

Recibido: 3/8/20 Aceptado: 18/8/20

COMUNICACIONES DE LA PRÁCTICA

Lineamientos del voluntario en salud: razón ética y moral

Guidelines for the health volunteers: ethical and moral reasons

María Gregoria Vega de Peña ⁽¹⁾

Eduardo José Castro Engelke ⁽²⁾

(1) Licenciada en Enfermería (ULA). Especialista en Servicios Asistenciales de Salud, Universidad Católica Andrés Bello (UCAB). Master en Educación, Caribbean International University (CIU). Doctora en Educación, Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt (UNERMB). Docente de la Universidad de Los Andes (ULA), Mérida-Venezuela. Directora de apoyo y diagnóstico del Instituto Autónomo Hospital Universitario de Los Andes (IAHULA). Miembro del Grupo de Investigación Historia y Pensamiento Enfermero (ULA). Investigadora acreditada por el Premio de Estímulo al Investigador (PEI-ULA).

Correo electrónico: gory26121991@gmail.com

(2) Licenciado en Idiomas Modernos (ULA). Exestudiante de Enfermería (ULA). Técnico en Operaciones de Salvamento Marino del Instituto de Marina Mercante Puerto Cabello Alexander Marín (IMMPCAM). Profesor de inglés y francés.

Correo electrónico: geoventours@gmail.com

RESUMEN

El presente artículo busca definir algunos lineamientos del voluntario en salud, develando razones éticas y morales al personal en formación que solicita formalmente ser voluntarios en las instituciones de salud y que desea cumplir una tarea social por voluntad propia o porque así lo contemplan las políticas educativas que establece los países como estrategias asistenciales para fortalecer la academia y contribuir con la atención del cuidado hospitalario en la persona que demanda el servicio pero que, por contener valores como el respeto, la solidaridad, la toma de decisiones, la religión, la pro actividad, requieren de sabiduría y humildad para poder llevarlas a la cotidianidad de sus días o noches en el momento de ejecutar la noble labor de cuidar al prójimo.

Palabras clave: lineamientos, voluntario, voluntariado, enfermería, ética, moral

ABSTRACT

This article seeks to define some guidelines for the health volunteers, revealing ethical and moral reasons to the personnel in training who formally request to be volunteers in health institutions, and who wish to fulfill a social task of their own free will or because of the educational policies that it establishes in countries as assistance strategies to strengthen the academy, and contribute to the care of hospital care in people who demands the service because they contain values such as respect, solidarity, decision-making, religion, and pro-activity that requires of wisdom, and humility to be able to take them to the daily life of their days or nights at the moment of executing the noble work of caring for others.

Key words: guidelines, volunteer, volunteering, nursing, ethical, moral

—INTRODUCCIÓN

El estudiante de salud, siempre está motivado a formar parte del equipo transdisciplinario de las instituciones de salud, por tener un escenario clínico de prácticas y el solo hecho de mostrar voluntad de ayuda, expresa sentimientos nobles que a través de las acciones técnicas propias de la carrera podrá colaborar como voluntario en el proceso de salud de las personas que acuden diariamente al servicio hospitalario. Uno de los programas de voluntariado que se conoce a nivel mundial, es el que oferta Sri Lanka en el país del sur de Asia, que para dar respuesta al gran volumen de pacientes que reciben de clases socioeconómicas más bajas, permite establecer voluntariados a los estudiantes de pre-medicina, medicina y enfermería en hospitales públicos y privados donde reciben una amplia exposición basada en la observación a varias unidades en el hospital para mejorar su conocimiento y aprendizaje en el campo¹.

Sin embargo, la labor como voluntario en cualquiera de estos tipos de instituciones (públicas y privadas), requiere una explicación básica de la axiología necesaria para la interacción con la persona que demanda el servicio; de manera que, este artículo, busca servir de “apoyo” al momento de la interacción, así como aclarar dudas que puedan surgir durante el proceso del voluntariado y que como parte del equipo de salud debe dar respuesta a los principios éticos y morales que enfrentará en su asistencia. Desde el punto de vista de los investigadores, la salud involucra en cada intervención la vocación; develada esta por el arte de cuidar, lo que permite que el voluntario de salud comience a cuidar del perfil de los egresados que “más amor a la humanidad profesa”; por incluir “el diagnóstico y el tratamiento de las respuestas humanas ante problemas potenciales o reales”².

Este proceso de cuidar a un enfermo en su transición hacia la sanación, implica un collage de sentimientos y emociones que estarán todo el tiempo presente en el desenvolvimiento como voluntario y futuro profesional, pero al mismo tiempo, estos dos elementos pudieran ser aliados y a la vez “piedras de tranca” dado que apela al sentido común, y a la capacidad de raciocinio de cada aprendiz. El objetivo de este artículo está fundamentado en definir lineamientos que debe seguir el voluntario en salud basado en evidencias prácticas donde la ética y moral juegan un papel importante.

—DESARROLLO

Voluntario

Es un vocablo que procede del latino *voluntarius*. Como sustantivo o como adjetivo, se vincula a la voluntad: la potestad de tomar decisiones y de actuar como cuenta propia³. Para el estudiante de salud, esta toma de decisiones debe ir acompañada del deseo de forjar una intervención con sentido de pertenencia a la profesión; viendo esta opción como una práctica que le va a fortalecer el desempeño estudiantil y aumentar créditos al momento de ejercer cualquier voluntariado dentro del área clínica o comunitaria.

El voluntario debe ejecutar tareas de acuerdo a la toma de decisión lo que involucra características propias del voluntariado; es por esto que las razones éticas y morales de los estudiantes de salud deben tener claridad con el actuar, reflejadas estas en los factores situacionales que involucran el lenguaje corporal, el valor de los derechos y deberes como condición humana, cumplimiento de órdenes delegadas, su pro-actividad, entre otras.

Voluntariado

Es el trabajo de las personas que sirven a una comunidad o al medio ambiente por decisión propia y libre. En los países desarrollados este trabajo es valorado a la hora de optar por un trabajo, involucra características propias de una persona que enfrentará la razón ética y moral de una profesión. Para el estudiante de salud este trabajo en ningún momento sustituirá al profesional y mucho menos el bloque práctico que desarrolla durante la carrera, simplemente es una participación de un voluntario que solicita ante la jefatura de una institución de salud ejecutar un deseo que le beneficiará como persona y colaborará con la institución en momentos de crisis o de falta de nómina.

Lineamientos del voluntario en salud: razón ética y moral

Las escuelas de medicina en el desarrollo del pensum de estudio van desarrollando en el estudiante un pensamiento crítico que lo involucra en la ejecución de las funciones de los profesionales. Para la formación del voluntario en salud se hace necesario fundamentar su actuación en la aplicación de los lenguajes estandarizados como herramienta del hacer de cada profesión que imparte.

En salud, una de las profesiones con sustento científico que define el cuerpo de conocimientos a través de un patrón ético o componente moral⁴, es la enfermería; lo que conlleva al enfermero a desarrollar un pensamiento crítico para diagnosticar los factores situacionales de actuación en la práctica, incluyendo elementos dependientes y principio de obligatoriedad emanados del concepto de servicio a la gente, respeto por la vida humana y autonomía de las personas⁵, pero al momento de ejecutar las intervenciones por estar sujetas a juicios éticos basados en principios de beneficencia o no maleficencia y a juicios morales, están relacionados con la personalidad del profesional (gestos, miradas, presencia, estilos o formas de carácter, entre otros); lo que le permite al estudiante planificar cuidados y ofertar su voluntariado una vez cumplido con las materias básicas de la carrera.

A continuación, se da una serie de consejos axiológicos involucrados como lineamientos surgidos de la experiencia en el ejercicio profesional en el momento de supervisar áreas clínicas, comunitarias, así como, disertaciones realizadas con el personal de enfermería y con estudiantes dispuestos a ser voluntarios, conscientes que deben enfrentar no solo con los enfermos y familiares, sino también con todo el personal que hace vida en cualquier institución de salud.

1. El poder de la sonrisa

La sonrisa forma parte de la máxima expresión universal del lenguaje corporal, y básicamente, simboliza todo lo bueno. La sonrisa es “el elemento más importante para transmitir entusiasmo”⁶; la sonrisa es la luz, la sonrisa es paz, la sonrisa es curación, la sonrisa es entendimiento, a través de la sonrisa puedes sanar a una persona, o calmar una situación tensa. La sonrisa y su lenguaje implícito puede decir en salud desde “tranquilo, que esta inyección no te va a doler” hasta llorar, si lo necesita, que yo le acompaño. En conclusión, lo primero que tiene que hacer el voluntario es sonreír, y así todo el proceso de comunicación y desenvolvimiento tanto con el personal como con los pacientes se dará de forma armoniosa. Es importante tomar en cuenta que el hecho de que las demás personas estén “odiosas” no significa un motivo para que no le ofrezcas “tu mejor sonrisa”, toma en cuenta que en el momento que llegas a ejercer la tarea de voluntario puede haber personal que lleva más de 24 horas en servicio, pacientes y familiares, que en el mejor de los momentos puede que estén desesperados por no encontrar las medicinas, entre otros factores que contribuyen a que quizás no todo el mundo esté en la mejor disposición para el “buen humor”.

2. El respeto

El respeto como condición humana es actuar o dejar de actuar, valorando los derechos, condición o circunstancias, tratando de no dañar, ni dejar de beneficiarse a sí mismo a o los demás⁷. Para la salud pudiera ser una de las facetas más importantes del amor, y como la salud es profesar amor, he aquí unas sugerencias para que como voluntario se tome en cuenta en el momento de la práctica hospitalaria.

- Respetar a todo el personal que hace vida en la institución, con honor y admiración a su labor, desde el señor portero hasta el jefe de médicos, todos merecen el mismo trato amable y respetuoso.
- Respetar la jerarquía de los profesionales de la salud, diríjase a ellos preferiblemente por su grado y nombre, olvídense de saludos coloquiales como (el panita, la catira, el gordito o la flaca, entre otros).
- Respetar y seguir “con firmeza” las órdenes de los enfermeros y médicos, no contradecir, al menos que vayan en contra del juicio de valor y de los principios éticos y morales.
- Respetar el culto, la tendencia sexual, la procedencia, y el grado educativo de los pacientes. De las puertas del hospital hacia adentro todos somos iguales y se debe tratar a todos con amor, comprensión y respeto.
- Respetar la individualidad de cada paciente, tratar en lo posible de llamarlo por su nombre, olvídense de nominaciones coloquiales como: la viejita, el enanito, el paciente de la cama número 8, entre otras.

- Respetar el duelo por muerte. En algún momento tendrás que estar presente en el deceso de alguna persona, es muy importante que se muestre solemne y discreto ante esta situación, pide por su alma respetando su religión.

3. Órdenes dependientes

Los profesionales de salud, dentro de los principios que rigen los cuidados, cumplen acciones dependientes. En la labor como voluntario se debe aprender a seguir y a ejecutar las órdenes que los superiores le impartan, bien sea del personal de enfermería o de personal médico; si le piden hacer una labor, o varias, hágala con la mejor disposición y profesionalismo posible. He aquí unos consejos que le serán de gran ayuda.

- Órdenes y contra órdenes: hay momentos de mucho estrés, sobretodo en el área de Triage, trauma-shock y estabilización de una emergencia, donde quizás puedas sentirte “bombardeado” por muchas órdenes de diversos profesionales; lo más importante es que debes mantener la calma, y aprender a priorizar, por ejemplo: si se le pide simultáneamente preparar un anticonvulsivante en una jeringa para un paciente que esta convulsionando y cateterizar una vía para la hidratación a otro paciente que presenta síntomas de deshidratación, por lógica debes ejecutar primero la ayuda al que presenta la convulsión, inmediatamente después cumple la otra orden.
- El voluntario debe estar consciente de sus capacidades. Hay tareas que puedes cumplir y otras que, esto significa que debes saber y estar plenamente consciente de lo que estás capacitado para ejecutar, de lo contrario no lo intentes, y con toda sinceridad manifestar a quien te dio la orden, que no sabes cómo hacerlo o no estás capacitado aún para tal labor, recuerda que en el campo de la salud no hay margen para errores. Lo que no sepas pregunte: tenga siempre presente que “nadie nace aprendido” con esto se le quiere decir que la mejor escuela la hace la pregunta, y si no lo crees, fíjese en el “por qué” de los niños. Eso sí, tienes que ser oportuno para hacer las preguntas, buscar el momento indicado, y verás como a través del voluntariado vas adquiriendo cada día más y más conocimiento y habilidades que será puesto al servicio de la humanidad.
- Practica la humildad: para que el voluntario pueda seguir las órdenes de los superiores es importante que siempre pongas por delante la vocación de servicio, apartando los egos que en algunos momentos dificultan la ejecución de ciertas directrices. Puede ser que te exijan hacer cosas sin pedírtelo “por favor” o como coloquialmente se dice “de buena manera”. Cuando esto suceda, se sugiere no tomarlo personal, por lo que debe apelar al poder de la sonrisa y hacer lo que se le pide de la forma más eficiente que puedas.

4. Inspiración divina

La labor del voluntario es, o debería estar motivada por un sentimiento puro de ayuda al prójimo, lleno de espiritualidad y amor, por ende, se aleja de la estructura del funcionamiento “normal de la sociedad mercantilista”. Esto se refiere a que el “pago” como voluntario solo será dado en dos divisas muy valiosas, una se deposita en la cuenta de tu mente, y la otra en la del corazón. La remuneración como voluntario de salud será el conocimiento que irás adquiriendo ante las diversas situaciones que se irán presentando, y la satisfacción que experimentara al sentir y saber que gracias a su labor alguien se sintió mejor, de seguro, es una sensación que te hará dormir tranquilo por las noches, y querer ser mejor cada día nuevo que enfrentas.

Algo que en particular ha servido de mucho y por eso se le recomienda, es que busque inspiración en grandes seres que han transitado el camino que estás empezando a recorrer, por citar algunos ejemplos, que como investigadores se admiran y se deben seguir: Mahatma Gandhi, dedicó su vida a las causas sociales, conoció y luchó contra la injusticia y siempre se le vio sirviendo con una dulce sonrisa a quien se le acercara; la Madre Teresa de Calcuta, se entregó en cuerpo, mente y alma a recorrer, servir, a crear hospitales y centros de salud en la India para los pobres, aún de avanzada edad se le veía curando úlceras, lavando piecitos de niños y ancianos, ella fue la creadora de una inspiradora frase que dice “el que no vive para servir, no sirve para vivir”.

Otra gran mística fue María Gay con su lema “aliviar el dolor y sembrar la paz en el corazón del que sufre” a su edad avanzada demostró que no hay límites para cristalizar proyectos; el maestro Jesús de Nazaret, fue, y es para los católicos el primer médico, enfermero, nutricionista, todo su transcurrir por el mundo se basó en crear una conciencia sensible, servicial ante las dolencias y crisis de la humanidad, utilizando para esta enseñanza el mejor de los métodos, el ejemplo. Busca esta inspiración cuando te parezca poco “lógico” empeñar tiempo y energía, haciendo una labor que no será remunerada económicamente y recuerda que “no solo de pan vive el hombre”.

5. Pro-actividad

En la labor de voluntariado, es importante que demuestres con acciones las ganas de ayudar, esto en una institución hospitalaria tiene muchas formas de materializarse, que va, desde las acciones propias de cada profesión, hasta las de ayudar a la señora que va limpiando los pasillos a recoger la basura, el voluntario debe alejarse lo más que puede de la frase “esto no me corresponde a mí”. Siempre y cuando no incumpla ninguna norma como voluntario y como ser humano dispuesto a ser un miembro útil de la sociedad, debes tratar de estar siempre activo ante las necesidades de los pacientes y del personal de la institución, siempre hay algo útil que hacer, de eso se trata la pro-actividad.

— NOTA FINAL

Ofertar un cuidado, implica conocimientos que conlleva a develar la actuación de cada servidor, sin embargo, en las profesiones de salud, este cuidado requiere de técnicas y procedimientos para la ejecución de la asistencia debido a que la actuación social conjuga elementos axiológicos para con el individuo, familia y comunidad; lo que implica en el equipo transdisciplinario acciones de formación en los servicios construyendo en el aprendiz voluntario una cultura organizacional fundamentada en la práctica de la socialización que define lineamientos con principios éticos y morales conllevándolo a desarrollar un pensamiento crítico para diagnosticar los factores situacionales de actuación en la práctica, incluyendo elementos dependientes y principio de obligatoriedad emanados del concepto de servicio a la persona, respeto por la vida humana y autonomía de las personas.

— REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Volunteering Solutions. Programa de voluntariado de atención médica y enfermería Sri Lanka [Internet] (s.f.) [Consulta: 11 de agosto de 2020]. Disponible en: <https://www.volunteeringsolutions.com/es/sri-lanka/medical-and-nursing-healthcare-volunteer-program>
2. NANDA Internacional (2015-2017). Diagnósticos Enfermeros. Definiciones y clasificación. Barcelona, España: Elsevier.
3. Carper B. Fundamental patterns of knowing in nursing. Citado por Duran M. La ciencia, la ética y el arte de enfermería a partir del conocimiento personal. Revista Aquichan Adv Nurs Sci. [Internet] 1(1):13-23, Chía, Colombia-Octubre 2005. Disponible en: <https://dikaion.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/62/129>
4. Rodríguez I, Hernández M. Lenguaje No Verbal. Cómo gestionar una comunicación del éxito. Enseñanza & Teaching [Internet] 2011 [Consulta: 13 de agosto de 2020] 29(1):193-199. Disponible en: <file:///C:/Users/Usuario/AppData/Local/Temp/8323-33660-1-PB.pdf>
5. Organización Mundial de la Salud. Respeto a la voluntad y autonomía de la persona [Internet] 2012 [Consulta: 11 de agosto de 2020]. Disponible en: <https://www.1decada4.es/course/view.php?id=40>
6. Kuhel B. 5 elementos importantes de tu lenguaje corporal [Internet] 2017 [Consulta: 11 de agosto de 2020]. Disponible en: <https://www.entrepreneur.com/article/267447>
7. Bravo N. Valores humanos. Por la senda de una ética cotidiana. 6ta. Edición. Chile: RIL-editores; 1995.