratamiento”.

Esta declaración captura mucho de lo que estamos experimentando durante los últimos dos años de la pandemia. La realidad de la época en la que nos encontramos, no solo en el cuidado de la salud, sino en la sociedad en general, han expuesto mucho de lo que estaba latente debajo de la superficie de nuestra humanidad.

Los problemas de equidad e inclusión, de estrés y agotamiento, de división y conceptos erróneos e incluso la existencia de "verdades" alternativas han causado rupturas en nuestra conexión, debilitando los cimientos de nuestra sociedad.

Durante mucho tiempo, los problemas que no hemos abordado por completo han persistido y erosionando lo que nos conecta como personas.

El trabajo de la atención médica se basa en una idea: somos seres humanos que cuidan de seres humanos. E incluso con nuestras diferencias más profundas, esta idea nos brinda una base sobre la cual debemos apoyarnos.

En la labor de la salud, todos se comprometen a cuidar, curar o ayudar a otros a vivir los días que quedan con dignidad y respeto. Aquellos que buscan atención médica como pacientes o se dedican a ella como cuidadores lo hacen por la misma razón. Esta necesidad humana básica abordada en la experiencia del cuidado de la salud es un terreno común.

Mientras que, en un mundo de mil millones de historias y experiencias, nuestras necesidades básicas y comunes no flaquean.

Independientemente de nuestras diferencias, nosotros, como seres humanos, buscamos

nuestra propia experiencia de atención médica o humana: queremos ser escuchados, de una forma que podamos entendernos, ser tratados con dignidad y respeto. – y en los encuentros asistenciales saber sobre nuestra salud y bienestar que es nuestra mayor prioridad.

En estos momentos; somos nuestras necesidades, esperanzas y sueños. Sin embargo, incluso en estos momentos tan delicados de la pandemia, vemos también cómo la apariencia o la percepción de las personas aún conduce a una atención no equitativa, con diferencias en el acceso y las disparidades claras y medibles.

Un compromiso con la experiencia humana es un terreno común donde todos podemos simplemente declarar que las cosas son importantes. Finalmente, debemos pasar a la acción sobre las cosas que pueden conectarnos.

**La Declaración para la Experiencia Humana nos llama no solo a considerar, sino también a actuar sobre cuatro compromisos fundamentales:**

1. Reconocer y dismantelar el racismo y los prejuicios sistémicos, abordar las disparidades y brindar la atención más equitativa y de la más alta calidad posible.

La evidencia es indiscutible de que los resultados varían debido a quién eres y cómo te ves. La realidad de un enfoque en la experiencia humana significa que no podemos permitir que continúe este sistema de disparidad entre las personas, no importando la raza o el color de la piel.

2. Comprender y actuar sobre las necesidades y vulnerabilidades del personal sanitario para honrar su compromiso, reafirmar y revitalizar su propósito. El futuro de la atención médica como un sistema global hoy se encuentra en un terreno debilitado, ya que a medida que crece la cantidad de personas a las que cuidamos, disminuyen aquellos que eligen el cuidado como su camino.

El agotamiento, el estrés, la ira y la depresión son las palabras que las personas usan sobre su experiencia de trabajo en el cuidado de la salud hoy en día.

3. Reconocer y mantener un enfoque en lo que más importa a los pacientes, sus familiares y cuidadores para garantizar una atención sin igual y un compromiso con la salud y el bienestar. “Lo que más importa” no es solo una simple frase; es una pregunta confusa y estimulante que llega al corazón de nuestro ser como individuos.

Preguntar esto tanto colectiva como individualmente, nos permite conocer qué motiva a las personas, qué las mueve y qué las asusta. Esta es la esencia de nuestra humanidad hoy en día.

4. Colaborar a través del aprendizaje compartido dentro y entre organizaciones, sistemas y el continuo de atención médica más amplio para forjar un nuevo camino audaz hacia un sistema de atención médica más centrado en el ser humano, equitativo y eficaz.

Este cuarto compromiso es una declaración de cómo debemos avanzar. Es cómo un

compromiso con la experiencia humana puede servir como un vínculo para nuestra conexión humana.

Hemos vivido una pandemia que despertó el miedo a lo desconocido, creó incertidumbre sobre cómo actuar y elevó nuestros instintos básicos de supervivencia. Nuestra propia naturaleza humana de cuidar de nosotros mismos y de nuestras familias hizo que muchos se encerraran en sí mismos, pero en la timidez a menudo causada por el miedo y las mismas brechas que esto expuso, también reveló el gran potencial que tenemos.

Fue a través de la colaboración y la conexión que se descubrieron soluciones a la pandemia; fue a través del esfuerzo de la comunidad que las olas de la pandemia aumentaron o disminuyeron. Experimentamos de primera mano cómo nuestro compromiso con la conexión y la colaboración puede generar resultados positivos.

Considero que este trabajo no será fácil. Las fisuras de la sociedad son reales y están siendo alimentadas por aquellos que encuentran valor en su existencia o consuelo en su presencia. Creo que somos más fuertes cuando reconocemos que esas diferencias han permeado la superficie, y en lugar de nutrirlas mirando hacia atrás o hacia abajo, nos ponemos de pie y miramos hacia adelante.

Estas ideas se exponen en los acuerdos fundacionales de The New Existence, un

esfuerzo impulsado por miles de miembros de la comunidad global preocupada por la salud humana, donde se menciona cómo puede y debe ser el futuro de la salud y la atención médica; lo que nos pedirá que hagamos en la práctica, en los procesos, la política; y como personas avanzar en la atención médica.

#### Qué esperamos que suceda:

- Todos somos humanos en el cuidado de la salud y debemos reconocer y actuar juntos en lo que nos afecta
- Insistimos en la equidad en el cuidado de la salud
- Nos comprometemos a trabajar mejor juntos, durante y más allá de este momento
- Saldremos de esta crisis como mejores seres humanos, organizaciones y sistemas

Lo que subraya esta idea es nuestra experiencia compartida, cómo debemos actuar, en que debemos insistir, en qué nos comprometemos, y sobre todo que tenemos claro el resultado.

Cuando nos enfocamos en la experiencia humana que se encuentra debajo de toda la retórica, encontramos oportunidad e inspiración, conexión y causa. No es la respuesta a todo lo que nos aqueja, sino un camino por el que podemos y debemos andar. Hay trabajo por hacer para abordar el odio; hay mentes que nunca cambiarán, pero no podemos ni debemos dejar que aquello que busca dividirnos nos destruya.

La experiencia humana se trata de honrar todas las voces, pero nosotros también debemos

establecer nuestros límites y mantenernos firmes para que las voces de odio o daño no estén alineadas con estos valores.

Que los esfuerzos por menospreciar a las personas o las ideas porque no te gustan. Estos no son los ideales que nos unen. Más bien, es en nuestro compromiso con la experiencia humana a través del cual podemos comenzar a reconectarnos.

Una conversación sobre la experiencia es un terreno claro y común. Desafía a aquellos que buscan dismantelar versus construir. Brinda un espacio para mirar y actuar por encima del ruido y no nos permite pasar por alto que debe ser cuestionado y abordado. Un enfoque en la experiencia humana nos conecta.

La pregunta aquí es tener claro lo que importa para cada uno y los demás, llegar a un lugar para el discurso constructivo, la expansión y el intercambio de conocimientos.

La pregunta ahora es, qué podemos hacer cada uno de nosotros para influir y garantizar que una conversación sobre la experiencia humana nos lleve hacia la mejora. Al hacerlo, podemos preguntarnos:

- ¿Cuál es mi experiencia, qué importa y qué es importante?
- ¿Cómo entiendo y aprecio lo que es importante para los demás?
- ¿Cómo superamos la división para encontrar lo que nos une?

- ¿Qué podemos hacer para transformar la experiencia humana en el cuidado de la salud como individuos, organizaciones y sociedad?

No sugiero un camino o una solución, sino que se fomente un ambiente propicio de preguntas con un compromiso de acción. Al hacerlo, podemos aplanar el camino hacia un futuro más brillante para nosotros, nuestras familias, cuidadores, acompañantes y nuestro mundo.

Sí, algunos pueden decir que este es mi mayor ideal interior, pero ¿por qué, después de tanto gris, confusión y miedo, deberíamos ahora construir sobre la esperanza? Reafirmo que un enfoque en la experiencia humana nos conecta, y ese es un enfoque con el que pido a todos que se comprometan con energía.

### Finalmente

Si bien los años de pandemia han revelado algunos de los peores de la humanidad, creo que ha desatado lo mejor de nosotros. Ha expuesto oportunidades y propósitos claros; ha planteado cuestiones críticas; ha despertado problemas latentes durante demasiado tiempo que ahora deben abordarse juntos. Debemos y lo haremos. La comunidad de experiencia está preparada para actuar y conocemos el poder de su intención. Espero que todos se unan con sus palabras, prácticas y acciones mientras construimos juntos el futuro de la experiencia humana.

Wolf, J. A. (2021). In divided times, a focus on human experience connects us. *PXJ*, 8, Issue 3(1), págs. 1-4.