

Como Comunicarnos con Distintas Culturas

Una reflexión sobre la humildad cultural y el cambio cultural

Mark Stoltenberg, MD, MPH, MA

Co-director, Global Palliative Care Program
MGH Division of Palliative Care and Geriatrics
Harvard Medical School

Advisor in Palliative Care and Public Health
Pan American Health Organization (PAHO)



FACULTAD DE MEDICINA
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE



MASSACHUSETTS
GENERAL HOSPITAL



Objetivos de aprendizaje

- Entender la humildad cultural como la característica clave de la competencia cultural
- Considerar estrategias para integrar las diferencias culturales en la práctica de los cuidados paliativos



Reflexión individual

- Piense en un caso en el que las diferencias culturales afectaron la atención...



La cultura es ...



FACULTAD DE MEDICINA
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE



MASSACHUSETTS
GENERAL HOSPITAL



La cultura es ...

La cultura se define típicamente como un conjunto de **valores, perspectivas, creencias,** comportamientos y tradiciones que se destacan dentro de un entorno **étnico, racial, nacional, profesional, institucional, social o geopolítico** específico. La raza, la etnia, el estatus de inmigrante, la clase social, la historia, la religión y la constelación familiar se cruzan para crear la cultura de una persona individual

Koenig BA, Gates-Williams J. Understanding cultural difference in caring for dying patients. West J Med. 1995 Sep;163(3):244-9. PMID: 7571587; PMCID: PMC1303047.



La cultura es ...

Un grupo de **reglas** (tanto explícitas como implícitas) que los individuos heredan como miembros de una sociedad en particular, y que les dice cómo **ver el mundo**, cómo **experimentarlo** emocionalmente y cómo **comportarse** en el relación con otras personas, con respecto a lo **sobrenatural**, **fuerzas o dioses**, y al medio natural.

Dinesh Bhugra (2009) Cecil G. Helman (2007). Culture health and illness (5th edition), International Review of Psychiatry, 21:5, 489.





FACULTAD DE MEDICINA
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE



MASSACHUSETTS
GENERAL HOSPITAL



La cultura es el lente a través del cual damos sentido al mundo

- ¿Qué ves?



- ¿Una mujer vieja con una nariz grande?
- ¿Una mujer joven con sombrero?
- ¿Marcas de lápiz negro en un papel?



La cultura es el lente a través del cual damos sentido al mundo

- ¿Qué ves?



- Sufrimiento causado por la pérdida de dignidad
- Un momento de amor agridulce
- Paciente con cáncer en etapa terminal que ya no puede recibir quimioterapia



¿Cómo podemos responder
a otras cultura?



El viejo modelo de atención: Culturalmente Competente

- Diferentes grupos de personas tienen creencias culturales únicas
- Proveedores deben aprender todo lo que puedan sobre las diferentes culturas
- Cuando cuide a un paciente de una cultura en particular, va a saber exactamente cómo cuidarlo de manera adecuada





Emergency
assembly point

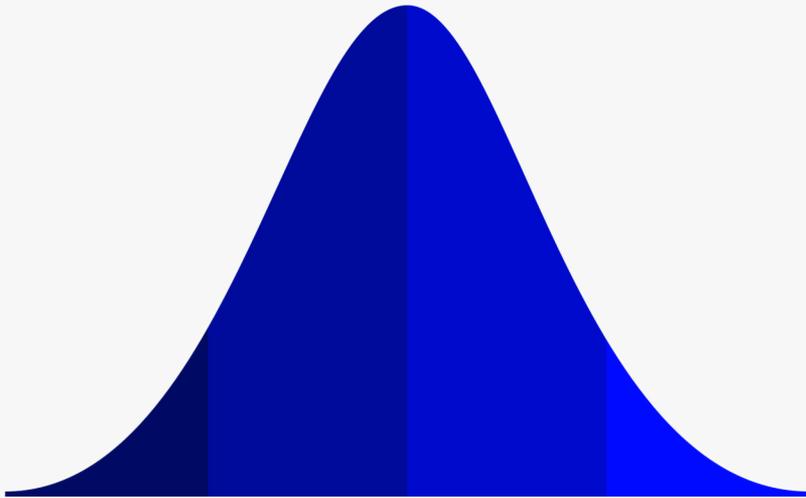
¿Cómo responderías?

- Escribe tu respuesta en el chat



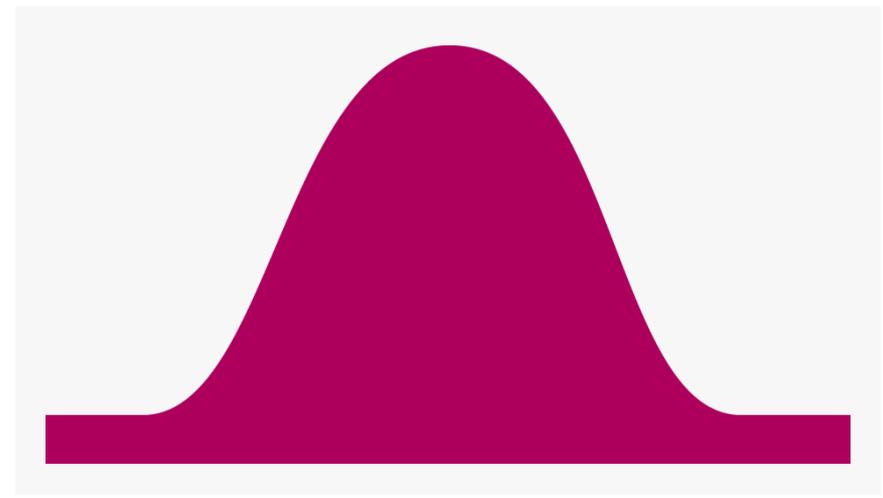
Si, Las perspectivas sobre la muerte y el morir varían de una cultura a otra, pero...

“Perspectiva ruandesa”



- Autoridad
- Toma de decisiones en familia
- Fe religiosa

“Perspectiva americana”

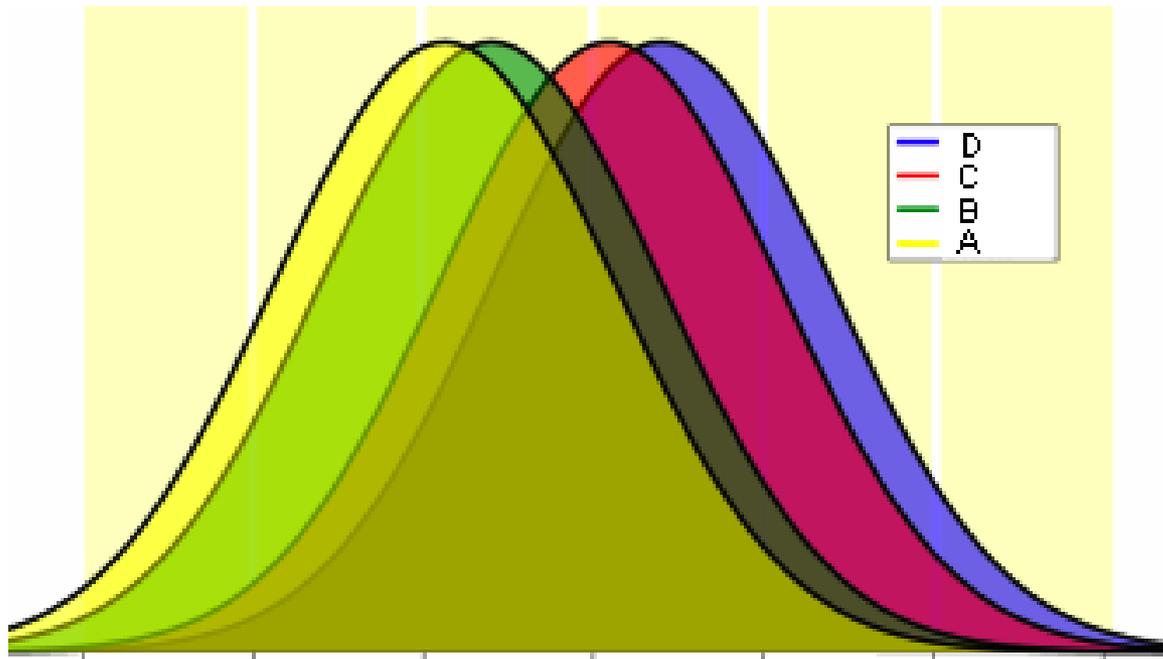


- Autonomía
- Elección individual
- Creencia en el poder de la ciencia



Emergency
assembly point

...La diversidad intracultural es más grande que la diversidad intercultural



Sí, existe variación cultural, pero su mayor parte a nivel del individuo

- **Preferencias de información**

- ¿Detalles muy precisos, descripción general o evitación de ciertos temas?

- **Toma de decisions**

- ¿Solo, con la ayuda u otros, o hecho por la familia?

- **Percepción de los medicos**

- Deferencia a la autoridad, toma de decisiones compartida o desconfianza significativa

- **Objetivos y valores relacionados con su atención médica**

- Percepción de "calidad de vida", preocupación por la pérdida de independencia, "trade-offs" o intercambios que son aceptables o no aceptables



¿Cómo podemos responder a otras cultura?

Las mismas habilidades de comunicación que usamos para las discusiones sobre metas y valores

- Curiosidad
- Empatía



Las normas culturales solo le dan una sugerencia inicial para su paciente

- ¡Las habilidades de comunicación de cuidados paliativos también se pueden aplicar aquí!
- Comience con preguntas abiertas
- Dime mas 😊

Table 1 ABCDE cultural assessment model	
Relevant Information	Questions and Strategies for the Health Care Provider
Attitudes of parents and families	<p>Increase one's knowledge about the values, beliefs, and attitudes of the cultural group most frequent seen in your practice</p> <p>Assess their perspectives: What does your illness/sickness mean to you?</p> <p>Determine if the patient/family uses traditional health practices and for what problems</p> <p>Determine if the patient or family has positive or negative attitudes about a particular aspect of care (eg, discussion of or completion of advance directive documents)</p>
Beliefs	<p>Spiritual or religious strength sustain many people in times of distress. What is important for me to know about your faith or spiritual needs?</p> <p>How can we support your needs and practices?</p> <p>Where do you find your strength to make sense of what is happening to you?</p>
Context (determine historical and political context of patient and family life)	<p>Where were you born and raised?</p> <p>What language are you most comfortable using when talking about your health care?</p> <p>What are other important times in your life that might help us better understand your situation?</p>
Decision-making style	<p>Who is head of the family?</p> <p>How are decisions about health care made in your family?</p>
Environment	Identify community resources

Kagawa-Singer M, Backhall L. Negotiating cross-cultural issues at end of life. JAMA 2001;286(23):2993-3001

Preguntas de ejemplo

- ¿Qué entiendes sobre tu enfermedad?
- ¿Cómo le gustaría recibir información sobre su salud?
- ¿Cómo prefiere tomar decisiones relacionadas con su atención médica?
- Si se enfermara más, pero ¿sería lo más importante para usted? ¿Qué te preocupa más?
- ¿Algo más sobre su familia o creencias personales que crea que yo necesito saber?



El objetivo no es la competencia cultural. Es la humildad cultural.

- Incluso si conoce la cultura local, no sabe hasta qué punto su paciente se adhiere a ella
- Esta “sala” está llena de proveedores de América Latina
 - Pero estoy bastante seguro de que hay una inmensa diversidad de cómo piensan todos sobre la muerte y el morir.
- Sus pacientes son los mismos



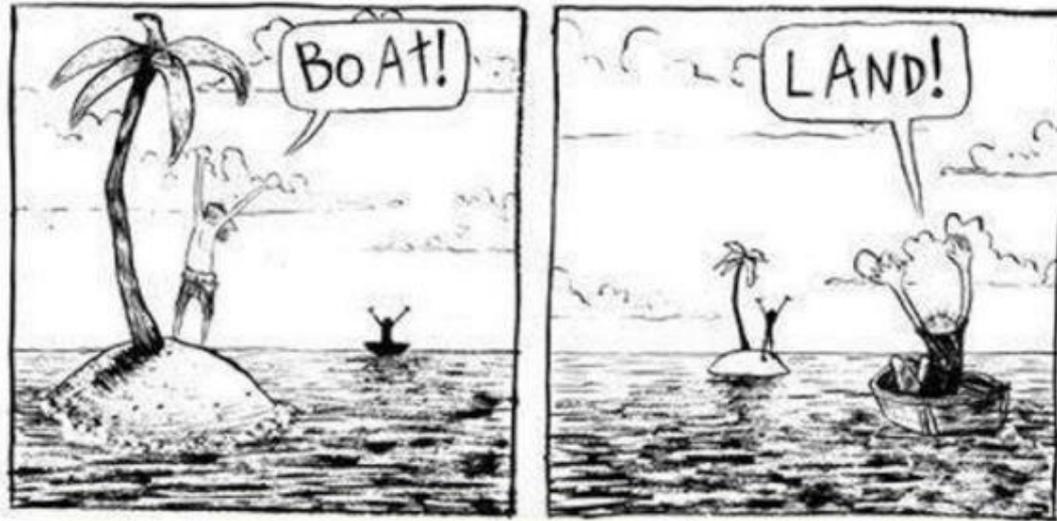
Solo a mitad de camino ...



La autoconciencia de nuestro propio lente también es esencial.



Luchamos más cuando las creencias culturales de nuestros pacientes entran en conflicto con las nuestras



Perspective...



No existe una perspectiva completamente neutral e imparcial

- Siempre traemos nuestra propia historia a estas discusiones. Nuestra única opción es ser conscientes de nuestro objetivo o estar ciego de esto.
- Nuestros sesgos también cambian con el tiempo
- Entonces, es una tarea que tienes que repetir constantemente a lo largo de tu carrera.



La humildad cultural es ...

- Curiosidad
- Empatía
- Conciencia de sí mismo



Implicaciones practica:

Curiosidad de su paciente

- **Preferencias de información**
 - ¿Cómo le gustaría recibir información sobre su salud?
- **Toma de decisions**
 - ¿Cómo prefiere tomar decisiones relacionadas con su atención médica?
- **Objetivos y valores relacionados con su atención médica**
 - Si se enfermara más, pero ¿sería lo más importante para usted?
¿Qué te preocupa más?
- **Percepción de los medicos**
 - ¿Algo más sobre su familia o creencias personales que crea que debería saber?



Implicaciones practica:

Consciencia de si mismo

- Necesita hacerse estas mismas preguntas con regularidad
- Además, cuando un caso sea difícil para usted, tómese el tiempo para reflexionar sobre él (solo o con un colega) y considere qué lo hizo difícil



Tarea

- ¿Qué sería lo más importante para mí y de qué me preocuparía si estuviera gravemente enfermo?
- ¿Cómo podrían mis respuestas afectar la forma en que atiendo a mis pacientes?





Gracias!