

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.1012>

Cuidado humanizado aplicado en enfermería: Una revisión sistemática

Humanized care applied in nursing: A systematic review

Laura Fernanda Villa Solís

laufernd2010@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-7254-5438>

Hospital General Ambato (IESS)

Ambato – Ecuador

María José Chuquimarca Oña

chuquimarcamariajos@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0004-3232-3127>

Ministerio de Salud Pública

Ambato – Ecuador

Fanny Paola Egas Medina

fp.egas@uta.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0007-6072-6515>

Universidad Técnica de Ambato

Ambato – Ecuador

Jhoana Estefanía Yazuma Robayo

joha-1994@hotmail.es

<https://orcid.org/0009-0006-6121-3036>

Ambato – Ecuador

Lucia de los Ángeles Carrera Zurita

lucycarrera1995@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-4680-6339>

Hospital General Ambato (IESS)

Ambato – Ecuador

Mercedes Andrea Quispe Acosta

andreiita.quispe1997@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0007-9624-3689>

Ambato – Ecuador

Artículo recibido: 07 de agosto de 2023. Aceptado para publicación: 21 de agosto de 2023.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

El cuidado humanizado se apoya en la capacidad técnica, conocimiento científico y la relación terapéutica que el profesional de enfermería constituye con el paciente, de tal manera que trata al otro de forma cálida y centrándose en la atención óptima y de calidad, sin dejarse influir por los factores externos que afecten a la misma. Describir el cuidado humanizado aplicado en enfermería, mediante una revisión sistémica de la bibliografía. Revisión Sistemática de artículos académicos con el método PRISMA, publicados en los últimos 5 años, es decir, desde 2019 en base de datos como: Scielo, PubMed y Dialnet. Las personas si percibieron los cuidados humanizados que fueron valorados mediante tres dimensiones que son: calidad del trabajo de enfermería, disposición al cuidado y apertura a la comunicación enfermera-paciente. Siendo mayor puntuada la calidad del trabajo de enfermería y la menor puntuada la apertura a la comunicación. Los cuidados humanizados aplicados en enfermería comprenden varias acciones


que deben ir de la mano para que el paciente sea tratado de manera pluridimensional, englobando su cuerpo, mente y alma. No se trata únicamente de aplicar los conocimientos y procedimientos de manera sistemática, sino de ver más allá de las necesidades físicas, tratar a los pacientes considerando sus emociones y sentimientos, dándoles el espacio necesario para que se expresen

Palabras clave: humanización de la atención, enfermería, revisión sistemática, calidad de la atención de salud, comunicación

Abstract

Humanized care is based on the technical capacity, scientific knowledge and the therapeutic relationship that the nursing professional establishes with the patient, in such a way that he treats the other in a warm way and focusing on optimal and quality care, without being left behind. influenced by external factors that affect it. To describe the humanized care applied in nursing, through a systematic review of the bibliography. Systematic Review of academic articles with the PRISMA method, published in the last 5 years, that is, since 2019 in databases such as: Scielo, PubMed and Dialnet. People did perceive humanized care that was valued through three dimensions, which are: quality of nursing work, willingness to care, and openness to nurse-patient communication. The quality of nursing work being scored higher and the openness to communication scored lower. The humanized care applied in nursing includes several actions that must go hand in hand so that the patient is treated in a multidimensional way, encompassing his body, mind and soul. It is not only about applying knowledge and procedures in a systematic way, but about seeing beyond physical needs, treating patients considering their emotions and feelings, giving them the necessary space to express themselves.

Keywords: humanization of care, nursing, systematic review, quality of health care, communication

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons . 

Como citar: Villa Solís, L. F., Chuquimarca Oña, M. J., Egas Medina, F. P., Yazuma Robayo, J. E., Carrera Zurita, L. de los A., & Quispe Acosta, M. A. (2023). Cuidado humanizado en enfermería: Una revisión sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 4(2), 5711–5725. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.1012>

INTRODUCCIÓN

Analizar los cuidados humanizados aplicados en enfermería es de gran importancia, ya que, permite identificar cuáles son problemas al momento de brindar la atención, como lo percibe el paciente y como aporta en su proceso de salud-enfermedad, con la finalidad de concientizar, informar y alcanzar el mejoramiento de los cuidados.

La función principal de enfermería está encaminada a cuidar a las personas desde sus dimensiones biológicas, psíquicas culturales, sociales, históricas y respetando su individualidad; es una disciplina que cuenta con componentes éticos, con capacidades como la colaboración, atención, confianza, flexibilidad para ajustarse a los cambios cuya finalidad sea el bienestar del paciente; está basada en conocimientos teóricos que permiten la satisfacción de las necesidades básicas humanas (Romero & Díaz, 2021).

Desde los aportes de Florence Nightingale surgen varios modelos filosóficos que suponen al hombre como objeto de sus cuidados. Desde entonces, el cuidado humanizado se apoya en la capacidad técnica, el conocimiento científico y la relación terapéutica que el profesional de enfermería constituye con el paciente, de tal manera que trata al otro de forma cálida y centrándose en la atención óptima y de calidad, sin dejarse influir por los factores externos que afecten a la misma (Romero & Díaz, 2021).

El profesional de enfermería en su práctica engloba los conocimientos, fortalezas, humanidad y corazón, es decir, una conjugación de lo que sabe, percibe, comprende y siente. Su atención no se basa únicamente en su conocimiento, sino que muchas veces debe recurrir a su creatividad, intuición, imaginación y su capacidad para solucionar problemas; también debe ser amable, solidario y una persona íntegra que entiende los sentimientos y necesidades de los pacientes (Romero & Díaz, 2021).

Jean Watson, en su teoría "El cuidado humanizado" afirma que el cuidado necesita una manera de poder interactuar y conectar con el paciente y la familia, con la finalidad de proveer un ambiente de seguridad, comodidad, excelencia, con altas habilidades, competencias y condiciones para alcanzar una atención integral. El profesional de enfermería debe brindar cuidados humanos, cálidos, sensibles, personalizados y profesionales, logrando que el paciente aumente su armonía entre mente, cuerpo y alma (Meneses et al., 2021; Cruz, 2020).

Sin embargo, acontecimientos como el aumento epidemiológico, jornadas laborales extensas, tareas biomédicas delegadas, incremento de actividades administrativas, agotamiento emocional, el avance tecnológico y la escasa capacitación en competencias emocionales y comunicativas, han causado que no se cumpla a cabalidad las características mencionadas anteriormente y han provocado la deshumanización del cuidado a los pacientes. Por tal razón, uno de los enfoques de los Servicios de Salud está encaminado a la humanización de los cuidados (Romero & Díaz, 2021; Melita et al., 2022).

Ante esta deshumanización, es necesario que se recupere el aspecto humano por parte de los profesionales de enfermería, para ello, cada uno debe decidir de manera personal el tipo de relación que va a mantener con el paciente y la familia. La herramienta mediadora de la humanización de los cuidados es la comunicación, esta debe ser eficaz para alcanzar una relación interpersonal afectiva que garantice la confianza mutua, el sentimiento de tranquilidad, la expresión de emociones y el bienestar del paciente. Adicionalmente, cuidar es un proceso interactivo y comunicativo que debe ir más allá de la atención física, pues debe englobar los cuidados humanizados para propiciar el proceso de recuperación (Díaz et al., 2020b).

Una comunicación ineficaz por parte del profesional de enfermería influye de manera directa en la salud del paciente, causando depresión, desesperanza, puede aumentar la ansiedad y

empeorar la calidad de vida de los mismos. Por el contrario, cuando se sienten escuchados, respetados, bien atendidos y conservan un vínculo de confianza con las personas que los atienden, los pacientes tienden a expresar sus emociones, a cumplir con el tratamiento y, por ende, mejora su recuperación, su satisfacción e incluso llega a ser determinante del proceso de sanación (Díaz et al., 2020b).

Bajo lo expuesto anteriormente, esta investigación tiene como objetivo describir los cuidados humanizados aplicados en enfermería, a través de una revisión sistemática de la bibliografía.

METODOLOGÍA

La metodología de investigación utilizada en la presente investigación fue mediante una revisión sistemática (R.S.). El método utilizado para la recopilación y clasificación de la información fue el método PRISMA, con la finalidad de generar una investigación completa, precisa y garantizar información valiosa.

Para la selección de artículos se aplicaron los siguientes criterios:

Criterios de inclusión

- Coinciden con los criterios de elegibilidad de acuerdo con las palabras clave: "humanización de la atención" "enfermería" "revisión sistemática" "calidad de la atención de salud" "comunicación" y las combinaciones que puede existir entre ellas.
- Artículos publicados en los últimos cinco años.
- Investigaciones que contribuyen a los intereses de la investigación según el criterio del investigador.
- Investigaciones que cuentan con criterios que aseguran su fiabilidad y detallan su proceso metodológico.

Criterios de exclusión

- No concuerdan con los criterios de inclusión.
- Investigaciones fuera de la temática.
- Investigaciones que no describen su proceso metodológico y no consuma con criterios de rigurosidad científica.
- Investigaciones reiteradas.

La investigación fue realizada a partir de la búsqueda de motores de investigación científica como:

- Scielo.
- Pubmed.
- Dialnet.

Para la presente investigación, la técnica de búsqueda aplicada fue mediante palabras clave. El primer filtro aplicado está relacionado con el año de publicación de los artículos, tomando en cuenta los que se han publicado en los últimos 5 años, es decir, desde 2019. Más adelante, para la búsqueda académica se utilizaron las palabras clave: "humanización de la atención" "enfermería" "revisión sistemática" "calidad de la atención de salud" "comunicación". Estos se encuentran descritos en el cuadro 1.

Tabla 1

Estrategias de búsqueda bibliográfica

Uso de términos claves	(Humanización de la atención) AND (enfermería)
Idioma	Inglés, español
Uso de operadores	AND, OR, NOT
Publicaciones de los últimos 5 años	2019-2023
Principales fuentes de búsqueda	Scielo, PubMed, Dialnet

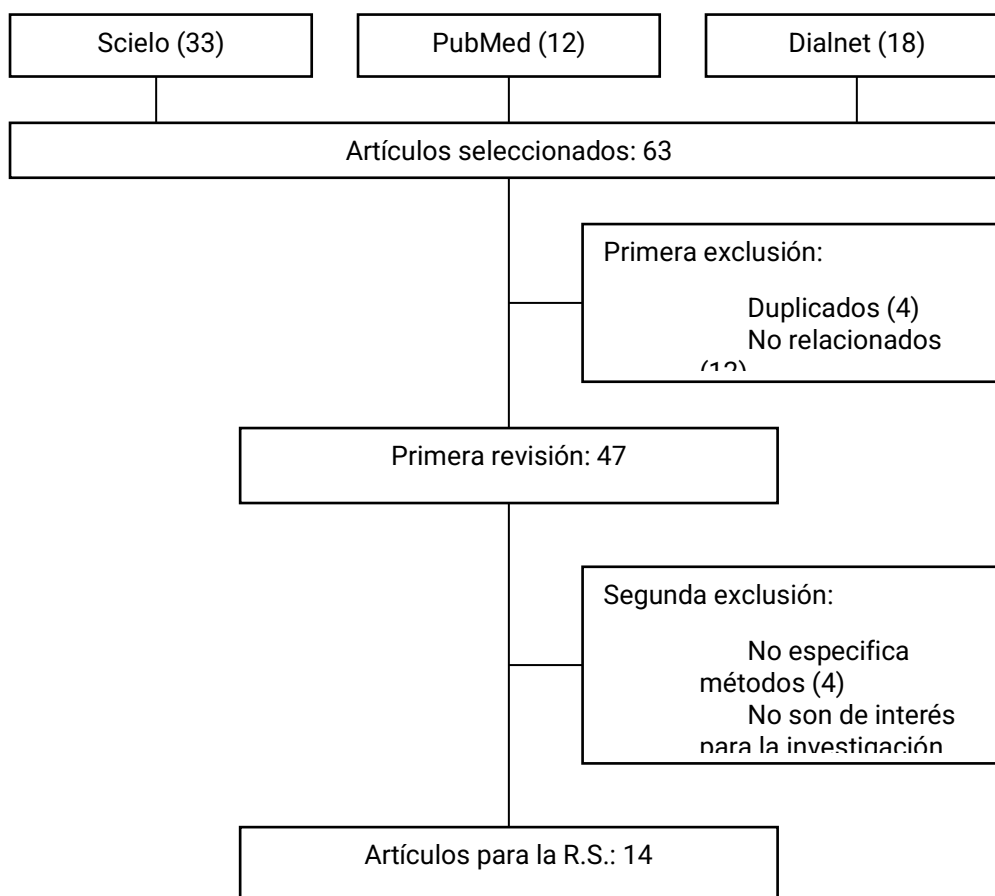
A través de estas consideraciones, se continuó a la elección de los estudios que se describe:

Selección de los estudios

- Los estudios registrados fueron seleccionados de manera gradual de acuerdo a un proceso de selección que se fundamentó en:
- Lectura de los títulos de las investigaciones: está lectura permitió descartar aquellos artículos que no están relacionados con los fines del investigador.
- Lectura de los resúmenes de las investigaciones: permitió conocer más a fondo las investigaciones y apartar los que no cumplen con los criterios de inclusión.
- Lectura completa de los artículos seleccionados: con esta última lectura se eligieron las investigaciones que cuentan con la información de interés para el investigador.

Gráfico 1

Selección de estudios



Proceso de extracción de datos

Se elaboró una tabla con los datos extraídos para la clasificación de los artículos, la cual cuenta con los siguientes indicadores:

- Título del artículo, autor y año de publicación.
- Participantes.
- Método de investigación.
- Resultados.
- Conclusiones.

La clasificación de las investigaciones permitió agruparlos, compáralos y proceder a la escritura del artículo de revisión sistemática.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1

Datos extraídos para la clasificación de los artículos

Título del artículo, autor/res, año de publicación	Método de la investigación	Resultados	Conclusiones
Percepción de mujeres sobre el cuidado humanizado de enfermería durante la atención en el parto. Borges, L., Sánchez, R., Peñalver, A., González, A., & Sixto, A. (2021).	Estudio no experimental, descriptivo, de corte transversal.	Las dimensiones mejor calificadas fueron las cualidades del hacer de enfermería, sin embargo, se obtuvo un valor de 96,69 % en la categoría de <i>algunas veces</i> en relación del cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería en la institución.	Los profesionales de enfermería solo " <i>algunas veces</i> " brindan cuidados humanizados, por tal razón, es importante valorar la percepción que tienen las pacientes sobre el cuidado humanizado mediante herramientas objetivas, válidas y confiables, para el mejoramiento constante del mismo.
Conocimientos y actitudes sobre el cuidado humanizado en enfermeras de hospitales de Lima. Arriaga, A., & Obregón, M. (2019).	No experimental descriptivo correlacional de corte transversal con enfoque cuantitativo.	La media acerca del conocimiento del cuidado humanizado por parte de los profesionales de enfermería fue de 6.3 y predominó la actitud negativa. Se evidenció que aquellos enfermeros que presentaron una menor puntuación en el conocimiento sobre el cuidado humanizado tuvieron una actitud negativa. Por otro lado, aquellos que presentaron una actitud positiva tuvieron mayores niveles de puntuación sobre el conocimiento de los cuidados humanizados.	En la actualidad, la sociedad requiere humanización en los servicios de salud, por tal razón, los profesionales de enfermería deben tomar en cuenta que son los responsables de cuidar con arte y ciencia a los pacientes, para ayudarlos en la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud. Por tal razón, es de vital importancia que se verifique la calidad de formación impartida a las enfermeras (os).
Percepción de pacientes hospitalizados en unidades médico quirúrgicas sobre el cuidado humanizado de enfermería. Melita, A., Jara, P., & Moreno, M. (2021).	Descriptivo, correlacional de corte transversal.	Según la evaluación de la percepción positiva de los comportamientos de cuidado humanizado los resultados fueron: <ul style="list-style-type: none"> • 69,3 % para la calidad del quehacer de enfermería. • 66,7 % para la atención. • 56,7 % para apertura a la comunicación. 	La calidad del quehacer de enfermería fue la dimensión mejor puntuada y está relacionada con la exigencia de entrega de cuidados de alta calidad. Por otro lado, la comunicación fue la dimensión menos puntuada, por lo tanto, debe ser fortalecida por los profesionales de enfermería.
Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de	Estudio descriptivo-cuantitativo.	Los pacientes manifestaron que los profesionales de enfermería estuvieron atentos, estuvieron pendientes de ellos, les	La percepción de los pacientes acerca de los cuidados humanizados es buena, debido a que, el paciente es considerado como un ser

<p>enfermería. Joven, Z., & Guáqueta, S. (2019).</p>		<p>brindaron información pertinente frente a los procedimientos realizados, por lo tanto, percibieron buenos cuidados humanizados.</p>	<p>pluridimensional, con quien se instaura un vínculo interpersonal de confianza y respeto. Sin embargo, es importante reforzar una mayor comprensión y empatía en la atención.</p>
<p>Percepción del Cuidado de Enfermería Humanizado en Pacientes del Área de Emergencias del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames. Cortez, C. (2022).</p>	<p>Mixto - transversal - descriptivo.</p>	<p>En la valoración de la frecuencia en la que los pacientes han percibido el trato humanizado brindado por los profesionales de enfermería se determinó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 28 % de los encuestados mencionaron que siempre han percibido los cuidados humanizados. • 17 % no han tenido esa percepción durante su atención. 	<p>La percepción del cuidado humanizado en este estudio se encuentra dividida, una parte de la muestra si ha recibido cuidados humanizados, pero la otra parte nunca o casi nunca recibieron este tipo de cuidado. Por tal razón, los cuidados deben ser fortalecidos, haciendo especial énfasis en la comunicación y ejecutar los cuidados considerando las necesidades personales, espirituales y sociales. Además, es necesario contar con características de calidez, calidad, eficacia y eficiencia, sabiendo que de ello dependerá el nivel de satisfacción y percepción de los cuidados humanizados.</p>
<p>Trascendencia espiritual, oportunidad de cuidadores informales de personas mayores: revisión integrativa desde la filosofía de Watson. Rosas, E., Valenzuela, S., & Jiménez, M. (2020).</p>	<p>Revisión integrativa de la literatura.</p>	<p>Las prácticas religiosas son recurrentes en los pacientes y sus cuidadores, porque les proporciona alivio del temor e incertidumbre, por tal razón, los profesionales deben fomentar las prácticas espirituales, para reducir en ellos el nivel de sobrecarga y el riesgo de depresión. Trabajar el aspecto espiritual en los pacientes, acompañados del soporte familiar y social, les brinda tranquilidad, fuerza y compañía para superar los obstáculos.</p>	<p>Los profesionales de enfermería deben considerar el bienestar físico y espiritual de las pacientes, haciéndoles sentir amados, queridos, respetados y cuidados. Sin embargo, el poco conocimiento acerca de la espiritualidad en salud y enfermería imposibilita que los cuidados humanizados se brinden a cabalidad.</p>
<p>Atención humanizada en la Unidad de Cuidados Intensivos: discurso de los enfermeros angoleños. Mateus, E., Pereira, E., Hagemann, L., Vieira, P., Jatobá, A., Delacanal, D., Silva, M. (2023).</p>	<p>Cualitativo, descriptivo.</p>	<p>Se obtuvo cinco IC: tres que pertenecen a la percepción sobre el cuidado humanizado “De la visión integral y la empatía al conjunto de acciones en todo momento del cuidado”, “Humanizar es extender el cuidado a los familiares y acompañantes” , “La asistencia humanizada requiere el establecimiento de un vínculo de confianza y garantía de atención</p>	<p>Los participantes conciben que la humanización del cuidado comprende realizar los procedimientos técnicos de la mano con la empatía y comunicación, implica el cuidado físico y debe brindarse a familiares y acompañantes. Determinan que la humanización está estrechamente relacionada con la necesidad de recursos</p>

		individualizada"); y dos sobre los recursos necesarios ("Necesidad de infraestructura - recursos humanos y materiales para la atención humanizada", "La formación profesional y la atención humanizada están interconectadas").	materiales, que los recursos humanos e insumos existan en cantidad y calidad suficiente, debido a que la falta de personal genera sobrecarga en los profesionales, de tal manera que interfiere en la calidad de atención.
Cuidado humanizado de enfermería en los hospitales públicos de Milagro-Ecuador. Vásquez, G., Clavero, J., Encalada, G., León, G., & Echeverría, K. (2022).	Observacional, descriptiva, cuantitativa, de corte transversal.	El nivel de cuidado humanizado en la mayoría de las dimensiones fue óptimo, a exclusión de la dimensión <i>expresión de sentimientos positivos/negativos</i> , donde el resultado fue moderado, lo cual supone que los pacientes no reciben un espacio en el cual puedan expresar sus sentimientos de manera libre.	Los cuidados humanizados que brindan los profesionales de enfermería en esta investigación son óptimos, lo cual demuestra que los profesionales tienen interés para cuidar, apoyar a los pacientes y compartir con ellos, evidenciando perseverancia y satisfacción en hacerlo.
Comunicación entre paciente adulto críticamente enfermo y el profesional de enfermería: una revisión integrativa. Espinoza, M., Baeza, P., Rivera, F., & Ceballos, P. (2021).	Revisión integrativa.	Existe una deficiencia de herramientas, habilidades y oportunidades de la capacitación de los profesionales de enfermería para establecer una correcta comunicación cuando los pacientes experimentan dificultades para hablar, provocando que tengan problemas psicológicos como la ansiedad, miedo y depresión por la falta de información, incluso hay ocasiones en las que refieren sentir impotencia o frustración por no poder llamar a la enfermera, provocándose sentimientos de abandono, invisibilidad y resignación.	La comunicación entre enfermero y paciente se puede ver afectada por el nivel de conciencia de los pacientes o porque en ocasiones se centran en acciones encaminadas al diagnóstico y tratamiento médico, sin prestar atención a la relación con el paciente y su familia, por tal razón, es necesario capacitar a los profesionales respecto a habilidades comunicacionales para mejorar la relación pacientes-enfermera, potenciando el cuidado humanizado.
Percepción de los pacientes hospitalizados sobre el cuidado de enfermería. Fernández, C., Mansilla, E., Aravena F., Antiñirre, B., & Garcés, S. (2022).	Cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal.	La mayoría de los encuestados reportan sentirse satisfechos con los cuidados de enfermería humanizados. Los profesionales de enfermería deben considerar al ser humano en sus factores biopsicosociales y familiares, con la finalidad de brindar una atención integral y promover la recuperación.	Es importante incorporar acciones que demuestren una actitud humanizada, entre ellas se encuentran: identificación del personal, saludar, presencia de profesionales de enfermería durante las visitas familiares, tomando como referencia el modelo de Jean Watson.
Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado de enfermería: Un	Cuantitativo, descriptivo y transversal.	Un 60% de enfermería fue calificado con un nivel medio de empatía y comunicación. Los resultados para respeto, comprensión y	Es importante fortalecer el proceso de comunicación, las destrezas como el respeto, la comprensión y la empatía, mediante la

<p>diagnóstico para una intervención socioeducativa. Díaz, A., Villanueva, I., & Martínez, J., (2020a).</p>		<p>amabilidad fueron de 8.73 a 9.03 evaluada según una escala de 0 a 10, el 97.4% de pacientes menciona que desean ser atendidos y comprendidos. Un 67 % de enfermeras obtuvo un nivel bajo en conocimientos.</p>	<p>educación al personal de enfermería en problemáticas sociales, porque estás inciden en la manera que tratan a los pacientes y tienden a disminuir la calidad de los servicios, y es el personal de enfermería quien forma parte de la imagen social de las instituciones.</p>
<p>Guía sobre el cuidado humanizado brindado por el personal de enfermería a pacientes ingresadas en el servicio de ginecología del Hospital Marco Vinicio Iza - Lago agrio, 2019. Villarreal, M., & Ruano, J. (2021).</p>	<p>Mixta, no experimental de tipo transversal – descriptivo.</p>	<p>La prestación de los servicios humanizados se ve reflejado en un 30 % de los encuestados, por ende, los cuidados deben ser mejorados en todas sus dimensiones. En cuanto a la comunicación brindada al paciente, el 40% manifiestan que han cumplido con este apartado.</p>	<p>El cuidado humanizado aporta significativamente en la recuperación de los pacientes y disminuye su estancia hospitalaria. El desarrollo de una guía acerca de la humanización de los cuidados de enfermería logró concientizar e informar, para el mejoramiento de los cuidados.</p>
<p>Percepción de los Pacientes Quirúrgicos Sobre los Comportamientos del Cuidado de Enfermería Humanizado. Garza, R., Melendez, C., Castillo, G., González, F., Fang, M., & Castañeda, H. (2020).</p>	<p>Cuantitativo, descriptivo, transversal.</p>	<p>El 67 % de los participantes percibieron como adecuado el cuidado humanizado de enfermería. Se observa una mayor incidencia en la dimensión de cualidades de enfermería que valoró que los profesionales respetan las creencias y valores, fomentan calma en el paciente, generando confianza en el cuidado y generando que se sienta bien servido con el diálogo.</p>	<p>La percepción de los comportamientos favorables de cuidado humanizado brindado por el personal de enfermería fue aceptada por más de la mitad de los participantes, predominando aspectos como el respeto de las creencias y valores, que durante el cuidado les hacen sentir como una persona importante y que los pacientes perciban tranquilidad durante su estancia hospitalaria. Los resultados son notables ya que se alcanzaron los objetivos propuestos, atribuyendo al arte del cuidado de enfermería para garantizar un cuidado de calidad.</p>
<p>Desafíos para la gestión hospitalaria en el apoyo a las enfermeras para brindar atención humanizada. Martin, M., Wennberg, L., Rodríguez, E., Llaurado, M., & de Juan Pardo, M. (2021).</p>	<p>Estudio etnográfico.</p>	<p>Las áreas que se identificaron que pueden influir en la aptitud de los profesionales de enfermería para brindar cuidado humanizado son: Gestión de equipos de enfermería, gestión de valores éticos y gestión del contexto. Gestión de los equipos de enfermería: la carga de trabajo es un aspecto importante que influye en la capacidad de los profesionales</p>	<p>La gestión hospitalaria juega un papel importante en la prestación de una atención humanizada, pues la implementación de estrategias mejora la satisfacción laboral y, por ende, se genera una atención de alta calidad y seguridad para el paciente. Las instituciones no se deben enfocar únicamente en la formación práctica basada</p>

		<p>para brindar una atención humanizada. Además, el reconocimiento del esfuerzo de los profesionales de enfermería contribuye a la prestación de cuidados humanizados. Gestión de valores éticos: los enfermeros deben integrar los valores personales en la práctica diaria. Manejo del contexto: los protocolos de atención son un apoyo considerable para asegurar la calidad de la atención.</p>	<p>en valores, sino en incorporar profesionales cuya ética personal vaya acorde con su prestación de cuidado humanizado.</p>
--	--	--	--

Se realizó una agrupación de los aspectos más destacados en la investigación, en relación con los cuidados humanizados aplicados en enfermería. En la mayoría de artículos analizados, las personas si percibieron los cuidados humanizados que fueron valorados mediante tres dimensiones que son: calidad del trabajo de enfermería, disposición al cuidado y apertura a la comunicación enfermera-paciente. Siendo mayor puntuada la calidad del trabajo de enfermería y la menor puntuada la apertura a la comunicación.

En la dimensión de calidad del quehacer de enfermería se integran los 10 factores caritas de la teoría de Jean Watson, debido a que en esta parte se aborda la entrega del cuidado integral, que supone al ser humano como un todo y engloba el cuidado con excelencia. En la dimensión de disposición de la atención se integra: la preocupación por el estado de ánimo del paciente, entregar un cuidado acogedor y cálido. Por último, la dimensión de comunicación afectiva evalúa el medio externo e interno en relación con aspectos importantes como la seguridad, el confort, el abrigo y la comunicación (Melita et al., 2021).

La esencia fundamental de enfermería es el cuidado humanizado, pues se encarga de brindar un trato digno con bases científicas, acompañamiento, escucha, tratos éticos y morales para garantizar un estado de confort y recuperación. A pesar de ello, no siempre se cumple con esta atención debido al desconocimiento, sobrecarga laboral y falta de recursos, ocasionando que los pacientes no perciban este tipo de cuidados. Actualmente, lo que más necesita la sociedad es que los cuidados se humanicen porque los profesionales de enfermería son los responsables del arte y ciencia de cuidar a los pacientes, ayudarles en la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud (Borges et al., 2021; Arriaga & Obregón, 2019).

Los que sí percibieron los cuidados humanizados mencionan que los profesionales quienes les atendieron fueron atentos, estuvieron pendientes de ellos, les brindaron información pertinente frente a los procedimientos realizados, además, el paciente fue considerado como un ser pluridimensional, con quien se establece un vínculo de confianza y respeto (Melita et al., 2021; Joven & Guáqueta, 2019).

Para lograr que los pacientes perciban los cuidados humanizados se debe considerar la realización de los procedimientos técnicos de la mano con la empatía y la comunicación, haciéndoles sentir queridos, respetados y cuidados. Implica el cuidado tanto físico como espiritual a los pacientes y familiares, para proporcionarles alivio del temor e incertidumbre, tranquilidad y fuerza para superar los obstáculos. Además, es necesario contar con todos los recursos, tanto materiales como humanos, para no causar sobrecarga en los profesionales, evitando que esto afecte a la calidad de atención (Rosas et al., 2020; Mateus et al., 2023).

El hecho de que la apertura a la comunicación enfermera-paciente haya sido la dimensión menos puntuada se le atribuye a que el paciente tiene poca apertura a la expresión de sentimientos positivos y negativos. Se presume que el paciente no recibe espacio para expresar cómo se siente, pues no se practica la empatía entre el paciente y el profesional, provocando que no se alcance la confianza entre el cuidador y sujeto de cuidado. También, la comunicación enfermero-paciente se puede ver afectada porque los profesionales se centran en las actividades relacionadas al diagnóstico y tratamiento médico, dejando en segundo plano la relación con el paciente (Vásquez et al., 2022; Espinoza et al., 2021).

Las acciones que son importantes incorporar para manejar esta problemática se deben ejecutar considerando las necesidades personales, espirituales y sociales, que cuenten con características de calidez, calidad, eficacia y eficiencia, para mejorar su nivel de satisfacción. Entre estas acciones tenemos: identificación del personal, saludar, presencia de profesionales de enfermería durante las visitas familiares, incrementar la empatía, fortalecer el proceso de comunicación y las destrezas como el respeto, la comprensión y la empatía; mediante la educación al personal

de enfermería en problemáticas sociales, porque éstas inciden en la manera que tratan a los pacientes y tienden a disminuir la calidad de los servicios, y es el personal de enfermería quien forma parte de la imagen social de las instituciones (Cortez, 2022; Fernández et al., 2022; Díaz et al., 2020a).

Además, la gestión hospitalaria juega un papel importante en la prestación de una atención humanizada, pues es necesario implementar estrategias que mejoren la satisfacción laboral, para garantizar una atención de calidad y seguridad del paciente. Las instituciones deben incorporar profesionales cuya ética personal vaya acorde a su prestación de cuidado humanizado (Martin et al., 2021).

Los cuidados humanizados traen consigo grandes beneficios para el paciente, ya que, el respeto a sus valores y creencias fomentan la calma y generan confianza en el cuidado, se sienten importantes, perciben tranquilidad y esto aporta de manera significativa en su recuperación y disminuye su estancia hospitalaria (Villarreal & Ruano, 2021; Garza et al., 2020).

CONCLUSIÓN

Según la percepción de los pacientes si han recibido cuidados humanizados, especialmente se distingue una buena acogida a la calidad del trabajo de enfermería, es decir, los profesionales si realizan los procedimientos basándose en la evidencia científica, de acuerdo con las necesidades de los pacientes. Sin embargo, la apertura a la comunicación no fue bien valorada, debido a que no se percibe la empatía en la relación enfermera-paciente, impidiendo que el paciente exprese sus sentimientos positivos y negativos.

Los cuidados humanizados aplicados en enfermería comprenden varias acciones que deben ir de la mano para que el paciente sea tratado de manera pluridimensional, englobando su cuerpo, mente y alma. No se trata únicamente de aplicar los conocimientos y procedimientos de manera sistemática, sino de ver más allá de las necesidades físicas incluso abordar el ámbito espiritual, tratar a los pacientes considerando sus emociones y sentimientos, dándoles el espacio necesario para que se expresen.

Para mejorar los cuidados humanizados, los profesionales de enfermería deben enfocarse en el abordaje a los pacientes de manera integral, digna, con bases científicas, tratos éticos y morales, de manera atenta, escuchando sus inquietudes, mejorando la comunicación enfermera-paciente, estableciendo un vínculo de confianza y respeto con el binomio paciente- familia, con la finalidad de satisfacer sus necesidades; garantizando la calidad de los cuidados brindados, que su estancia hospitalaria sea agradable fomentando una pronta recuperación.

REFERENCIAS

Arriaga, A., & Obregón, M. (2019). Conocimientos y actitudes sobre el cuidado humanizado en enfermeras de hospitales de Lima. CASUS. Revista De Investigación Y Casos En Salud, 4(2), 102-110. <https://doi.org/10.35626/casus.2.2019.213>

Borges, L., Sánchez, R., Peñalver, A., González, A., & Sixto, A. (2021). Percepción de mujeres sobre el cuidado humanizado de enfermería durante la atención en el parto. Revista Cubana de Enfermería, 37(2), e4009. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000200018&lng=es&tlng=es

Cortez, C. (2022). Percepción del Cuidado de Enfermería Humanizado en Pacientes del Área de Emergencias del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames. Revista Científica Hallazgos21, 7 (2), 176-188. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8627053>

Cruz, C. (2020). La naturaleza del cuidado humanizado. Enfermería: Cuidados Humanizados, 9(1), 21-32. <https://doi.org/10.22235/ech.v9i1.2146>

Díaz, A., Villanueva, I., & Martínez, J. (2020a). Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado de enfermería: Un diagnóstico para una intervención socioeducativa. Escola Anna Nery Revista de Enfermagem, 24(2): e20190238. <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2019-0238>

Díaz, M., Alcántara, L., Aguilar, D., Puertas, E., & Cano, M. (2020b). Orientaciones formativas para un cuidado humanizado en enfermería: una revisión integrativa de la literatura. Enfermería Global, 19(58), 640-672. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000200020&lang=es

Espinoza, M., Baeza, P., Rivera, F., & Ceballos, P. (2021). Comunicación entre paciente adulto críticamente enfermo y el profesional de enfermería: una revisión integrativa. Enfermería: Cuidados Humanizados, 10(1), 30-43. <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2412>

Fernández, C., Mansilla, E., Aravena F., Antiñirre, B., & Garcés, S. (2022). Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. Enfermería: Cuidados Humanizados, 11(1), e2635. <https://doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>

Garza, R., Melendez, C., Castillo, G., González, F., Fang, M., & Castañeda, H. (2020). Percepción de los pacientes quirúrgicos sobre los comportamientos del cuidado de enfermería humanizado. Hispanic Health Care International, 18(1), 27-31. <https://doi.org/10.1177/1540415319856326>

Joven, Z., & Guáqueta, S. (2019). Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería. Avances en Enfermería, 37(1), 65-74. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002019000100065&lng=en

Martin, M., Wennberg, L., Rodríguez, E., Llaurado, M., & de Juan Pardo, M. (2021). Desafíos para la gestión hospitalaria en el apoyo a las enfermeras para brindar atención humanizada. Nursing inquiry, e12422. <https://doi.org/10.1111/nin.12422>

Mateus, E., Pereira, E., Hagemann, L., Vieira, P., Jatobá, A., Delacanal, D., Silva, M. (2023). Cuidado humanizado en la Unidad de Cuidados Intensivos: discurso de los profesionales de enfermería

angoleños. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 76(2): e20220474. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2022-0474>

Melita, A., Jara, P., & Moreno, M. (2021). Percepción de pacientes hospitalizados en unidades medico quirúrgicas sobre el cuidado humanizado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 10(1), 89-105. <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2481>

Melita, A., Jara, P., & Valencia, M. (2022). Indicadores de cuidado humanizado de enfermería en atención intrahospitalaria. *Index de Enfermería*, 31(4), 294-298. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962022000400012&lang=es

Meneses, M., Suyo, J., & Fernández, V. (2021). Cuidado humanizado desde la perspectiva enfermera-paciente en un ámbito hospitalario: una revisión sistemática de experiencias divulgadas en artículos científicos españoles y portugueses. *Frontiers in public health*, 9, 737506. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8678081/>

Romero, D., & Díaz, R. (2021). Humanizando el cuidado. Reflexión ética y docente. *Salud, arte y cuidado*, 14(2), 81–88. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7019279>

Rosas, E., Valenzuela, S., & Jiménez, M. (2020). Trascendencia espiritual, oportunidad de cuidadores informales de personas mayores: revisión integrativa desde la filosofía de Watson. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 9(2), 149-159. Disponible en: <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/view/1968/2174>

Vásquez, G., Clavero, J., Encalada, G., León, G., & Echeverría, K. (2022). Cuidado humanizado de enfermería en los hospitales públicos de Milagro-Ecuador. *Domino De Las Ciencias*, 8(3), 334–350. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2812/6491>

Villarreal, M., & Ruano, J. (2021). Guía sobre el cuidado humanizado brindado por el personal de enfermería a pacientes ingresadas en el servicio de ginecología del Hospital Marco Vinicio Iza - Lago agrio, 2019. *Conrado*, 17(83), 181-189. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000600181&lng=es&tlng=es

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 