

Empatía en tiempos de mecanización

Alfredo Eymann[®] y Daniel Matusevich[®]

Revista del Hospital Italiano de Buenos Aires. Universidad Hospital Italiano. Argentina

La empatía, o su carencia, es cada vez más central en el mundo de la biomedicina.

Nadie discute hoy su relevancia central en la relación médico-paciente, en la adherencia terapéutica, en la comunicación de malas noticias o en la detección de necesidades psicosociales.

Su ausencia aumenta el riesgo de deshumanización, los errores de comunicación y la insatisfacción global tanto de los usuarios como de los equipos tratantes

Un entorno empático mejora la colaboración, reduce los conflictos y protege del desgaste profesional; su ausencia potencia el burnout, la rotación y una cultura organizacional fría.

Debe ser la brújula que guíe las prioridades en Salud y es necesario integrarla en formación, liderazgo y diseño organizacional como una necesidad estratégica para garantizar la calidad, la seguridad y la equidad.

El trabajo de Alex Baraglia que presentamos en este número aporta una mirada novedosa y sagaz al desplazar el foco habitual –centrado en el personal clínico– hacia los trabajadores administrativos, señalando que su conducta empática influye directamente en la experiencia del paciente y en la dinámica organizacional. El autor combina perspectivas evolutivas, neurocientíficas, filosóficas y

de gestión para sostener que la empatía debe concebirse no sólo como una competencia individual, sino como un recurso estructural que requiere políticas institucionales y formación específica. En un mundo donde las máquinas son cada vez más humanas y los humanos cada vez más mecanizados, surge incluso la paradoja de que ciertos algoritmos de inteligencia artificial muestran mayores niveles de empatía en interacciones de atención al cliente que los propios operadores. Sin embargo, el cuidado de la salud trasciende cualquier simulación algorítmica: es un acto complejo y multidimensional en el que se entrelazan contextos, vínculos y una cadena de individuos integrados para sostener el bienestar. En esa trama, como subraya Baraglia, los trabajadores administrativos ocupan un lugar decisivo cuya práctica empática impacta tanto en la experiencia del paciente como en la cultura organizacional. Las reflexiones de Baraglia resultan centrales para no perder de vista una dimensión clave que nos permita transitar estos tiempos de grandes incertidumbres epistemológicas sin sucumbir a lo que Lola López Mondejar denominó “apocalipsis cognitivo”.

Para ello debemos reconceptualizar la empatía como una infraestructura organizacional, no solo como una virtud individual.

Autor para correspondencia: daniel.matusevich@hospitalitaliano.org.ar, Matusevich D.

Recibido: 10/09/25 Aceptado: 18/09/2025

DOI: <http://doi.org/10.51987/revhospitalbares.v45i3.1300>

Cómo citar: Eymann A, Matusevich D. Empatía en tiempos de mecanización. Rev. Hosp. Ital. B.Aires. 2025;45(3):e0001300