

RESPECTO A LA INTIMIDAD, PROTECCIÓN Y TRATO CÁLIDO

En primer lugar, agradecer a UDP y al IMSERSO que haya contado con nosotros, ya jubilados, para estas jornadas, y en segundo lugar agradeceremos a todos vuestra presencia.

Nuestra presencia en esta mesa es un indicador del engranaje, creo que necesario, por no decir imprescindible, entre las diferentes generaciones de profesionales. En nuestra generación hemos presumido de contar con mucha gente (nunca toda) muy motivada, con personas vocacionadas y “enganchadas” a los servicios sociales. Y me consta que, también ahora, entre los que actualmente permanecéis en activo, sigue habiendo profesionales supermotivados, que luchan sin descanso para eliminar rigideces y humanizar las instituciones y organismos, muchas veces resistentes a abandonar rutinas y prácticas obsoletas.

La exposición que voy a hacer está inspirada en un trabajo publicado por la Consejería de Servicios y Derechos Sociales del Gobierno del Principado de Asturias. Es fruto de la experiencia y reflexión de un conjunto interdisciplinar de 23 profesionales, dividido en cuatro grupos de trabajo y coordinados por Teresa Martínez Rodríguez. Seguro que muy conocida por todos los presentes. Una excelente profesional, promotora (junto con otras personas que han salido de esta casa) del cambio de paradigma que se propone como MODELO DE ATENCIÓN CENTRADO EN LA PERSONA (MACP).

En la ya muy conocida página web de Teresa Martínez (www.acpgerontologia.com) se puede encontrar este trabajo y otros muchos relacionados con este modelo, en acceso libre, disponibles para su utilización y eventual descarga.

No pretendo yo ahora exponer el MACP, sino incidir, al igual que los ponentes que me han precedido, en derechos y deberes que afectan a la persona mayor. Y en mi caso un derecho tan básico como es el RESPETO A LA INTIMIDAD. Básico porque afecta y brota de la misma dignidad de la persona humana y porque está jurídicamente anclado en la misma Constitución Española.

A continuación, y sin pretender agotar el tema en estos pocos minutos que me han asignado, quisiera no tanto aportar ideas nuevas como estimular su

sensibilidad hacia la calidez en el trato y el necesario respeto a la intimidad de las personas que son cuidadas en las residencias para mayores. Para ello comenzaré precisando algunos **conceptos**, para luego abordar algunas **reflexiones** y, por último, algunas **recomendaciones** en orden a la concreción y realización de BUENAS PRÁCTICAS en esta materia.

ALGUNOS CONCEPTOS

¿A qué nos solemos referir cuando hablamos de lo privado o de lo íntimo?

LO PRIVADO

- Lo que es personal y particular (por ej. fecha nacim. temas económicos)
- Lo que no es del dominio público
- Lo que se protege de cualquier intromisión

LO ÍNTIMO

- Lo más privado. Zona espiritual y reservada. Lo que una persona guarda para sí o para las personas de mayor confianza
- Incluye: sentimientos, creencias, forma de pensar, información reservada (salud...)
- El cuerpo, la sexualidad, ciertas relaciones interpersonales

La **protección de la intimidad** se deriva del reconocimiento de la necesidad y del derecho de las personas a proteger su vida privada de injerencias no autorizadas por parte de otras personas.

Incluye el trato respetuoso, cálido y no invasivo, así como el deber de confidencialidad.

La Constitución Española garantiza el ejercicio de este DERECHO cuando habla de los derechos fundamentales y libertades públicas:

Art. 18:

Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar, y a la propia imagen.

El domicilio es inviolable. Ninguna entrada o registro podrá hacerse en él sin consentimiento del titular o resolución judicial, salvo en caso de flagrante delito.

Se garantiza el secreto de las comunicaciones y, en especial, de las postales, telegráficas y telefónicas, salvo resolución judicial.

La ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos.

Hemos de entender que este derecho es inherente a la persona, con independencia de su capacidad y en referencia tanto a lo íntimo como a lo privado.

CONFIDENCIALIDAD

Es tanto el **derecho de la persona** usuaria como el **deber de los profesionales** de mantener reservada y no revelar la información personal que conocen y se les ha confiado.

TIPOS DE INTIMIDAD

En el ámbito asistencial, podemos distinguir

- Intimidad corporal o física. Se refiere a la limitación en relación al acceso al cuerpo de las personas por parte de otras. Incluye tanto el acceso físico como el visual. La protección de la intimidad corporal requiere que el acceso al cuerpo se realice con el consentimiento de la persona y evitando situaciones que generen excesivo pudor. Su protección precisa de un **ámbito privado** protegido de injerencias externas.

- Intimidad informativa. Se refiere a la obligación de confidencialidad en relación al derecho de la protección de ciertas informaciones personales. Esto nos lleva a plantear un acceso limitado a las informaciones personales y la obligación de secreto cuando las personas usuarias comparten algo que no quieren que se sepa por parte de más personas. Se relaciona también con el tratamiento correcto de la información, evitando comentarios hirientes o improcedentes sobre las personas o situaciones. Su protección precisa la garantía de un **ámbito privado** protegido de injerencias externas.
- Intimidad decisoria hace referencia a la necesidad de intimidad en ciertos procesos de toma de decisiones. Su protección precisa de un **ámbito privado** protegido de intromisiones externas, de espacios y tiempos en soledad (o en compañía de las personas elegidas por la persona usuaria), así como una atención especial y respeto a los valores y emociones presentes en estos procesos.
- Intimidad espacial hace referencia al territorio que configura el **ámbito privado**, incluyendo tanto los espacios como los objetos. La intimidad espacial es importante para garantizar el mantenimiento de las relaciones interpersonales y el desarrollo de actividades privadas, así como para proteger aspectos relacionados con la personalidad (ideas, sentimientos, valores).

EL RESPETO Y LA PROTECCIÓN

- **El respeto a la intimidad** implica una **ACTITUD** determinada que se concreta en el reconocimiento de la otra persona como un ser valioso y como poseedora de una vida privada propia. Para desarrollar el respeto (en una relación profesional de ayuda) es fundamental el logro de una relación de confianza, así como la búsqueda y protección del bienestar físico y emocional de la persona proporcionando un trato adecuado.

Es algo PERSONAL, no colectivo.

- **La protección de la intimidad** hace referencia al **DEBER** profesional y de las organizaciones de hacer efectivo el derecho a la intimidad de todas las personas usuarias con independencia de su estado y capacidad. Incluye el reconocimiento del derecho, así como el establecimiento de las medidas y

acciones encaminadas a garantizar su ejercicio y a prevenir situaciones que lo pongan en riesgo.

- **El trato cálido** hace referencia a la prestación de apoyos o cuidados desde una interacción personal que se esmera en procurar el bienestar de la otra persona y en que ésta perciba que es estimada desde la escucha, la cercanía y el respeto a su singularidad y a sus preferencias. El trato cálido en relación a la protección de la intimidad evita que, ante ciertas atenciones o intervenciones que entran de lleno en la intimidad de las personas, éstas se puedan sentir invadidas, amenazadas, incómodas, apresuradas, avergonzadas o humilladas y, en consecuencia, experimenten malestar y sufran.

Incluye tanto elementos de comunicación verbal como no verbal.

El trato cálido se ejercita a través del desarrollo de las diversas **ACTITUDES profesionales como son la empatía, la consideración positiva, la autenticidad y la aceptación incondicional.**

LA IMAGEN Y EL HONOR

Art. 18 de la C.E.:

Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar, y a la propia imagen.

En la Constitución, como ya hemos visto, se vincula el derecho a la intimidad con el derecho al honor y a la propia imagen.

- **La imagen** hace referencia al aspecto de cada persona. Que la configura e identifica como alguien singular, especial y diferente de las demás.

Es la manera en que nos expresamos y cómo nos mostramos ante las demás personas.

Influye en la percepción propia (auto-imagen) y también tiene efectos en las oportunidades de relación social. La imagen personal cumple estas funciones con independencia del estado y capacidad para decidir que tenga la persona.

- **El honor** hace referencia a la estimación de la persona por la sociedad.

Se construye al dar a conocer aquellas características y acciones de la persona que contribuyen a configurar su buen nombre, fama, honra o consideración social.

La imagen personal y el honor de una persona pueden verse lesionados

- si se permite indiscriminadamente el acceso a la intimidad de ésta, o
- si las intervenciones que se realizan la infantilizan, la cosifican o la reducen a sus déficits y necesidades derivadas de la dependencia, o
- si se olvida o ignora su identidad y sus capacidades personales.

LA CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN

La cultura organizativa nos habla del conjunto de experiencias, hábitos, creencias y valores que caracterizan a una organización. Hablamos de la trayectoria, de la historia de la entidad.

La cultura de una organización, sus valores, no deben limitarse a criterios de eficiencia en la gestión, sino que además ha de estar fundamentada en criterios éticos.

La cultura organizativa influye tanto en el comportamiento individual como grupal y afecta a la calidad de la atención y al clima de la organización.

Si queremos proteger la intimidad de las personas usuarias, es fundamental tener en cuenta e intervenir en la cultura organizativa.

La promoción de la buena praxis profesional en relación a la intimidad nos lleva a considerar tres niveles complementarios:

- a) El nivel conceptual, que abarca aspectos como
 - la visión sobre las personas usuarias, (no son cosas, tampoco niños)
 - los valores que definen la atención (que pueden incluir o no el valor de la privacidad), y
 - la clara definición del rol y de la buena praxis profesional.

- b) El nivel organizativo, que se refiere a cómo articular las intervenciones o atenciones para evitar injerencias innecesarias en la intimidad de las personas usuarias.
- c) El nivel comunicativo, que alude a la comunicación e interacción entre las personas en su vida privada.

La cultura organizativa debe fomentar unas relaciones basadas en el **respeto** a todas las personas implicadas:

- a las personas usuarias (a su diferencia, a su intimidad, a su autonomía),
- a las familias,
- a los profesionales y a sus roles y, también,
- a la propia organización (a sus fines, a sus valores, a sus criterios organizativos, a sus límites competenciales, etc.).

El ideario de la organización debe hacer explícito el respeto a la intimidad y el objetivo de lograr un trato cálido y personalizado.

También cobra gran importancia trabajar el estilo de comunicación de la organización. Ello es esencial para ofrecer un **trato cálido**. Es necesario conjugar el respeto de los estilos de comunicación y de la personalidad tanto de las personas usuarias como de los profesionales.

Para ello se debe fomentar la formación en competencias éticas y comunicativas, así como en resolución de conflictos y deliberación, de modo que sea posible avanzar hacia modelos de atención más centrados en la singularidad de las personas, que permitan vivir con intimidad en los centros de intervención social.

La FORMACIÓN CONTINUA debe facilitar el desarrollo de actitudes y habilidades que eviten un trato o atención deficiente, favoreciendo el desarrollo y perfección de las virtudes profesionales.

Deben identificarse cuanto antes las **malas prácticas**, para desaprender ciertos comportamientos, quizá demasiado habituales, y poner en marcha las **buenas prácticas** que todos desearíamos recibir, si fuéramos los usuarios del centro.

Algunas virtudes profesionales o hábitos de buen trato son esenciales en relación al respeto y a la protección de la intimidad: **la comprensión, la amabilidad, la paciencia, la compasión, la empatía, la confianza, la prudencia, la tolerancia o la responsabilidad.**

Puede fallar una educación de base, pero es preciso invertir en FORMACIÓN para alcanzar mayores cotas de competencia profesional.

En el video de tres minutos que les presento a continuación, podrán observar algunas conductas definidas como malas prácticas y sus alternativas, que podemos considerar buenas prácticas.

<https://www.youtube.com/watch?v=FZ0dTnRoaSI&t=8s>

ALGUNAS REFLEXIONES - guión-

A continuación quiero llamar su atención sobre la facilidad con que se cae en un modelo de atención despersonalizada y la necesidad de implementar acciones formativas. Sólo desde un compromiso colectivo para el cambio de la cultura de las organizaciones, se podrán esperar resultados positivos en la protección de la intimidad y la instauración de un trato cálido y respetuoso a los usuarios de los centros.

LA CONVIVENCIA A LO LARGO DEL TIEMPO

La vida en un centro donde, en ocasiones durante años, permanecen las mismas personas (tanto las personas usuarias como los profesionales) configura algunas características de las relaciones que se mantienen. Unos aspectos pueden resultar muy positivos (mayor conocimiento, confianza, generación de vínculos afectivos). Sin embargo, la convivencia mantenida en el tiempo también puede acarrear riesgos en relación a la atención y a la protección de la intimidad.

EL RIESGO DE HOMOGENEIZAR LA ATENCIÓN

Los modos de intervención colectiva y la convivencia grupal, especialmente en centros grandes, son procesos complejos y tienen el riesgo de convertir la atención en “algo uniforme”, buscando la eficiencia organizativa pero ignorando la individualidad de cada una de las personas usuarias. Tratar a las personas de forma homogénea entendiéndolas como “un grupo uniforme” y obviando sus características diferenciales conlleva la despersonalización, un riesgo presente en todos los centros, especialmente cuando estos son muy grandes o la asistencia a las mismas personas se prolonga en el tiempo.

EL RIESGO DE TRATAR A LAS PERSONAS COMO SI FUERAN “OBJETOS O COSAS”

La falta de tiempo, la inercia, la insatisfacción laboral, pero sobre todo, la falta de reflexión a lo largo del tiempo, pueden conducir a tratar a las personas olvidando que son sujetos de derechos e individuos únicos y emocionalmente vulnerables. Los modelos “institucionales” tienden a hacer ver y pensar en las personas usuarias como “propiedades” o “elementos” del centro y de sus profesionales, no como sujetos dueños de su vida y destino.

EL TRATO DESPERSONALIZADO

La despersonalización conlleva en sí misma una vulneración de la intimidad al no reconocer la diferencia individual ni, por tanto, la necesidad de proteger los asuntos que forman parte de propia intimidad. Tratar a una persona olvidando su esencia de ser humano supone un atentado importante contra su dignidad.

EL EXCESO DE CONFIANZA

Conocer y convivir con las mismas personas a lo largo del tiempo puede hacer que el trato se vuelva demasiado “informal” e incluso se olvide o se llegue a no considerar la necesidad de respetar la intimidad personal.

También puede generar relaciones infantilizadoras que no respeten la honorabilidad de la persona y olviden sus características anteriores, especialmente en el caso de quienes presentan procesos progresivos de deterioro personal.

CONSECUENCIAS DE LA INVASIÓN DE LA INTIMIDAD

Cuando las personas se sienten presionadas o perciben que se invade su intimidad reaccionan. Sus reacciones, diversas en función de la personalidad, la cultura, el género, etc., pueden manifestarse a través de cambios en el comportamiento:

- resignación (por temor a las represalias, haciéndose más sumisas y dependientes);
- ansiedad o depresión;
- protesta y reivindicación de derechos;
- hostilidad hacia el entorno y hacia el resto; etc.
- Una de las consecuencias más negativas de la invasión reiterada de la intimidad de la persona es el desarrollo de **indefensión aprendida** (la persona aprende que su conducta no es eficaz para controlar su entorno), lo que se traduce en inactividad y depresión.¹

Es fundamental, como profesionales, reconocer cuándo estas respuestas se deben a una percepción de invasión o agresión a su intimidad.

Me permito recordar que mañana, día 15 de junio, se celebra el Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez.

Simplemente conviene recordar que, según un estudio-barómetro de la UDP, en 2016, resulta que el 7% de los mayores de 65 años en nuestro país, dice haber sufrido algún tipo de abuso.

Ojalá jornadas como éstas contribuyan a aumentar la toma de conciencia que se pretende alcanzar por la ONU con la instauración de esta fecha.

¹ Ver el trabajo “Estudio de la implicación en un grupo de personas con demencia con atención tradicional y un grupo con atención centrada en la persona” en Revista Española de Geriatria y Gerontología de la SEGG. Vol. 52, Nº 2. Marzo-Abril 2017. Pág. 65

EN LA FORMACIÓN ESTÁ LA CLAVE

Es apremiante la inversión en formación de los profesionales en general y de los que se ocupan de la atención directa en particular. Me limito a apuntar algunos cambios de actitud cuyo origen partirá de unas actividades formativas:

- Que pongan en evidencia que cada persona es un ser único y complejo.
- Que permitan analizar diferentes modelos de atención y el frecuente trato paternalista.
- Que lleven a descubrir las actitudes de poder que confiere la organización.
- Que ayuden a reconocer la estancia en un centro como un derecho ciudadano y no como algo benéfico o graciable.
- Que capaciten para una comunicación personalizada, eludiendo, en la medida de lo posible, los mensajes generales dirigidos a todos por igual.
- Que eliminando actitudes y lenguajes que infantilizan, instauren un lenguaje respetuoso, cálido y adaptado a cada persona.
- Que permitan consolidar un trato cálido y respetuoso a las personas. La calidez no implica necesariamente el afecto. Tiene que ver con la cercanía, la escucha, el interés y el respeto por la persona y su intimidad, teniendo en cuenta sus características, preferencias y valores. Evitar caer en un trato excesivamente informal.

EL ESPACIO FÍSICO COMO ELEMENTO HUMANIZADOR

- ✓ El espacio, su diseño y la organización de un centro cobra una especial relevancia para prevenir el trato despersonalizado. El espacio físico tiene que recordar que allí conviven personas y que cada una de ellas es única.
- ✓ La convivencia de grupos reducidos de personas se hace posible en espacios pequeños y agradables, no tanto en grandes salones impersonales.
- ✓ Es necesario animar a la personalización de los espacios comunes mediante elementos que sean del gusto y las preferencias de las personas usuarias.

- ✓ La existencia de espacios personales y privados, facilitan la sensación de “vida en hogar” a través de una decoración diferenciada y significativa para quienes allí viven.
- ✓ Evitar los diseños y las decoraciones que recuerden a las instituciones (decoraciones sanitarias u hoteleras uniformes, elementos institucionales, baños “desangelados”...). Este tipo de espacios inducen a ver y tratar a quienes allí conviven de una forma rutinaria y distante.
- ✓ Evitar por sistema la organización espacial en filas, en semicírculos, etc. y las decoraciones uniformes.

Un ejemplo a considerar es el esfuerzo de personalización de los espacios realizado en el Centro S. Camilo, en el que colaboro como voluntario.

La decoración de las diferentes plantas se está renovando con la incorporación de herramientas y objetos evocadores de distintas actividades profesionales y artesanales, tales como la carpintería, el trabajo en latón, la cerámica y el barro, la costura y las telas, la cultura del vino, etc.

Se trata de elementos significativos para muchas personas que han participado o, al menos, conocido estos oficios, muchos de ellos ya desaparecidos de la vida ordinaria debido al proceso de industrialización.

Una pequeña muestra se puede ver en el siguiente enlace:

<https://www.youtube.com/watch?v=-gBII70RwI8&t=14s>

Por otra parte, en la Unidad de Cuidados Paliativos de este mismo centro, recientemente remodelada, se ha intentado evitar toda referencia al ambiente hospitalario, apoyándose en la naturaleza y las artes (pintura, escultura, literatura y música) como evocadoras de apertura a la trascendencia.

Puede visualizarse en el siguiente enlace:

https://www.youtube.com/watch?v=x1-UZRKu_4Q&t=11s

Esta remodelación de espacios ha sido premiada en 2016, en la categoría de Excelencia, por la Fundación Caser, en su convocatoria de Premios Dependencia y Sociedad, y por la Fundación Pilares para la Autonomía Personal, en su II edición de Premios a las Buenas Prácticas relacionadas

con el modelo de Atención Integral y Centrada en la Persona, categoría Diseño y actuaciones ambientales y arquitectónicas.

REFORMAS ORGANIZATIVAS

Las organizaciones han de ser flexibles para adaptarse a cada realidad personal, teniendo en cuenta las preferencias y mundo de valores de los usuarios.

Las personas han de tener algún tipo de control sobre su entorno. Deben de poder elegir en lo referente a su imagen, a las actividades a realizar, horarios, alimentación, etc.

Deben de promoverse sistemas de participación en temas organizativos, de forma directa o a través de delegados.

Es de especial relevancia la creación del “profesional de referencia” para cada usuario, evitando la rotación permanente de los profesionales de atención directa. De este modo se dispone de una información más completa de la historia de vida, sus preferencias, sensibilidad, necesidades y reacciones habituales.

ALGUNAS RECOMENDACIONES

Por último quisiera hacer referencia a algunas actividades concretas que, en sus tareas de cuidado, desarrollan los profesionales de atención directa. Es en el día a día donde es preciso estar muy alerta para no vulnerar los derechos a los que venimos haciendo referencia y para garantizar un trato cálido y personalizado.

Me limitaré, simplemente a enumerar algunas de las recomendaciones que se realizan en el trabajo en el que me he inspirado, y que ha sido publicado por el Gobierno del Principado de Asturias.

Acercarse, conocer a cada persona

- Acercarse sin prejuicios y desde la aceptación, sin juzgar su forma de ser, de pensar, sus gustos, preferencias y valores.
- Acercarse desde una actitud de empatía y de respeto, escuchando con interés y activamente la experiencia de cada persona. Solo así podremos conocer qué aspectos de su vida, de sus pensamientos y sus sentimientos quiere preservar y qué actividades de su vida privada no desea compartir.
- Tener en cuenta el momento de la persona, su historia personal, sus valores y su situación actual (sus necesidades, sus dificultades, sus capacidades).
- No debemos olvidar que los equipos profesionales han de ser capaces de generar confianza con las personas usuarias. Solo así podremos llegar a conocer su individualidad y su forma de ser.
- Respecto a las personas extranjeras, hemos de tener en cuenta que la adaptación a una nueva cultura puede generar estrés. Hay que respetar su singularidad (alimentación, atuendo, culto religioso, etc.), ya que todo ello afecta a la esfera de las actividades privadas. También, se debe tener en cuenta que algunas personas quieren o prefieren, que determinados aspectos o toma de decisiones importantes sean compartidas con la familia o grupo de referencia.
- Aplicar el enfoque de género. Tener en cuenta y comprender que en determinados aspectos la persona usuaria ha podido recibir una educación (socialización) tradicional marcada por la diferenciación de los roles de género. Hemos de apoyar el proceso de empoderamiento.

Para facilitar la comunicación

- Es recomendable que la persona usuaria tenga su profesional de referencia, a ser posible elegido o al menos consentido por ella, con el que haya establecido una vinculación que le dé más confianza para expresar sus gustos y preferencias en relación a sus actividades privadas e íntimas.
- Ayudar en la identificación de sentimientos y emociones, en ocasiones confusos y/o difíciles de reconocer. Facilitar una adecuada expresión de los mismos. Adoptando actitudes que transmitan interés por la persona y sus

circunstancias, proporcionando ambientes relajados y ámbitos privados que protejan la privacidad.

- Proporcionar los apoyos precisos a las personas que presentan dificultades para la comunicación.
- Evitar indagar en exceso e inmiscuirse en la forma de ser y pensar de la persona, si estos aspectos no son relevantes para la intervención social.
- En el inicio de la conversación o entrevista se deben evitar las preguntas cerradas (con respuestas sí/no). También se debe evitar transmitir la impresión de **tener prisa**, ya que esto impide la posibilidad de trasladar adecuadamente sentimientos, dudas, etc.
- Prestar especial atención a la comunicación no verbal cuando se tratan asuntos íntimos. Esta observación permite un mejor conocimiento y comprensión de la persona, de sus emociones, y también de nosotros mismos.

Cuidados en la vida diaria

- Las actividades relacionadas con el cuidado y en especial las que tiene que ver con la higiene, comprometen, en mayor o menor grado, la intimidad de las personas. La exposición del cuerpo durante el apoyo prestado en los cuidados personales puede vivirse como una amenaza o incluso como una agresión a la intimidad.
- Es imprescindible el conocimiento individualizado de cada persona, de sus necesidades, de cómo vive su intimidad. Si conocemos sus preferencias y sus temores podremos detectar lo que es relevante para cada persona. Entonces, en las tareas de cuidado, podremos realizar un manejo discreto y prudente de sus sentimientos de pudor.
- Los sentimientos de pudor se producen en cada persona. No dependen solo del tipo de actividad de cuidado y del grado de exposición corporal, sino de las vivencias subjetivas previas. Un manejo adecuado de las habilidades relacionales y de comunicación contribuye a hacer más relajados los momentos relacionados con el cuidado personal.
- Las personas con mayor grado de dependencia, por su gran vulnerabilidad, requieren un especial esmero en la protección de su intimidad. Aunque ellas mismas no sean conscientes de lo que puede suponer la exposición pública de su intimidad y vida privada para su imagen y honor.

- La participación, en la medida de lo posible, de las personas en sus cuidados personales, contribuye a preservar su intimidad y disminuye el posible riesgo de percepción de agresión o amenaza.
- Hemos de estar muy atentos a las diferencias de género, la edad y la identidad cultural. Estos factores pueden condicionar de forma importante, la manera de percibir los cuidados y todo lo que ello implica en relación, especialmente, a la intimidad corporal.

Para alcanzar la mayor concreción posible, podemos tener presentes las siguientes recomendaciones:

En general

- Respetar la intimidad en los cuidados de la vida diaria buscando **espacios de apoyo** personalizado y cuidando el entorno de forma que, además de intimidad, proporcione seguridad y confort.
- Proporcionar un trato adecuado y cálido, comunicarse con respeto y afecto, haciendo partícipe a la persona, hablando con ella, informando siempre de la actividad que se va a realizar, preguntando sobre sus preferencias y logrando su participación e implicación en la medida de lo posible.
- Evitar la despersonalización y el seguimiento de protocolos rígidos, fomentando la personalización y la flexibilidad, adaptándose y respetando los ritmos y las preferencias individuales.
- Presentarse cuando sea el profesional sea nuevo o cuando la persona no lo identifique.
- Participar en la atención de lo íntimo solo quienes sean imprescindibles para realizarla.
- Procurar que en los momentos en los que la intimidad se vea más comprometida, como puede ser el momento del aseo o de la asistencia al cuarto de baño, quien presta el apoyo pertenezca al **mismo sexo** que la persona asistida, si esta manifiesta dicha preferencia.
- Evitar observar y dejar que se observe a la persona usuaria, más de lo estrictamente necesario, en situaciones que le generen pudor como las relacionadas con la higiene, la evacuación y las conductas y expresiones afectivas y sexuales, e invitar siempre que sea posible a realizarlas en espacios privados (cuarto de baño, habitación).

- Evitar indicaciones o correcciones en voz alta que puedan menoscabar la imagen o el honor de la persona usuaria.

Al levantarse y acostarse

- Explicarle lo que vamos a realizar y hacerla partícipe.
- Para acostarse, desvestirse en su habitación y poner la ropa de dormir, siempre en el entorno seguro de su dormitorio, procurando confort y seguridad.
- Evitar que las personas duerman o estén en la cama sin ropa, salvo que sea su deseo o costumbre.

Al vestirse o desvestirse

- Vestir y desvestir a las personas usuarias en un lugar privado y con la puerta cerrada.
- Cuidar de forma especial que, una vez vestida la persona, no enseñe prendas o partes íntimas del cuerpo.
- Procurar no dejarla totalmente desnuda en ningún momento, realizando la tarea de manera pausada.

En los desplazamientos

- En caso de ser necesaria la utilización de **grúas** para realizar las transferencias desde el sillón o la silla de ruedas al cuarto de baño o la cama o, desde la cama a la bañera, evitar su uso en sitios públicos (pasillos, salones...), procurando en la medida de lo posible que esto se haga en la habitación o en el baño y con la puerta cerrada.
- Tener cuidado de que en los desplazamientos al aseo o al cuarto de baño no se vean partes del cuerpo o prendas íntimas (faldas levantadas, pantalones caídos, absorbentes que se vean, ropa sin poner...).

En las comidas

Teniendo en cuenta que la comida para muchas personas puede ser considerada como una actividad íntima se debe:

- Procurar que los comedores sean lugares agradables, no masificados, tranquilos y cálidos, donde se pueda proteger la intimidad y se perciba seguridad. La comida es mucho más que alimentación; ofrece oportunidades importantes para la relación interpersonal y puede convertirse en uno de los momentos cotidianos más placenteros del día.
- Hacer de las comidas un momento relajado y de disfrute, ya que compartir una comida fortalece los lazos de intimidad, afecto y confianza. Deberán evitarse, por lo tanto, las prisas y la exposición a las miradas de terceros no implicados en la actividad.
- Las personas que tienen dificultades para comer deben poder hacerlo evitando miradas que les incomoden.
- Evitar dar de comer a quienes lo precisan permaneciendo de pie. Sentarse junto con la persona y darle la comida a su misma altura facilita la actividad y establece una comunicación mejor. Se deberá tener en cuenta el ritmo de cada cual, evitando “meter prisa”.
- En caso de ser necesaria la utilización de algún tipo de protección para evitar que se ensucie la ropa, no utilizar baberos infantiles, buscando otras alternativas para personas adultas (servilletas, delantales...) y utilizarlas únicamente durante las comidas, evitando así ofrecer una imagen infantilizada y, por lo tanto, negativa de estas.
- Se debe actuar con especial discreción en los casos en los que se alimente mediante sonda.

En el aseo o baño

- Velar por el respeto a la intimidad en el aseo y el cambio de ropa, cerrando siempre la puerta del baño o de la habitación, cuando se realice el aseo en la cama.

- Hablar con la persona, intentando relajar la situación y haciéndola partícipe de la misma. Evitar conversaciones entre profesionales que realicen el baño o aseo dejando excluida a la persona.
- Intentar que el tiempo que la persona permanezca totalmente desnuda sea el mínimo posible. Si se trata de aseo en cama, dejar tapadas las partes del cuerpo que no se asean en el momento y destapar solo lo imprescindible.
- En los baños compartidos es muy importante proteger la intimidad utilizando medidas que eviten el contacto visual entre quienes se están aseando. Prestar atención a la colocación de los espejos, evitando que se refleje la imagen de la persona y sea vista por otras.
- Preparar y disponer los utensilios necesarios de forma accesible para que la persona los pueda utilizar.
- Si la persona usuaria muestra un especial pudor y rechaza algún profesional en concreto, valorar posibles soluciones y ponerlas en práctica.

Acompañando al servicio y en la atención a las incontinencias

- Atender con la mayor rapidez posible las demandas de ir al cuarto de baño y hacerlo con discreción.
- Procurar espacios de intimidad, con puerta cerrada en el servicio y prestar los apoyos necesarios, de limpieza o de cualquier otra índole (grúa, silla de baño, etc.).
- Evitar comentar en voz alta a dónde se traslada a la persona o si se le va a cambiar el absorbente.
- Procurar una especial atención a las personas usuarias que presentan incontinencia, tanto de trato como de confort y seguridad, evitando culpabilizarlas con reproches o comentarios vergonzantes. Cuidar especialmente los **gestos** que puedan mostrar desagrado.
- Guardar los absorbentes en los armarios y no dejarlos a la vista encima de las mesitas o estanterías.

- Si se le ha puesto un absorbente a una persona, no dar por supuesto que ya no hace falta llevarla al baño cuando nos lo pida. No recriminarla por querer ir al servicio.
- Evitar establecer horarios fijos para todas las personas, individualizando siempre la atención.
- Se debe tener en cuenta que los varones pueden sobrellevar peor la utilización de absorbentes, ya que las mujeres están más familiarizadas con la utilización de ese tipo de artículos higiénicos. Si existe un claro rechazo previo intentar otras opciones (por ejemplo, poner solo absorbentes de noche y durante el día prestar especial atención a las demandas de ir al baño).
- Evitar comentarios o frases que generen a la persona humillación o incomodidad en relación a la evacuación o la necesidad de proceder a un cambio de absorbente.

En la dispensación de otros cuidados

- Tareas como cortar las uñas, curar una pequeña herida, la depilación en mujeres o el afeitado en hombres también deben realizarse en un espacio privado (habitaciones o salas habilitadas para ello), no en los salones comunes ante la presencia de otras personas.
- Si la persona usuaria utiliza determinadas prótesis (dentales, de extremidades...), cuidar que no estén expuestas en público. Evitar, además, que sea vista sin sus prótesis.

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Miguel Gil Montalbo

14-6-2017