

Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores (INSAT)

EL SINDROME DE BURNOUT. UN DESAFIO ETICO PARA ALCANZAR LA EXCELENCIA EN ENFERMERIA

*Lic. Adamara González Marrero. Calzada de Bejucal Núm. 21507 e/ Carmen y Alamo. Rpto. Ponce. Ciudad de La Habana. Teléfono. 442211. insatam@infomed.sld.cu

**Lic. Arlene Oramas Viera. Dolores Núm. 771. Lawton. Ciudad de La Habana. Teléfono: 996503. arlene.oramas@infomed.sld.cu

*** Santiago Alvarez Porben. Calzada de Bejucal Núm. 21507 e/ Carmen y Alamo. Rpto. Ponce. Ciudad de La Habana. Teléfono: 578341.

****Elizabeth Oliva Oliva. Calzada de Bejucal Núm 21511 e/ Carmen y Alamo. Rpto. Ponce. Ciudad de La Habana. Teléfono: 442211.

*Licenciada en Enfermería. *Master* en Salud de los Trabajadores. Investigadora aspirante.

**Licenciada en Psicología. *Master* en Psicología de la Salud. Investigadora auxiliar.

***Licenciado en Enfermería.

****Licenciado en Enfermería.

RESUMEN

La tarea fundamental de la enfermería es la satisfacción del individuo. La relación enfermero-paciente debe caracterizarse por sensibilidad y humanismo, pero las condiciones físicas y sociales en las que labora el enfermero pueden generar la aparición de alteraciones psíquicas que constituyen un dilema ético como el Burnout . En este sentido, realizamos una revisión referativa sobre aspectos dispersos en la literatura actual sobre el tema, con el propósito de determinar las consecuencias éticas del Síndrome del Burnout para alcanzar la excelencia en la labor de enfermería; una vez identificadas sus fuentes. Los resultados revelan la presencia de elementos propios del profesional, condiciones físicas y sociales en las que se establece la relación enfermero-paciente como fuente de Burnout y que una vez afectado el profesional puede irrespetar la capacidad de decisión además de la integridad física y psíquica del paciente. Se identificó, que el Burnout, representa una amenaza para la salud de este personal, la calidad de atención a la población y es un obstáculo para lograr la excelencia en los

servicios. Por lo que recomendamos dotar, desde su formación, al enfermero de afrontamiento y conocimientos que disminuyan su vulnerabilidad al Síndrome.

Palabras clave: Personal de enfermería, Síndrome del Burnout, ética.

INTRODUCCION

El trabajo constituyó un elemento importante en el desarrollo humano. Pues, a través de éste, el hombre no sólo transformó la sociedad en la que vivía, sino que también resultó transformado. Además, el trabajo le permitió poner en práctica sus conocimientos y actitudes, relacionarse y sentirse útil como individuo. 1

Podemos, entonces, hablar de los efectos del trabajo para el ser humano, desde el punto de vista psicológico; los que pueden ser positivos como generadores de bienestar, autorrealización y solidaridad, sin olvidar que son fuente también de efectos negativos como el estrés, la depresión y el Síndrome del Burnout.

Precisamente es este síndrome, el que se describe específicamente en profesiones de ayuda que tienen como objeto de labor otro sujeto; ha sido muy estudiado en los últimos años a nivel nacional e internacional.

Por lo preocupante de sus consecuencias en el sector de la salud, en el XXI Congreso de la Asociación Psiquiátrica de América Latina, celebrado en el 2000, fue el tema seleccionado y allí se le denominó: "La epidemia emergente de los profesionales de la salud". 2 En nuestro país, estudios recientes en este sector nos alertan sobre la necesidad de intervención en este problema; entre los que podemos citar, se halla el estudio de Bertot, el cual reporta que la quinta parte de los médicos del Hospital General Calixto García estaban potencialmente afectados; el de Marrero, fue un estudio realizado en médicos y enfermeras que trabajan en servicios de Neonatología, donde la dimensión que más afectaba a este personal era la despersonalización, lo cual suponemos como una afección temprana, ya que este personal no estaba en su mayoría afectado. Además, en el estudio de González en enfermeras de atención primaria, se encontró el Síndrome en fase aguda.

La profesión que los estudios señalan como la más afectada por este Síndrome es la de Enfermería, que tiene como tarea fundamental la satisfacción de las necesidades del individuo, ya sea de un enfermo para su incorporación a la sociedad o de aquel aparentemente sano para evitar el deterioro de su salud. La Enfermería es una ocupación muy relacionada con el sufrimiento humano y demanda prodigar, tanto a pacientes como a familiares, además de los cuidados indicados por el médico, amor, comprensión y consagración, contribuyendo a elevar la calidad de vida de todo aquel que es atendido. 5

La presencia del Síndrome en el personal de Enfermería, puede resultar fatal no sólo para el personal que lo padece, sino también para la calidad de la atención recibida por nuestra población; llega a ser un dilema ético, en el que se pondrían en peligro los principios de beneficencia y no maleficencia, autonomía, justicia y consentimiento informado, que todo profesional debe tener en cuenta. Por la amenaza que presenta esta

alteración para nuestro sistema nacional de salud, donde se lleva a cabo una labor de perfeccionamiento, encaminamos nuestro trabajo a determinar las consecuencias éticas de este Síndrome para alcanzar la excelencia en la labor de Enfermería.

DESARROLLO

El Burnout como alteración psíquica.

La definición más conocida de este Síndrome es la propuesta por Maslach y Jackson en 1986: "Es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas." Incluye las tres dimensiones básicas:

?Agotamiento emocional, que se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales.

?Despersonalización o deshumanización, que consiste en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo que llevan a que el paciente sea tratado como un objeto.

?Falta de realización personal que es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa: los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional. Este síndrome se puede dar exclusivamente en las profesiones de ayuda. 6

La relación enfermero (a)- paciente y el Burnout como alteración psíquica.

El personal de Enfermería en su actuar diario debe dirigir sus esfuerzos a establecer una relación cargada de humanismo y sensibilidad con sus pacientes, para ganar su confianza. La discreción es otro elemento importante en esta relación, además del respeto tanto a ese paciente como a sus familiares. Pues el objetivo es aumentar el bienestar del paciente y brindar una atención encaminada a su restablecimiento y alejada del daño. 7 Afianzado en el trabajo de equipo, en el que se manifieste el conocimiento del enfermero en su lucha por mejorar la condición humana. 8

La relación enfermero-paciente (REP) es un proceso afectivo, que puede potenciar más o menos al medicamento; ejemplo de ello es el efecto placebo, 9 pero se habla también de nuevos paradigmas en este campo, paradigmas específicos de decisiones de conciencia como factor estresante en la REP. 2 Por lo que una vez establecidas las condiciones en la relación con el paciente, el enfermero debe ser capaz de colocarse en su lugar y mostrarse cooperativo; debe ser capaz de una entrega sin esperar recibir nada a cambio, teniendo en cuenta las características individuales de cada paciente y sus familiares; así como el nivel cultural, la ideología, la procedencia, las creencias religiosas y el estado económico del paciente. 10

En esta relación hay una interacción constante; el paciente busca la recuperación de su salud, y la enfermera (o) requiere de una buena comunicación que le permita identificar las necesidades afectadas de sus pacientes, para priorizarlas y buscarles soluciones. Por

lo que una buena comunicación, ya sea verbal o extraverbal es vital, pues a través de ella revelamos nuestro yo real al mismo tiempo que conocemos a las personas que nos rodean, sin olvidar que de manera extraverbal se emiten informaciones subyacentes que poseen importante peso en la comunicación. 11 Pero esto, en ocasiones, resulta difícil de mantener y puede generar conflictos.

La comunicación es sumamente importante dentro de la relación con el paciente porque no siempre el nivel de necesidad emocional de las personas a las cuales se asiste es el mismo. Mientras más intensas sean las demandas emocionales de esas personas y más alto su grado de dependencia del trabajo del enfermero(a), mayor probabilidad existe para que aparezca toda una serie de alteraciones en la esfera psíquica.

También las condiciones personales del profesional pueden aumentar la vulnerabilidad a esas alteraciones, sobre todo, en un profesional con una elevada autoexigencia, baja tolerancia al fracaso y excesiva necesidad de perfección. Sin olvidar cuán nocivas son para el enfermero(a) las condiciones físicas y sociales del trabajo que realiza, con tareas que en general están poco jerarquizadas, con escasos recursos y, adicionalmente, atacado por críticas externas. En nuestro entorno existen estudios que plantean que las limitaciones de recursos objetivos constituyen una fuente de conflicto.

Algunos investigadores señalan que algunas características positivas pueden formar parte de la etiología del Burnout para el personal de Enfermería. Entre estas características tenemos: entusiasmo, idealismo y gran nivel de implicación personal con el trabajo. 6 Ejemplo de ello es que en el caso del personal de Enfermería se constató que los enfermeros más comprometidos con la organización y más satisfechos con su trabajo pueden ser los más afectados. 5 Además, se plantea el uso de los avances científicos técnicos como una fuente potencial generadora del Burnout a tener muy en cuenta. 12

Otros investigadores consideran que los factores asociados a la aparición del Síndrome son la insatisfacción marital, las relaciones familiares empobrecidas, la falta de tiempo de ocio y la sobrecarga laboral. Todos estos elementos, sin olvidar la edad y el tiempo de experiencia profesional del enfermero, representan factores propicios para el desarrollo del Síndrome del Burnout. Coincidiendo con Sariego, en el caso del enfermero(a), estos factores pueden ser favorecidos o contrarrestados durante el proceso de formación profesional, si a los estudiantes se les dota de los valores éticos, de una esmerada educación formal, además de diversos estilos de afrontamiento. 10

En cuanto a su forma de aparición, existen diferentes opiniones; algunos investigadores plantean que la despersonalización no es mediadora, sino que unida a la falta de realización profesional son consecuencias del agotamiento emocional; 5 otros dicen que la falta de realización profesional y el agotamiento emocional surgen paralelamente y que la despersonalización es una estrategia de afrontamiento. Pero la secuencia comenzará por el agotamiento emocional, frente a la cual el individuo reacciona aislándose a través de la despersonalización. El trabajador pierde el entusiasmo por lo que disminuye su realización profesional.

Las consecuencias éticas del Síndrome del Burnout .

El Burnout pueden generar fatales consecuencias éticas, ya que está caracterizado, en primer lugar, por el agotamiento emocional que se traduce como una pérdida de sus recursos emocionales ante sus pacientes; el profesional se siente cansado con toda una serie de manifestaciones orgánicas como son las psicósomáticas, entre las que se encuentran: cefalea, úlceras, alteraciones del sueño y disfunciones sexuales, que hacen que no pueda ser capaz de pensar en la magnitud de los problemas de los pacientes ni en su solución. Esto desde el punto de vista ético pone en peligro el objetivo de la labor del personal de Enfermería a la vez que fomenta la despersonalización, resultado de la aparición de manifestaciones emocionales; por ejemplo, el distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, lo que engendra una actitud, en la que se pierde el respeto al paciente; se es injusto en su trato, no se hace el bien, se le hace daño, pues ante el deterioro de su salud, la persona se sumerge en la angustia y ve como único consuelo las esperanzas que el profesional sea capaz de darle. 10 Cuando esto no sucede así, en dependencia de la gravedad del caso, el paciente puede incluso intentar contra su vida.

Esto favorece la aparición de manifestaciones conductuales en el profesional como el absentismo laboral, el abuso de las drogas y su incapacidad para vivir de forma relajada; dificultades en la comunicación, disminución en la capacidad de trabajo y conductas violentas, que ponen en peligro la realización profesional del individuo, acompañándose de sentimientos de frustración; aunque es oportuno señalar que esto puede afectar además la esfera familiar del individuo y su esfera social. Un ejemplo puede ser lo reportado en estudios con el personal de Enfermería, en los que se detectó que las enfermeras más jóvenes entre 20-29 años eran las que más se divorciaban a consecuencia de la presencia del Síndrome. 6

Lo grave de este Burnout es que obliga a dejar la profesión sin que el afectado pueda tener en cuenta ningún otro aspecto social o profesional, ni siquiera el placer o el esfuerzo propio. Es un abandono irracional. 6

Excelencia en la labor de Enfermería .

Es por esto que la presencia de esta alteración en la salud de los trabajadores de Enfermería constituye un verdadero obstáculo para nuestro Sistema Nacional de Salud, que está sufriendo un proceso transformador y renovador de sus servicios camino a la excelencia. Este proceso de deterioro de la salud del enfermero, lleva implícito una disminución en la calidad de la atención brindada a la población. Es necesario trabajar en el mejoramiento de la conciencia y la disposición colectiva para enfrentar el problema con un enfoque holístico de los factores de riesgo implícitos en esta actividad, buscando que sea lo más parecido a la perfección. 13

En todo el proceso de perfeccionamiento del sistema de salud, el eje central es el paciente y su grado de satisfacción. Por ello, necesitamos que todos los profesionales piensen y hagan, utilizando como piedra angular la educación permanente encaminada a humanizar la atención prestada a la población.

En la excelencia en los servicios de Enfermería se exige un trato estrecho entre la enfermera (o) y el paciente, la integridad de los cuidados y la continuidad de los mismos, además de la integridad de quien cuida, lo cual es sumamente importante, ya

que este proceso exige altas demandas, que no podrán ser cubiertas si aparece y no se combate el Burnout.

Pensamos que el combate librado por la enfermería cubana para el perfeccionamiento de nuestro Sistema Nacional de Salud no debe desmayar y debe seguir adelante.

Al triunfo de la Revolución, con sólo 826 enfermeras y auxiliares de Enfermería se forjó el nuevo paradigma de la Enfermería cubana, gracias a lo cual hoy Cuba cuenta con un total de 84 678 enfermeras, quienes, a pesar de la crisis mundial de los últimos años, con su trabajo han contribuido a la conquista de indicadores de salud, entre los que podemos mencionar la disminución de la tasa de mortalidad materno infantil y el aumento de la esperanza de vida de nuestra población, que nos sitúan a la altura de países desarrollados.

CONCLUSION

Por todo esto, podemos afirmar que la presencia del Síndrome del Burnout constituye una verdadera amenaza no sólo para la salud del personal de Enfermería como elemento significativo, sino también para la atención que se le brinda a la población. Además, a veces, constituye un verdadero obstáculo para lograr la excelencia en los servicios de salud, por la que tanto estamos luchando en estos días, sin olvidar que existen elementos en la relación enfermero(a)-paciente como: comunicación inadecuada, características personales del profesional, condiciones físicas y sociales en que se realiza el trabajo, empleo de avances científico-técnicos y proceso de formación profesional, que propician su aparición.

Al aparecer este Síndrome, el personal afectado deja de tener en cuenta las armas de sensibilidad y humanismo con las que debe respetar la capacidad de decisión, además de la integridad física y psíquica del paciente, por lo que se genera un distanciamiento afectivo que puede engendrar una actitud que corroe los elementos éticos esenciales.

El Síndrome del Burnout en el enfermero genera alteraciones en el bienestar de la población atendida y opaca el reconocimiento social de estos profesionales de la salud, por lo cual luchar contra este Síndrome significa para la Escuela de Enfermería cubana luchar a favor de una eterna sonrisa y de la vida.

ABSTRACT: The Burnout syndrome . An ethical challenge to reach the excellence in nursing.

The main task of nursing is the patient's satisfaction. The patient-nurse relationship should be characterized by sensitivity and humanism; but the social and physical conditions in which the nurse works can generate psychological alterations that are an ethic dilemma such as burnout. In this way we made a revision about different aspects in updated literature about the theme. According to the author's experience, with the purpose of determining ethical consequences of burnout syndrome for this personnel. The results reveal the presence of elements of the professional itself, the physical and

social conditions in which the patient-nurse relationship is established as a source of burnout, and once the professional is affected, it can damage the capacity of decision as well as the physical and physical integrity of the patient. It was identified that burnout represents a threat for the health of this personnel, the quality of attention to the population and it is an obstacle to achieve good results in health services. For this reason we recommend to offer, since early stages of education of the nurse, knowledge and different ways to face this problem to diminish vulnerability to the syndrome.

Key words: Nursing personnel, Burnout syndrome, ethics.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1 Arteta M. Salud mental y estrés ocupacional. Arch. Del Hospital Vargas. 1999; 41 (1-2): 9-18.

2 González R. Humanismo, espiritualidad y ética médica. La Habana: Editora Política; 2005.

3 Bertot M. Estrés asistencial en médicos de segundo nivel de atención: un estudio institucional [tesis de maestría] . Ciudad de La Habana: Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana. Facultad Calixto García; 2000.

4 Marrero ML. Burnout en médicos y enfermeras que trabajan en servicios de Neonatología [tesis de maestría] . Ciudad de La Habana: Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana. Facultad Calixto García; 2002.

5 González A. El Síndrome del Burnout en la enfermera comunitaria de Arroyo Naranjo [tesis de maestría] .Ciudad de La Habana: Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores; 2003.

6 Mediano L, Fernández G. El Burnout y los Médicos: Un peligro desconocido. Girona: Ricardo Prats y asociados; 2001.

7 Códigos Internacionales de ética. Bol of Sanit Panam. 1990;108 (5-6).

8 Problemas sociales de la ciencia y la tecnología: selección de lecturas. Colectivo de autores. La Habana : Ed. Félix Varela; 2004.

9 Bustamante JA. Psicología médica Tomo II. La Habana: Editorial Pueblo y Educación;1979.

10 Sariego JR. Bioética desde una perspectiva cubana. La Habana: Publicaciones Acuario Centro Félix Varela; 1997.

11 Cheryl A. Mediaciones en conflictos interpersonales y de pequeños grupos. La Habana: Centro Félix Varela; 2002.

12 Lecturas de filosofía, salud. y sociedad. Colectivo de autores. La Habana : Editorial Ciencias Médicas; 2000.

13 Cabrera A. Manual de estándares para la administración de servicios de enfermería. Programa de garantía de calidad y administración. Montevideo: Ediciones de Enfermería; 2000.