



**Hermanas
Hospitalarias**

BENITO MENNI CASM

5

**DOCUMENTOS DEL
COMITÉ DE ÉTICA
ASISTENCIAL DE
BENITO MENNI CASM**



Cooperar con las
familias desde el carisma
de la hospitalidad

Febrero de 2024

Índice

Presentación	4
1 Introducción	6
2 La relación entre los profesionales y las familias	13
1. Comunicación abierta y transparente	13
2. Educación y orientación	14
3. Participación en la toma de decisiones	15
4. Las fronteras de la confidencialidad	16
5. Resolución de conflictos	17
6. Soporte y recursos	18
7. Evaluación continuada	19
8. Cultura de colaboración	20
9. Formación del personal	20
10. Respeto por la diversidad	22
3 La relación de las familias con las personas atendidas	23
1. En el proceso de toma de decisiones	24
2. En el respeto a sus derechos	25
4 A modo de conclusión	27
5 Bibliografía y webgrafía	29



Presentación

El presente documento es una sincera expresión del compromiso y la dedicación incansable del Comité de Ética Asistencial de nuestro centro.

En esta quinta edición, reconocemos, con toda claridad, el papel vital que desempeñan las familias como agentes activos dentro del proceso terapéutico y de recuperación de sus seres queridos. Este reconocimiento no es sólo una deferencia, sino una parte intrínseca de nuestra práctica asistencial. Fieles a nuestro Marco de Identidad, desde el servicio hospitalario, abierto y dinámico, configurado desde una visión y prácticas inclusivas reintegradas y promotoras de vida y bienestar, garantizamos una atención integral que abarca todas las dimensiones de la persona. Entendemos que la participación activa de las familias, su conocimiento, experiencia y apoyo son fundamentales para el progreso y bienestar de los pacientes.

Al mismo tiempo, deseamos tender la mano, de acogida y soporte, a todas las familias que confían en nuestros servicios y profesionalidad. Desde Benito Menni CASM estamos comprometidos a escuchar con atención sus preocupaciones, a responder con empatía a sus necesidades y a trabajar de forma colaborativa para proporcionar los recursos, la orientación y la asistencia necesarios para hacer más ligero y efectivo su recorrido.



Con este documento, reiteramos nuestro compromiso firme con las familias; nuestra organización es una aliada incondicional en la búsqueda del bienestar de sus seres queridos. Agradecemos profundamente la confianza depositada en nosotros.

Sor Teresa Íñiguez
Superiora

Dr. Joan Orrit
Director gerente

Dr. Francesc Torralba
*Presidente del Comité de Ética
Asistencial (CEA) Benito Menni*



1

Introducción

En este nuevo documento que presentamos del *Comité de Ética Asistencial del Complejo de Salud Mental de las Hermanas Hospitalarias-Benito Menni*, nos proponemos ahondar en la relación con las familias de las personas que atendemos.

Pretendemos exponer algunas directrices para fortalecer este vínculo con el fin de fortalecer y mejorar, si cabe, la calidad de los cuidados que prestamos a nuestros destinatarios y potenciar su emancipación. Tal como explicita nuestro *Marco de Identidad Institucional*, “practicar la hospitalidad significa hacer el servicio humano, terapéutica y espiritualmente necesario, para que la persona atendida pase de ser excluida a ser acogida, sanada y cuidada, ofreciendo espacio, tiempo, dedicación, humanidad y recursos” (MII, 31). “Es preciso adecuar estructuras y procesos, en un marco de maximización de la eficiencia como compromiso social y en una clara orientación a las necesidades de las personas que reciben atención y sus familiares” (MII, 44).

Este documento nace de la experiencia de muchos profesionales que diariamente atienden a personas en situación de vulnerabilidad y que comprueban el valor que tiene la colaboración de la familia en los procesos de restablecimiento de la salud y de desarrollo del propio proyecto personal de vida en las personas con problemas de salud mental. Como institución, estamos llamados a posibilitar “una efectiva orientación a las necesidades de los destinatarios y sus familias, cui-

dando los detalles de la relación, y procurando dar respuesta a las peticiones y sugerencias acerca de problemas actuales o futuros” (MII, 50).

Las familias juegan un papel muy relevante en la vida y en el proceso terapéutico de las personas que tratamos en nuestros centros. En este sentido, “Los familiares de las personas atendidas son participantes del proceso terapéutico integral y destinatarios de las acciones de este” (MII, 11). Aunque en las últimas décadas se han producido múltiples cambios sociales y culturales y se tiende hacia una sociedad más fragmentada y atomizada, desde nuestra institución, históricamente se ha buscado y se sigue buscando ser capaces de responder a las diferentes necesidades del mundo, partiendo de la diversidad cultural y multiplicidad de modos y grados de desarrollo que nos caracteriza” (MII, 6). En nuestro entorno se mantiene la importancia de los lazos familiares y, en muchas ocasiones, las familias son el principal punto de apoyo para nuestros usuarios. En efecto, “la acogida alcanza todas las relaciones, realizándose no solo con las personas atendidas, sino también con los familiares” (MII, 34).

Nadie viene solo a este mundo o, mejor dicho, nadie puede sobrevivir sin una dimensión del otro. El Proyecto Hospitalario se fundamenta en una concepción humanista que comprende a la persona como un ser relacional (MII, 10). Somos seres frágiles que necesitamos la respuesta de la comunidad para alcanzar nuestros objetivos y resolver nuestras necesidades. La interdependencia es una característica inherente a todo ser humano, de ahí la necesidad de cultivar vínculos de calidad.

Al nacer, la persona ha sido ya imaginada, esperada, hablada, deseada o repudiada, y se le ha otorgado un lugar, más o menos acogedor u hostil en el mundo. Todo esto ha ocurrido en el seno de una comunidad de personas unidas por algo que les permite sentirse identificadas, sea por el apellido, sea por la necesidad de sentirse protegidas, incluso

amadas, o por un mero instinto de supervivencia.

En los tiempos que vivimos se ha generado un vuelco importante y acelerado de las tradiciones familiares que venían siendo inamovibles durante siglos.

El final del siglo XX y este primer tercio del XXI han marcado una evolución que se manifiesta a través de una ruptura radical con el pasado. Tal vez de forma consecuente y lógica, ha surgido también la necesidad de un replanteamiento de los lazos familiares y de las funciones que se espera que puedan ejercer en el desarrollo del individuo.

Como advierten los sociólogos, emergen nuevas realidades sociales y formas de convivencia interpersonal, nuevos modelos de familia que buscan su legitimidad social y jurídica. Independientemente de



todo ello, la primera característica definitoria de la función familiar es que permita a la persona pasar de la heteronomía a la autonomía, a través de un proceso madurativo completo que requiere su tiempo. Sin la estima y el amor incondicional de una comunidad de seres humanos, resulta muy difícil conseguir tal propósito.

Para que esta función básica sea eficaz, es necesario que los progenitores y las generaciones mayores en general sean capaces de comprometerse a favor del nuevo miembro de la familia, permitiéndole el error y la equivocación. La sobreprotección genera miedo e inseguridad y retrasa los procesos de emancipación personal.

Nadie es propiedad de sus padres, ni de ningún familiar o allegado. Todo ser humano, independientemente de sus orígenes, tiene una dignidad inherente, es un sujeto de derechos y nunca debe ser tratado como un objeto. Por todo ello, "Nosotros nos empeñamos especialmen-



te en la humanización de todo nuestro quehacer y, por ello, explicitamos y acentuamos el valor de la humanidad en la atención. Nuestra voluntad de humanizar coloca la persona como núcleo referencial y valor no instrumentalizable” (MII, 37).

Se debe promover en todo ser humano un sentimiento de responsabilidad que le permita ser capaz de elegir y de tomar sus propias decisiones, más allá de las consignas que se le pretendan transmitir como valiosas para la tradición familiar.

En el campo de la salud mental, las familias se encuentran, en muchas ocasiones, frente situaciones que no saben cómo asumir. Muchas veces no tienen la certeza de si lo que están haciendo favorece o perjudica a la persona allegada con problemas de salud mental.

Durante mucho tiempo se ha mantenido un modelo de ayuda en la que primaba la tendencia a la sobreprotección sin considerar los valores y las preferencias de la persona afectada. En consecuencia, se ha sucumbido a un paternalismo bienintencionado, pero que no ha sido suficientemente respetuoso con la autonomía potencial de la persona atendida, con sus deseos y su proyecto de vida.

Establecer una relación armónica con las familias de las personas que atendemos en nuestro entorno asistencial es crucial para su bienestar y para garantizar un entorno terapéutico efectivo.

Las personas atendidas que más se benefician del tratamiento que ofrecemos en nuestros dispositivos y que alcanzan los objetivos terapéuticos pactados poseen, en una gran mayoría, un entorno familiar de apoyo saludable.

Cuando una familia desea apoyar a la persona atendida y esta está dispuesta a recibir este apoyo, la obligación de los profesionales con-

siste en cuidar este vínculo para que este soporte sea saludable y efectivo.

En este documento reflexionamos sobre cómo cooperar solidariamente con las familias desde el carisma de la hospitalidad. En este sentido, “la Hospitalidad es ella misma una experiencia ética fundamental y englobante de nuestra misión que refuerza la dimensión ética propia de toda acción con la persona acogida” (MII, 38). La persona atendida no es una isla, sino un ser en relación, vinculado a un universo familiar. Acogerlo implica acoger a su entorno familiar y crear vínculos armónicos con este.

No siempre es fácil ni posible esta tarea. Existen claudicaciones familiares por agotamiento o impotencia. En ocasiones, existe apatía e indiferencia, mucho sufrimiento acumulado durante tiempo y heridas que proceden del pasado, pero la tarea de los profesionales consiste en recoser este tejido y potenciar la autonomía de las personas que atendemos.

A continuación, se presentan unas directrices para tratar de garantizar este vínculo saludable entre la familia, las personas atendidas y los profesionales.



2

La relación entre los profesionales y las familias

1. **Comunicación abierta y transparente**

Una comunicación efectiva es una buena práctica hacia la familia. Fomentar un ambiente donde todos los miembros se sientan escuchados y comprendidos contribuye a la construcción de relaciones sólidas.

Para conseguir tal objetivo, es necesario:

- Mantener líneas de comunicaciones abiertas y accesibles con las familias.
- Ser transparente en la medida de lo posible sin comprometer la confidencialidad.
- Escuchar atentamente las preocupaciones, preguntas y necesidades de las familias.
- Validar sus emociones y experiencias.
- Mostrar empatía hacia las familias y sus seres queridos que reciben tratamiento.
- Reconocer el estrés y la ansiedad que pueden experimentar.

2.

Educación y orientación

Para establecer un vínculo armónico con las familias es fundamental trabajar con ellas a nivel psicoeducativo, con el fin de que estas puedan conocer y comprender la situación que sufre su familiar y poder dotarlas de herramientas que beneficien el manejo y la convivencia con él.

Además de aumentar la conciencia familiar de la enfermedad mental, ello puede ayudarnos a empatizar con los familiares y comprender lo que están padeciendo.

Algunas dificultades en los procesos de recuperación radican en que las familias no entienden el porqué de ciertas conductas, hábitos o comportamientos de sus seres allegados y ello dificulta la dinámica familiar.

Frente a ello, es crucial:

- Proporcionar a las familias información sobre los trastornos mentales y los tratamientos que se realizan en la institución.
- Ayudar a las familias a comprender lo que pueden esperar durante el proceso de tratamiento.
- Ayudarlas a elaborar expectativas reales y no ilusorias.

3.

Participación en la toma de decisiones

Para establecer relaciones armónicas con las familias, es clave involucrarlas en la planificación del tratamiento, siempre que sea posible con el acuerdo explícito de la persona atendida.

La empatía y el respeto son determinantes para abordar las diferencias y resolver conflictos de manera saludable. Fortalecer y promover un entorno familiar colaborador y comprometido en el proyecto de recuperación de la persona atendida contribuye a eliminar estigmas y a fomentar un enfoque proactivo.

Esta participación no debe vulnerar su autonomía potencial ni su proyecto de vida.

Para ello es fundamental:

- Fomentar la toma de decisiones compartidas en cuestiones relevantes.
- Preparar a las familias para aceptar las decisiones de su allegado a pesar de no compartir sus criterios.

4.

Las fronteras de la confidencialidad

Otro aspecto relevante por considerar, en la relación con las familias, es el manejo de la confidencialidad obligada en todo proceso terapéutico.

Se debe comunicar a las familias que toda la información referente al paciente es confidencial y que los profesionales sanitarios deben respetar escrupulosamente esta confidencialidad por imperativo de la ley y por deontología profesional, lo que significa que se requiere del consentimiento del paciente para transferir la información al entorno familiar.

Para conseguir tal objetivo es determinante:

- Explicar claramente los límites de la confidencialidad y cuándo es necesario compartir información.
- Obtener el consentimiento del paciente o respetar la ley en situaciones de excepción.
- Que el familiar o allegado se identifique en la consulta (muchas veces no sabemos de quién se trata). La persona atendida debe autorizar su presencia en la consulta, ya sea de manera explícita o tácitamente.

5.

Resolución de conflictos

Es fundamental identificar el portavoz o representante de la familia en el caso de personas con dependencia por alteración cognitiva grave.

Esto es crucial para poder comunicarse con la familia efectivamente y evitar múltiples versiones.

Si bien en muchas ocasiones esta multiplicidad comunicativa no es un problema, en situaciones clínicas o patrimoniales complicadas, pueden tener intereses divergentes.

Para conseguir tal propósito, es esencial:

- Establecer procesos para abordar y resolver conflictos o desacuerdos de forma constructiva.
- Proporcionar mediación o asesoramiento cuando sea necesario.



6.

Soporte y recursos

Es relevante tener en cuenta las necesidades de la familia en cuanto a los recursos de apoyo y de psicoeducación, tanto desde el ámbito público como privado (asociaciones de familias, grupos de ayuda mutua...).

Es muy necesario poder ofrecer un grupo de apoyo donde las familias puedan verse identificadas con otras e intercambiar herramientas de utilidad. También es relevante que puedan apoyarse y contenerse entre sí en diferentes momentos.

Vienen realizando esta labor las asociaciones de familiares de personas con enfermedad mental, las cuales se deben integrar en el sistema para poder ofrecer recursos que los profesionales desconocen y que puedan permanecer en el tiempo y ofrecer cierta estabilidad.

Es positivo trabajar con los grupos multifamiliares, grupos donde se interviene con la familia y la persona atendida simultáneamente. Ello facilita poder desencallar muchas situaciones y las personas afectadas consiguen poner en común situaciones difíciles que interfieren en el proceso de recuperación y dejan resentida la convivencia familiar.

Para potenciar esta convivencia familiar, es clave:

- Conectar a las familias con recursos de soporte, como grupos de ayuda, terapia familiar o servicios sociales.
- Ofrecer información sobre organizaciones y comunidades de soporte.

7.

Evaluación continuada

Es fundamental introducir la cultura de la evaluación en la relación con las familias.

Se deben revisar los procesos de comunicación, de manera crítica, para mejorar el vínculo con las familias y fomentar relaciones basadas en la transparencia y la sinceridad.

Para ello, es determinante:

- Evaluar regularmente la relación con las familias y recopilar la retroalimentación.
- Utilizar la retroalimentación para mejorar la calidad de la atención y de la relación.



8.

Cultura de colaboración

La colaboración solidaria entre los profesionales y las familias en pro de las personas afectadas por problemas de salud mental es crucial para conseguir su pleno bienestar.

Para ello, se deben superar tendencias individualistas y activar una cultura de la colaboración.

Con el fin de conseguir tal propósito, resulta básico:

- Fomentar una cultura de colaboración entre el equipo de atención, los pacientes y sus familias.
- Reconocer que todas las partes tienen un interés común en el bienestar del usuario.

9.

Formación del personal

En palabras de nuestro MII, “La actitud de servicio, con atención integral, a favor de la salud de las personas que atendemos, se hace cualificadamente eficaz si nuestro trabajo alcanza, con rigor, la mejor calidad profesional” (MII, 36). Los profesionales se deben formar en la detección de expectativas de las personas atendidas y de sus familiares, así como en la necesidad de transmitir una información clínica adaptada al nivel del paciente y a la búsqueda de decisiones clínicas conjuntas.

Es fundamental que los profesionales reciban sistemáticamente información sobre el marco jurídico vigente que regula la capacidad jurídica de las personas.

Deben recibir una información resumida sobre los nuevos conceptos, pues el trato que dispensan a sus allegados, tanto en el ámbito de la salud mental como en el psicogeriátrico, afecta el curso de la enfermedad por las modificaciones que dicha Ley introduce.

Para conseguir tal objetivo, es determinante:

- Proporcionar capacitación a los profesionales para que adquieran las habilidades de comunicación necesarias con el fin de garantizar una óptima relación con las familias y habilidades de comunicación.
- Mantener a los miembros del equipo terapéutico actualizados sobre las mejores prácticas en este ámbito.



10.

Respeto por la diversidad

Existe una gran diversidad de unidades familiares. Esta multiplicidad de familias (monoparental, homoparental, multinuclear, unipersonal, reconstituida...) abarca al individuo, pues no está nunca del todo aislado de ellas.

El sentimiento de pertenencia a cualquiera de estas modalidades es el elemento que permite su desarrollo personal, basado en la seguridad que pueda inspirar la familia, siempre que los lazos sean sólidos, honestos y fundados en la generosidad.

Frente a esta diversidad de unidades familiares, los profesionales deben:

- Ser sensibles a las diferencias culturales y familiares.
- Adaptar el enfoque a las necesidades y creencias de cada familia.
- No articular ningún juicio de valor sobre dichas modalidades.

3

La relación entre las familias y las personas atendidas

Siguiendo el modelo de *Quality rights* para la salud mental impulsado por la OMS, se identifican, a continuación, diversas actitudes y acciones que deben llevar a cabo las familias para ayudar a las personas con problemas de salud mental.



1.

En el proceso de toma de decisiones

El proceso de toma de decisiones es una tarea compleja que exige deliberación, reflexión y análisis de consecuencias. Se debe preservar, en la medida de lo posible, el libre albedrío de las personas atendidas.

El apoyo de la familia es clave en esta tarea.

Para ello deben:

- Asegurarse de que su familiar o la persona a la que prestan apoyo toma sus propias decisiones.
- Escuchar y respetar las decisiones de la persona.
- Apoyar a la persona allegada para que tome sus propias decisiones, explicándole las diferentes alternativas o ayudándola a comunicar sus decisiones.
- En el caso de que esta no esté capacitada para tomarlas, debe hacerlo su tutor o referente familiar, buscando siempre en el bien de la persona allegada y su proyecto de vida.

2.

En el respeto a los derechos

Los familiares de la persona atendida deben ayudar a su familiar a que comprenda cuáles son sus derechos.

Para alcanzar este fin es clave:

- Asegurarse de que se respetan sus derechos por parte de los otros miembros de la familia, de los profesionales y de otras personas.
- Hacerles sentir que lo respetan.
- Evitar la sobreprotección.
- Ayudar a su familiar para que participe en actividades y se implique en asociaciones culturales, deportivas, sociales o religiosas.
- Hablar con los servicios sociales locales sobre la necesidad de creación de servicios que satisfagan las necesidades de su familiar y ayuden a su familia.
- Concienciar a la sociedad para minimizar o extirpar el estigma, los estereotipos y los prejuicios que persisten en relación con las personas con problemas de salud mental.
- Apoyarlo y animar a la persona atendida a tomar decisiones y ser más autónomo.



4

A modo de conclusión

La familia es el primer grupo humano donde se desarrolla la persona. Es el principal ámbito en el que se generan los vínculos. Los valores de la familia definen su personalidad, delimitan su sistema moral y modulan su comportamiento. La familia transmite los primeros valores a la persona. En ella aprende a convivir.

En ocasiones se produce una sobreprotección de las personas con problemas de salud mental, pero en otras se dan situaciones en las que la familia no delega las tareas del cuidado a otros agentes. La consecuencia final de ello es la claudicación familiar, viéndose muy afectada tanto la familia como el usuario.

Para garantizar una buena relación con las familias, es esencial tener en cuenta las necesidades de estas en cuanto a los recursos de apoyo y psicoeducación.

Forma parte de nuestro carisma practicar una acogida amable y hospitalaria de la persona que atendemos, facilitando la integración y la colaboración con la familia para que esta se sienta querida por sus allegados.



5

Bibliografía y webgrafía

Bibliografía

- Xiang M, Ran M i Li S. (1994). A controlled evaluation of psychoeducational family intervention in a rural Chinese community. *British Journal of Psychiatry*, 165, 544-548.
- Morey B, Muesser KT. (2007). *The Family Intervention Guide to Mental Illness: Recognizing Symptoms and Getting Treatment*. London: New Harbinger Publications.

Webgrafía

- Fundación AstraZeneca España, Fundación Privada Panacea [Productor]: Proenfa cuídate cuídale [vídeo en línea]. Disponible a: <https://www.nosconectalasalud.com/> [2013, 27 de juny].
- Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús. (2010). Marco de Identidad de la Institución. Roma.
- Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús. (2014). Modelo Asistencial y Educativo. Madrid.

Reconocimientos a la calidad y la excelencia



Xarxa Catalana | Hospitals Sense Fum



Hermandades Hospitalarias

BENITO MENNÍ CASM

C/ Dr. Antoni Pujadas, 38
08830-Sant Boi de Llobregat (Barcelona)
Tel.: 936 529 999
www.hospitalbenitomenni.org