



**Humanización en servicios de salud de mediana complejidad**

Adriam G. González

Tutora: Elizabeth León Velásquez

Universidad EAN  
Seminario de Investigación  
12 de noviembre 2023

## **Resumen**

Este estudio emplea un enfoque mixto que combina métodos cualitativos y cuantitativos para investigar la congestión en hospitales de mediana complejidad y sus efectos en la humanización de la atención médica. El alcance abarca hospitales en una región específica, y la población de interés comprende pacientes, personal médico y administrativo. La muestra se selecciona de manera aleatoria y estratificada. Se recopilan datos mediante encuestas, observaciones y análisis de registros médicos. En el análisis de datos se puede incluir estadísticas descriptivas y análisis de contenido cualitativo. Se busca medir variables relacionadas con la congestión hospitalaria, la percepción de la atención médica y la calidad de los servicios. El objetivo es proponer estrategias basadas en las mejores prácticas a nivel nacional e internacional, validándolas a través de la retroalimentación de la población estudiada.

Palabras clave: congestión hospitalaria, atención médica, humanización, métodos mixtos, calidad de servicios, pacientes, personal médico, estrategias de mejora, percepción del paciente.

## **Problema de Investigación**

La problemática de la congestión y el tiempo de espera excesivo en los servicios de salud, especialmente en hospitales de segundo nivel, no es un fenómeno nuevo ni exclusivo. A nivel mundial, la atención médica se enfrenta a desafíos similares que afectan tanto a los pacientes como a los profesionales de la salud.

En diversos estudios e investigaciones previas se ha identificado que la sobrecarga de pacientes y los tiempos de espera prolongados tienen consecuencias negativas bien documentadas. Por ejemplo, investigaciones en otros países han demostrado que:

**Impacto en la calidad de la atención:** La saturación de pacientes puede llevar a una disminución en la calidad de la atención médica, ya que los profesionales de la salud a menudo se ven obligados a realizar evaluaciones y tratamientos apresurados, lo que puede aumentar el riesgo de errores médicos y diagnósticos incorrectos.

**Satisfacción del paciente:** Los estudios han revelado que los pacientes que experimentan largos tiempos de espera tienden a estar menos satisfechos con sus experiencias en el sistema de salud. La insatisfacción del paciente puede tener un impacto duradero en su percepción de la atención médica y en su confianza en el sistema de salud en general.

**Pregunta de Investigación:**

¿Qué estrategias y enfoques pueden implementarse para mejorar la humanización en la atención médica y reducir los actos deshumanizados en entornos hospitalarios de segundo nivel?

## Objetivos

### Objetivo general

Desarrollar estrategias que promuevan la humanización en la atención médica y reduzcan los actos deshumanizados en entornos hospitalarios de segundo nivel.

### Objetivos específicos

1. Realizar un diagnóstico de la congestión en los servicios de salud en hospitales de segundo nivel en, identificando las causas subyacentes y las áreas críticas de demora en la atención médica.
2. Evaluar el impacto de la congestión y las demoras en la atención médica en la percepción de la humanización por parte de los pacientes y el personal médico en los hospitales de segundo nivel.
3. Caracterizar las mejores prácticas y estrategias utilizadas en otros entornos hospitalarios a nivel nacional e internacional para mejorar la humanización y reducir los actos deshumanizados en situaciones de alta congestión.
4. Proponer estrategias para mejorar la humanización en la atención médica en hospitales de segundo nivel.
5. Validar las estrategias propuestas para mejorar la humanización en los servicios de salud.

## **Justificación**

La congestión en hospitales de segundo nivel es un problema crítico que afecta directamente a la calidad de la atención médica. La creciente saturación de servicios y las demoras en la atención médica resultan en una experiencia insatisfactoria tanto para los pacientes como para el personal médico. Esto se traduce en la disminución de la calidad de la atención, lo que a su vez puede tener consecuencias negativas en la salud de los pacientes. Por lo tanto, abordar este problema es de vital conveniencia para garantizar una atención médica efectiva y humanizada.

Desde una perspectiva de relevancia social, este estudio es esencial. La atención médica es un servicio fundamental que afecta a todas las personas en algún momento de sus vidas. La congestión hospitalaria y los actos deshumanizados en la atención médica son preocupaciones comunes y significativas para la sociedad en su conjunto. Mejorar la humanización en la atención médica no solo impactará positivamente en la experiencia de los pacientes, sino que también contribuirá a la satisfacción del personal médico, promoviendo así un entorno de trabajo más saludable y eficiente.

Las implicaciones prácticas de este estudio son considerables. Identificar las causas subyacentes y las áreas críticas de demora en la atención médica permitirá a los hospitales de segundo nivel tomar medidas concretas para abordar estos problemas. Las estrategias propuestas en este estudio podrán implementarse para mejorar la humanización y reducir los actos deshumanizados en situaciones de alta congestión. Esto no solo beneficiará a los hospitales y al personal médico, sino que también se traducirá en una atención de mayor calidad y en la satisfacción de los pacientes.

Desde un punto de vista teórico, este estudio contribuirá al conocimiento en el campo de la atención médica y la gestión hospitalaria. Ofrecerá una comprensión más profunda de los factores que contribuyen a la congestión y los actos deshumanizados en hospitales de segundo

nivel. Además, al analizar mejores prácticas a nivel nacional e internacional, se enriquecerá la base teórica en términos de estrategias efectivas para abordar estos problemas.

Finalmente, este estudio tiene una gran utilidad metodológica. La metodología desarrollada para llevar a cabo la investigación, incluyendo la recopilación y análisis de datos, así como la propuesta y validación de estrategias, puede servir como referencia para futuros estudios en el campo de la atención médica y la gestión hospitalaria.

Este estudio se justifica plenamente debido a su relevancia y utilidad en la mejora de la calidad de la atención médica, la satisfacción de los pacientes y del personal médico, así como su contribución al conocimiento teórico y metodológico en este campo crucial de la salud.

## Marco Teórico

¿Cómo funcionan los hospitales de segundo nivel teniendo en cuenta el trato humanizado?

De acuerdo a la ley 0020 de 1990 se afirma que Los hospitales de segundo nivel, como parte integral del sistema de salud, desempeñan un papel crucial en la atención médica. Están equipados con médicos generales y especialistas básicos que ofrecen atención médica esencial a las comunidades en su área de influencia, establecida por la Dirección General del Sistema Distrital de Salud. Estos hospitales también tienen la capacidad de canalizar pacientes hacia niveles superiores de atención en casos más complejos y de referencia. Además, desempeñan un papel vital en la atención de urgencias y en la implementación de programas de cirugía ambulatoria y cuidado del medio ambiente, contribuyendo de manera significativa a la salud y el bienestar de la población.

En el contexto de la atención hospitalaria de segundo nivel, es esencial destacar la importancia de la humanización en la prestación de servicios de salud. A pesar de la atención médica especializada que se brinda en estos hospitales, no debemos perder de vista la dimensión humana de la atención. Los pacientes que llegan a estos centros médicos a menudo se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, ansiedad y estrés. Por lo tanto, es fundamental que, además de la competencia técnica, el personal de salud demuestre empatía, sensibilidad y un trato humano. Escuchar a los pacientes, abordar sus preocupaciones y brindar un apoyo emocional puede marcar una gran diferencia en su experiencia de atención médica. La humanización no solo se trata de ofrecer un tratamiento médico eficaz, sino de reconocer la dignidad y el valor de cada persona que busca atención en un hospital de segundo nivel. Esta

atención humanizada contribuye a una atención integral y de calidad en todos los niveles del sistema de salud.

Para poder comprender muy bien el estado del trato humanizado debemos tener en cuenta los valores generados en los reportes de nuestra salud en Colombia. Para ello debemos entender porque razón se están generando actos de deshumanización dentro de los servicios de salud.

Pero debemos identificar que significa humanización; Según Zambrano, (2016) la humanización es ofrecer los servicios de salud a la persona enferma con calidez teniendo en cuenta las dimensiones psicológica, social, biológica y espiritual. Así como el personal de salud es responsable de compartir el conocimiento de las tecnologías aplicadas hacia sus usuarios. Zambrano, (2016) también afirma que el personal de salud debe impartir sus conocimientos de manera entendible de para las personas que están vulnerables.

Según lo establecido por el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, la humanización en el ámbito de la salud se considera un imperativo ético fundamental para todo el Sistema de Salud. Esto significa que va más allá de ser simplemente un atributo de los servicios, productos o información proporcionados por las distintas organizaciones y actores del sistema. En este contexto, el Estado tiene la responsabilidad de intervenir y regular este aspecto de manera efectiva. Se requiere que las instituciones se enfoquen en la calidad y la articulación de la atención médica, sin dejar de lado el control de costos. El propósito principal es mejorar la calidad de la atención médica y garantizar un servicio más humanizado. Esto implica una atención integral y de alta calidad que debe estar coordinada y organizada de manera que cumpla con las expectativas de los usuarios, profesionales y gestores de la salud.

¿Porque suceden actos deshumanizados en servicios de salud?

Según morales Morales, (2017) nos afirma que en la búsqueda constante de tratamientos médicos eficaces, la relación médico-paciente ha experimentado un cambio significativo a lo largo del tiempo. Si bien se han logrado avances notables en la cura de enfermedades, estos éxitos a veces han llevado a que se descuide la dimensión humana en la atención médica. La deshumanización de la salud se manifiesta en la cosificación de los pacientes, la falta de empatía en las interacciones, la falta de reconocimiento de la dignidad de cada individuo y la necesidad de un enfoque más integral en la atención médica. La participación activa del paciente en las decisiones médicas y la confianza en el conocimiento médico son aspectos cruciales para contrarrestar esta tendencia y lograr una atención más humanizada

También en la investigación planteada por Jimenez et al. (2019) argumenta que la deshumanización se manifiesta de dos maneras distintas: la deshumanización animal, que implica negar las características humanas únicas, como la alta capacidad cognitiva y la sensibilidad ética, diferenciándolas de las de los animales; y la deshumanización mecanicista, que implica negar las características que distinguen a las personas de las máquinas, como la agencia vital y las emociones. Esta dualidad se refleja en cómo se percibe a los individuos en diferentes contextos. Por ejemplo, en situaciones de violencia de masas, los actos pueden ser descritos como deshumanización animal, mientras que en el ámbito de la tecnología y la medicina, se puede ver a los profesionales como fríos y mecánicos, lo que se describe como deshumanización mecanicista. Además, se identifican dos dimensiones de deshumanización: una vertical, que califica a las personas en función de su calidez emocional y competencia, y una horizontal, que se relaciona con la distancia emocional entre el paciente y el profesional de la salud, lo que puede llevar a la negación de las características humanas, como la agencia vital y las emociones, en el sector de la atención médica.

Según el Icontec, (2021) Es crucial que las instituciones de salud y las organizaciones que forman a profesionales en este campo implementen programas de capacitación en humanización. Estos programas deben ser integrales y centrados en los valores humanísticos. La calidad de la atención médica y la relación entre médico y paciente se ven transformadas cuando el personal de salud se forma en estos principios.

Además, el Estado tiene un papel fundamental en garantizar que este derecho fundamental se cumpla. La Constitución establece que el acceso a la salud es un derecho fundamental, por lo que es responsabilidad del Estado asegurar que los usuarios reciban atención de calidad y humanizada. La falta de preparación en humanización por parte del personal de salud puede llevar a una atención deficiente, lo que no solo afecta a los pacientes, sino también a los profesionales de la salud.

¿Que se ha hecho para mejorar la humanización en los servicios de salud?

Según Ariza, (2012) argumenta que solo se debe enfocar en los aspectos técnicos y científicos, sino también en los valores morales y éticos que guían la interacción entre el personal de salud y los pacientes. Para lograr una atención humana, es esencial que las instituciones de salud proporcionen a su personal las herramientas adecuadas, incluyendo formación, infraestructura y equipos. Además, se debe promover una cultura de respeto y dignidad hacia los pacientes, reconociéndolos como seres humanos con necesidades físicas, emocionales, y sociales. Esto implica una comunicación efectiva, empatía, y el establecimiento de relaciones interpersonales basadas en la confianza y el respeto mutuo.

La tecnología, si bien es importante en la atención médica, no debe reemplazar la atención humana. Los avances tecnológicos pueden hacer que se descuide el aspecto emocional y afectivo de la atención médica, lo que lleva a una deshumanización de la salud. Los profesionales de la salud deben recordar que detrás de cada enfermedad hay una persona que necesita apoyo, comprensión y cuidado. La humanización implica mirar a la persona en su totalidad, teniendo en cuenta sus dimensiones físicas, psicológicas, socioculturales y espirituales. Esto requiere una actitud de respeto, tolerancia, sensibilidad y amor hacia los pacientes, así como una comunicación efectiva y una atención centrada en la persona. En resumen, la humanización de la atención médica es esencial para garantizar que los pacientes reciban no solo tratamiento médico, sino también cuidado y compasión en su proceso de enfermedad y recuperación.

¿Cuáles son los beneficios de la humanización?

Según Simbiotia, (2022) La humanización de la salud ha emergido como un enfoque altamente beneficioso tanto para los pacientes como para las organizaciones de atención médica. Los estudios científicos respaldan sus ventajas, demostrando que los centros de salud que implementan estrategias de humanización logran una serie de beneficios significativos. Entre estos beneficios se incluye la reducción de la ansiedad y el estrés de los pacientes, lo que, a su vez, acelera la recuperación y reduce la necesidad de medicamentos. Además, se ha observado una disminución en el dolor experimentado por los pacientes. La humanización también se traduce en mejoras en la productividad y la retención del personal, lo cual es particularmente valioso en un sector con altas tasas de absentismo. La humanización de la salud no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también tiene un impacto positivo en

la eficiencia y el bienestar del personal médico y en el funcionamiento general de las organizaciones de atención médica.

Además, contrarresta una experiencia que, en muchos casos, es fría, estresante y deshumanizada para los pacientes. Cuando las personas se enfrentan a un diagnóstico médico que cambia radicalmente sus vidas, al llegar a un entorno hospitalario, experimentan sensaciones de ansiedad y desubicación. Los hospitales suelen ser percibidos como lugares inhóspitos y carentes de calidez. Esto se agrava por la falta de consideración hacia la dignidad de los pacientes, que se sienten más como números que como personas. Además, las instalaciones hospitalarias, con su olor peculiar y condiciones incómodas, contribuyen a esta percepción negativa. La humanización es crucial en este contexto porque contrarresta esta tendencia de enfocarse excesivamente en la competencia técnica en detrimento de las relaciones humanas. La tecnología, si no se aplica con un propósito humanizador, puede convertirse en un obstáculo en lugar de una ayuda en la atención médica. Buscando restaurar la empatía, la comprensión y la calidez en el cuidado médico, brindando a los pacientes una experiencia más digna y menos estresante en un momento tan delicado de sus vidas.

Según Correa, M. (2016) argumenta que las instituciones de atención médica tienen la responsabilidad de no solo proporcionar a su personal las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva y abordar las deficiencias en su formación y habilidades de comunicación, sino también abordar las limitaciones en infraestructura y equipamiento que pueden afectar negativamente la calidad de la atención. Además, es crucial que las instituciones y organizaciones educativas involucradas en la formación de profesionales de la salud integren la capacitación en humanización como parte fundamental de la atención y formación del personal, reconociendo que el ser humano es el núcleo de estas profesiones. Esto implica no solo considerar el proceso cognitivo, sino también evaluar la atención desde

una perspectiva ética, teniendo en cuenta las circunstancias y precauciones que un profesional prudente y diligente habría tomado. Este contexto resalta la necesidad urgente de abordar el tema de la humanización en la atención médica, especialmente en un entorno donde los avances científicos y tecnológicos a menudo se ven contrarrestados por la ansiedad, el sufrimiento, la falta de equidad y la soledad que enfrentan los pacientes durante la enfermedad y la hospitalización. La humanización no es solo una cuestión de voluntad, sino un cambio estructural que debe abordarse a nivel político, social y cultural para lograr la mejora del sistema de atención médica y su democratización, involucrando a todos los sectores en la transformación de esta realidad.

## Marco institucional

Nombre de la institución: E.S.E Hospital Departamental San Juan de Dios de Puerto Carreño

Ubicación: Puerto Carreño - Vichada

Sector de la economía (CIU): Atención Médica y Servicios de Salud (CIU 8610).

Información obtenida de la pagina institucional: <https://www.esesanjuandediospc.gov.co/>

### Resumen de la Institución:

La Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Juan de Dios de Puerto Carreño, ubicada en la pintoresca ciudad de Puerto Carreño, Vichada, se erige como un faro de esperanza y cuidado de la salud en una región remota y desafiante de Colombia. Fundado en 1965, nuestro hospital ha sido un pilar fundamental para la atención médica y el bienestar de los habitantes de Puerto Carreño y sus alrededores. Nos enorgullecemos de ser una institución comprometida con la excelencia clínica y la humanización de los servicios de salud en un contexto donde los recursos son limitados y la distancia a centros médicos de mayor envergadura es considerable.

### Nicho de Mercado y Misión:

"Nuestra misión es proporcionar atención médica de calidad a todos los habitantes de Puerto Carreño y la región de Vichada, promoviendo la salud, previniendo y tratando enfermedades, y brindando apoyo en situaciones de emergencia. Reconocemos que nuestra área de servicio abarca comunidades dispersas y culturalmente diversas, y estamos comprometidos en adaptar nuestros servicios para satisfacer sus necesidades únicas".

El nicho de mercado del Hospital Departamental San Juan de Dios se compone principalmente de la población local de Puerto Carreño y áreas circundantes. Dada nuestra ubicación remota, a menudo somos la única fuente de atención médica accesible para estas comunidades. Nuestra visión es ser un referente en la atención médica humanizada y de calidad, asegurando que cada paciente sea tratado con respeto, compasión y dignidad.

#### Estructura Organizacional:

La estructura organizacional de nuestro hospital se diseña para garantizar una atención médica efectiva y centrada en el paciente. Está compuesta por varios departamentos clave:

**Dirección Ejecutiva:** Encargada de establecer la visión y estrategias para la institución, así como de gestionar los recursos y el personal.

**Área Clínica:** Integrada por médicos generales y especialistas, se encarga de brindar servicios médicos de primer y segundo nivel, incluyendo cirugías ambulatorias y atención de urgencias.

**Servicio de Enfermería:** Nuestro equipo de enfermería desempeña un papel fundamental en la atención diaria de los pacientes, proporcionando cuidados especializados y apoyo emocional.

**Psicología y Trabajo Social:** Ofrecen servicios de apoyo psicológico y social para pacientes y sus familias, abordando las dimensiones emocionales de la atención médica.

Área de Comunicación y Capacitación: Encargada de promover la humanización en la atención médica a través de la formación del personal y la comunicación efectiva con los pacientes y sus familias.

Cuidado Humanizado en Nuestros Procesos:

En el Hospital Departamental San Juan de Dios, reconocemos que la humanización es esencial para brindar atención médica de calidad, incluso en un entorno desafiante como el nuestro. Nos esforzamos por incorporar estos valores en cada aspecto de nuestra atención, desde la recepción de pacientes hasta la consulta médica y la recuperación.

Hemos implementado programas de capacitación continua para nuestro personal, que incluyen módulos de humanización de la atención médica. Además, fomentamos una cultura de empatía, paciencia y respeto en cada interacción con los pacientes y sus familias.

Resultados en Humanización:

La humanización en los servicios de salud es un tema complejo a tratar. Debido al colapso de los servicios de salud al momento de recibir un gran cantidad de pacientes, generado por usuarios colombianos y población migrante del vecino país venezolano, aunque se han desplegado algunas estrategias para servir un trato mas humano, se debe rescatar que hay que profundizar en el tema para seguir mejorando y prestar un servicio con excelencia.

El Hospital Departamental San Juan de Dios de Puerto Carreño es una institución comprometida con la atención médica de calidad y la humanización de los servicios de salud en

un entorno desafiante. Nuestra misión es brindar atención a comunidades que a menudo se encuentran marginadas y asegurar que cada paciente reciba el cuidado que se merece, con dignidad, compasión y respeto. La humanización es la piedra angular de nuestro enfoque en la atención médica.

## Metodología

### Primer nivel

#### ***Enfoque, alcance y diseño de la investigación***

El enfoque de esta investigación adopta un enfoque mixto, integrando tanto elementos cuantitativos como cualitativos. Esto se debe a la necesidad de obtener una comprensión holística de la problemática de la congestión hospitalaria y su relación con la humanización de la atención médica. El diseño de investigación es de tipo no experimental, transversal y de estudio aplicado, ya que no se manipulan variables, se recopilan datos en un solo momento y el objetivo principal es proponer estrategias para mejorar la humanización en la atención médica en hospitales de segundo nivel. Este enfoque permite capturar tanto datos cuantitativos, como la percepción y experiencias de pacientes y personal médico (datos cualitativos), para ofrecer una visión completa del problema y las posibles soluciones.

#### ***Definición de Variables***

Las siguientes variables a medir son indispensables para la investigación, para obtener un marco sólido para medir y comprender los fenómenos de estudio. Se detallan las definiciones conceptuales y operacionales de las variables clave que sustentan la presente investigación:

- Congestión Hospitalaria:
  - Definición Conceptual: La congestión hospitalaria se refiere a la falta de camas disponibles en un hospital de segundo nivel, que ocasiona retrasos en la atención de pacientes y afecta negativamente la calidad de la atención médica.
  - Definición Operacional: La congestión hospitalaria se medirá mediante el porcentaje de ocupación de camas en el hospital durante un período específico, utilizando datos del número de camas ocupadas y disponibles.

- Humanización de la Atención Médica:
  - Definición Conceptual: La humanización de la atención médica es la práctica de proporcionar cuidados de salud con un enfoque centrado en el paciente, que incluye aspectos de empatía, respeto, comunicación efectiva y consideración por las necesidades emocionales y psicológicas de los pacientes.
  - Definición Operacional: La humanización de la atención médica se medirá mediante encuestas a pacientes y personal médico para evaluar la percepción de la atención brindada en términos de empatía, comunicación y consideración de las necesidades emocionales.
  
- Efectos en la Atención Médica:
  - Definición Conceptual: Los efectos en la atención médica se refieren a los impactos que la congestión hospitalaria tiene en la calidad de la atención médica, incluyendo la satisfacción del paciente y la eficacia de los tratamientos.
  - Definición Operacional: Los efectos en la atención médica se medirán mediante la recopilación de datos sobre la duración de la estancia del paciente, la percepción del paciente y del personal médico sobre la calidad de la atención y la tasa de complicaciones médicas relacionadas con la congestión.
  
- Estrategias para Mejorar la Humanización:
  - Definición Conceptual: Las estrategias para mejorar la humanización se refieren a las acciones y enfoques que se pueden implementar para mitigar los efectos de la congestión hospitalaria en la atención médica y promover una atención más centrada en el paciente.

- Definición Operacional: Las estrategias se identificarán mediante revisión de literatura y buenas prácticas internacionales y se evaluarán a través de entrevistas con expertos y análisis de datos para determinar su efectividad.

Estas definiciones conceptuales y operacionales se utilizarán para medir y analizar las variables clave en la investigación.

### ***Población y Muestra***

La población objeto de estudio en esta investigación son los centros de atención de salud de segundo nivel, que en este caso es la E.S.E Hospital Departamental San Juan de Dios abarca a la diversidad demográfica de la región Vichadense. Atiende a la población local, representada por habitantes nativos de la cultura llanera, así como a un contingente significativo de población migrante proveniente de Venezuela, en busca de mejores oportunidades. Además, se incluye a la población indígena que habita en la región. En conjunto, se estima que esta población alcanza aproximadamente 25,000 habitantes.

Se llevará a cabo un muestreo con los profesionales y trabajadores de la salud, asistenciales y administrativos, que brindan atención en estos centros de salud para permitir un análisis más profundo y representativo de los efectos de la congestión hospitalaria y su impacto en la humanización de los servicios de salud en esta diversa comunidad.

### **Segundo nivel**

#### ***Selección de métodos o instrumentos para recolección de información***

En el contexto de este estudio descriptivo y correlacional, la selección de instrumentos para la recolección de información se realiza con un enfoque riguroso y coherente. Para medir las

variables identificadas y responder a las preguntas de investigación, se prioriza la utilización de instrumentos previamente validados y probados por investigadores en estudios afines. Según DiMatteo (2004) cuando no se disponga de herramientas adecuadas, se procederá a diseñar instrumentos específicos, asegurando su pertinencia y suficiencia, estos métodos consisten en realizar encuestas de manera virtual y material, para recolectar información de las personas involucradas en los servicios de salud entre pacientes y personal de salud, también se analizarán los datos recolectados en las oficinas de PQRS (Peticiónes Quejas y Reclamos) en los formatos de quejas y formatos de satisfacción.

Para la recolección de datos cuantitativos, se emplearán cuestionarios estructurados que contendrán preguntas claras y directamente relacionadas con las variables definidas. Además, se aplicará un formato de observación que permitirá registrar datos de manera sistemática y consistente.

- Encuesta personal asistencial:

En el siguiente link se muestra una encuesta dirigida al personal asistencial para analizar la humanización en su servicio y en sus habilidades profesionales de salud:

<https://forms.gle/8NCh54Aj9J6r8LmF6>

- Encuesta personal administrativo:

En el siguiente link se muestra una encuesta dirigida al personal administrativo de la E.S.E Hospital Departamental San Juan de Dios para analizar la humanización en su área y en sus habilidades profesionales administrativas:

<https://forms.gle/iWxaGQWcJfBRN3x76>

Por otro lado, para la obtención de información cualitativa se recurrirá a técnicas como entrevistas semiestructuradas y la observación directa. Se diseñarán formatos de entrevista y pautas de observación detalladas, garantizando que las técnicas sean coherentes con los objetivos de investigación y la naturaleza de las variables a medir.

Para las intervenciones organizacionales y la aplicación de modelos, se conceptualizará el uso de dichos modelos y se caracterizarán sus componentes y elementos funcionales. Esto permitirá un análisis detallado de la implementación de estos modelos en el contexto de la investigación.

Cabe destacar que todos los instrumentos diseñados y utilizados se incluirán como anexos al final del documento, asegurando la transparencia y la replicabilidad de la investigación.

### ***Técnicas de análisis de datos***

Teniendo en cuenta a Lown & Rosen (2017) en su investigación sobre las estrategias para cultivar la humanidad en los servicios de salud reconoce el valor de la recopilación y análisis de datos provenientes de observaciones directas, encuestas al personal de salud y a los pacientes, así como datos sobre satisfacción de usuarios y quejas y reclamos. Para obtener una comprensión profunda de la humanización en este contexto, se emplearán diversas técnicas de análisis de datos. A continuación, se detallan estas técnicas:

#### 1. Análisis de Datos de Encuestas:

Técnica: Análisis Estadístico Descriptivo.

Descripción: Se realizará un análisis descriptivo de las respuestas de las encuestas. Esto implica el cálculo de estadísticas como promedios, desviaciones estándar y frecuencias para

resumir y presentar los datos. Se identificarán tendencias y patrones en las respuestas, como qué aspectos de la atención médica son más valorados por los pacientes y el personal de salud.

## 2. Análisis de Datos de Observación Directa:

Técnica: Análisis de Contenido.

Descripción: Para los datos recopilados a través de observaciones directas, se realizará un análisis de contenido. Las observaciones se categorizarán y se identificarán temas emergentes en la atención médica. Esto ayudará a comprender cómo se lleva a cabo la atención médica y si hay áreas donde se puede mejorar la humanización.

## 3. Datos de Satisfacción de Usuarios:

Técnica: Análisis de Correlación.

Descripción: Se utilizarán técnicas de análisis de correlación para evaluar la relación entre la satisfacción de los usuarios y otras variables relevantes, como la calidad de la atención, el tiempo de espera o la comunicación con el personal médico. Esto permitirá determinar qué factores influyen más en la satisfacción de los pacientes.

## 4. Datos de Quejas y Reclamos:

Técnica: Análisis de Contenido y Análisis de Casos.

Descripción: Los datos de quejas y reclamos se someterán a un análisis de contenido para identificar los problemas y preocupaciones específicos planteados por los usuarios. Además, se utilizará un análisis de casos para profundizar en casos particulares que se destaquen, ya sea por problemas evidentes o ejemplos de buena práctica. Esto proporcionará lecciones concretas para mejorar la humanización.

Tabla de Técnicas de Análisis de Datos:

Instrumento	Técnica de Análisis	Descripción
Encuestas al Personal de Salud y Pacientes	Análisis Estadístico Descriptivo	Análisis de respuestas para identificar tendencias y patrones en la percepción de la humanización.
Observación Directa	Análisis de Contenido	Categorización y análisis de observaciones para comprender la implementación de la humanización.
Datos de Satisfacción de Usuarios	Análisis de Correlación	Evaluación de la relación entre la satisfacción y variables como calidad, tiempo de espera y comunicación.
Datos de Quejas y Reclamos	Análisis de Contenido y Análisis de Casos	Identificación de problemas y ejemplos destacados para mejorar la humanización.

*Elaboración propia*

Estas técnicas permitirán un análisis completo de los datos recopilados en el proyecto de humanización. La combinación de análisis estadísticos, categorización de contenido y exploración de casos destacados proporcionará una visión detallada de la percepción de la humanización en los servicios de salud de segundo nivel. Las fuentes bibliográficas utilizadas para respaldar estas técnicas se basan en la metodología de investigación y análisis de datos en el ámbito de la atención médica y la calidad asistencial. Estas incluyen libros y artículos científicos de autores especializados en el tema.

## Análisis y discusión de los resultados

### Resultado de encuestas

- Personal Asistencial:

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas al personal asistencial de la E.S.E Hospital Departamental San Juan de Dios nos evidencia lo siguiente:

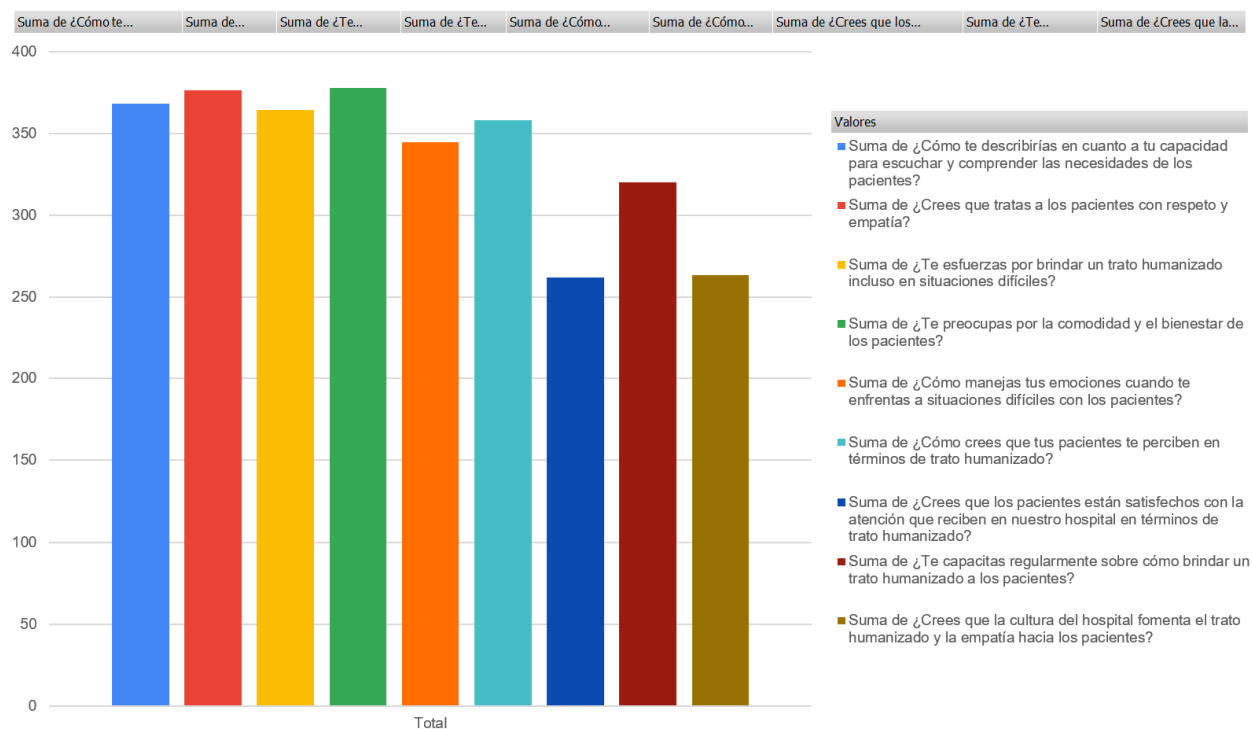
Link de los resultados de las encuestas:

<https://drive.google.com/drive/folders/1qER7k4N5TyFo2hRFNsXDlBk58PZrlvsn?usp=sharing>

### Matriz de resultados de encuestas área Asistencial

Nombre Apellido	Cédula	Cargo	Área	Fecha	¿Cómo te describirías en cuanto a tu capacidad para escuchar y comprender las necesidades de los pacientes?	¿Crees que tratas a los pacientes con respeto y empatía?	¿Te esfuerzas por brindar un trato humanizado incluso en situaciones difíciles?	¿Te preocupas por la comodidad y el bienestar de los pacientes?	¿Cómo manejas tus emociones cuando te enfrentas a situaciones difíciles con los pacientes?	¿Cómo crees que tus pacientes te perciben en términos de trato humanizado?	¿Crees que los pacientes están satisfechos con la atención que reciben en nuestro hospital en términos de trato humanizado?	¿Te capacitas regularmente sobre cómo brindar un trato humanizado a los pacientes?	¿Crees que la cultura del hospital fomenta el trato humanizado y la empatía hacia los pacientes?
Silva	30937534	Profesional calidad	Calidad	3/04/2023	8	8	8	9	8	8	6	7	8
Sol Vega	112181322	Coordinadora pyp	Promoción y prevención	4/04/2023	7	9	7	8	5	8	2	6	6
Sharon Riveros	1094280816	Fisioterapia	UCI	3/11/2023	10	10	8	10	8	9	7	8	6
Yeviv Fernández	1	Ginecología	Ginecología	6/11/2023	10	10	10	10	10	10	6	8	7
Kely Ojano		Médico	Hospitalización	6/11/2023	10	10	10	10	10	10	6	10	6
Juan Osuna	86082151	Enfermero	Hospitalización	12/11/2023	10	10	10	10	8	10	10	7	2
Yeviv Fernández	1127610263	Ginecología	Ginecología	12/11/2023	10	10	10	10	8	10	5	10	5
Jaime Chacón Camacho	79109414	Médico	Consulta externa										
Carlos azabache	1127386836	Fisioterapeuta	Asistencial	12/11/2023	10	10	10	10	10	9	9	10	1
Ana Milena pini	22657402	Enfermera Auditora Cont	Auditoría	12/11/2023	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Lina Gomez		Médico General	Consulta Externa	9/11/2023	10	10	10	10	10	9	8	6	6
Alexandra Pineda		Enfermera	Vacunación	10/11/2023	10	10	9	9	9	9	7	9	6
Maira Rozero Contreras	1094282227	Nutricionista	Asistencial	12/11/2023	9	10	9	9	9	9	3	8	2
Lina Alvarado		Aux Enfermería	Urgencias	10/11/2023	8	8	8	10	7	9	5	7	5
Natalia Quesada		Enfermera Jefe	Hospitalización	9/11/2023	10	10	10	10	10	10	8	10	7
Mario Poso		Enfermero	Urgencias	15/11/2023	10	10	9	9	9	10	7	10	8
Harvy Sanchez		Pediatría	Pediatría	11/11/2023	10	10	10	10	10	9	9	9	7
Karen Viviana guio	30937832	Auxiliar de enfermería	Urgencias	12/11/2023	10	10	10	10	9	9	8	10	8
Maria Germania Vasquez Juradi	42089046	Auxiliar de Enfermería	Hospitalización	12/11/2023	9	10	9	10	8	10	5	7	9
Edlisa Godoy Sibó	29681771	Técnica en enfermería	Urgencia	12/11/2023	9	10	9	10	9	9	9	8	8
Nadjetja Kalantarhouch	CE 216446	Médico general	Urgencias	12/11/2023	10	10	10	10	9	9	6	8	7
Yany Sánchez	1068346490	Enfermera profesional	Hospitalización adulto	12/11/2023	8	8	9	9	7	8	5	9	5
LORENA QUINTERO	35425496	Médico	Consulta externa	12/11/2023	10	0	10	10	0	0	5	6	4
Cusaria Acosta	1082980268	Auxiliar de enfermería	Pediatría	12/11/2023	10	10	10	10	10	9	8	6	8
Yamile Medina Betancourt	30937619	Auxiliar enfermería	Ginecología	12/11/2023	9	9	9	10	9	9	6	9	5
Osman Javier Sosso	22007614	Médico internista	Medicina interna	12/11/2023	10	10	10	10	10	10	10	10	9
Yara Paola Fernandez Baron	1095798391	Auxiliar enfermería	Hospitalización	12/11/2023	8	9	8	8	8	8	5	6	5
Laura Andra Galeano Bello	1007362457	Auxiliar de enfermería	Ginecología	12/11/2023	9	10	10	10	9	9	7	8	8
Marién Vargas	21246590	Técnico auxiliar de enfer	Urgencias	12/11/2023	10	10	10	10	10	10	6	5	4
Carolina Hifcapic Galego	1124991183	Auxiliar de enfermería	Pediatría	12/11/2023	8	9	9	9	9	9	9	9	8
Lizeth Blanco	1127391974	Auxiliar de enfermería	Medicina interna	12/11/2023	10	9	9	10	9	10	6	3	10
Carolina Arroyo		Enfermera Jefe	Hospitalización	9/11/2023	10	10	10	10	9	8	10	10	8
Susan Ortiz		Enfermera	Urgencias	7/11/2023	10	10	10	10	7	8	6	9	7
Lorena Castañeda	40326556	Regente	Farmacia	12/11/2023	10	10	8	10	9	10	7	9	9
Viviana Avella		Aux Enfermería	UCI	6/11/2023	10	10	10	10	10	9	7	10	7
Brenda Hinojosa	30937504	Aux farmacia	Farmacia	12/11/2023	10	10	9	10	8	10	5	8	10
Kely Ojano	52959881	Médico	Hospitalización	11/11/2023	10	10	9	10	9	10	8	10	8
Zaida Mirela Díaz Rodríguez	40372009	Enfermera	UCI	12/11/2023	9	9	9	9	8	9	8	8	10
Luz Estrella Valderrama c	43726485	Bacteriología	Laboratorio clínico	7/09/1993	8	9	10	9	7	8	6	6	7
					<b>9.5</b>	<b>9.7</b>	<b>9.4</b>	<b>9.7</b>	<b>8.9</b>	<b>9.1</b>	<b>6.9</b>	<b>8.1</b>	<b>7.5</b>

Elaboración Propia: Adriam González



*Elaboración Propia: Adriam González*

Las encuestas realizadas al personal asistencial brindan una visión valiosa sobre la percepción y actitudes hacia el trato humanizado en la E.S.E Hospital Departamental San Juan de Dios. A continuación, se realiza un análisis detallado de los resultados, destacando las áreas de fortaleza y aquellas que requieren una atención más específica.

Pregunta: "¿Te preocupas por el bienestar de los pacientes?"

Resultado: Puntaje más Favorable

Este resultado refleja una actitud positiva y compromiso del personal asistencial hacia el bienestar de los pacientes. La alta puntuación sugiere una fuerte ética de trabajo y una conexión emocional con la atención al paciente.

Pregunta: "¿Crees que los pacientes están satisfechos con la atención que reciben por parte del personal del hospital?"

Resultado: Puntaje más Bajo

La baja puntuación en esta pregunta indica una percepción de que los pacientes podrían no estar completamente satisfechos con la atención recibida. Este hallazgo es crucial, ya que la percepción del paciente sobre su experiencia es fundamental para evaluar la calidad de los servicios de salud.

Pregunta: "¿Crees que la cultura del hospital fomente el trato humanizado y la empatía hacia los pacientes?"

Resultado: Segunda Puntuación más Baja

La puntuación baja en esta pregunta sugiere que hay inquietudes entre el personal asistencial sobre la cultura hospitalaria en términos de fomentar el trato humanizado y la empatía. Es esencial abordar las percepciones del personal para mejorar la cultura organizacional.

- Recomendaciones y Estrategias de Mejora:

Programas de Sensibilización y Capacitación: Implementar programas regulares de sensibilización y capacitación en trato humanizado. Esto puede incluir sesiones de formación en comunicación efectiva, empatía y gestión del tiempo para garantizar una atención más personalizada.

Evaluación de la Cultura Organizacional: Realizar una evaluación exhaustiva de la cultura organizacional para identificar áreas específicas que pueden estar afectando el trato humanizado. Fomentar una cultura que priorice la empatía y el cuidado personalizado.

Canal de Retroalimentación Continua: Establecer un canal de retroalimentación continuo donde el personal asistencial pueda expresar sus inquietudes, sugerencias y comentarios sobre el trato humanizado. Esto puede ayudar a abordar problemas específicos y mejorar la moral del personal.

Evaluación de la Satisfacción del Paciente: Realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción del paciente para comprender mejor sus percepciones y trabajar en áreas específicas señaladas por el personal asistencial.

Los resultados de las encuestas al personal asistencial del Hospital Departamental San Juan de Dios destacan la dedicación del personal hacia el bienestar de los pacientes, pero señalan áreas de preocupación, especialmente en la percepción de la satisfacción del paciente y la cultura organizacional en términos de trato humanizado. Abordar estas áreas mediante capacitación, evaluaciones continuas y programas de mejora puede fortalecer la calidad del servicio, promoviendo un entorno hospitalario más empático y centrado en el paciente.

- Personal Administrativo:

Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas al personal administrativo de la E.S.E Hospital Departamental San Juan de Dios nos evidencia lo siguiente:

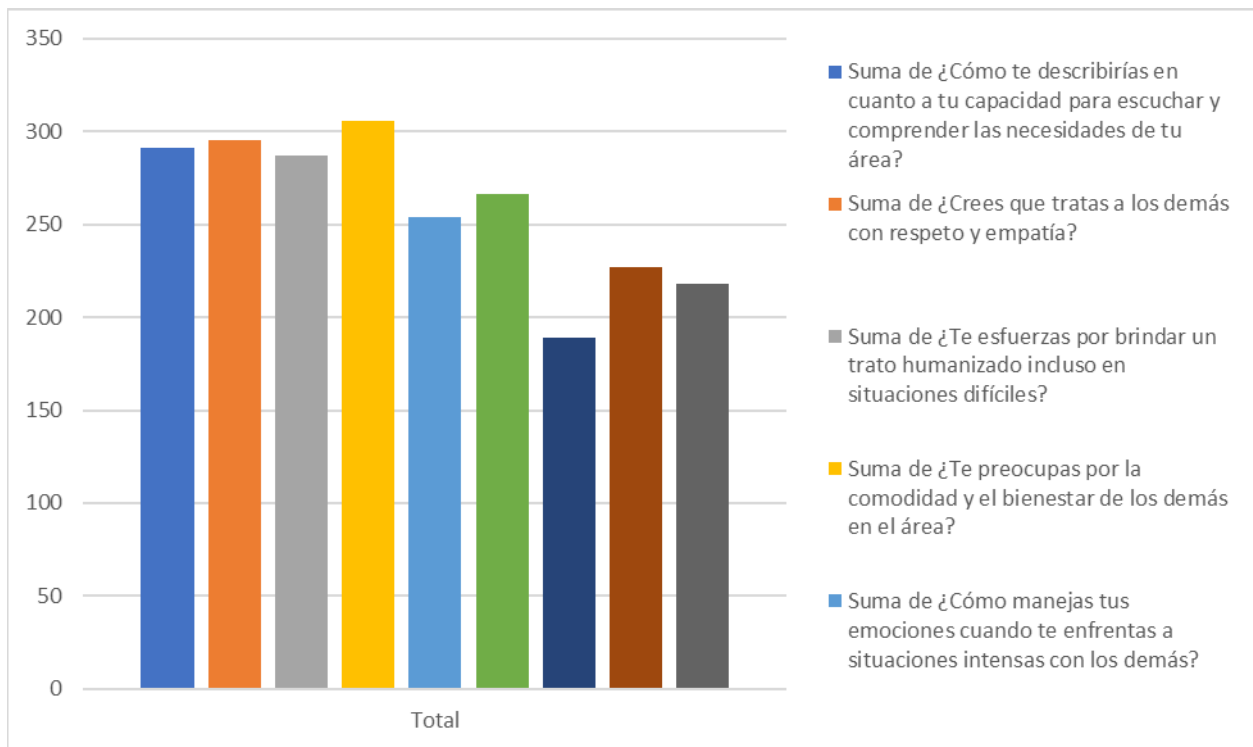
Link de resultados de la encuesta:

<https://drive.google.com/drive/folders/1gER7k4N5TyFo2hRFnsXDlBk58PZrIvsn?usp=sharing>

Matriz de resultado de encuestas área Administrativa

Nombre Apellido	Cédula	Cargo	Área	Fecha	¿Cómo te describirías en cuanto a tu capacidad para escuchar y comprender las necesidades de tu área?	¿Crees que tratas a los demás con respeto y empatía?	¿Te esfuerzas por brindar un trato humanizado incluso en situaciones difíciles?	¿Te preocupas por la comodidad y el bienestar de los demás en el área?	¿Cómo manejas tus emociones cuando te enfrentas a situaciones intensas con los demás?	¿Cómo crees que los demás te perciben en términos de trato humanizado?	¿Crees que los usuarios están satisfechos con la atención que reciben en nuestro hospital en términos de trato humanizado?	¿Te capacitas regularmente sobre cómo brindar un trato humanizado a los usuarios del área?	¿Crees que la cultura del hospital fomenta el trato humanizado y la empatía hacia los demás?
Mayli jaspe Hernandez	1125551899	Técnico administrativo	Subgerencia asistencial	27/04/2023	10	10	10	10	10	8	5	8	10
Zamir Zamora Florez	73571579	Subgerente de servicios	Subgerencia de servicios asi	27/04/2023	9	8	8	9	8	7	7	6	7
Kely yeraldín baquero paez	1121988160	Auxiliar administrativo	Subgerencia asistencial	27/04/2023	10	6	10	10	6	6	5	5	7
Job Jera	1127399591	Auxiliar administrativo	SIDA	27/04/2023	10	10	10	10	8	10	4	8	7
Gloria Yamile Carvajal	40198664	Coordinador en Sit	Administrativa		9	6	6	10	1	8	10	10	2
Pablo Maldonado	1006449663	Auxiliar de archivo	Administrativa	12/11/2023	8	9	8	9	8	8	8	6	8
Pablo Abdón García Rivera	1127389376	Aux administrativo en pri	Facturación	12/11/2023	10	10	10	10	9	10	5	9	5
Marlon perez	1125552191	Auxiliar administrativo	Facturación y radicación	12/11/2023	7	8	7	9	5	8	5	1	5
Andrés ortegón	1192771932	Planta de oxígeno	Administración	12/11/2023	8	8	8	10	8	8	7	6	8
Jhon Jairo Rojas Rodríguez	18263608	Operador	Administración	12/11/2023	9	10	10	10	10	9	8	9	10
Nedis Alicia Escobar Camillo	30937490	Técnico operativo	Presupuesto	12/11/2023	8	9	9	9	9	5	5	2	9
Maria Alejandra Barragan	1019496169	Asesora ESE	Administrativa	12/11/2023	8	9	9	9	8	8	5	8	6
Luisa Arroyave	1127399696	Aux Facturación laborat	Facturación	12/11/2023	9	10	9	9	8	8	8	8	8
Rosa Edith Cisneros Figueroa	30937592	Contador público	Contabilidad	12/11/2023	10	10	10	10	10	10	10	6	6
Dumar Andrés roa	1121832016	Aux administrativo	Jurídica	12/11/2023	8	10	9	10	9	8	9	7	10
Johan Medina	1193117913	Auxiliar administrativo	Radicación y cartera	12/11/2023	7	8	6	7	5	7	6	10	9
Dilia Patricia Banoy	1121706855	Auxiliar administrativo	Jurídica	12/11/2023	10	10	9	10	9	10	6	8	9
Kathem Medina	1192771930	Administradora de empa	Jurídica	12/11/2023	9	10	9	9	9	9	5	6	9
Paula Andrea Zuleta Torres	1112965562	Auditora en salud	Subgerencia asistencial	12/11/2023	10	10	10	10	8	10	5	9	5
Brayan miranda	1127399636	Aux facturación	Facturación	12/11/2023	10	9	9	9	9	10	7	7	8
Nini Yohana Pérez Cubedes	30.937.527	Facturador	Odontología	12/11/2023	10	10	10	10	9	10	5	5	4
Didier Bustos Azabache	18262964	Asesor Financiero	Sugerencia Administrativa	12/11/2023	9	10	10	9	9	9	7	9	9
Eliana Patricia Florez Salcedo	1127383989	Almacenista	Almacén	12/11/2023	7	8	10	10	7	6	6	6	6
Andrés Quiroga	1127390146	Coordinador de manteni	Mantenimiento	12/11/1996	8	9	9	8	10	8	4	4	5
Diego Cardenas	86920086	Auxiliar administrativo de	Almacén	12/11/2023	10	10	9	10	9	8	8	8	9
Yolanda Camargo	28922456	Auxiliar de servicio Gené	Gené	12/11/2023	10	10	10	10	9	9	7	10	8
					<b>9.10</b>	<b>9.23</b>	<b>8.97</b>	<b>9.55</b>	<b>7.94</b>	<b>8.32</b>	<b>5.90</b>	<b>7.10</b>	<b>6.81</b>

Elaboración Propia: Adriam González



*Elaboración Propia: Adriam González*

Los resultados de las encuestas al personal administrativo revelan una interesante dualidad en la percepción del trato humanizado. Por un lado, aspectos como el manejo de las emociones en situaciones difíciles, la cultura organizacional para fomentar el trato humanizado y la satisfacción de los usuarios muestran puntajes más bajos. Esto podría sugerir áreas de mejora en la gestión emocional en momentos críticos, así como en la promoción de una cultura organizacional más orientada al trato humanizado y la satisfacción del usuario.

Por otro lado, los puntajes más altos en preocupación por el bienestar de los demás, respeto hacia los demás y capacidad para escuchar indican fortalezas significativas en el personal administrativo. Estos aspectos positivos son fundamentales para la construcción de relaciones efectivas, tanto entre colegas como con los usuarios del hospital. La preocupación por el bienestar y el respeto contribuyen a un ambiente laboral saludable, mientras que la capacidad

para escuchar refleja una comunicación efectiva y una disposición para entender las necesidades y preocupaciones de los demás.

Estos resultados sugieren la necesidad de desarrollar estrategias específicas para fortalecer las áreas identificadas como oportunidades de mejora, al tiempo que se reconocen y fomentan las fortalezas ya presentes en el personal administrativo. Esto puede lograrse a través de programas de capacitación, iniciativas culturales y prácticas que promuevan activamente el trato humanizado en todas las interacciones dentro del entorno hospitalario.

***Observación directa en los servicios de salud:***



*Fuente: fotografías propias - autorizadas por la E.S.E Hospital Departamental San Juan de Dios*

El presente análisis surge de una exhaustiva observación directa realizada en las instalaciones de la E.S.E Hospital Departamental San Juan de Dios. Esta institución, aunque enfrenta desafíos significativos, también muestra avances notables que deben ser reconocidos.

Área de Urgencias y Demoras: Los primeros días de la semana revelan una saturación en el área de urgencias, generando demoras y molestias desde las primeras horas del día. La congestión se ve exacerbada por las condiciones climáticas, particularmente el aumento de

calor al mediodía, desfavoreciendo la espera de los pacientes. Este aspecto destaca la necesidad de mejorar la eficiencia y la gestión de la demanda en urgencias.

**Consulta Externa y Problemas en Facturación:** La alta afluencia en consulta externa congestiona los servicios de facturación, agravado por la modificación de infraestructura debido al plan de contingencia por la construcción de nuevas instalaciones. Las interrupciones en el suministro eléctrico regional complican aún más el sistema de conexión y facturación. Aunque se trabaja en un sistema de respaldo, su efectividad aún no es plena, evidenciando la necesidad de fortalecer las medidas de contingencia.

**Áreas de Internación y Demandas del Personal:** A pesar del agradecimiento expresado por los pacientes en áreas de internación, se percibe la exigencia del personal de salud por mejores condiciones de infraestructura en medio de la adaptación al cambio provocado por la construcción del nuevo hospital. Esta demanda destaca la importancia de considerar las condiciones laborales para mantener la calidad del servicio.

**Inconformismo Administrativo y Asistencial:** Se destaca un inconformismo tanto en el ámbito administrativo como asistencial debido a las demoras en los pagos en algunos meses. Esta situación puede afectar la moral y la eficiencia del personal, resaltando la importancia de una gestión financiera eficaz.

**Preocupación de Directivos y Rumores:** Los directivos muestran preocupación por los retrasos en el plan de contingencia y la construcción del nuevo hospital. Las quejas por rumores y chismes en los pasillos evidencian la importancia de mantener una comunicación clara y transparente dentro de la institución.

Desafíos en Citas y Sobrecarga en Ginecología: Pacientes inconformes por el reagendamiento de citas resaltan la necesidad de optimizar los procesos de programación. En ginecología, la alta satisfacción de las madres contrasta con la sobrecarga laboral del personal debido al aumento de partos, especialmente de población migrante, poniendo de manifiesto la necesidad de redistribuir la carga de trabajo y reforzar el equipo en áreas críticas.

Impotencia en Pediatría y Desafíos de Desnutrición: El área de pediatría enfrenta una profunda impotencia ante el alto grado de desnutrición en la región vichadense. La lucha por recuperar a los niños indígenas, aunque exitosa a corto plazo, se ve desafiada por problemas estructurales como la falta de educación y oportunidades en las comunidades indígenas. Esto destaca la necesidad de intervenciones a nivel comunitario para abordar las causas subyacentes.

Insatisfacción Regional y Mejora en el Trato Humanizado: La insatisfacción general de la región del Vichada se centra en diversos problemas mencionados anteriormente. Aunque hay avances en tecnología e infraestructura, se destaca la urgencia de mejorar la calidad de la atención y el trato humanizado. La institución debe liderar cambios y, a su vez, incentivar una mejora en la relación y percepción de la población hacia el personal de salud.

Este análisis proporciona una visión detallada de los desafíos y avances en la E.S.E Hospital Departamental San Juan de Dios. La mejora continua, la gestión eficiente de recursos y la atención a las necesidades del personal y los pacientes son esenciales para elevar la calidad y humanización de los servicios de salud en la región.



*Fuente: fotografías propias - autorizadas por la E.S.E Hospital Departamental San Juan de Dios*

### ***Datos de satisfacción de los usuarios proporcionados por la oficina de SIAU***

La información proporcionada por el área de SIAU de la E.S.E Hospital Departamental San Juan de Dios, a través de Junior Pulido, jefe del área, revela una perspectiva positiva en las encuestas de satisfacción recopiladas en las áreas de pediatría, hospitalización y UCI. Este análisis se centrará en estos aspectos clave: satisfacción general, demoras, atención recibida, calidad de la alimentación, respeto del personal e información brindada.

La expresión general de satisfacción por parte de los pacientes en las áreas mencionadas es un indicador alentador. Este resultado sugiere que las experiencias en estas secciones del hospital han sido, en su mayoría, positivas. La satisfacción general puede estar vinculada directamente a la percepción global de la atención recibida y a la calidad de los servicios proporcionados.

El aspecto de demoras es fundamental en la evaluación de la calidad de los servicios de salud. La mención de demoras positivas en las encuestas implica que los pacientes perciben tiempos de espera razonables o, en su defecto, que las demoras son justificadas por una

atención más detallada y completa. Este resultado sugiere una gestión efectiva de la logística y los flujos de trabajo dentro de estas áreas.

La valoración positiva de la atención recibida destaca la importancia de la calidad de la atención médica y el trato humano. Los pacientes que se sienten bien atendidos no solo están satisfechos, sino que también están más propensos a confiar en el sistema de salud y a seguir las recomendaciones médicas.

La satisfacción relacionada con la alimentación es un indicador clave, especialmente en áreas como hospitalización y UCI. La calidad de la alimentación no solo impacta la experiencia del paciente, sino que también puede tener efectos directos en su recuperación. Una evaluación positiva en este aspecto refuerza la idea de un enfoque integral en el cuidado del paciente.

La valoración positiva del respeto del personal sugiere un ambiente de atención médica en el que se prioriza la dignidad y la consideración hacia los pacientes. El respeto del personal es esencial para construir una relación positiva entre el paciente y el equipo médico, lo que, a su vez, puede influir en la percepción general de la calidad de la atención.

La información brindada a los pacientes es crucial para su comprensión y participación en su atención médica. La evaluación positiva en este aspecto indica una comunicación efectiva entre el personal médico y los pacientes. Una comunicación clara y transparente puede reducir la ansiedad y mejorar la confianza del paciente en el proceso de atención.

Los resultados alentadores en estas áreas clave de las encuestas de satisfacción demuestran que en atenciones y cuidados hacia los pacientes, de parte del personal del Hospital Departamental San Juan de Dios es buena. Sin embargo, es fundamental seguir monitoreando y mejorando continuamente, aprovechando los aspectos positivos destacados en estas encuestas para fortalecer aún más la calidad y la humanización de la atención médica en la institución.

### ***Datos de Quejas y Reclamos proporcionados por la oficina de SIAU***

La información proporcionada por el área de SIAU de la E.S.E Hospital Departamental San Juan de Dios, a través de Junior Pulido, jefe del área, resalta áreas específicas de concentración de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos). Este análisis se centrará en las áreas de Consulta Externa y Urgencias, destacando las razones detrás de las quejas recurrentes.

#### **- Servicio de Consulta Externa:**

##### **Quejas por Mala Atención y Demoras:**

La concentración de PQRS en Consulta Externa revela un desafío significativo en la calidad y eficiencia de los servicios. Las quejas relacionadas con la mala atención y demoras pueden indicar posibles problemas en la gestión del flujo de trabajo, la asignación de recursos y la capacitación del personal. La atención al paciente y la optimización del tiempo son fundamentales para una experiencia positiva, y estas quejas señalan áreas específicas que necesitan atención.

##### **Mala Forma de Hablar de los funcionarios:**

La percepción de una mala forma de hablar de los funcionarios hacia los pacientes, especialmente en momentos de congestión del servicio, es un asunto crítico. La comunicación efectiva y respetuosa es esencial en entornos médicos. Estas quejas pueden indicar la necesidad de programas de capacitación que se centren en la gestión del estrés y la comunicación empática en situaciones de alta demanda.

#### Fallos Eléctricos y Demoras en la Red de Sistema de Facturación:

Las quejas relacionadas con fallos eléctricos y demoras en la red de sistema de facturación señalan vulnerabilidades en la infraestructura y los sistemas de apoyo. Estos problemas no solo afectan la eficiencia operativa, sino que también pueden generar frustración entre el personal y los pacientes. Es fundamental abordar estas cuestiones tecnológicas para garantizar la continuidad del servicio y la satisfacción del usuario.

#### - Servicio de Urgencias:

##### Mala Atención Brindada y Demoras:

Las quejas en Urgencias relacionadas con la mala atención brindada y demoras indican desafíos en la gestión de la capacidad y la distribución de recursos. Es importante destacar que, aunque la justificación de la falta de personal se presenta en momentos de congestión del servicio, las quejas sugieren la necesidad de revisar y optimizar los procesos de atención de emergencia.

#### Consideraciones sobre la Disponibilidad del Servicio:

Es crucial tener en cuenta que el servicio no siempre está lleno de pacientes, y la percepción del paciente en los momentos menos congestionados es igualmente esencial. Asegurarse de

que los recursos estén adecuadamente distribuidos durante los períodos de menor demanda puede ayudar a prevenir demoras innecesarias y mejorar la eficiencia del servicio.

Abordar las PQRS identificadas en Consulta Externa y Urgencias requerirá un enfoque multifacético que incluya mejoras en la gestión del flujo de trabajo, la capacitación del personal, la infraestructura tecnológica y la distribución de recursos. Estos esfuerzos no solo abordarán los problemas actuales, sino que también contribuirán a mejorar la calidad general de los servicios de salud ofrecidos por la E.S.E Hospital Departamental San Juan de Dios.

### **Propuesta de estrategias**

Para fortalecer la humanización en los servicios de salud dentro del Hospital Departamental San Juan de Dios, se han diseñado estrategias innovadoras que buscan trascender los límites convencionales y crear un entorno hospitalario más centrado en el bienestar y la experiencia integral de los pacientes. Estas iniciativas no solo abordan los desafíos identificados, sino que también buscan transformar la cultura interna, fomentando una mayor empatía y conexión entre el personal y aquellos a quienes se les brinda el servicio de salud.

#### **Estrategias:**

##### **- *Realidad Virtual para Pacientes Pediátricos:***

Descripción: Implementar tecnología de realidad virtual en el área de pediatría para ofrecer experiencias lúdicas y educativas a los pacientes más jóvenes. Esto no solo sirve como

distracción durante procedimientos médicos, sino que también contribuye a la humanización al crear un ambiente más amigable y menos intimidante.

Detalles de Implementación: Adquisición de dispositivos de realidad virtual, desarrollo de contenido adaptado a la edad y condición de los pacientes, capacitación del personal para su uso adecuado.

- ***Asistentes Virtuales para Información del Paciente:***

Descripción: Introducir asistentes virtuales basados en inteligencia artificial para proporcionar información personalizada a los pacientes sobre sus tratamientos, horarios de medicación y procesos médicos. Esto mejora la comunicación, empodera a los pacientes y alivia la carga de trabajo del personal.

Detalles de Implementación: Integración de un asistente virtual en la plataforma digital del hospital, programación de respuestas automáticas y actualización constante de la base de datos para información precisa.

- ***Programa de "Día del Paciente":***

Descripción: Designar un día especial para cada paciente, donde se les brinde un trato personalizado, actividades recreativas, y se les anime a expresar sus necesidades y expectativas. Esto crea un ambiente más centrado en el paciente y permite al personal conocer mejor a aquellos a quienes sirven.

Detalles de Implementación: Planificación logística para asignar recursos y personal dedicado a cada paciente, coordinación con servicios de entretenimiento y voluntarios para actividades especiales.

- ***Campañas de Empatía para el Personal:***

Descripción: Lanzar campañas regulares de concientización y empatía para el personal, destacando la importancia de entender las experiencias y emociones de los pacientes. Esto puede incluir historias de pacientes, simulaciones de experiencias y talleres de sensibilización.

Detalles de Implementación: Diseño de campañas educativas, integración en programas de formación continua del personal, seguimiento de impacto a través de encuestas internas.

- ***Aplicación Móvil de Bienestar del Paciente:***

Descripción: Desarrollar una aplicación móvil centrada en el paciente que brinde información sobre su atención médica, opciones de menú personalizadas según restricciones dietéticas, y un sistema de retroalimentación en tiempo real. Esto permite una participación más activa del paciente en su atención y mejora la comunicación.

Detalles de Implementación: Desarrollo de la aplicación, integración con sistemas de información hospitalaria, campañas de concientización para su adopción.

- ***Estaciones de Relajación en Áreas de Espera:***

Descripción: Crear áreas de relajación equipadas con música tranquila, iluminación suave y recursos para técnicas de relajación en las áreas de espera. Estas estaciones ofrecen un respiro para los pacientes y sus familias, contribuyendo a un entorno más cómodo.

Detalles de Implementación: Diseño de las estaciones, adquisición de recursos como auriculares y material de lectura relajante, sensibilización del personal y pacientes sobre su disponibilidad.

- ***Sistema de Mensajes Motivacionales en Habitaciones:***

Descripción: Instalar pantallas interactivas en las habitaciones que muestren mensajes personalizados de aliento y motivación. Los mensajes pueden provenir del personal, familiares o incluso de otros pacientes que hayan tenido experiencias positivas.

Detalles de Implementación: Integración de pantallas interactivas en las habitaciones, desarrollo de plataforma para el envío de mensajes, capacitación del personal para su mantenimiento y uso adecuado.

## **Validación de las estrategias**

Se propone encuestar a los directivos del Hospital para validar las estrategias que promuevan la humanización en los servicios de salud:

- Dr. Zamir Zamora, subgerente asistencial de la E.S.E Hospital Departamental San Juan de Dios.
- Dr. Yonik Lesmes, subgerente administrativo de la E.S.E Hospital Departamental San Juan de Dios.
- Dr. Katherine Betancourt, jefe de oficina del área de Calidad de la E.S.E Hospital Departamental San Juan de Dios.

Link de formulario de encuesta:

[https://drive.google.com/drive/folders/14eWbPrSgw9MJ\\_0820i7jKo9yzCzVI-O4?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/14eWbPrSgw9MJ_0820i7jKo9yzCzVI-O4?usp=drive_link)

Se evaluará cada estrategia a través de 5 puntos de caracterización, con valor de 1 a 5, siendo “1” un valor bajo y “5” el valor más alto:

- Impacto en la Experiencia del Paciente:

Evaluar cómo cada estrategia contribuirá directamente a mejorar la experiencia del paciente.

Esto implica considerar si la estrategia aborda aspectos clave, como la comodidad, la información clara, y la participación activa del paciente en su atención médica.

- Sostenibilidad y Escalabilidad:

Analizar la viabilidad a largo plazo y la posibilidad de expandir la estrategia a diferentes áreas del hospital. Una estrategia efectiva no solo debe ser aplicable a corto plazo, sino que también debe ser sostenible en el tiempo y adaptable a diferentes contextos dentro de la institución.

- Participación y Aceptación del Personal:

Considerar la receptividad y participación del personal en la implementación de cada estrategia.

La colaboración activa del equipo de salud es esencial para el éxito de cualquier iniciativa de humanización.

- Medición de Resultados y Retroalimentación Continua:

Establecer indicadores claros para medir el impacto de cada estrategia en términos de mejora de la humanización. Además, asegurarse de contar con sistemas para recopilar la retroalimentación de los pacientes y del personal, permitiendo ajustes continuos y mejoras.

- Integración Tecnológica y Accesibilidad:

Evaluar la integración efectiva de la tecnología en las estrategias propuestas y garantizar que sea accesible para todos los pacientes, independientemente de su nivel de familiaridad con la tecnología. La inclusividad es fundamental para asegurar que las estrategias beneficien a toda la diversidad de pacientes atendidos en el hospital.

**Resultados de encuestas de validación:**

El resultado promedio de la evaluación de las estrategias para promover la humanización por parte de los directivos del hospital es el siguiente:

Link de encuestas realizadas:

[https://drive.google.com/drive/folders/14eWbPrSgw9MJ\\_0820i7jKo9yzCzVI-O4?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/14eWbPrSgw9MJ_0820i7jKo9yzCzVI-O4?usp=drive_link)

Promedio del resultado de las encuestas de validación:

Item	Estrategia	Total
1	Realidad Virtual para Pacientes Pediátricos	14
2	Asistentes Virtuales para Información del Paciente	15
3	Programa de "Día del Paciente"	24
4	Campañas de Empatía para el Personal	25
5	Aplicación Móvil de Bienestar del Paciente	19
6	Estaciones de Relajación en Áreas de Espera	19
7	Sistema de Mensajes Motivacionales en Habitaciones	20

*Fuente: Elaboración propia*

La evaluación de estrategias para promover la humanización en los servicios de salud, basada en los resultados de las encuestas dirigidas a los directivos del hospital, revela detalles valiosos que apuntan a la implementación efectiva de prácticas centradas en el paciente y el personal.

La estrategia de "Campañas de Empatía para el Personal" se destaca como la líder con los puntajes más altos. Este enfoque no solo refleja el reconocimiento de la importancia de la empatía en la promoción de la humanización, sino que también sugiere una disposición a invertir en el bienestar y desarrollo emocional del personal. Este resultado es significativo, ya que un personal satisfecho y comprometido puede contribuir significativamente a mejorar la experiencia del paciente según el criterio de los directivos del hospital.

Las estrategias que siguen en puntaje, "Programa del Día del Paciente" y "Sistemas de Mensajes Motivacionales", presentan oportunidades para un enfoque gradual y evaluativo en la implementación. Estas estrategias pueden desarrollarse a lo largo del tiempo, permitiendo una evaluación continua de su impacto en la humanización de los servicios de salud.

#### Ventajas y Consideraciones:

**Impacto en la Cultura Organizacional:** La estrategia de "Campañas de Empatía para el Personal" tiene el potencial de impactar positivamente la cultura organizacional, fomentando una mayor conexión y compromiso del personal con la humanización. Esto podría traducirse en una mejora tangible en la calidad de la atención.

**Desarrollo Gradual y Evaluativo:** Las estrategias secundarias, al ser desarrolladas gradualmente, permitirán una evaluación continua. Este enfoque iterativo facilita la identificación de áreas de mejora y ajuste, adaptándose a las necesidades cambiantes del entorno hospitalario.

**Inversión en el Bienestar del Personal:** La estrategia líder implica una inversión en el bienestar emocional del personal. Esta inversión puede tener efectos a largo plazo, mejorando la satisfacción laboral, reduciendo el agotamiento y, en última instancia, mejorando la interacción con los pacientes.

#### Recomendaciones Futuras:

La combinación de estas estrategias puede ser sinérgica. Por ejemplo, las campañas de empatía pueden complementarse con eventos del "Día del Paciente" para crear momentos significativos de conexión entre el personal y los pacientes. Se sugiere implementar métricas claras para medir el impacto de cada estrategia. Esto facilitará la evaluación continua y permitirá realizar ajustes según sea necesario.

Mantener una comunicación abierta y transparente con el personal sobre la implementación de estas estrategias es esencial. La colaboración y la participación activa del personal contribuirán al éxito de estas iniciativas.

La estrategia de "Campañas de Empatía para el Personal" lidera las preferencias de los directivos, sugiriendo una prioridad en fortalecer la conexión emocional en el entorno hospitalario. La implementación gradual de estrategias secundarias permite un enfoque estructurado y evaluativo, contribuyendo a una mejora continua en la humanización de los servicios de salud.

#### Análisis de Opiniones de Directivos para Promover la Humanización en el Hospital:

Las opiniones de los directivos reflejan un enfoque hacia la promoción de la humanización mediante estrategias de seguimiento y medidas correctivas. La propuesta de realizar un seguimiento constante al personal asistencial, evaluando periódicamente su capacidad para resolver situaciones complejas, sugiere un interés en garantizar habilidades efectivas en la interacción con los pacientes. Este enfoque es positivo, ya que reconoce la importancia de evaluar y mejorar continuamente las habilidades relacionadas con la atención humanizada.

La propuesta de ejecutar llamados de atención y ultimátum, junto con la idea de realizar terapia de choque para hacer que el personal se sienta vulnerable, plantea un enfoque más punitivo y emocional. Aunque la intención podría ser crear empatía al hacer que el personal experimente la vulnerabilidad de los pacientes, este enfoque puede generar resistencia y efectos contraproducentes.

#### Recomendaciones:

- **Enfoque Educativo:** Es crucial equilibrar la evaluación del desempeño con un enfoque educativo. Proporcionar oportunidades de capacitación y desarrollo puede ser más efectivo que medidas punitivas para mejorar la atención humanizada.
- **Cultura de Mejora Continua:** Fomentar una cultura organizacional que promueva la mejora continua y el aprendizaje. Establecer un ambiente donde los profesionales de la salud se sientan apoyados para mejorar sus habilidades y abordar desafíos.
- **Comunicación Empática:** En lugar de terapia de choque, fomentar programas de sensibilización y desarrollo de empatía. La empatía se cultiva mejor a través de la comprensión y la educación, no mediante la recreación de situaciones de vulnerabilidad.
- **Reconocimiento Positivo:** Implementar sistemas de reconocimiento positivo para aquellos que demuestren consistentemente prácticas humanizadas. El refuerzo positivo puede ser más motivador que las medidas disciplinarias.

Un enfoque equilibrado que combine evaluación, educación y reconocimiento positivo puede ser más efectivo para promover la humanización en el entorno hospitalario, construyendo una cultura de mejora continua y empatía.

## Conclusiones

La presente investigación se enfocó en desarrollar estrategias que promuevan la humanización en la atención médica y reduzcan los actos deshumanizados en entornos hospitalarios de segundo nivel. Para ello, se abordaron objetivos específicos que incluyeron un diagnóstico de la congestión en los servicios de salud, la evaluación del impacto de las demoras en la percepción de humanización, el análisis de mejores prácticas a nivel nacional e internacional, la propuesta de estrategias de mejora, y la validación de estas propuestas en el contexto del Hospital Departamental San Juan de Dios.

La observación directa reveló que la congestión, especialmente en el área de urgencias, generaba demoras y molestias en los pacientes. Además, la modificación de la infraestructura debido a la construcción de nuevas instalaciones afectaba la conexión y la facturación, sumado a los inconvenientes con el suministro eléctrico regional. Estos factores impactaban negativamente en la percepción de humanización por parte de los usuarios.

Las encuestas de satisfacción y las PQRS recopiladas a través del SIAU proporcionaron información valiosa. En el área asistencial, se destacó la preocupación del personal por el bienestar de los pacientes, pero se evidenció una menor percepción sobre la satisfacción de los usuarios y la cultura de humanización en el hospital. En el área administrativa, se identificaron áreas de oportunidad en el manejo de emociones y la cultura de trato humanizado, contrastando con fortalezas en la preocupación por el bienestar y el respeto hacia los demás.

Las referencias teóricas, como las propuestas por Jimenez et al. (2019) y Olarte, C. (2012), sugieren que la humanización en la atención médica no solo se relaciona con el cuidado físico sino también con la consideración emocional y la comunicación efectiva. La teoría del cuidado

centrado en el paciente (Zambrano M, 2017) respalda la importancia de entender las necesidades y experiencias del paciente para mejorar la humanización.

Las estrategias propuestas se basan en las mejores prácticas identificadas en la literatura y adaptadas a la realidad del hospital. Esto incluye iniciativas para mejorar la gestión de la congestión, la comunicación efectiva con los pacientes durante las demoras y la implementación de programas de capacitación para fortalecer la empatía y el trato humanizado.

En la validación de las estrategias propuestas, es crucial la participación activa del personal y la retroalimentación continua de los pacientes. La implementación gradual permitirá ajustes según las necesidades y desafíos específicos del hospital.

Esta investigación proporciona un marco sólido para abordar la humanización en entornos hospitalarios de segundo nivel, destacando la importancia de considerar la percepción de pacientes y personal. La aplicación de estrategias específicas puede allanar el camino hacia una atención médica más humanizada en la E.S.E Hospital Departamental San Juan de Dios.

La elección de estrategias para promover la humanización en los servicios de salud del hospital refleja la importancia del desarrollo de habilidades del personal como iniciativas para mejorar la experiencia del paciente. El énfasis en la empatía a través de campañas y programas específicos abre el camino para generar un compromiso significativo hacia la mejora continua y el fortalecimiento de la calidad de atención en salud.

## Lista de referencias

- 1990, A. O. (08 de diciembre de 1990). *Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.* Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/IGUB/acuerdo-20-de-1990.pdf
- Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) (<https://www.ahrq.gov/>): Proporciona investigaciones y recursos relacionados con la atención centrada en el paciente.
- Alonso, M. (2012). *Manual de consultoría administrativa*. México.
- American Psychological Association. (2020). Normas APA. Disponible en <https://bit.ly/3w8zAQH>
- Bensing, J. (2000). Bridging the gap: The separate worlds of evidence-based medicine and patient-centered medicine. *Patient Education and Counseling*, 39(1), 17-25.
- DiMatteo, M. R. (2004). The Role of the Physician in the Emerging Health Care Environment. *Western Journal of Medicine*, 174(1), 53-56.
- Ediciones Ean. (2020). Referencias según el Manual de publicaciones de la American Psychological Association (APA). Bogotá: Publicaciones Ean. Disponible en <https://bit.ly/2TSQKDA>
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones*. México: McGraw-Hill, cuarta edición. Disponible en base de datos "Libros electrónicos Ebooks 7-24".
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill, sexta edición. Disponible en base de datos Libros electrónicos Ebooks 7-24.
- Jablonski, A. (2017). *Business models. Strategies, impacts and challenges*. New York: nova Publisher. Disponible en base de datos "EBSCO".
- Icontec. (2021). *Minsalud*. Obtenido de <https://acreditacionensalud.org.co/humanizacion-de-la-atencion/>
- Jiménez Rodríguez, L. A., Gamboa Suárez, R., & Marquez, M. (2019). *Dialnet*. Obtenido de Deshumanización en la atención de la salud ¿son las Tic's el problema o la solución?: <file:///C:/Users/H%20San%20Juan%20de%20Dios/Downloads/Dialnet-DeshumanizacionEnLaAtencionDeLaSaludSonLasTicSEIPr-7452565.pdf>
- Lown, B. A., & Rosen, J. (2017). Strategies for Cultivating Humanity in Health Care. *Academic Medicine*, 92(10), 1406-1409
- Morales, J. C. (2017). <http://www.scielo.org.co/>. Obtenido de La deshumanización en medicina. Desde la formación al ejercicio profesional: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-07932017000200216#:~:text=Esto%20lleva%20a%20la%20deshumanizaci%C3%B3n,la%20igualdad%20entre%20todas%20las](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-07932017000200216#:~:text=Esto%20lleva%20a%20la%20deshumanizaci%C3%B3n,la%20igualdad%20entre%20todas%20las)

- Olarte, C. A. (2012). *Soluciones de humanización en salud en la práctica diaria*. Obtenido de Scielo: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632012000100006](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100006)
- Salud, M. d. (s.f.). *Ministerio de Salud*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PI/Paginas/calidad-humanizacion-atencion.aspx>
- Sánchez, S. (2017). Guía de citación y referenciación de la universidad EAN bajo el estándar APA. Bogotá: Publicaciones Ean. Disponible en <https://bit.ly/3itNfxv>
- Simbiotia. (2022). *La humanización de la salud ya no es una opción, es un compromiso*. Obtenido de <https://www.simbiotia.com/humanizacion-de-la-salud/>
- The Beryl Institute (<https://www.theberylinstitute.org/>): Ofrece una amplia gama de recursos relacionados con la mejora de la experiencia del paciente y la humanización en la atención médica.
- The Patient - Patient-Centered Outcomes Research. (<https://www.springer.com/journal/40271>)
- Thomas, G. (2020). *Research Methodology and Scientific Writing*. Springer. Disponible en base de datos Universidad Ean.
- Zachariae, R. (2015). Pedagogy of patient-centered communication: Theoretical foundations and future directions. *Patient Education and Counseling*, 98(1), 2-4.
- Zambrano, M. L. (2016). *LA HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD: UN ASUNTO DE CUIDADO*. Obtenido de Revista Cuidarte: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2216-09732016000100011#:~:text=La%20humanizaci%C3%B3n%20de%20la%20salud%20a%20punta%20al%20objetivo%20central%20de,dimensiones%20psicol%C3%B3gica%2C%20biol%C3%B3gica%2C%20social%20y](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732016000100011#:~:text=La%20humanizaci%C3%B3n%20de%20la%20salud%20a%20punta%20al%20objetivo%20central%20de,dimensiones%20psicol%C3%B3gica%2C%20biol%C3%B3gica%2C%20social%20y)