

# 34. PERSPECTIVA DE HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HACIA LOS PACIENTES POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

## PERSPECTIVE OF HUMANIZATION IN THE EXTERNAL CONSULTATION SERVICE TOWARDS PATIENTS BY NURSING STAFF

*Paula Camila Martín Oviedo<sup>61</sup>, Tania Lizveth Orjuela Lara<sup>62</sup>*

**Fecha recibido:** 27/05/2022

**Fecha aprobado:** 27/06/2022

**Derivado del proyecto:** de grado *Perspectiva de humanización en el servicio de consulta externa hacia los pacientes por parte del personal de enfermería.*

**Institución financiadora:** *Fundación Universitaria Sanitas*

**Pares evaluadores:** *Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.*

---

<sup>61</sup> *Enfermera jefe, Fundación Universitaria Sanitas- Instituto de Gerencia y Gestión Sanitaria – IGGS- Especialización en Gestión de la Calidad y Auditoría en Salud – EGCAS- Semillero de Calidad y Auditoría en Salud (Colombia), correo electrónico: pcmartinov@unisanitas.edu.co .*

<sup>62</sup> *Odontología, Universidad el Bosque, Esp. Gerencia en Salud, Escuela de Medicina Juan N Corpas, Esp. Auditoría en Salud, Universidad Santo Tomas, MSc. Gestión y metodología de la Calidad Asistencia, Universidad Autónoma de Barcelona/Institut Universitari Avedis Donabedia. MSc. Economía de la Salud y del medicamento, Universitat Pompeu Fabra- School of management. PhD SALUD PÚBLICA con énfasis en Calidad y Seguridad del Paciente y Doctoranda Ciencias de la Educación, Universidad del Magdalena. Ocupación docente facilitador Fundación Universitaria Sanitas- Instituto de Gerencia y Gestión Sanitaria – IGGS- Especialización en Gestión de la Calidad y Auditoría en Salud – EGCAS- Semillero de Calidad y Auditoría en Salud (Colombia) correo electrónico: taniaorjuela.L@gmail.com; tlorjuelala@unisanitas.edu.co*

## RESUMEN

El objetivo principal es el análisis de la literatura disponible sobre el desempeño que tienen los profesionales de enfermería en el cuidado de forma humanizada y debido a esto, comprender la percepción que tiene el paciente frente al trato que se da en el servicio de consulta externa.

En la metodología se realiza una revisión sistematizada de la literatura, en las diferentes bases de datos disponibles por Unisanitas y otras externas, con el fin de realizar una comparación entre los artículos encontrados y dar respuesta a la investigación propuesta.

Para el resultado se espera dar respuesta a la pregunta de investigación comparando y analizando los diferentes artículos, puesto que la enfermería se basa en el trato y el cuidado que debería ser humanizado, como una necesidad básica en la práctica profesional, por ende, aplique nuevas políticas, protocolos y procesos sobre la humanización y nuevas investigaciones en el tema.

Por otro lado, se necesita que se fundamente las necesidades del servicio de manera educativa en cuanto a cuidados de manera creativa, con énfasis en la satisfacción del usuario para el desarrollo y avance en el trato humanizado y proponer nuevas estrategias de atención al usuario para dinamizar el servicio.

Como conclusión del proyecto se espera dar una opinión sobre los artículos, ver la relación con la pregunta de investigación vs la hipótesis propuesta y plantear una estrategia.

**PALABRAS CLAVE:** *Humanización, Atención en salud, Percepción, Personal de Enfermería, Consulta externa.*

## **ABSTRACT**

The main objective is to analyze the available literature on the performance of nursing professionals in humanized care and, as a result, to understand the patient's perception of the treatment given in the outpatient service.

In the methodology, a systematized review of the literature will be carried out, in the different databases available by Unisanitas and other external ones, in order to make a comparison between the articles found and give an answer to the proposed research.

For the result it is expected to answer the research question by comparing and analyzing the different articles, since nursing is based on the treatment and care that should be humanized, as a basic need in the professional practice, therefore apply new policies, protocols and processes on humanization and new research on the subject.

On the other hand, it is necessary to base the needs of the service in an educational way in terms of care in a creative way, with emphasis on user satisfaction for the development and progress in the humanized treatment and propose new strategies for user care to energize the service.

As a conclusion of the project, it is expected to give an opinion on the articles, to see the relationship with the research question vs. the proposed hypothesis and to propose a strategy.

**KEYWORDS:** *Humanization, Health care, Perception, Nursing staff, Outpatient consultation.*

## INTRODUCCIÓN

En esta revisión se relacionan conceptos de diferentes autores y entidades gubernamentales que muestran las relaciones de los servicios de salud y la humanización en los diferentes encuentros entre el personal asistencial con énfasis en enfermería y el paciente, identificando diferentes tópicos que son objeto de la investigación.

Carlosama et. al (2019) Mencionan en su artículo, en Colombia existen diferentes tipos de normatividad, los cuales buscan proponer soluciones y responder a las necesidades para así el mejoramiento de la calidad de atención hacia los pacientes, ya que abordan políticas institucionales, programas y estrategias con el apoyo de organismos públicos. Por otro lado, el minsalud, considera la humanización como la salud de un tema de bienestar, comprensión y manejo de diferentes sentimientos, incluyendo los diferentes valores, tradiciones y culturas.

Por parte de normativa en Colombia, en Sistema Integrado de Información de la Protección Social, las actividades que expone son el formular y realizar divulgación de la política nacional de humanización en salud, la metodología para la cultura colaborativa de humanización en salud, gestionar el fortalecimiento de habilidades y capacidades del talento humano, las entidades prestadoras de salud sobre el tema y la publicación de los diferentes temas relacionados con humanización.

Correa (2016) Continuando con el hilo de la humanización, lo define como un asunto ético, que coincide con las prácticas en salud, en consecuencia, orienta a generar diseños de políticas, programas, cuidados y tener relaciones con dignidad al ser humano.

Salazar et, al (2021) Por otro lado, refiere que profesional de la salud debe ser capaz de conocer al paciente, identificando sus pensamientos, sentimiento, dudas, expectativas, dolores, molestias a través de la entrevista, dando como resultado un crecimiento individual. Con lo anterior, se puede definir que la humanización no solo es el enfoque a la enfermedad, sino visualizar al paciente de forma holística, teniendo así una percepción de cuidar del otro.

González et, al (2013) Responde que enfermería es el principal cuidador y protector de la humanización en los centros de salud, ya que se basa bajo teorías de conocimiento de la humanización en la práctica de enfermería, que involucra valores, voluntad y compromiso hacia el paciente y su entorno, lo cual incluye su familia.

Sanabria y Velásquez (2013) Por otro lado, se define consulta externa como un servicio ampliado, diseñado para cumplir requerimientos en la población que ingresa a las instituciones, manteniendo la calidad de la atención por los diferentes profesionales, en pro de ayudar a los usuarios. Este servicio requiere la sensibilización de quien proporciona la atención, así como también aplicando el mejoramiento continuo, evaluando el desempeño y mejorando los estándares de calidad.

Chávez et, al (2020) Se describe que el servicio de consulta externa debe tener los principios éticos, garantizando siempre una atención oportuna, eficiente, continua y sobre todo humanizada, con una buena comunicación, profesional de la salud- paciente que asisten a la institución, ya que, con esto se mejora la atención.

Ortiz et, al (2003) Refiere la importancia de la igualdad, para obtener calidad en los servicios de salud, ya que es indispensable en el logro del uso adecuado de las instalaciones, para que sea una reducción en los riesgos de salud derivados de las diferentes atenciones que reciben los usuarios por parte de los profesionales.

Por otro lado, expone sobre las falencias que tiene el servicio en cuanto información, comunicación, educación y relación interpersonal, ya que no es factible la accesibilidad al servicio de salud.

Moscoso (2017) Expone en el artículo que la percepción la define como proceso cognitivo, donde el individuo comprende el ambiente y estímulos que reciben como resultado ante eso, dan significados. Se caracteriza de una manera subjetiva, selectiva y temporal en cada ser humano. Origina desde un impulso visual que van encaminados a la condición selectiva.

Cada quien percibe las situaciones que se presenten en el entorno y da el resultado ante sus sensaciones. También tienen motivación al realizar diferentes intereses o metas que lo ayudaran a tener diferentes significados

## **MATERIAL Y MÉTODOS**

El tipo de estudio que se eligió para el proyecto fue una revisión sistemática, ya que en este tipo de metodología se pueden lograr la búsqueda profundizada del tema de interés.

El método que se utilizó fue buscar en los descriptores DeCS/MeSH las palabras claves de la pregunta orientadora de investigación para posteriormente utilizar las bases científicas de la Fundación Universitaria Sanitas, con el fin de recolectar los artículos necesarios para realizar la revisión sistematizada del tema de interés en este proyecto

Para la recolección de los artículos se utilizan la base científica BVS (Biblioteca virtual en salud), ProQuest (Nursing & Allied Health Premium), ProQuest (Public Health Database), GreenFile y Scielo

De acuerdo con la información de las bases de datos si se centra a la búsqueda, se escoge de y se verifica si puede dar respuesta a la pregunta de investigación planteada.

Se evidenció limitación a la hora de elegir los artículos, ya que no hay muchos estudios realizados al respecto, sin embargo, se eligieron tres a través de la estrategia de búsqueda que se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla 1. Estrategia de Búsqueda Los artículos**

Base de datos	Palabras DeCS/MeSH	Resultados	Filtros
BVS (biblioteca virtual en salud)	(CONSULTA EXTERNA) AND (PERCEPCION)	45 artículos	Español Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigmas Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de enfermería
ProQuest (nursing & allied health premium)	(consulta externa) AND percepción AND enfermería	41 artículos	Español No hubo artículos que se relacionaran con el tema de investigación
ProQuest (public health database)	ENFERMERIA AND (CONSULTA EXTERNA) AND PERCEPCION	10 artículos	NINGUNO No hubo artículos que se relacionaran con el tema de investigación

GreenFile	humanización en la atención and percepción and personal de enfermería	18 artículos	FULL TEXTO No hubo artículos que se relacionaran con el tema de investigación
Scielo	(consulta externa) AND (percepción)	22 articulo	Ninguno No hubo artículos que se relacionaran con el tema de investigación

Fuente: la tabla muestra las diferentes estrategias de búsqueda que se utilizaron para realizar la comparación entre los tres artículos escogidos.

## RESULTADOS

Se realiza la búsqueda de los artículos con las bases de datos de la universidad y externas para dar respuesta a lo que se está investigando, de acuerdo con los descriptores encontrados en DeCS/MeSH se eligen 3 artículos, ya que es limitada la investigación dependiendo al tema de investigación a lo cual se realiza la comparación entre ellos.

De cada artículo se resalta lo más relevante para analizar la importancia de la investigación de cada uno y dependiendo a eso se da respuesta a la hipótesis planteada en la revisión de la literatura.

De acuerdo con el primer artículo encontrado en la base de datos BVS llamado “Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud, el servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL” Boada et, al (2019) refiere que la atención en salud se basa principalmente de calidad, efectividad, eficiencia y eficacia, determinado por los usuarios que hacen uso de los servicios de salud.

El objetivo que tuvo la investigación fue determinar la percepción de calidad en la atención de consulta externa en una IPS en el primer trimestre del año 2018, con un tipo de estudio descriptivo y diseño transversal, el cual aplicaron el modelo SERVQUAL, donde evalúa los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía en el servicio, con una muestra de 282 usuarios.

El significado que tiene el modelo de la investigación es “service of quality” que determina los factores determinantes de calidad y la percepción que tiene el paciente frente

al servicio al que asiste. Este mide diferentes situaciones que pueden afectar en un servicio, entre ellos consulta externa, donde evidencia si la percepción de la persona define como un trato digno por parte del personal de enfermería, si tiene cada uno atención individualizada, satisfacción a las necesidades fisiológicas, si existe empatía o si tiene una buena técnica asertiva para dar educación sobre los diferentes procedimientos o direccionamientos tratados en el servicio anteriormente mencionado.

En los resultados, tuvieron en cuenta ciertos criterios de inclusión para aplicar el modelo, como, por ejemplo, sexo, edad, zona demográfica, estrato, escolaridad, tipo de vinculación al sistema de salud, estado civil y tipo de ocupación de cada usuario. Para este modelo se utilizó escala tipo Likert para evaluar al paciente que ingresa a la institución y sea comprensible.

En la primera evaluación tuvieron como resultado que el usuario se siente satisfecho con el servicio prestado con un promedio de 3,5 que en porcentaje se traduce a un 70%. Lo que se evidencia, la IPS presta servicio con calidad, evaluando las 5 dimensiones que expone el modelo propuesto por los investigadores.

Por otro lado, el artículo también encontrado en la base de datos BVS llamado “Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma” Pérez et, al (2018) tiene como argumento el garantizar el acceso a los servicios de salud bajo las condiciones necesarias para la reducción de pobreza y desigualdad del país.

Como objetivo, los autores proponen el análisis de la percepción de la prestación de servicios de salud bajo el concepto de calidad de la atención, proponiendo como método de estudio transversal en pacientes dentro de los meses marzo y abril del año 2016 en los diferentes servicios de salud, pero en especial en consulta externa, seleccionando 220 pacientes de forma aleatoria.

En su metodología aplico seis sigmas que significa definir, medir, mejorar, analizar y controlar, lo que los autores lo atribuyen a que es útil para el mejoramiento continuo de los servicios de salud.



También para su estudio utilizaron el modelo SERVQUAL, anteriormente definida para medir la percepción de la calidad del servicio dentro del Hospital Lázaro Alfonso Hernández Lara, Colombia.

Para su población en estudio utilizaron en los criterios tales como nivel educativo, estado civil, edad, tipo de vivienda, régimen de servicios de salud, donde en el análisis encontró que la población con más defecto en la educación, ya que la mayoría de los participantes con un aproximado del 48% tienen educación hasta la secundaria y muy pocos en un aproximado del 7% son profesionales.

En cuanto el análisis de cada resultado, se aplicó las 5 dimensiones del modelo para entrar aplicarlo y así obtener respuestas ante los servicios de salud, en el cual, por cada cuadrante del modelo estructural de las dimensiones de calidad de servicio, encontraron que las personas con factores demográficos de estado civil casados, nivel de escolaridad profesional y técnica, con las edades entre 40 a 59 años y régimen de afiliación especial, definen la percepción de atención con calificativo medio. En el segundo cuadrante evidenciaron que pacientes que son separados o viudos, con régimen de afiliación vinculados y ningún nivel de escolaridad, con una percepción alta en la atención de los servicios evaluados, y en el cuadrante tres y cuatro se ubican los pacientes que tienen educación primaria y secundaria, que son solteros, viven en arriendo y tienen la edad promedio de 29 años, lo califican la percepción de baja calidad.

Como conclusión del artículo en cuanto a resultados, la percepción de los usuarios del hospital, perciben que su calidad de atención no es aceptable dependiendo de cada criterio de inclusión, donde hallan como resultado a nivel global del estudio con un porcentaje de 50% lo cual es una de las calificaciones en las dimensiones más bajas de calidad evaluadas por el modelo SERVQUAL.

Se analiza el siguiente artículo también de la base BVS llamado “Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de enfermería” Puebla et, al (2009) donde analiza que la percepción de los usuarios, conjugado con la calidad de servicios en los profesionales de enfermería es de gran importancia y tiene relevancia en cada atención que se realice.

El objetivo que tiene la investigación es conocer la percepción que los usuarios de la Unidad de Medicina Familiar del Instituto Mexicano del Seguro Social en Tijuana, Baja California, de la atención recibida por el personal de enfermería.

Como metodología utilizaron la entrevista a 92 personas en los diferentes servicios, en especial en el área de consulta externa, bajo el consentimiento informado, donde les aplicaron a los usuarios un cuestionario de qué concepto tenía de percepción por las diferentes atenciones brindadas por los profesionales de enfermería, con el fin de evidenciar las respuestas y dar los resultados analizados con estadísticas descriptivas.

Como resultado a la metodología planteada, analizaron el indicador de trato digno, porcentaje más alto fue de aproximadamente 51,90% donde refieren que casi nunca fueron tratados con dignidad por parte del profesional, con el otro indicador referente al respeto, se analiza con el porcentaje más alto en 46.74% con la respuesta de casi nunca fueron respetados los pacientes ante los enfermeros. Con respecto al indicador de profesionalismo, las enfermeras de la unidad consideraron con un porcentaje de 46.41% que casi nunca se tiene en cuenta durante la atención hacia el paciente.

Con respecto a la calidad medida en el centro de salud, pudieron evidenciar los investigadores que estuvo en 60,87% la atención regular por parte de enfermería y un 34.78% expresando como atención de mala calidad, a lo que se obtiene que no se tiene una buena percepción del servicio prestado por parte de las profesionales de la salud.

## **DISCUSIÓN**

La discusión parte de todos los autores de la investigación, con el objetivo de analizar el punto de vista que tuvieron a la hora de realizar la aplicación y encontrar los resultados, sin embargo, resaltan la importancia de medir la percepción de los pacientes con diferentes criterios sociodemográficos.

Boada et, al (2019) Con respecto a la calidad medida en el centro de salud, perciben sin necesidad de tener una encuesta estructurada por qué es lo que se refleja en todos los servicios.

La importancia de esto, es que se puede evidenciar la satisfacción de las atenciones recibidas por cada uno, sin embargo, hay que tener en cuenta que no solo en las IPS hay que tenerse en cuenta las necesidades de los usuarios, sino también los gerentes de grandes hospitales donde se presta el servicio, teniendo en cuenta, la comunicación asertiva, la facilidad de resolver los diferentes conflictos que tenga el paciente, la puntualidad y sobre todo la disposición por parte de los profesionales hacia los usuarios que lleguen a la institución.

También cabe mencionar que el modelo de SERVQUAL, con las 5 dimensiones de calidad, son estándares para mejorar la atención desde la perspectiva del profesional hacia el usuario, ya que a través de este instrumento se pueden realizar mejoramiento continuo e implementar nuevas herramientas para así solventar los diferentes conflictos o situaciones que se presentan a diario.

Pérez et, al (2018) por otro lado, los autores imparten del desempeño que realizan los profesionales en los diferentes servicios para que sean calificados como deficientes y crean una mala imagen a los usuarios, ya que cerca de 50% tiene la percepción de que no se presta una buena atención en el servicio a pesar de los esfuerzos que hacen los sistemas de gobierno en Colombia, aún se presentan fallas, reduciendo las gestiones y la calidad de las instituciones.

Con lo anterior, los autores mencionan proporcionar buenos puntos de información al público, donde lo que reciban sea por alguien capacitado y sepa dar una información de calidad y oportuna para los casos que se presenten en los servicios, ya que cierta población viene de diferentes puntos y no tienen la comodidad de adquirir bastantes servicios en cuanto citas telefónicas, trámites de referencia y contra referencia, contribuyendo a mejorar el servicio de salud y descongestionando con rapidez pero manteniendo la calidad y la percepción de satisfacción del usuario.

Puebla et, al (2009) llega al punto de que los profesionales de enfermería deben brindar una buena atención para generar impacto en la satisfacción de los usuarios, ya que es importante la relación entre enfermero- paciente para así crear nuevas interacciones, pero si no se cumple generará rupturas y crecerá el estrés y no habrá buen desarrollo en la relación. Por otro lado, es bueno conservar la figura que la mayoría de pacientes tienen sobre

enfermería, que es la importancia del profesional en los servicios de salud, dado que ellos son el primer contacto con el paciente, dando confianza, orientación, educación y asistencia para satisfacer las necesidades que cada uno presenta.

Con lo anterior, los investigadores imparten de que enfermería debe tener más formación sobre la humanización centrado, a la persona y se haga efectiva la vigilancia del buen trato, así generando una buena cultura dentro de las instituciones prestadoras de salud, para mostrar la empatía que se caracteriza como enfermeros. Por otro lado, la atención de calidad es el mejor acto de humanismo entre profesional y paciente en el más mínimo detalle.

## CONCLUSIONES

Se encontró bastante limitación a la hora de buscar artículos o investigaciones relacionados con la hipótesis y la pregunta de investigación, a pesar de que en Colombia se ha implementado nuevas políticas de humanización como también estrategias de capacitación al personal.

Por otro lado, enfermería es el principal precursor para una atención humanizada en el servicio de consulta externa, por eso es importante tener siempre un continuo conocimiento sobre el tema a través de capacitaciones o publicidad, que genere el interés de tener la humanización latente en el servicio anteriormente mencionado.

Después de la revisión genera la importancia de identificar diferentes herramientas o modelos sobre medir la percepción o la satisfacción de usuario, se puede instaurar nuevos planes de mejora del servicio, estándares de calidad en humanización y programas centralizados en el tema y así se puede mantener una institución adecuada para los usuarios.

Por último, pero no menos importante, se invita a que se continúe el estudio y la investigación sobre el tema de humanización, calidad de atención y la percepción, principalmente en consulta externa en las nuevas generaciones que llevan a cabo las diferentes profesiones en salud o especialidades, ya que cada día se realiza un nuevo aporte donde se puede generar diferentes experiencias para plasmar que ocurren en el entorno de las instituciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Boada, A., Barbosa, A., & Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), 55-71.

Carlosama, D., Villota, N., Benavides, V., Villalobos, F., Hernández, E., & Matabanchoy, S. (2019). Humanización de los servicios de salud en Iberoamérica: una revisión sistemática de la literatura. *Persona y Bioética*, 23(2), 245-262.

Chavez, Á., Solarte, A., & Pulgarin, S. (2020). *Plan de mejoramiento de la percepción de los usuarios frente a los servicios de consulta externa de la ips "es vida" de la ciudad Cali* (Doctoral dissertation, Universidad Santiago de Cali).

Correa, M. L. La humanización de la atención en los servicios de salud: un asunto de cuidado. *Rev Cuid.* 2016; 7 (1): 1227-31.

González, G., Oviedo, H., Bedoya, L., Benavides, G., Dalmero, N., & Vergara, C. (2013). Cuidado humanizado de enfermería percibido por familiares de pacientes pediátricos, usuarios del Hospital Fernando Troconis en Santa Marta. *Memorias*, 11(20), 31-39.

Moscoso, R. (2017). Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de medicina, del Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2017.

Ortiz, R., Muñoz, S., Martín del Campo, D., & Torres, E. (2003). Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios. *Revista panamericana de salud pública*, 13, 229-238.

Pérez, M., Orlandoni, G., Ramoni, J., & Valbuena, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44, 325-343.

Puebla, D., Ramírez, A., Ramos, P., & Moreno, M. (2009). Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 17(2), 97-102.

Salazar, S., Suárez, E., Suarez, K., Valdez, V., & Villadiego, C. (2021). La humanización en los servicios de urgencia: una revisión narrativa.

Sanabria, J., & Velásquez, K. (2013). Evaluación del nivel de implementación del PAMEC en el servicio de consulta externa–ESE Hospital Integrado San Roque de Simacota–Santander 2013.

SISPRO, P. (2022). Sistema integrado de protección social. SISPRO. [www.sispro.gov.co](http://www.sispro.gov.co)