

Voces que transforman: El poder de la escucha y la empatía en los servicios de salud

Camila Duarte Sánchez

Asesora

Juan Sebastián Ávila Santos

Diplomado de Innovación Social

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades (ECSAH)

Diciembre de 2024

Resumen

El Centro de Escucha y Empatía para la Transformación Social en los Servicios de Salud Cafam fue una iniciativa innovadora que se enfocó en la atención emocional y psicológica de los pacientes dentro de los servicios de salud. El objetivo principal del centro fue transformar la experiencia del paciente mediante un modelo que priorizaba la escucha activa y el acompañamiento emocional, con el fin de ofrecer una atención integral que abarcara no solo las necesidades clínicas, sino también las emocionales y sociales. Este enfoque buscaba mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud, creando un entorno donde se destacaban valores como la empatía y el respeto, promoviendo una experiencia más humanizada para los pacientes. A través de este modelo, se pretendía lograr una transformación social dentro de los servicios de salud, impactando positivamente tanto en el bienestar de los pacientes como en la calidad de la atención brindada. El ecosistema de actores que sustenta este modelo incluye a médicos, psicólogos, trabajadores sociales, pacientes y sus familias, todos trabajando juntos para crear un ambiente de confianza y apoyo. La colaboración interinstitucional con Cafam, una de las principales entidades del sistema de salud en Colombia, es esencial para el sostenimiento y expansión del proyecto. Además, la participación de actores sociales y comunitarios asegura que las necesidades emocionales de los pacientes sean atendidas de manera equitativa y digna, promoviendo el bienestar integral de las personas.

Palabras clave:

Centro de escucha, transformación social, bienestar, escucha activa, sostenimiento.

Abstract:

The Listening and Empathy Center for Social Transformation in Cafam Health Services is an innovative experience that focuses on the emotional and psychological care of

patients within health services. Its approach is based on active listening and emotional support, seeking to transform the patient's experience in an environment where empathy, respect and comprehensive care are prioritized. This innovative model addresses not only clinical needs, but also emotional and social needs, thus improving the quality of care in health services.

The ecosystem of actors that supports this model includes doctors, psychologists, social workers, patients and their families, all working together to create an environment of trust and support. The inter-institutional collaboration with Cafam, one of the main entities of the health system in Colombia, is essential for the sustainability and expansion of the project. Furthermore, the participation of social and community actors ensures that the emotional needs of patients are attended to in an equitable and dignified manner, promoting the comprehensive well-being of people

Keyword

Listening center, social transformation, welfare, active listening, sustenance

Introducción	1
Resumen.....	2
Palabras clave.....	2
Abstract.....	3
Keywords	3
Tabla de contenido	4
Introducción	5
Metodología	5
Resultados	10
Conclusiones	11
Recomendaciones.....	12
Referencias.....	13

Introducción

El Centro de Escucha y Empatía para la Transformación Social en los Servicios de Salud Cafam es una experiencia innovadora que aborda la salud mental y el bienestar emocional de los pacientes dentro del sistema de salud. Este modelo de intervención se centra en la escucha activa y el acompañamiento emocional, con el objetivo de transformar la experiencia de los pacientes al integrar empatía y respeto en su atención. A través de esta innovación, se crean espacios de diálogo y apoyo emocional en los que se atienden no solo las necesidades clínicas, sino también las emocionales y sociales, fundamentales para el bienestar integral de los pacientes. De este modo, el centro promueve un enfoque integral que mejora significativamente la calidad de atención en los servicios de salud.

Dicho centro se mitre de un ecosistema de actores diversos que trabajan de manera conjunta para crear un ambiente de confianza y apoyo. En este proceso colaboran médicos, psicólogos, trabajadores sociales, pacientes y sus familias, quienes, aportando su conocimiento y experiencia, contribuyen a la creación de un espacio en el que las personas se sientan comprendidas y acompañadas en su proceso de salud. La colaboración con Cafam, una de las principales instituciones del sistema de salud en Colombia, es esencial para garantizar la continuidad y sostenibilidad del proyecto. Además, la participación activa actores sociales y comunitarios es clave para asegurar que esta innovación llegue a quienes más lo necesitan, atendiendo sus necesidades emocionales y psicológicas con respeto, dignidad y equidad. Así, se busca brindar a cada persona, sin importar su contexto, el apoyo necesario para mejorar su bienestar integral.

El Centro de Escucha y Empatía para la Transformación Social en los Servicios de Salud Cafam nace en un momento de creciente preocupación por la salud mental dentro sistema de salud, donde las necesidades emocionales de los pacientes no siempre han recibido la atención que merecen. Aunque la atención médica es fundamental, diversos estudios han demostrado que, para lograr una transformación real en los servicios de salud, es crucial también atender el bienestar emocional de las personas. En este contexto, el Centro de Escucha y Empatía se propone ofrecer un espacio en el que las emociones sean consideradas como una parte esencial del proceso de sanación. La sistematización de esta experiencia tiene como objetivo aprender de las prácticas vividas y documentar las lecciones obtenidas, para que este modelo de innovación social pueda replicarse en otros lugares, adaptándose a diferentes contextos y ampliando su impacto en la mejora de la atención integral en salud.

Metodología

La sistematización de la experiencia del Centro de Escucha y Empatía para la Transformación Social en los Servicios de Salud Cafam se llevó a cabo con el objetivo de documentar y aprender de las prácticas que impactaron positivamente la atención integral de los pacientes, especialmente en el ámbito emocional. Este proceso estructurado incluyó la aplicación de la Técnica de Recolección de Información (TRI), un conjunto de herramienta cualitativas y cuantitativas, y un análisis exhaustivo que permitió identificar las lecciones aprendidas y las mejores prácticas del modelo (Figuroa & Soto, 2014).

El tipo de investigación aplicada fue de carácter cualitativo. Este enfoque permitió comprender en profundidad las experiencias de los pacientes y profesionales a través de

entrevistas, grupos focales y observaciones. El proceso de sistematización comenzó con una fase de preparación, en la que se definieron los objetivos específicos, el enfoque y las metodologías que se aplicarían.

En primer lugar, se realizaron reuniones con los actores clave involucrados en el proyecto, como psicólogos, trabajadores sociales, profesionales de la salud y coordinadores del Centro de Escucha. Estas reuniones permitieron al equipo de sistematización comprender el propósito de la iniciativa y el impacto que había tenido en los pacientes y en el entorno de salud en general (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2018,

Para la recolección de datos, se utilizaron diversas técnicas de recolección de información, definidas a la luz de autores como Figueroa y Soto (2014), quienes resaltan la importancia de combinar métodos cualitativos para obtener una visión más completa de las experiencias. Las principales técnicas utilizadas fueron:

Entrevistas semiestructuradas

Estas entrevistas fueron realizadas con los profesionales del Centro de Escucha (psicólogos, médicos y trabajadores sociales), así como con algunos pacientes y sus familias. El objetivo fue profundizar en sus experiencias, percepciones y emociones acerca del impacto del Centro en su bienestar (Universidad del Cauca, s.f.). Grupos focales:

Grupos focales:

Se organizaron grupos focales con pacientes que habían sido atendidos en el Centro de Escucha, con el fin de conocer cómo percibían la calidad de la atención emocional recibida. También participaron familiares de los pacientes, quienes aportaron una visión importante sobre el impacto del acompañamiento emocional en el entorno familiar.

Encuestas estructuradas:

Para complementar la información cualitativa, se aplicaron encuestas estructuradas tanto a pacientes como a los profesionales involucrados en la atención. Las encuestas incluyeron preguntas relacionadas con la satisfacción del servicio, la percepción de la calidad del acompañamiento emocional, y la efectividad de las intervenciones en el bienestar integral del paciente.

Observación participante:

En algunos casos, los miembros del equipo de sistematización realizaron observación directa de las sesiones de escucha y acompañamiento, con el objetivo de comprender mejor la dinámica de la atención y los métodos empleados por los profesionales de la salud en el proceso de empatía.

El trabajo de campo fue una parte esencial del proceso de sistematización. Durante varias semanas, se realizaron visitas al Centro de Escucha, donde se realizaron entrevistas, observaciones y grupos focales, tanto con pacientes como con los profesionales encargados de la atención. El equipo de sistematización estuvo presente en diversas sesiones de escucha, lo que

permitió una inmersión directa en el proceso y la recolección de información en tiempo real (Hospital Cubará, 2023).

Los profesionales de la salud, al ser los principales actores de este proceso, participaron activamente en la sistematización, compartiendo sus experiencias sobre las metodologías de trabajo utilizadas en el centro, los desafíos enfrentados y las mejores prácticas identificadas (Colombia Aprende, s.f.).

Una vez recolectada la información, se inició el análisis, que fue realizado en varias etapas. En primer lugar, se organizó toda la información obtenida a través de las entrevistas, encuestas y observaciones, identificando patrones, temáticas recurrentes y aspectos clave en los testimonios de los pacientes y los profesionales. El análisis cualitativo se centró en la identificación de los principales factores que contribuyeron al éxito del Centro de Escucha, así como los obstáculos y retos enfrentados durante el proceso.

Se utilizó una clasificación abierta para identificar los temas principales y, a partir de ahí, se agruparon las respuestas en categorías que permitieron establecer conexiones entre las prácticas de los profesionales y los resultados percibidos por los pacientes. Además, se cruzaron los datos cuantitativos de las encuestas con las narrativas cualitativas para obtener una visión más completa y precisa de la experiencia.

El resultado del análisis permitió identificar los puntos fuertes del modelo de atención, como la importancia de la escucha activa, el enfoque personalizado y la creación de un espacio

seguro y de confianza para los pacientes. También se conocieron las áreas de mejora, tales como la necesidad de mayor capacitación para los profesionales y la importancia de continuar promoviendo la integración de la atención emocional en el sistema de salud en general.

Resultados

La implementación de la metodología en el Centro de Escucha y Empatía para la Transformación Social en los Servicios de Salud Cafam ha brindado resultados significativos que permiten comprender el impacto de la intervención en los pacientes y en el equipo profesional. En términos psicológicos, esta experiencia puede ser abordada desde varias perspectivas, que incluyen la gestión de ideas y creatividad, el desarrollo interactivo, el proceso de cambio, y la apropiación social (Ministerio de Salud y Protección Social, 2017).

Desde el punto de vista psicológico, la gestión de ideas y de la creatividad se refiere a la capacidad del equipo del Centro de Escucha para dar soluciones innovadoras en la atención a los pacientes, principalmente en cómo abordar sus necesidades emocionales. Los hallazgos en esta categoría muestran la importancia de la personalización en las intervenciones. Los profesionales encargados adoptaron un enfoque dinámico y adaptado a las circunstancias individuales de los pacientes, permitiendo una atención emocional y psicológica más profunda (Ministerio de Salud y Protección Social, 2017).

En cuanto a la gestión del desarrollo interactivo aplicativo se implementaron las metodologías de intervención. En el Centro de Escucha, esta categoría resalta la importancia de la relación terapéutica en el proceso de sanación emocional. La interacción constante y continua

entre los profesionales y los pacientes permitió crear un vínculo de confianza que facilitó la apertura emocional (Ministerio de Salud y Protección Social, 2017).

Respecto a la gestión del proceso el proceso de sistematización permitió monitorear de cerca los avances de los pacientes y ajustar las estrategias de intervención de acuerdo con las necesidades evidenciadas. La apropiación social del modelo de intervención por parte de los pacientes, la comunidad y los profesionales fue fundamental para consolidar un capital so en el entorno del Centro.

Conclusiones

El Centro de Escucha y Empatía ha demostrado ser un espacio crucial para el abordaje integral de la salud, enfocándose no solo en la atención médica, sino también en las necesidades emocionales y psicológicas de los pacientes. El proceso de sistematización ha permitido identificar cómo este enfoque ha mejorado la calidad de vida de los pacientes, quienes han encontrado un espacio seguro para expresar sus emociones, preocupaciones y traumas, lo cual es fundamental para la sanación emocional.

Desde el punto de vista psicológico, la clave del éxito del centro radica en la relación terapéutica constante entre los pacientes y los profesionales. Esta interacción continua y cercana ha facilitado la creación de un vínculo de confianza, esencial para que los pacientes se abran emocionalmente y participen activamente en su proceso de sanación.

Los profesionales del centro adaptan las estrategias de intervención de acuerdo con las necesidades particulares de cada paciente, lo que permite abordar de manera específica los distintos desafíos emocionales y psicológicos que enfrentan. Esta personalización ha demostrado ser efectiva para mejorar la adherencia al tratamiento y optimizar los resultados terapéuticos.

Recomendaciones

Es fundamental fortalecer la formación continua de los profesionales en técnicas avanzadas de escucha activa, manejo de crisis emocionales y herramientas terapéuticas innovadoras

Profundizar en la integración de otros profesionales, como psiquiatras, terapeutas ocupacionales o especialistas en trauma. Esto permitiría abordar de manera más completa los distintos niveles de necesidad emocional y psicológica, especialmente en pacientes con trastornos complejos o crónicos.

Para potenciar la apropiación y el capital sociales en el entorno del centro, es fundamental implementar programas de sensibilización y educación comunitaria sobre la importancia de la salud mental.

Referencias

Botero, C. A. (2001). *Calidad en Salud en Colombia*. Obtenido de Calidad en Salud en

Colombia :

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/calidad-salud-colombia.pdf>

Cafam . (s.f.). Obtenido de Cafam : <https://www.cafam.com.co/que-es-cafam>

Centro de escucha Unicaucano. (2019). Obtenido de Centro de escucha Unicaucano:

<https://www.unicauca.edu.co/vicerrectoria-de-cultura-y-bienestar/centro-de-escucha>

Centro de Escucha: una medida eficaz para aliviar la salud mental. (9 de Abril de 2021).

Cooperación Surgir. (s.f.). Obtenido de Cooperación Surgir:

[tshttps://corporacionsurgir.org/programas-y-servicios/centro-de-escucha/](https://corporacionsurgir.org/programas-y-servicios/centro-de-escucha/)

Minsalud. (Noviembre de 2015). Obtenido de Minsalud:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/orientaciones-centros-de-escucha.pdf>

Minsalud. (s.f.). *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de Organización

Panamericana de la Salud:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/2presentacion-elementos-centros-escucha.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2019). Obtenido de Organización Mundial de la Salud:

<https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions>

Otganización Mundias de la Salud. (2021). Obtenido de Otganización Mundial de la Salud

https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56285/9789275325971_spa.pdf?sequence=3

Obtenido de Centro de Escucha: una medida eficaz para aliviar la salud mental:

<https://www.habitantesiete.com/centro-de-escucha-una-medida-eficaz-para-aliviar-la-salud-mental/>

Parra, I. S. (2013). *Elementos que definen los Centros de*. Obtenido de Elementos que definen

los Centros de: https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/ODC/Publicaciones/Publicaciones/CO031052013-minimos_necesarios_definir_centros_escucha_comunitarios.pdf

Revista de Calidad Asistencial. (Diciembre de 2017). Obtenido de Revista de Calidad

Asistencial: https://static.elsevier.es/multimedia/1134282X/0000003200000006/v1_20171300609/es/main.assets/cover.jpeg?idApp=UINPBA00004N

Santacruz, J. D. (22 de Junio de 2015). *Universidad y Salud*. Obtenido de Universidad y Salud:

<http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v18n2/v18n2a17.pdf>

Secretaria de Salud de Bogotá. (2024). Obtenido de Secretaria de Salud de Bogotá:

<https://bogota.gov.co/que-hacer/formacion/centro-de-escucha>

Universidad Industrial de Santander. (24 de Mayo de 2024). Obtenido de Universidad

Industrial de Santander: <https://comunicaciones.uis.edu.co/el-centro-de-escucha-fortalece-habilidades-interpersonales-a-traves-del-juego-psicoeducativo>

Wiesenfeld, E. (Mayo de 2014). *SciELO - Scientific Electronic Library Online*. Obtenido de
SciELO - Scientific Electronic Library Online:

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-6924201400020