

## OPINIÓN

# New Amsterdam: el futuro es ciencia y tecnología + empatía

La nueva serie de Netflix, basada en historias del hospital más antiguo de Estados Unidos, plantea preguntas sobre un nuevo paradigma de gestión



Por **Andrés Pallaro**

21 de Marzo de 2021

Director Observatorio del Futuro Universidad Siglo 21



New Amsterdam, la serie de Netflix más vista en la actualidad

Una vez más, la producción de una serie audiovisual demuestra la especial sensibilidad que suelen tener para reflejar asuntos humanos. Netflix y otras plataformas digitales son herramientas de desarrollo cultural expansivas de nuestro tiempo. **La serie más taquillera del momento en Argentina, en dicha pantalla líder de streaming, es *New Amsterdam*, una producción basada en historias del hospital más antiguo de Estados Unidos, el Bellevue (1736), situado en Manhattan y dependiente de la Universidad de New York.**

La emblemática institución sanitaria es sacudida cuando el irreverente y carismático Doctor Max Goodwin es nombrado Director Médico por el Consejo de la Universidad. Decidido a transformarlo en un centro de servicios que ponga a lo pacientes en el centro, Goodwin desembarca con terapia de shock para desterrar negocios con los seguros médicos, eliminar mecanismos infrahumanos de atención y barrer con grupos de intereses creados que proliferan bajo el amparo del prestigioso Hospital. **La pregunta “¿Cómo puedo ayudar?” se transforma en la premisa central de la gestión del Director ante cada uno de los departamentos médicos y los profesionales que conservan su vocación esperando ser liberados del cepto burocrático y la inmoralidad sistémica.**

Mirar y no sólo ver, escuchar y no solo oír, sentir y no solo racionalizar, comienzan a ser prácticas habituales en el New Amsterdam y todo ello converge en un apasionante ejercicio de humanismo que se traduce en vidas salvadas a diario. Lo que es especialmente significativo de cara a los desafíos globales que nuestro tiempo encierran hacia el futuro es que **esta cruzada de servicio y empatía que comienza a transitar el New Amsterdam no sucede bajo un romántico idealismo desligado de la innovación científico - tecnológica y la sustentabilidad económica.** Es en el marco de la adopción entusiasta de la ciencia y la tecnología, y bajo el apremio de la inteligente administración de los recursos, que se produce esta revolución de gestión humanista.

Diseñar e implementar sistemas de producción, servicios y atención basados en la empatía y la dignidad humana sin desconocer la necesidad de modelos de sustentabilidad económica y aprovechando a fondo todo lo que la ciencia y la tecnología son capaces de aportarnos, es sin lugar a dudas tema central de la agenda de futuro. Especialmente después del impacto global de la Pandemia que aún transitamos. **El mensaje de la multipremiada *Guasón* es elocuente en este sentido: sólo la empatía de sistemas públicos y privados podrían haber salvado a Arthur Fleck de su descarriada vida.** Pero no fue así. Y no lo es para millones de personas en distintas geografías, situaciones y entidades.

Hace décadas que el mundo se inclinó hacia la eficiencia, la productividad y el retorno del capital. Y de tan útiles que fueron, ganaron terreno hasta convertirse en pilares centrales de democracias capitalistas que, en líneas generales, promovieron sistemas basados en el paradigma del crecimiento y en métricas financieras. Y más aún en los experimentos capitalistas que funcionan fuera de las reglas democráticas. Casi lógico al verlo con perspectiva histórica. Liberar el talento y la creatividad de las personas de sistemas dirigistas que pretendieron convertirlos en meros engranajes centralmente planificados, fue necesario e inspirador. La libertad y los proyectos personales no sólo eran posibles y deseables, sino que terminarían edificando mejores sociedades, partiendo de aquellos niveles bastantes razonables de equidad que el mundo en general había logrado bajo políticas de bienestar posteriores a la segunda Guerra Mundial.

Pero, como es habitual, las realidades terminan siendo bastante más complejas. **Muy pocos cuestionan ya que la libertad sea un valor supremo de la condición humana y que las sociedades funcionan mejor si el Estado de Derecho protege la autonomía e iniciativa individual.** Pero externalidades del modelo de la libertad como principio central para organizar sociedades se hicieron cada vez más visibles: la extrema desregulación de

mercados produce pocos ganadores y muchos perdedores, las personas no son máquinas que toman decisiones racionales sino complejos y cambiantes organismos impulsados por emociones, las empresas comprometidas solo con sus rentabilidades suelen generar fuertes asimetrías y la ausencia de mecanismos efectivos para ayudar a los más vulnerables y a quienes necesitan “segundas oportunidades” termina configurando fenómenos de exclusión crónica.

**La ciencia, por su parte, nos liberó de brujerías y oscurantismos.** El método científico como generación de conocimiento fue creciente motor de progreso humano. Pero aún en su impacto tan positivo, fue la dimensión más útil e inmediata de la ciencia la concentradora de mayor atención y recursos bajo el paradigma dominante del crecimiento. Esa dimensión que usualmente se traduce en artefactos y dispositivos más tangibles que nos hacen la vida mejor. Mientras tanto, las ciencias que requieren más paciencia, ofrecen rendimientos a más largo plazo y más cercanas a las humanidades, tuvieron muchos obstáculos y distancias para convertirse en fuente de buenas decisiones y estructuración de sistemas públicos y privados. Demagogos, líderes de corto plazo y charlatanes florecieron a la luz de pulsiones que dan la espalda al mundo del conocimiento validado.

*New Amsterdam* llega en un momento donde un cambio profundo se está macerando en el mundo y anuncia un futuro donde puedan reflejarse los aprendizajes de la historia. **Covid-19 es el gran acelerador de una tendencia que ya venía en franca expansión a raíz del cambio tecnológico, la ampliación de desigualdades y el despertar de un capitalismo más consciente del entorno.** El foco es la capacidad de humanizar los sistemas bajo los cuales vivimos, producimos y progresamos. Pero hacerlo en orden a las evidencias científicas que nos alejan de delirios ideológicos y planteos mesiánicos. En un mundo de creciente incertidumbre y volatilidad, más que la disposición de verdades, lo que es relevante es la capacidad de generar nuevos aprendizajes de forma continua. **Y allí está la ciencia para erigirse en el combustible de la construcción de sistemas más empáticos hacia las personas.**

La misión histórica está planteada: **ciencia y tecnología más empatía es la fórmula para que líderes, managers, inconformistas y equipos ágiles puedan reinventar los sistemas que organizan nuestras sociedades, ya sea un Hospital, una empresa o un organismo público.** Hacerlo sin desconocer los aprendizajes de la sustentabilidad económica y los beneficios de la libertad es un desafío intelectual y político apasionante. El concepto de “productividad inclusiva”, que predica el sociólogo y economista Juan José Llach, lo refleja apropiadamente.

Es posible, aun bajo la dinámica de generación de riqueza que suponen los mercados, que la empatía se erija en el amortiguador suficiente para que los sistemas bajo los cuales funcionan las sociedades permitan multiplicar las vinculaciones y transacciones “ganar-ganar”, que según el célebre John Nash son las únicas que bloquean el fenómeno de la exclusión y las sociedades duales. **Que al New Amsterdam le cierren los números poniendo a las personas en el centro y cumpliendo su propósito de salvar vidas sin restricciones es inspirador, aún desde la ficción.**

Frente a tantas voces que resaltaban nuestros genes egoístas, crecen las evidencias científicas acerca de nuestra esencia más cercana a compartir, cooperar y hacer el bien. Solo debemos aprovechar todo lo que hemos creado y el conocimiento constante que somos capaces de generar para ponerlo al servicio de sistemas más empáticos para hacer la vida más fácil y promisoría a las personas corrientes.

Infobae, edición digital del día 21/03/2021

<https://www.infobae.com/opinion/2021/03/21/new-amsterdam-el-futuro-es-ciencia-y-tecnologia-empatia/> consultado el día 5/08/2021