



ENSAYO

La hospitalidad en el cuidado de enfermería

Díaz Manchay Rosa Jeuna¹, Cervera Vallejos Mirtha Flor², Rodríguez Cruz Liseth Dolores³, Guerrero Quiroz Soledad Elizabeth⁴, Saavedra Covarrubia Mirian Elena⁵, Nuñez Odar Adela Rosanna⁶

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

RESUMEN

Historia del artículo:

Recibido el 10 de octubre de 2018
Aceptado el 10 de diciembre de 2018

Palabras claves:

Hospitalidad
Cuidado
Enfermería
Humanización
Hospital

El ensayo tiene como objetivo identificar de qué manera la hospitalidad es ofrecida durante el cuidado de enfermería. La práctica de la hospitalidad se realiza desde los albores de la humanidad, y es un valor necesario para la humanización de la salud, donde el hospital se considera la casa que acoge al huésped o sea el paciente, en la mayoría de veces junto a su familiar acompañante, y como anfitrión principal están los enfermeros, quienes permanecen en diferentes momentos y circunstancias muy cercanos a la persona sufriendo. Se concluye que la hospitalidad proporcionada en el hospital abarca buen trato desde el saludo amable, pasando por la cortesía, el sentido del humor hasta la gran preocupación porque los pacientes continúen confortables en su estancia mientras recuperan la salud, además es importante las comodidades en las instalaciones y los servicios que se ofrecen, aspectos que conducen a humanizar la salud.

Hospitality in nursing care

ABSTRACT

Keywords:

Hospitality
Care,
Nursing,
Humanization,
Hospital.

The objective of the is essay to identify how hospitality is offered during nursing care. The practice of hospitality is carried out since the dawn of humanity, and is a necessary value for the humanization of health, where the hospital is considered the home that welcomes the guest or the patient, in most of the times together with their family companion, and as the main host are the nurses, who remain at different times and circumstances very close to the suffering person. It is concluded that the hospitality provided in the hospital includes good treatment from the friendly greeting, through courtesy, sense of humor to the great concern because patients remain comfortable in

1 Doctora en Ciencias de Enfermería. Coordinadora de asuntos académicos de la Escuela de Enfermería de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. E-mail: rdiaz@usat.edu.pe

2 Doctora en Ciencias de Enfermería. Docente de la Escuela de Enfermería de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. E-mail: mcervera@usat.edu.pe

3 Maestra en Enfermería. Docente de la Escuela de Enfermería de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. E-mail: lrodriguez@usat.edu.pe

4 Doctora en Ciencias de Enfermería. Subdirectora del departamento de ciencias de la salud de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. E-mail: sguerrero@usat.edu.pe

5 Doctora en Ciencias de Enfermería. Directora de la Escuela de Enfermería de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. E-mail: mssaavedra@usat.edu.pe

6 Maestra en Ciencias de Enfermería. Docente de la Escuela de Enfermería de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. E-mail: anunez@usat.edu.pe

their stay while they recover their health, it is also important the comforts in the facilities and services that are offered, aspects that lead to humanizing health.

Introducción

Todos los investigadores de la hospitalidad en enfermería, han recurrido a las mismas o parecidas fuentes documentales como son la Biblia, la Odisea, la Tradición Cristiana y el Corán. Desde siempre y para siempre la ética, los cuidados y la espiritualidad, manifiesta latente, se introyecta en el ser profundo de los pensamientos y actividades hospitalarias de enfermería. También la moral fue patrimonio de la hospitalidad de todos los tiempos y lugares. Pero estos pensamientos, estas actividades, este vivir y este proceder se ha de notar, se ha de apreciar, se ha de ver plasmado en lo que cada profesional siente y realiza. Por tanto, no se ha de reducir a lo privado. Si nuestra ética, si nuestro recibir al necesitado, al viajero, al extranjero, al enfermo en nuestra casa, en nuestro hospital, en nuestra enfermería, se redujera a algo privado no generaría cultura profesional. No significaría ni propondría unos retos para el futuro. No resultaría una fuente de valores y cuidados bien logrados¹.

Las dimensiones y motivaciones para practicar la hospitalidad son: Antropológica: llamados a acoger al otro y a construir una casa común, un mundo habitable, fraterno; Religiosa: Dios acoge con amor y misericordia al ser humano y nos pide hacer lo mismo entre los hombres; Psicológica: sólo en el “nosotros” podemos ser tú y yo en plenitud, desde la acogida mutua; Social: la solidaridad nos llama a mejorar el mundo y la sociedad, dando, compartiendo y haciendo algo por los demás, en especial los más desfavorecidos. Y no puede haber una hospitalidad que no sea humana, no hay hospitalidad sin humanización². En ese sentido la hospitalidad como valor y virtud ética, ocasiona satisfacción en el paciente y en enfermería, lo que da luces para la humanización en el hospital.

Al respecto, Henao³ en su estudio establece que el espacio del hospital representa concreto, camas, insumos, objetos inertes que solo toman “vida” y se transforman en lugar, cuando el calor humano y la sensibilidad por la humanidad de las personas aparecen y se mueven a favor del cuidado. Por el contrario, el hospital puede convertirse en un lugar hostil, sin hospitalidad, sin fraternidad; en él puede habitar la indiferencia, la frialdad, la distancia y la mezquindad, lo que lo convierte en un no lugar. Es frecuente encontrar profesionales refiriéndose a los pacientes no por sus nombres sino por sus patologías, enfermedades, condiciones, habitación o cubículo, trato que lleva a la “cosificación” de

los mismos, quienes incluso “pierden sus rasgos personales e individuales, hasta prescindir de sus sentimientos y valores e identificándolos por sus rasgos externos”, como: “la cama número tal”, “la pancreatitis” “el Cáncer de pulmón” o “la historia clínica equis”, y la falta de calor en la relación humana, con un trato inadecuado, distanciamiento afectivo por parte del personal profesional tiene el peligro de llegar a ser de fría indiferencia o indolencia con los más vulnerables⁴.

Cabe reflexionar, que el profesional de enfermería no cuida la salud de un órgano, de un miembro, de una parte, o de un aspecto de la persona, sino la salud del ser humano como tal⁵. De tal manera que una meta en el hospital sin lugar a dudas debe ser brindar una asistencia integral de excelencia, realizada por personas idóneas y centrada en las personas asistidas; donde las tecnologías funcionen como aporte complementario y no reemplacen por ninguna circunstancia la atención personalizada, con calidad, respeto, espiritualidad y responsabilidad: principios base de la hospitalidad⁴, imperiosos para humanizar los hospitales y el cuidado de la salud.

Imperativos que también requieren una medicina mucho más cercana al paciente, con una “relación más personal, más humanizada”, tanto por parte del médico, de la enfermera y de los demás profesionales de la salud, como por parte de la institución, por ejemplo, con planes concretos de humanización de la atención que se presta. Esta es un valor fundamental de cualquier gestión de calidad o gestión de la atención en salud⁶. De allí, el reto de cuidar en la hospitalización con hospitalidad, compasión, solidaridad, ayudando a otro ser humano (persona enferma y familiar acompañante) que sufre al respetar sus creencias, y valores. Por lo mencionado, urge la práctica de la hospitalidad desde la formación universitaria, y es más debería ser practica por toda la humanidad.

Desarrollo

El tema de la hospitalidad en la historia de la cultura se confunde con el origen mismo de la civilización y, particularmente, de la civilización urbana. El concepto remite a registros de diferentes órdenes: religiosos, morales y sociales, desde la idea del deber sagrado de recibir al extranjero que se encuentra lejos de su lugar de domicilio, hasta su dimensión más colectiva que asocia este concepto de extranjero al dominio público de los servicios y de la

protección social o religiosa (caridad) y las instituciones sociales como hospitales y el dominio comercial (lugares de hospedaje)⁷. La palabra hospice se deriva del latín *hospitium* que originalmente se refería a posadas o lugares de descanso. En la antigüedad, en estos lugares los peregrinos, agotados por el viaje, y las víctimas de enfermedades o del vandalismo podían encontrar de manera temporal, alimento, posada, cuidado médico y refugio⁸.

En Europa, desde el S. IV, en el período de Constantino y quizá guiado por su madre Santa Elena, aparecieron instituciones cristianas inspiradas en los principios de la caridad evangélica, a las que se dio el nombre de hospitales y hospicios. Los primeros se establecieron en el mundo bizantino. Con el desarrollo de la medicina, el concepto evoluciona o hacia el hospital o hacia casas donde se cobijaba ancianos o huérfanos. En Roma, el primer gran hospital fue erigido en el año 400 por Fabiola, una discípula de San Jerónimo, en tiempos del emperador Juliano, el Apóstata, con el fin de atender a los peregrinos que llegaban a Roma, desde África, Asia y el Este. Durante la Edad Media, los hospices no tenían realmente una finalidad clínica sino más bien caritativa. Se situaban cerca de las rutas más transitadas. En estos sitios se atendían todo tipo de personas necesitadas: viajeros, huérfanos, peregrinos, etc. Se proporcionaba alojamiento y comida a los que se encontraran enfermos. No fue primariamente un lugar dedicado a los moribundos. San Bernardo, en el siglo XII utilizó la palabra hospice para señalar el lugar de los peregrinos, en continuidad con las prácticas antiguas de hospitalidad⁸.

Otro hito del desarrollo de los hospices, lo encontramos en Francia, con san Vicente de Paul (1581-1660), quien se dedicó al cuidado de los pobres fundando dos Congregaciones: Los sacerdotes de la Misión, o Lazaristas, y las Hijas de la Caridad; esta última con la ayuda de Santa Luisa de Marillac. San Vicente promovió la creación de numerosos hospicios para pobres por toda Francia. Las Hijas de la Caridad continuaron desarrollando esa labor con pobres y enfermos. Aparentemente, la primera vez que se utilizó la palabra hospice refiriéndose al cuidado de los moribundos fue en Lyon, Francia, en 1842. Allí Mme. Jeanne Garnier, a través de la Asociación de Mujeres del Calvario, creó diversos hospices, para albergar moribundos⁸.

Por otro lado, la Dra. Saunders es un hito fundamental en la historia del cuidado hospice y en el impulso que toma esta forma de cuidar a partir de la segunda mitad del siglo XX, ella se graduó como enfermera en la Escuela del St. Thomas's Hospital, en Londres en 1944; pretendía estar cerca de los enfermos, pero tenía algunos problemas de salud, decidió entonces estudiar la carrera de trabajadora social sanitaria. No era una mujer creyente, pero en 1945 experimenta una fuerte conversión que la lleva a acercarse a la fe cristiana. A la luz

de esta conversión, decide trabajar con los moribundos. En 1947 conoció a David Tasma, un judío polaco con un cáncer inoperable y sin nadie a su lado, y ambos comenzaron a pensar en un sitio "distinto". Un lugar en el que las personas con un diagnóstico terminal vieran aliviada su situación, con un personal entrenado y hábil en tratar el dolor y en el que pudieran atravesar el final de sus biografías, rodeados de amor y atendiendo otras necesidades más allá de las de la salud⁸.

La hospitalidad es el valor esencial y transversal: aquello que, porque es bueno, resalta el bien al que se tiende y se quiere conseguir. Es una virtud principal: la práctica habitual que nos acerca al valor esencial. Es un imperativo ético central: la referencia básica del deber ser con uno mismo y con los demás. Ser acogedor y tratar a los demás con educación y respeto. La Hospitalidad informa a todos los demás valores que ejercemos, con la colaboración de numerosas personas, para conseguir un mundo más humano². Quien abre su corazón en actitudes de acogida tiene el don y la delicadeza de saber adaptarse a todos y hacerse niño con los niños, anciano con los ancianos, humilde con los humildes. Saber hacer amigos, el convertir su benevolencia en beneficencia, ya que no se limita a amar con las expresiones, palabras, gestos de afecto, sino que lo convierte en hechos generosos. La hospitalidad es más plena, humana y generosa a medida que las actitudes de acogida pueden calificarse o expresarse como una "aceptación incondicionada". Al respecto Bernabé propone el decálogo de la hospitalidad⁹:

1. Trata a los demás como desearías ser tratado. Sin falsedades, mostrándote tal y como eres, pendiente de las necesidades e inquietudes de los demás.
2. Sé amable. Las prisas, los contratiempos y las dificultades pueden hacerte perder la sonrisa en un momento determinado. No permitas que eso ocurra con demasiada frecuencia y decídate a ser amable, a sonreír un poco más, a ofrecer tu ayuda al que anda perdido en la ciudad, al que necesita una palabra sencilla pero sentida para seguir adelante.
3. No des la espalda quien demanda tu ayuda. Las necesidades de los demás pueden pasarnos desapercibidas en muchas ocasiones, pero si alguien te pide ayuda no se las niegues. Quizá no seas la persona más adecuada, pero es posible que puedas servir de mediadora para que otro encuentre lo que necesita.
4. Busca siempre tiempo para hablar con los demás. Si tienes tiempo para ver un poco la televisión, quizás tampoco te sea difícil dedicarte un poco más a relacionarte con los que te rodean. La comunicación interpersonal es esencial en nuestras vidas.
5. Adopta una actitud cercana para que los demás puedan sentirse a gusto en tu compañía. Si cuando estás con alguien te pasas la mitad del tiempo mirando al reloj, evitas mirarle, apenas le escuchas, posiblemente nunca consigas fortalecer

una relación. Tu actitud debe parecerse a una habitación confortable, en la que el sillón es mullido, la luz es la adecuada y el tiempo no tiene importancia.

6. Ábrete a otras culturas, a modos de vida, actitudes y opiniones diferentes a la tuya. Te enriquecerás y te ayudará a entender mejor a los otros.

7. Déjate llevar por el corazón, no por el color de la piel, ni la forma del rostro. El otro es un ser humano igual que tú.

8. No te dejes llevar por la información manipuladora de los medios de comunicación.

9. Inculca los valores de solidaridad y tolerancia. Sé un ejemplo de ellos y no sólo un “charlatán” más.

10. Eres un ciudadano del mundo, miembro de un conjunto amplio en el que puedes colaborar, comprendiendo y aceptando las diferencias y similitudes.

El hospital como morada es el refugio del ser siempre expuesto, aquel que protege al que ha perdido la esperanza, al vulnerable, al necesitado. El refugio resguarda la vida, la salvaguarda de la muerte; el hospital acoge la humanidad entera de aquel y aquellos que sufren en el mundo, recibe al enfermo que padece en su cuerpo las inclemencias del destino y los azares de la vida; el hospital restaura no solo un cuerpo lastimado, lesionado, afectado, sino que recupera la humanidad dolida y maltratada, reivindica la condición del ser humano; el cuerpo, sino en el cuidado de una humanidad latente anhelosa de ser recibida en las estructuras de acogida socialmente acordadas. El hospital alberga un sin fin de situaciones y un sin fin de cuerpos, únicos, auténticos, desiguales y originales, todos con padecimientos diferentes, sentidos desiguales, temores y miedos, a lo que se antepone la enfermedad; esta última aparece sin avisar y es el hospital que desde la hospitalidad recibe no solo la enfermedad sino la humanidad de los cuerpos³.

Los huéspedes, en definitiva, las personas hospitalizadas, son cada vez más exigentes; entre otras razones, porque estamos en una época donde el valor del dinero tiene un componente muy elevado a la hora de cambiarlo por algo que no siempre se ve, se siente o se aprecia. El huésped se fija sobre todo en que lo llamen por su nombre; que el personal del hotel se adelante a sus posibles necesidades; que la habitación reúna unas ciertas condiciones mínimas de comodidad, limpieza y cierto estilo en la decoración. Que el aire acondicionado actúe de tal forma que no se note, ni mucho menos moleste el ruido que a veces ocasiona su funcionamiento. Que predominen los pequeños detalles: productos de higiene, flores, televisión, teléfono, conexión wifi, soportes adaptables para cualquier "ipod", bata, zapatillas, cajas de seguridad, facilidades para los discapacitados, etc¹.

El prototipo del anfitrión hacia el huésped, el enfermero, es servir: dar cuidados integrales. Cuando decimos que enfermería ofrece, da servicios, cuidados, es que estamos en

lo más noble y digno de la hospitalidad. Servir potencia la dignidad del anfitrión y la del caminante, el desconocido, el enfermo. La responsabilidad enfermera como prestadora y oferente de hospitalidad, se centra en dar servicios, atenciones, cuidados, en la casa-hospital, darles la bienvenida y prestarles cuidados para que los enfermos logren reintegrarse sanos al gran camino de la vida; pero, en ocasiones consistirá sólo en darles sepultura, como se hacía antiguamente. Todo esto es hospitalidad¹. Esta es y será siempre la hospitalidad enfermera, retos éticos de siempre y de futuro.

El cuidado como fenómeno responsable de la humanización ha de ser practicado por todas las personas, en especial por los profesionales de las ciencias de la salud, pues ellos cuidan específicamente a las personas. Sin embargo, este abordaje esta enaltecido y estudiado a mayor profundidad y amplitud en la ciencia de enfermería, quien tiene como sujeto-objeto el cuidado a la persona, familia y comunidad. El cuidado se relaciona al respeto al mostrar preocupación y amor, promoviendo apoyo psicológico, presentándose agradable y amistoso, disponiendo el tiempo necesario para realizar un buen trabajo¹⁰. Las pequeñas cosas, como los gestos simples de solidaridad, ayuda, contacto físico, etc., son consideradas como cuidado, el cual también es relacionado al sufrimiento, pues, al cuidar se experimenta dolor. Las personas, al cuidar, se involucran, se comprometen, y difícilmente podrían ser insensibles a los sentimientos y emociones¹¹.

Los profesionales de la salud se caracterizan por tener riqueza de humanidad, manifestada especialmente por un compromiso con los sujetos vulnerables. Se traduce también en una predisposición a comprender a las personas, su interioridad, su mundo, su cultura. Se trata de dar y recibir, predispuestos a la apertura. Sin duda, a pesar de este gran valor compartido que es la humanización, sabemos que es posible despersonalizar la vida, la salud y la asistencia sanitaria. Hablamos de asistencia sanitaria humanizada porque, en ocasiones, existe la asistencia sanitaria deshumanizada. Son muchas las barreras para dar una atención humanizada: la tecnificación, la medicalización de la vida, la burocratización, la centralización del poder, el exceso de demanda y utilización de los servicios sanitarios, la rigidez de las organizaciones, el lenguaje tecnificado incomprensible, la falta de formación en comunicación y relación de ayuda de los profesionales¹².

Conclusiones

La hospitalidad es tan antigua como la misma humanidad, creada a manera de hospicios, con la finalidad de acoger a los

extranjeros, peregrinos, y enfermos. Luego logra institucionalizarse y se les llamó hospitales, porque allí acogían e internaban a los pacientes para recuperar su salud o recibir acompañamiento para paliar el dolor y sufrimiento ante la presencia de una enfermedad terminal o la muerte. En esta práctica surge la enfermería como profesión y ciencia humana-científica por poseer conocimiento y habilidades que le confieren responsabilidad, y como cuestión moral y ética la práctica de la hospitalidad en su quehacer intrínseco cotidiano.

Las prácticas de la hospitalidad para humanizar la salud y en la dispensación de cuidados por los enfermeros tiene su esencia en servir y acoger con amor al paciente y a su familiar acompañante, acciones que hacen de los enfermeros acogedores porque de ellos emanan buen trato, saludo amable, cortesía, el sentido del humor y la preocupación porque los pacientes vivencien la comodidad y confort durante su estancia hospitalaria hasta recuperar la salud. Forma parte de la hospitalidad las comodidades en las instalaciones y los servicios que se ofrecen, y que dicen mucho de un hospital con alma distinguido por la hospitalidad que oferta, puente necesario que une el esfuerzo de muchos enfermeros para empezar a humanizar los sistemas de salud carentes actualmente de humanidad.

Bibliografía

1. Eserverri C. Hospitalidad-enfermería, conceptos unívocos. *Cultura de los Cuidados*, España [Internet]. 2006. [consultado el 3 noviembre 2018]; Año X - N.º 20: 32-38. Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/861/1/culturacuidados_20_4.pdf
2. Moreno P. Una aportación para la humanización. *Archivo Hospitalario* [Internet]. 2013; [consultado el 3 diciembre 2018]; (11): 261-352. Disponible en: <https://www.sjd.es/sites/default/files/ckfinder/userfiles/files/Una%20aportaci%C3%B3n%20para%20la%20humanizaci%C3%B3n.pdf>
3. Henao M. *Hacia una pedagogía del cuidado: sentidos de estudiantes y profesionales de la salud en la ciudad de Manizales*. [Tesis de maestría en internet]. Colombia: Universidad Católica de Manizales; 2018. [Consultado el día 23 de noviembre del 2018]. 103p. Disponible en: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/2262/Maria%20Alejandra%20Heano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
4. Gutiérrez R. La humanización de (en) la Atención Primaria. *Rev Clin Med Fam* [Internet]. 2017; [consultado el 3 diciembre 2018]; 10(1): 29-38. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2017000100005&lng=es
5. Marcos A. Cuidado, salud y naturaleza humana. En: Bellver V, editor. *Bioética y cuidados de enfermería*. Vol. 1: Aproximación teórica. Alicante- España: Consejo de Enfermería de la Comunidad Valenciana (CECOVA); 2013. 256 p. [consultado el 3 diciembre 2018]. Disponible en: http://www.bibliotecadigitalcecova.com/contenido/revistas/cat6/pdf/libro_75.pdf
6. Leon F. Bioética y humanización de la atención clínica. *Fundación interamericana ciencia y vida, centro de bioética*. Universidad Central de Chile: Instituto de Investigación e Innovación en Salud, Facultad de Ciencias de la Salud; 2017. 246p. [consultado el 3 diciembre 2018]. Disponible en: http://www.bioeticachile.cl/felaibe/documentos/13_08_18_4.pdf
7. Salles M, Bueno M, Bastos S. Desafios da pesquisa em hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, São Paulo [internet]. Ene - jun 2010 [consultado el 3 diciembre 2018]; 2 (1): 3-14. Disponible en: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/download/285/319>
8. Mazzini M. El Cuidado Hospice como Acompañamiento espiritual Estudio de caso: Hospice “San Camilo”. *Teología*, Argentina [Internet]. 2017. [consultado el 3 diciembre 2018]; 122: 69-97. Disponible en: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/cuidado-hospice-acompanamiento.pdf>
9. Bernabé Tierno. *Valores Humanos*. Taller de editores, S.A. 1998. 239 p.
10. Waldow R. *Cuidar: Expresión humanizadora de la Enfermería*. Ediciones Palabra 1ª. Edición: Febrero. México; 2008. 206p.
11. Díaz R., Bustamante S. *Enfermería, familia y persona con cáncer terminal: Del cuidado hospitalario al cuidado en el hogar*. Trujillo-Perú: Escuela de Postgrado-Universidad Nacional Trujillo. 2011. 122p.
12. Dirección general de coordinación de la atención al ciudadano y humanización de la asistencia sanitaria. *Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-2019*. Consejería de sanidad. Madrid: Subdirección General de Humanización de la Asistencia Sanitaria; 2016. 234p. [consultado el 3 diciembre 2018]. Disponible en: <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM017902.pdf>