



[Medicina Legal de Costa Rica](#)

Print version ISSN 1409-0015

Med. leg. Costa Rica vol.13-14 n.2-1-2 Heredia Nov. 1997

El Síndrome del Burnout en personal profesional de la salud

Lic. Marylin Bianchini Matamoras

Introducción

La excepcional altura alcanzada por el estrés en los trabajos hospitalarios y en su personal de salud es, sobre todo, el resultado de la combinación de una labor de intensa responsabilidad con una disponibilidad y entrega continuamente abierta a las necesidades de los enfermos

En el ambiente hospitalario, la salud mental requiere una especial atención, debido principalmente a que existen diferentes factores que limitan el desarrollo personal y del trabajo de los empleados, entre ellos: horarios de trabajo, atención a individuos enfermos que en ocasiones enfrentan crisis, el sentimiento provocado por la muerte, las crecientes demandas de las personas que no quedan satisfechas con los servicios recibidos. Dichos factores actúan directamente sobre el individuo y el grupo de trabajo, provocando un malestar que puede manifestarse en fuertes cargas negativas, estrés e insatisfacción entre otras, lo cual genera una deficiente calidad de la atención hacia el enfermo y en el trabajador de la salud puede producirse un estado de agotamiento por estrés, también llamado Síndrome del Burnout.

A continuación se presenta un resumen de datos obtenidos de diferentes fuentes, en relación con investigaciones realizadas sobre los efectos negativos de dicho síndrome en el personal profesional de la salud, especialmente el que tiene que ver directamente con la atención al paciente.

El síndrome de Bournout en personal profesional de la salud

El Síndrome de "Burnout" es un estado emocional que acompaña a una sobrecarga de estrés y que eventualmente impacta la motivación interna, actitudes y la conducta. La mejor traducción para "Burnout" es "fundirse". También se le ha denominado "Síndrome de Agotamiento por Estrés" y se trata de un fenómeno que no es nuevo, pero que tiende a agravarse con el avance tecnológico. Este síndrome se ha descrito como: agotamiento emocional, disconfort somático, sentimientos de alienación, pérdida de motivación y sensación de fracaso, producto de excesivas demandas de energía, fuerza y recursos.

El "Burnout" es la consecuencia de una situación de trabajo en la cual la persona tiene la sensación de que está golpeándose la cabeza contra la pared "día tras día", y a pesar de su interés y entrega por mejorar la vida de aquellos con quienes se relaciona (los pacientes), con frecuencia ve el fracaso y la miseria en el entrenamiento cotidiano con el sufrimiento, la pobreza, la crueldad, el peligro, el dolor, la muerte, lo mismo que a la preocupación por el aumento de demandas legales por mala práctica. Todo lo anterior hiere profundamente la sensibilidad y muchos profesionales en salud terminan por crear una barrera, una especie de anestesia contra las penas de los demás. Por otro lado, la sociedad ve la salud como un derecho de todos y, en esa medida, los profesionales deben estar disponibles para atender todas las necesidades que surjan como consecuencia de la enfermedad. se debe aquí resaltar que los profesionales experimentan su secuestro de capacidades físicas y psicológicas que los debilitan y transforman en seres vulnerables, especialmente cuando deben enfrentarse a situaciones difíciles.

En el Síndrome del Burnout podemos resaltar tres importantes características:

1-Agotamiento emocional

El profesional comienza a manifestar respuestas emocionales (actitudes, sentimientos, pensamientos, otras) inadecuadas que

Services on Demand

Article

- Article in xml format
- Article references
- How to cite this article
- Automatic translation
- Send this article by e-mail

Indicators

- Cited by SciELO

Related links

Share

- [More](#)
- [More](#)
- Permalink

pueden volverse crónicas, ya que la energía de los mecanismos de ajuste y adaptación y de los recursos internos se ha debilitado. Generalmente los profesionales deben manejar un estrés que es normal en el área de salud y la forma cómo se sobreponen a dicho estrés, es haciéndose de una armadura de despreocupación, la cual puede llegar a ser tan fuerte que no le permita involucrarse afectivamente con las personas a las que ayuda ["Nada sale ni nada entra"] ["Pero yo no era así"].

2- Despersonalización

Los profesionales van lentamente desarrollando una imagen pobre de las personas que tratan de ayudar, las tratan mal y las hacen sentir que caen mal. En este sentido "las reglas del juego las pongo yo, yo mando y si usted no hace lo que yo digo no lo atiende", y por lo general echan la culpa a los que vienen a pedir ayuda (los pacientes).

3- Reducción personal de talento

De nada le sirve a los profesionales preguntarse si son ellos o los otros los culpables. No se puede personalizar el síndrome, porque sería como dejar por fuera todos los demás elementos del ambiente. Muchas veces, las actitudes de defensa, no permiten hacer conciencia de las situaciones emocionales que le están ocurriendo a los trabajadores. Con frecuencia se evade el enfrentamiento y surge el choteo o la broma, la forma indirecta de comunicación, lo cual resulta en una descalificación y agresión a las personas.

En relación con las características anteriores se puede decir lo siguiente:

- las mujeres presentan con mayor incidencia el agotamiento emocional;
- los hombre presentan con mayor incidencia la despersonalización;
- la gente joven es más propensa a presentar el síndrome, al igual que las personas solteras o los casados que no tienen familia.

Desde el punto de vista psicológico existen características o rasgos en la personalidad de los trabajadores de la salud que los predisponen a la manifestación del síndrome:

- los que tienen dificultad para manejar grupos;
- las personas que se perciben débiles, impacientes, intolerantes, hostiles;
- los de baja tolerancia a la frustración;
- los que no pueden controlar impulsos;
- los que tienen poca confianza en sí mismos;
- los que tienen dificultad para expresar sentimientos y dar afecto;
- los que la autoimagen y autoestima depende de las demás personas;
- los que tienen gran necesidad de figurar o tener éxito.

¿De dónde provienen las tensiones que experimentan los trabajadores de la salud?

Las tensiones que experimentan los trabajadores de la salud provienen de dos fuentes: externas e internas.

1. Prácticas burocráticas
2. Ambiente laboral inadecuado
3. Sistemas de trabajo inadecuados o vagamente definidos: exceso de horas de trabajo, de carga de trabajo y rutinas repetitivas.
4. Pobres supervisiones
5. Malas condiciones laborales
6. Jefaturas disfuncionales
7. Imposición de responsabilidades sin la correspondiente autoridad
8. Demandas laborales
9. Pacientes difíciles y de poca respuesta
10. Conflictos entre empleados
11. Insubordinación
12. Descripciones ambiguas de roles y actitudes impersonales
13. Falta de reconocimiento al esfuerzo y a los logros obtenidos, ausencia de estímulos

Fuente internas

Tienen que ver con la autoestima profesional y son personales:

1. La percepción individual y la respuesta al trabajo y al estrés
2. La necesidad de dar un rendimiento sobresaliente, propia de algunas personas
3. La incapacidad de ser suficientemente eficientes en algunas cosas
4. Una pobre autoimagen
5. Expectativas inconsecuentes
6. Atributos de personalidad que provocan tensión en la relación con colegas, parientes, amigos y pacientes
7. Problemas familiares
8. Aspiraciones insatisfechas, profesionales o de otro tipo.
9. Desilusiones y sentimientos de que no se están logrando los objetivos personales en cuanto al desarrollo de las capacidades propias y de la autonomía.

Manifestaciones del Síndrome Bournout

Las manifestaciones son signos que varían entre diferentes individuos, sin embargo es posible encontrar elementos comunes:

1. Inconformidad en el trabajo
2. Actitudes negativas hacia el trabajo
3. Pérdida de interés y preocupación por el paciente
4. Uso de etiquetas para referirse a los pacientes o usuarios, abuso verbal y a veces físico del paciente.
5. Desilusión o frustración
6. Indiferencia
7. Interacción despersonalizada e irrespetuosa y un esfuerzo mínimo para llevar adelante el tratamiento
8. Ausentismo o incapacidades frecuentes
9. Aumento de las quejas somáticas o aparición de las siguientes molestias:
 - dolor de cabeza tensional
 - calambres musculares y espasmos
 - dolor de espalda, cuello y hombros
 - tensión mandibular
 - dolores crónicos
 - jaqueca
 - manos y pies fríos
 - presión alta
 - problemas de la piel
 - alergias
 - asma
 - artritis
 - desórdenes digestivos
 - dolores estomacales y cólicos
 - estreñimiento
 - diarrea
 - resfríos frecuentes}enfermedades infecciosas
 - cáncer
 - disfunciones metabólicas
 - infartos y problemas circulatorios
 - ritmo cardíaco irregular
 - insomnio
 - fatiga
 - irregularidades respiratorias
 - respiración rápida
 - sobrealimentación
 - abuso del alcohol o drogas
 - problemas sexuales

- ansiedad
- depresión

10. Socializar excesivamente con el personal descuidando la atención directa.
11. Concentrarse en una parte del trabajo (administrativo) y descuidar otras.
12. Alteración de las relaciones interpersonales con compañeros
13. Deseo de cambiar de trabajo o de profesión
14. Irritabilidad
15. Hostilidad, inestabilidad emocional, miedos y fobias, problemas de aprendizaje, olvidos, torpeza.

Variables relacionadas con el Síndrome Bournout

1. La incidencia es mayor en mujeres, solteras y menores de 20 años, grupo de menor estatus y menor salario.
2. Más frecuentemente en individuos que exhiben gran dedicación y esfuerzo por alcanzar metas y satisfacer demandas laborales.
3. El agotamiento es mayor cuanto más rígidos sean los valores del individuo y más serias sus intenciones de satisfacer las demandas. Como consecuencia se pierden los empleados más productivos y dedicados, sea por distanciamiento psicológico o por separación física del trabajo.
4. Los profesionales en salud, representan una población en riesgo para algunas enfermedades mentales y abuso de sustancias.
5. De los profesionales en salud, son los médicos en general que con mayor frecuencia evitan y se resisten al tratamiento.

Recomendaciones

- Identificar el fenómeno ya que el síndrome es contagioso y se debe evitar su diseminación.
- Ubicar y resolver las fuentes de tensión.
- Las instituciones deberían preocuparse por reconocer la participación de los profesionales en la consecución de sus objetivos, clasificarlos y minimizar la participación burocrática en las actividades técnicas.
- Las supervisiones deberían tener fines de desarrollo y no de control.
- Las condiciones de trabajo deber ser razonables y fundamentarse en foros que promuevan apoyo mutuo
- La designación de funciones debe ser rotativa para enriquecer la experiencia del profesional.
- Se deben diseñar los programas teniendo en mente la satisfacción de las necesidades psicológicas de los profesionales.

Medidas preventivas

1. Disminución o reducción del estrés y por lo tanto del burnout.
2. Acortar o limitar las horas de trabajo.
3. Permitir más oportunidades para el descanso y aumentar su frecuencia.
4. Disminuir de la mejor manera el trabajo con los pacientes.
5. Reuniones del personal podrían reorientarse en torno a los objetivos diferentes dando cabida a la discusión de los problemas que cada trabajador experimenta como resultado de su labor en la salud.
6. Realizar talleres cuyos objetivos serían preparar a los participantes para identificar sus problemas y enseñarles a lidiar con ellos. PROBLEMAS: organizacionales, personales, ambientales, por lo tanto se deben buscar acciones específicas para la solución de los mismos.
7. Los profesionales deben mantener sus tensiones separadas de su vida personal y familiar, e incluir actividades recreativas, relajantes u gratificantes, no relacionadas con el trabajo.
8. Crear programas educativos, de información, consulta y consejo.
9. Crear comités capacitados para recibir, evaluar y atender referencias, así como promover tratamientos.
10. Aprovechar toda actividad interdisciplinaria (social o profesional) para enriquecerse en contacto con otras profesiones, para su beneficio personal/social.
11. Revisar su accionar propio tratando de ser congruente entre lo que se enseña y la conducta propia. En este sentido, los profesionales de la salud deben trabajar de manera más inteligente, planeando y estableciendo prioridades; fijarse metas realistas;

aprender a hacer las cosas y estar conscientes de que "no todo lo tengo que hacer yo"; los demás deben ser tan importantes como yo; convertir el ambiente de trabajo en algo agradable, de confianza y fraternidad; no interpretar las experiencias y vivencias a nivel personal; aprender a conocerse a uno mismo y reconocer en uno las necesidades físicas, espirituales y sociológicas

(*) Psicóloga Hospitalaria. Hospital de San Carlos, Ciudad Quesada.

Todo el contenido de esta revista, excepto dónde está identificado, está bajo una Licencia Creative Commons

Asociación Costarricense de Medicina Forense

Apdo. 187-3007 San Joaquín de Flores , Heredia Costa Rica



ca Barca@racs a.co.cr