

## **El Desgaste en el profesional de Cuidados Paliativos**

Psic. Cliserio Rojas Santes

El personal dedicado a proporcionar Cuidados Paliativos desde el inicio tiene que tener una gran vocación de servicio, pues en general los pacientes necesitan no sólo una gran empatía para comprenderlos, sino que también de muchos otros conocimientos que hacen de la atención algo verdaderamente integral. El paciente y su familia se enfrentan obviamente a muchos síntomas producto de la enfermedad o del mismo tratamiento, a las opiniones de otros familiares o equipo de salud que sólo desean “lo mejor” para él, a personal no capacitado en el tema y que pueda orientar y dar el servicio, a la burocracia administrativa de un sistema de salud que todavía no está preparado para ofrecer una verdadera atención paliativa, y por si eso fuera poco, se enfrenta a sus miedos, a los mitos que hacen que la tranquilidad y paz deseada para estos momentos sea muy difícil.

El profesional entonces - además de estar armado de una gran vocación - debe tener una buena dosis de tolerancia a la frustración y saber manejar lo que tanto le apasiona: dar dignidad a una persona enferma en una de las crisis más difíciles que se pueda enfrentar, la cercanía con la muerte.

El atender a personas en CP requiere un gran sentido de introspección, ya que quien lo ejerce se debe preguntar: ¿Qué es lo que me lleva a dedicarme a este servicio? Alguna experiencia personal, ver el sufrimiento del otro o algún otro interés en particular. También es importante desarrollar la seguridad en uno mismo pues, así como hay personas que valoran y agradecen la atención, existen otras que - debido a los mitos creados alrededor del cuidado paliativo - ven al personal como a un verdadero villano. Conocer las propias cualidades y áreas de oportunidad también es una herramienta más para saber cuáles son las tareas pendientes a realizar. Es importante enfatizar que para que alguien pueda ser ayudado necesita primero estar consciente de esa ayuda y solicitarla: el trabajo del equipo es hacer lo beneficioso de la atención paliativa. No hay que olvidar que la profesión es sólo una parte de la vida de una persona, pues mientras más atiende todas sus áreas, mejor se sentirá apreciado, valorado y lo llevara a su realización humana.

¿Qué pasa cuando el personal paliativo no toma en cuenta las anteriores anotaciones? Después de la década de los 70's y ya entrados los 80's del siglo pasado se empezó a hablar del desgaste emocional que sufre una persona que trabaja en la atención personal a más personas, ya que está expuesta a todas sus necesidades, problemas y sufrimientos, además de eso puede verse reflejado que - a pesar del esfuerzo el paciente o sistema de salud - no esté igualmente comprometido o que las circunstancias se vuelvan en contra.

Hay tres conceptos que es importante señalar y no confundirlos, pues dependiendo de ello podemos detectar dónde es que está el problema y, por ende, como aplicar la solución.

**Desgaste profesional o *burnout*.** El síndrome de *burnout* denota un estado de completa

fatiga física, emocional y mental, acompañado de una disminución de la capacidad de rendimiento. El término inglés *burnout* significa *estar quemado*. Las personas que padecen este trastorno sienten un agotamiento extremo y, con frecuencia, vacío interior, generado por las condiciones laborales en las que se vive. Tres componentes principales son: Agotamiento emocional o pérdida de energía; despersonalización o pérdida del entusiasmo; disminución de la autoeficiencia o pérdida de la confianza. Algunos autores le llaman estrés laboral más pronunciado, pues al afectar en tres dimensiones la persona puede no hacerse consiente de lo que está viviendo achacando las causas a otra cosa.

**La fatiga por compasión.** Es considerada como un tipo de estrés resultante de la relación de ayuda terapéutica, de la empatía y del compromiso emocional. Este término visibiliza una realidad que afecta específicamente a profesionales que trabajan con el objetivo de aliviar el sufrimiento en la vida de las personas que atienden, aparte de ser vulnerables a otros tipos de estrés o al desgaste por el trabajo. Es el estrés generado al estar en contacto con pacientes que se hallan en un estado de profundo dolor - entendiendo éste como sufrimiento físico, psicológico, social y espiritual - y que precisan de un profundo cuidado, de una intervención a nivel físico, psicológico, social y espiritual. Lo podemos ver en personal de salud y/o voluntarios que, al no tener una preparación adecuada para hacer frente a este acompañamiento, puede llegar a sobreinvolucrarse con el paciente.

Hay algo importante que se nota en muchos de los equipos de atención y esto es lo que se ha llamado satisfacción en la compasión, que no es otra cosa que la percepción del bienestar personal y profesional derivado de realizar adecuadamente una labor de asistencia; incluye el placer que se obtiene al ayudar a personas en situación de vulnerabilidad, apoyar causas que mejoran la calidad de vida de la persona o que contribuye a una mejor sociedad. Las personas que son más comprometidas con su causa corren el riesgo de que no perciban que están en un riesgo de desgastarse a tal grado que un día ya no encuentran satisfacción en lo que antes era motivación de vida.

Hay otro punto a tomar en cuenta: En la atención de los cuidados paliativos existen las recomendaciones directas de la OMS (Organización Mundial de la Salud), pero a nivel local las legislaciones y los usos y costumbres de cada país e incluso región es diferente porque - aunque el conocimiento científico y tecnológico avanza cada vez más - la forma de aplicar el cuidado y atención al paciente generan crisis en la identidad del profesional y su objeto de trabajo al tener que enfrentarse a desafíos éticos y morales, creados por las discrepancias que existen entre lo que saben que es lo correcto, en otras palabras, el deber ser y lo que es posible realizar en las instituciones de salud, de acuerdo con sus políticas, normas, reglas y recursos, aunado a esto los recursos económicos cada vez más limitados para lograr atender las necesidades de los pacientes con calidad, con sentido humanista y en un contexto bioético provocando en los profesionales de la salud una carga moral y emocional compleja, que se denominada estrés moral.

Miguel Marín Tejeda en su libro *Cuídate para cuidar a otros*, nos hace una interesante reflexión acerca de todo lo anterior, pues es imprescindible tomar cartas en el asunto. Muchos grupos de trabajo llegan a desgastarse pues se minimiza esta área tan importante: el trabajar

con personas vulnerables requiere un compromiso personal de, primero estar bien uno mismo para generar bienestar en el otro.

**Autoevaluación.** Es importante ser sincero con uno mismo y realizar autoevaluaciones periódicas que nos den luz de cómo nos sentimos y si seguimos estando preparados para hacer lo que nos gusta. Esta evaluación incluye los siguientes rubros:

- Problemas con el área de trabajo: demasiado cansado, compromiso en exceso, trabajo bajo presión recurrente, tareas en exceso.
- Problemas con el área de control: no trabajar en equipo, autoridad no definida, excesivo control en las encomiendas.
- Problemas en el área de las recompensas: no sentirse valorado y reconocido el trabajo, no sentir satisfacción por lo que se hace.
- Problemas con el área de comunidad: no sentirse aceptado e incluido en el grupo, demasiada división, poca convivencia.
- Problemas con el área de justicia y equidad: falta de respeto, discriminación y favoritismos.
- Problemas en el área de los valores: actitudes y comportamientos faltos de ética profesional, perder la motivación y el sentido de participación.
- Problemas propios de la labor asistencial: falta de organización, riesgo de daño, no limitar la vida personal de la profesional.

Si logramos hacer esta autoevaluación y ser honestos, preguntémonos: ¿Qué nos mantiene ahí?, es importante hablarlo en equipo y de preferencia con un profesional que proporcione el acompañamiento adecuado sin perder de vista que es de lo más normal tener algún tipo de desgaste, lo que no es conveniente es dejarlo de lado. De acuerdo a la literatura hay factores que se asocian al desgaste, como por ejemplo el género (ser mujer), la edad (las personas más jóvenes), el estado civil (la soltería), la escolaridad (el bajo nivel de escolaridad), así mismo la personalidad, el nivel de expresión emocional: estos factores, aunados al estrés laboral, hacen que pueda desarrollarse algún tipo de depresión.

Maslach es quien tiene el inventario más conocido en el área: MBI (*Maslach Burnout Inventory*) y que se puede obtener más fácilmente, pero esa herramienta se hace viva cuando los coordinadores de los equipos de cuidados paliativos y de cualquier otra área de salud la ponen en práctica, no basta con sólo mencionarlo como algo que puede llegar a pasar, sino como algo real que si no lo atendemos puede dañar seriamente a nuestro equipo de salud.

***Para saber un poco más:***

Bosqueda Marissa, *Quemados El síndrome de Burnout*, Editorial Paidós, 2013  
Marín Tejada Miguel, *Cuídate para cuidar a otros*, Editorial PAX, 2016.