

# **SALUD Y SOCIEDAD EN ALBERTA (CANADÁ) APUNTES SOBRE VIOLENCIA Y SUS REGULACIONES**

Daniel Izrailit - dizrailit@yahoo.com

**Unidad Académica: Hospital “Evita”. Lanús**

## **RESUMEN:**

A partir de la experiencia del contacto con instituciones del Área Social y particularmente del Sector Salud en el estado de Alberta (Canadá), me propongo compartir ideas sobre organización, rol del Estado, planificación, normas, derechos de pacientes y profesionales, voluntariado y privacidad como tópicos para pensar su impacto en la regulación de la violencia social dentro del sector Salud, en el marco general de una amplia sobredeterminación que incluye factores políticos, económicos, religiosos e históricos. Las reflexiones se sustentan en entrevistas con colegas psicólogos y psiquiatras, médicos de familia, pacientes, jefes de Servicios de Salud Mental y voluntarios como también en el análisis de instructivos, señalética y folletería institucional.

**Palabras Claves: Estado- Planificación- Derechos- Regulación**

“Abuse” (Abuso) es el termino con el que la cultura canadiense refiere la falta de respeto, implícita en el reclamo airado, pero también en la pregunta insistente, e incluso a veces en el reclamo a secas. La misma palabra con la que refieren una golpiza (abuso físico) y un ataque sexual. Esta particularidad en el uso del lenguaje que no contempla gradualismos es toda una definición cultural sobre la determinación colectiva de no aceptar la violencia en sus grados más incipientes ni conceder el mínimo resquicio al descontrol. En las oficinas públicas, en los hospitales, en las escuelas, en las empresas, los carteles anuncian que no se tolerara el “abuse” contra el personal. Para que la premisa se efectivice, y llegado el caso, un personal de seguridad acudirá a poner las cosas en orden. El orden es

un valor de la sociedad. Se basa en cumplimiento de normas que establecen las rutinas que se aplican a prácticamente todas las áreas de la vida social.

Los niños y adolescentes tienen a su alcance una línea de denuncia 24 horas de la violencia parental, servicio que se publicita activamente por los medios. La respuesta de la justicia es inmediata. El tránsito es una síntesis acabada de las regulaciones sociales y el orden y la seguridad resultante a juzgar por la casi ausencia de incidentes en la vía pública, el respeto de las indicaciones y el bajo índice de muertos por accidentes viales. Lo mismo sucede con el alcohol que sólo se expende en licorerías. El cartel (casi una gigantografía) en la vidriera de un local reza: *Se pedirá documento a toda persona que parezca menor de 30 años.* (En Alberta se requiere tener 18 para poder comprarlo, en British Columbia, 21) En los bares hay mozos especializados que sirven alcohol y controlan la documentación. También la regulación sobre los fármacos es extrema. Las farmacias tienen un reducidísimo sector de medicamentos de venta libre.

La violencia contra los animales domésticos es severamente penada. Los animales salvajes gozan de protección extrema.

El índice de asesinatos para todo el país es de 1 por cien mil, siete veces menor que en Argentina, 20 menos que en Brasil, 45 que en Venezuela y 60 que en el promedio de América Central. A diferencia de sus vecinos del sur casi no hay antecedentes de masacres colectivas, y no hay costumbre de tener armas en las viviendas. La actitud generalizada es distendida. La impresión compartida por el visitante de otras latitudes es que la vida fluye serena por doquier.

¿Cómo se ha conseguido actuar con tal eficacia y persistencia sobre la agresión teniendo en cuenta de que se trata de una pulsión antiquísima y poderosa? ¿Acaso por ofrecer en sacrificio a la vida en comunidad sus pulsiones agresivas los individuos han pagado el costo de sucumbir masivamente a la neurosis o incluso a patologías más severas? Si esto no fuera así, como parece indicar la evidencia in situ, y siguiendo la lógica implacable del pensamiento psicoanalítico de los escritos sociales, debemos considerar que la eficacia de las regulaciones sobre la agresividad reside en algún Sistema de Compensaciones Eficaces que estaría operando en esa cultura. Analizado en su conjunto desde el punto de vista

de las aspiraciones narcisistas y pulsionales individuales podría decirse que el logro pacificador canadiense se ha configurado sobre la base de un meticuloso trabajo de ensamble entre grandes exigencias y grandes compensaciones. Renuncias y gratificaciones. Gratificaciones y renuncias en espiral dialéctico.

**Necesidades básicas.** Capitalismo muy desarrollado con fortísima presencia del Estado, Socialismo funcional, Capitalismo social o como quiera llamarse este sistema político, lo cierto es que en Alberta la salud y la educación son casi exclusivamente públicas, las instalaciones edilicias de escuelas y hospitales son de excelencia. Hay política de hambre cero, subsidios para menores, jóvenes, desempleados y ayuda para inmigrantes y refugiados. El acceso al trabajo es sencillo y los sueldos aun mínimos tienen alto poder adquisitivo

**Igualdad.** La búsqueda de la igualdad o mejor la reducción de desigualdades es ostensible en todos los niveles. Una vez admitido como residente del país (lo que no es sencillo) el inmigrante recibe una inmediata cobertura en salud, igual a la de cualquier ciudadano. Lo mismo vale para los derechos educativos. No existe la vivienda indigna. La carga impositiva está diseñada de tal forma que a cierto nivel de ingresos la carga se vuelve tan elevada que no es fácil ser multimillonario. No suele verse ostentación ni ampulosidad.

En el campo de la salud, al existir el sistema de médico de familia que es universal, también hay una igualación. Una lista de espera para estudios de alta complejidad para situaciones no urgentes halla entremezclados a pacientes y médicos. Prácticamente no existe culturalmente la noción de privilegio o “acomodo” tan irritativa para el desfavorecido. En el South Health Campus(SHC) complejo hospitalario modelo, los alimentos y los sanitarios son los mismos para médicos y pacientes. Hay un gimnasio de última generación dentro del hospital al que acuden los pacientes internados, sus familiares, los profesionales y cualquier ciudadano aunque no pertenezca a la institución. Lo mismo para las clases de cocina y bibliotecas donde se entremezclan unos y otros.

Instructivo que recibe cada paciente al ingreso en el SHC

*SHC es un servicio completo de hospital y un ámbito para el cuidado de la salud. Este desarrollo de excelencia, centro avanzado en tecnología y ciencia conecta el cuidado hospitalario con servicios comunitarios, promueve bienestar al mismo tiempo que trata enfermedades estimula y da soporte a los trabajadores del sistema de salud para encontrar caminos innovadores para el cuidado de los pacientes. Al momento de iniciar su camino en la salud queremos que sepa que usted es nuestra primera prioridad. Somos socios en su cuidado. Lo escucharemos, respetaremos sus preferencias y creencias y compartiremos información que le ayudará... Nosotros el staff médico y los voluntarios queremos hacer que su estadía sea confortable. Si tiene preguntas no dude en hacerlas Sinceramente, el equipo del SHC*

El refuerzo de la idea que lo comunitario debe prevalecer sobre las apetencias individuales se hace permanentemente. Aquí un ejemplo en el instructivo del SHC *Cuando el hospital está completo el sistema de salud de Alberta está trabajando para que se atiendan con prioridad los pacientes más necesitados. Aseguraremos que usted reciba el cuidado que necesita.*

**Custodiar el cumplimiento de las normas.** Cada individuo es un agente activo en velar por el cumplimiento de las normas por parte de los otros miembros de la comunidad. Esta conducta que se ejerce con notable celo, implica una vigilancia sobre las transgresiones de los otros, actitud verificada en el tránsito, en el respeto por el patrimonio colectivo, y en el plano político en una censura extrema ante actos de corrupción ínfimos comparados con los usuales en otras regiones. Llama la atención el contraste entre la actitud mansa que suelen tener el ciudadano en general y la severidad a la hora de reaccionar ante una transgresión.

**Léxico- Comunicación verbal.** *I understand your frustration* es la fórmula cultural consagrada que repiten por doquier, cuando un individuo a título personal o en representación de una empresa o institución del Estado le provoca a otro un contratiempo irremediable, la imposibilidad de cumplir un acuerdo, aun una simple demora. Una síntesis acabada del intento apaciguador de la ira que campea en toda organización social dentro de una batería de recursos lingüísticos y la disposición a compensar materialmente (si es una operación comercial) por el

malestar infligido. I understand your frustration se dice y se encarna - ya que el sujeto que la pronuncia parece estar efectivamente afectado por no poder satisfacer al otro. Frase y modo que en conjunto equivale a ofrecer la yugular en una riña de animales. Por otro lado, hay que puntualizar que el concepto de “abuse” ya citado se aplica bidireccionalmente. Se sanciona al que falta el respeto a un representante de una organización, pero también éstos suelen ser advertidos y se les exigen meticulosas notas de descargo al menor “abuso” hacia un ciudadano que acude por un servicio y reclama por el trato recibido.

**Meticulosa información anticipatoria.** El que avisa no traiciona dice el aforismo popular. La variante canadiense parece ser “el que avisa apacigua la ira”. La señalética da fe de ello. Todo lo imaginable que pudiera perturbar al consultante de un servicio de salud está contemplado y anticipado. También lo que pudiera necesitar. En cada servicio médico de urgencia hay grandes carteles. Aquí sólo algunos de los que se repiten a lo largo de toda la provincia:

*Bienvenido. El orden de atención no es el de llegada. Pacientes más enfermos serán atendidos primero. El Abuso no será tolerado. Lavado obligatorio de manos para su cuidado. Colocarse mascarillas si está con tos. Una enfermera puede asistirlo más de una vez durante su estada en sala de espera. Si usted se siente peor y decide irse antes de ser visto por un doctor debe comunicárselo a la enfermera del mostrador. Minutos para ser visto por un médico: 23 (cartel electrónico. 5-8- 2015) Si necesita un traductor comuníquelo al personal por favor. Pacientes con fiebre provenientes de países con epidemia de Ébola (listado) deben seguir este itinerario (Además, teléfonos a disposición con números útiles. Listado de colectivos, horarios y paradas. Centros más cercanos de salud, diferenciados por nivel de complejidad, horarios de atención, tel. y direcciones)*

La cartelería es elocuente. Un estudiado diseño, una planificación minuciosa. Una ecuación que combina exigencias, fórmulas de cortesía y beneficios.

Los colegas entrevistados refieren bajísimo nivel de conflictividad en centros de salud entre consultantes, administrativos, personal de enfermería y médicos, lo mismo con pacientes y familiares en centros de internación. Igual resultante en

vastos sectores de la vida social. Dato revelador en una sociedad multicultural. Freud señala otros poderosos vectores de la pacificación social que es necesario situar en el análisis de los rendimientos colectivos alcanzados en Canadá.

**El ideal comunitario- El orgullo nacional.** Pertenecer a una sociedad con altos rendimientos en algún área, dialécticamente potencia el proceso de mayor integración social por la identificación entre los individuos en función del logro colectivo alcanzado y así el proceso se va potenciando. Los menos favorecidos pueden sofocar sus envidias y hostilidades hacia los más favorecidos en la medida que todos están bajo una misma exitosa bandera que valoriza su autoestima individual-colectiva en el conjunto de las naciones. Hay antecedentes históricos de este tipo de procesos vinculados a políticas imperiales, que no parece ser este caso donde la calidad de vida y la paz social sedimentan el orgullo nacional

**Rivales de quienes diferenciarse.** EEUU, si bien socio comercial, al mismo tiempo es considerado más beligerante, menos equitativo, más codicioso y con quien no desean ser comparados.

**Espacios de agresividad tolerada** Como un probable “fusible social” existen lugares donde la violencia se ejerce y con intensidad considerable dentro de ciertas reglas. El hockey sobre hielo y el lacrosse, son deportes muy populares donde se permite un rango notable de conductas violentas. **Deportes y Arte, política de Estado.** En cada barrio hay canchas de béisbol, fútbol, básquet, tenis, de uso gratuito y bibliotecas públicas y espacios de arte.

**Destinatarios internos de la hostilidad.** Aun dentro del espíritu nacional descrito hay niveles de discriminación. Los pueblos originarios muchos habitando en reservas aborígenes y con rasgos físicos y culturales bien diferenciados son objeto de suspicacia social. El Estado viene haciendo esfuerzos ostensibles y varias de las grandes etnias son propietarias de las tierras y tienen necesidades básicas cubiertas, pero es el grupo donde se registra violencia, alcoholismo y prostitución en proporciones muy superiores a la población general.

**El voluntariado, una causa nacional** Sólo el SHC tiene 400 voluntarios. Reciben cursos de especialización según sus intereses y habilidades y se les asignan las tareas. Varios de los entrevistados han expresado que su verdadera vocación está

en el voluntariado que es el que les permite tolerar trabajos rutinarios o poco gratificantes. Muchos son jubilados pero también en el sector juvenil hay legiones. El voluntariado y la práctica de deporte aplican con alto puntaje para el complicado ingreso a la universidad. La matriz de religión Protestante de la mayor parte de la sociedad quizá aporte elementos en cuanto a la pacificación lograda. Hay una valoración de la vida terrenal, de las obligaciones comunitarias y del sentido de la reparación que parecen muy funcionales a las estrategias y concepciones del Estado que se han mencionado

**Apuntes finales** El presente trabajo desalienta a la hora de pensar en correlatos con la situación en Argentina. Sin embargo, en nuestro país, en ámbitos muy acotados (privados o públicos) la aplicación en curso de una o varias de las medidas referidas, quizá combinadas con otras más autóctonas, revela eficacia en la morigeración de la agresividad. Muchas de las medidas operantes no requieren inversiones materiales sino disposición al trabajo, acuerdos básicos y decisión de sostenerlos en el tiempo. Hay numerosos ejemplos institucionales que sería valioso desde la perspectiva de la Salud Mental colectiva empezar a difundir como credencial fáctica y moral de que las cosas en distintas áreas y niveles de responsabilidad pueden hacerse de otro modo.

### **Bibliografía- Fuentes**

El presente escrito es el corolario de recorridas y entrevistas del autor por las provincias de Alberta y British Columbia durante los meses de julio y parte de agosto de 2015 más el análisis de folletería institucional pública y señalética dentro del ámbito de la salud principalmente.

Se entrevistaron: médicos psiquiatras y psicólogos canadienses de Servicios de Salud Mental, médicos de otras especialidades, médicos latinos residentes en la región de Calgary, Canadá, voluntarios del SHC, voluntarios de otras áreas sociales y estudiantes de Psicología.