



*Enfermería y la calidad del cuidado humanizado: percepción de usuarios*

*Nursing and the quality of humanized care: user perception*

*A enfermagem e a qualidade do cuidado humanizado: percepção do usuário*

Amy Andrea Lucero Samaniego <sup>I</sup>

[Alucero1@utmachala.edu.ec](mailto:Alucero1@utmachala.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0001-5063-9342>

Gissella Elizabeth Castillo Picoita <sup>II</sup>

[Gcastillo4@utmachala.edu.ec](mailto:Gcastillo4@utmachala.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0003-3678-867X>

Sara Vera Quiñonez <sup>III</sup>

[saravera@gmail.com](mailto:saravera@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0003-3633-9236>

**Correspondencia:** [Gcastillo4@utmachala.edu.ec](mailto:Gcastillo4@utmachala.edu.ec)

Ciencias de la Salud  
Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 30 de enero de 2024 \* **Aceptado:** 22 de febrero de 2024 \* **Publicado:** 19 de marzo de 2024

- I. Estudiante de la Carrera de Enfermería, Facultad de Ciencias Químicas y de la Salud, Universidad Técnica de Machala, Machala, El Oro, Ecuador.
- II. Estudiante de la Carrera de Enfermería, Facultad de Ciencias Químicas y de la Salud, Universidad Técnica de Machala, Machala, El Oro, Ecuador.
- III. Doctora en Educación, Magíster en Gerencia Educativa, Licenciada en Ciencias de la Educación, Profesora de Educación Media, Docente de la Carrera de Enfermería, Universidad técnica de Machala, Machala, Ecuador.



## Resumen

**Introducción:** A nivel mundial, uno de los primordiales retos en el área de la salud es mejorar el esquema de atención en cuanto a la provisión de servicios prestados.

**Objetivo:** Determinar el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería de un Centro de Salud de la Ciudad de Santa Rosa, Ecuador.

**Metodología:** El presente trabajo tiene un diseño no experimental, descriptivo y transversal, ejecutado durante el periodo de Mayo – Agosto, 2023; la unidad de estudio estuvo conformada por 80 pacientes que se atienden diariamente en el área de consulta externa en un Centro de Salud de la ciudad de Santa Rosa, la técnica de muestreo fue no probabilístico, accidental.

**Resultados:** El análisis revela que el 42.50% de los usuarios reportan regularmente recibir un trato satisfactorio, mientras que el 35% indica que casi siempre experimentan un trato positivo. Sin embargo, solo el 22.50% de los participantes perciben que el personal de enfermería siempre les brinda un trato favorable durante su atención.

**Conclusión:** Los resultados obtenidos indican una percepción positiva acerca del impacto de la atención de enfermería en el bienestar y la salud de la población estudiada. No obstante, también es fundamental subsanar las necesidades de forma individualizada a cada paciente con el fin de favorecer una adecuada salud física y emocional.

**Palabras Clave:** trato humanizado; calidad; enfermedad; percepción.

## Abstract

**Introduction:** Worldwide, one of the main challenges in the health area is to improve the care scheme in terms of the provision of services provided.

**Objective:** Determine the humanized care provided by the nursing professional at a Health Center in the City of Santa Rosa, Ecuador.

**Methodology:** This work has a non-experimental, descriptive and transversal design, executed during the period of May – August, 2023; The study unit was made up of 80 patients who are seen daily in the outpatient consultation area in a Health Center in the city of Santa Rosa, the sampling technique was non-probabilistic, accidental.

**Results:** The analysis reveals that 42.50% of users regularly report receiving satisfactory treatment, while 35% indicate that they almost always experience positive treatment. However, only 22.50%

of the participants perceive that the nursing staff always provides them with favorable treatment during their care.

**Conclusion:** The results obtained indicate a positive perception about the impact of nursing care on the well-being and health of the population studied. However, it is also essential to address the needs of each patient individually in order to promote adequate physical and emotional health.

**Keywords:** humanized treatment; quality; disease; perception.

## **Resumo**

**Introdução:** Mundialmente, um dos principais desafios da área da saúde é melhorar o esquema assistencial no que diz respeito à prestação dos serviços prestados.

**Objetivo:** Determinar o cuidado humanizado prestado pelo profissional de enfermagem em um Centro de Saúde da cidade de Santa Rosa, Equador.

**Metodologia:** Este trabalho tem um desenho não experimental, descritivo e transversal, executado durante o período de maio a agosto de 2023; A unidade de estudo foi composta por 80 pacientes que são atendidos diariamente no setor de consulta ambulatorial de um Centro de Saúde do município de Santa Rosa, a técnica de amostragem foi não probabilística, acidental.

**Resultados:** A análise revela que 42,50% dos usuários relatam regularmente receber tratamento satisfatório, enquanto 35% indicam que quase sempre vivenciam tratamento positivo. Porém, apenas 22,50% dos participantes percebem que a equipe de enfermagem sempre lhes proporciona um tratamento favorável durante o seu cuidado.

**Conclusão:** Os resultados obtidos indicam uma percepção positiva sobre o impacto dos cuidados de enfermagem no bem-estar e na saúde da população estudada. No entanto, também é essencial atender às necessidades de cada paciente individualmente, a fim de promover uma saúde física e emocional adequada.

**Palavras-chave:** tratamento humanizado; qualidade; doença; percepção.

## **Introducción**

El cuidado humanizado se define como aquella atención integral que brinda el profesional de enfermería de manera individualizada, es decir que está enfocado en el trato comprensible, responsable y eficiente, valorando la integridad de cada ser humano y su estado de salud a nivel psicológico, físico y social (Morales, 2021)(Busch et al., 2019).

A nivel mundial, surge como uno de los principales desafíos en el ámbito de la salud la mejora del estándar de calidad en la prestación de servicios. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define este nivel de calidad en función de las percepciones de los pacientes respecto a los servicios que reciben (Mijangos et al., 2020). Esta evaluación no se limita únicamente a los criterios clínicos, abarcando también la provisión de servicios de salud de calidad adaptados a las demandas y necesidades específicas de cada paciente. La gestión y otros factores en entornos hospitalarios también entran en juego, involucrando a actores claves como los propios pacientes, sus familiares y los profesionales de la salud. En este contexto, la evaluación de la calidad de los servicios se revela como un aspecto fundamental para implementar intervenciones oportunas en beneficio del usuario. (Campos et al., 2022)

En el año 2019, en Perú, Sánchez y Polo llevaron a cabo un estudio descriptivo que analizó la calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados sometidos a ventilación mecánica en el Hospital Víctor Lazarte. El estudio empleó un enfoque metodológico deductivo y contó con la participación de 80 profesionales de enfermería, lo que representó el total de la muestra. Los resultados revelaron que aproximadamente el 25% de los participantes reportaron una gestión de cuidado oportuno, mientras que el 75% restante señaló deficiencias en el cuidado respectivo (Sánchez Polo, 2019). Estos hallazgos subrayan el persistente problema de la provisión de cuidados de salud deficientes en el contexto hospitalario.

Múltiples factores han llevado a la deshumanización de la enfermería y la atención de salud en general, los cuales han provocado que en ciertas ocasiones desaparezca la atención humanizada, los factores invisibles como la empatía, y en general el cuidado directo del paciente (Caicedo y Moreira, 2023), como los sistemas institucionales basados en el modelo biomédico, el uso excesivo de la tecnología, el ambiente laboral y el enfoque mercantilista que prioriza la relación costo-beneficio. Estos factores provocan una sobrecarga de trabajo, pérdida de autonomía y alejamiento de la visión humanista y holística por parte de los profesionales de enfermería, generando conflictos éticos en la toma de decisiones (Vásquez et al., 2022). Esto ha llevado a una deficiencia en el acto de cuidar tanto en la práctica profesional como en la formación, manteniendo a las instituciones de salud enfocadas en el modelo biomédico (Díaz-Rodríguez et al., 2020).

La humanización en el área de la salud, debe verse como un elemento imprescindible para brindar cuidados holísticos centrado en la atención digna e integral del paciente, por ende, debe ser una política que se adopte en la institución de salud desde el área de la gerencia hospitalaria que incluye

jefes de enfermería y médicos, gestión de talento humano, sección de salud ocupacional, gestión de trabajo social, entre otras. Todo ello, con el fin de que se vea reflejada la humanización, en donde todos los profesionales de la entidad de salud se comprometen a prestar servicios sanitarios eficientes desde un enfoque integral (Gil-Sierra et al., 2022) (Cruz Riveros, 2020).

En virtud de que no se ha efectuado anteriormente ningún estudio con bases similares al propuesto en este trabajo, esta investigación tiene como objetivo determinar el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería de un Centro de Salud de la Ciudad de Santa Rosa durante la atención asistencial y a su vez evidenciar y argumentar con otros autores si la atención humanística sigue siendo una de las problemáticas de salud complejas o si con el paso del tiempo se está erradicando. De esta forma, el resultado de la investigación permitirá a las autoridades a reflexionar y optar actitudes óptimas en la atención con las personas necesitadas de cuidados desde un enfoque humanizado.

## **METODOLOGIA**

El presente trabajo tiene un enfoque descriptivo, no experimental y transversal, ejecutado durante el periodo de Mayo – Agosto, 2023; la unidad de estudio estuvo conformada por 80 pacientes que se atienden diariamente en el área de consulta externa en un Centro de Salud de la ciudad de Santa Rosa, la técnica de muestreo fue no probabilístico, accidental; los criterios de inclusión fueron todos los pacientes que sean mayores de 18 años, sin discriminación de género, y los criterios de exclusión fueron todos los pacientes que refirieron su negación a participar en el estudio, según lo analizado en el consentimiento informado que se entregó a cada uno respectivamente.

Para la respectiva recogida de información, se elaboró un cuestionario que incluyó 25 preguntas de las cuales 24 fueron realizadas por las autoras del trabajo y 1 pregunta fue escogida del documento de tesis de los autores Velásquez y Doris, titulado “La percepción del cuidado humanizado del enfermero según la teoría de Jean Watson-Servicio de Emergencia, hospital nivel II, 2020”. Las preguntas estuvieron conformadas de opción múltiples y estuvieron descritas bajo indicadores de la percepción del paciente, como, por ejemplo: la satisfacción del paciente, el apoyo emocional, la disponibilidad en priorizar la atención y la relación asistencial de la enfermera. Paralelamente, se efectuó un documento dirigido a tres docentes especializados en la rama de la investigación, para el posterior análisis, argumentación, corrección y validación del cuestionario, mismo que fue utilizado en la encuesta. Este proceso avaló la legalidad y veracidad del instrumento de evaluación.

Además, se realizó la gestión de un oficio aprobado por la coordinadora de la carrera de Enfermería de la Universidad, con la finalidad de obtener la autorización pertinente para poder intervenir de manera oportuna en la Unidad de salud de la ciudad de Santa Rosa.

En una fase posterior, se llevó a cabo un proceso orientado a obtener el consentimiento de los pacientes para la recolección de información esencial. Durante esta etapa, se hizo hincapié en la confidencialidad de los datos recopilados, asegurando a los participantes que la información sería manejada con el más alto grado de privacidad. Se proporcionó una explicación detallada, destacando que la recopilación de datos tenía un propósito exclusivamente científico, destinado a contribuir al avance del conocimiento en el ámbito de la enfermería.

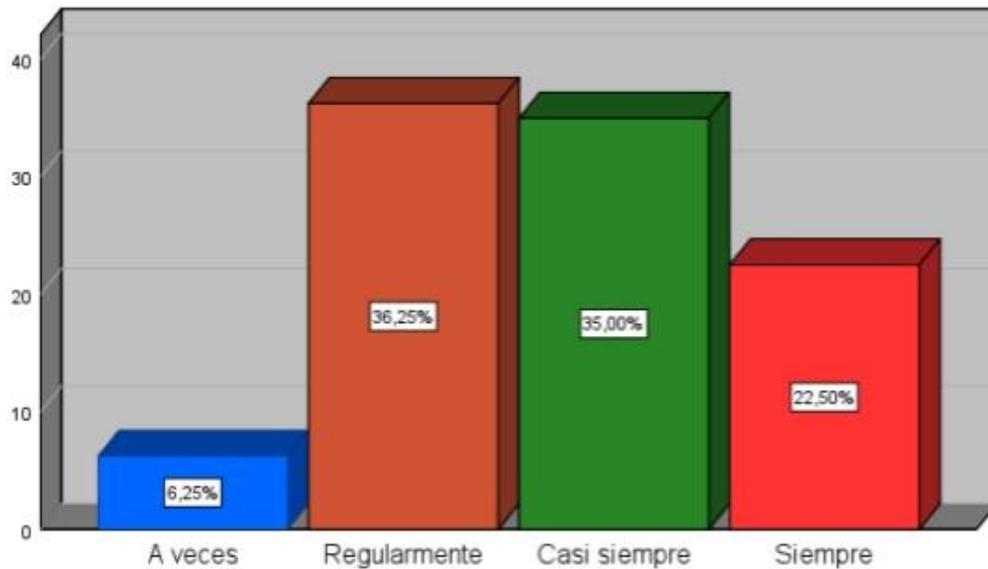
Los datos obtenidos fueron ingresados directamente en una base de datos. Finalmente, el respectivo análisis estadístico se efectuó con el programa Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) en su versión 26.

## **RESULTADOS**

En la figura 1, la diversidad en las respuestas refleja una variabilidad en la percepción de la atención humanística proporcionada por el personal de enfermería. Un grupo más reducido, representando el 22.50% de los participantes, percibe que la atención siempre es humanística y satisface sus necesidades. Por otro lado, un 35% considera que esta atención ocurre casi siempre, mientras que el 36.25% indica que es de manera regular. Además, un 6.25% opina que en ocasiones el personal de enfermería proporciona una atención humanística que satisface sus necesidades.

**Figura 1.**

**¿Considera que la atención brindada por el personal de enfermería es humanística, satisfaciendo sus necesidades?**

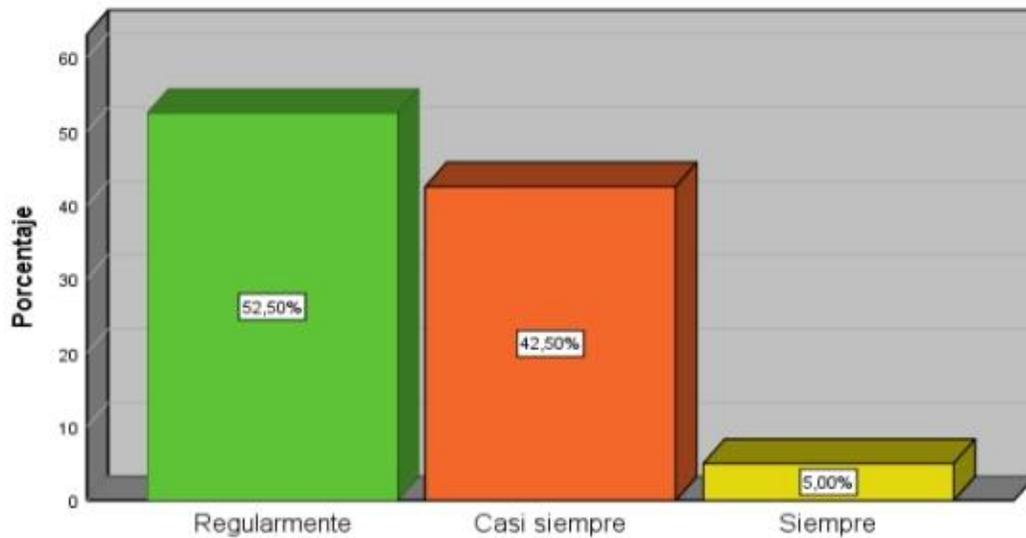


**FUENTE:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud Santa Rosa, agosto 2023.

Se evidencia que el 52,50% de los participantes consideran que el personal de enfermería les permite expresar sus sentimientos de manera regular. Por otro lado, un 42,50% indicó que esto sucede casi siempre, y un 5% restante afirmó que siempre se les brinda la oportunidad de expresar sus emociones. Este resultado podría ser indicativo de prácticas de enfermería excepcionales que fomentan un ambiente de apertura emocional y empatía constante.

**Figura 2.**

**¿El personal de Enfermería le permite expresar lo que siente?**

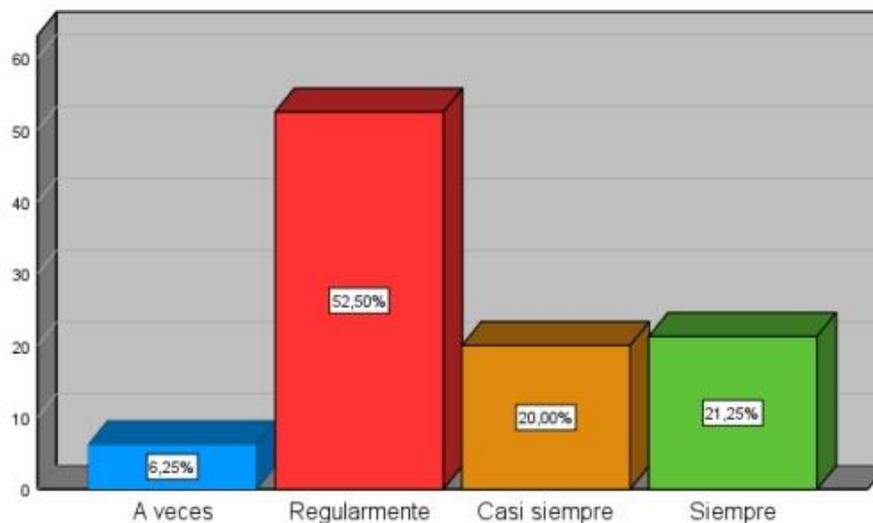


**FUENTE:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud Santa Rosa, agosto 2023.

Como se reporta en la figura 3, el 52.50% de la población considera, mayoritariamente, que la atención de enfermería ha contribuido de manera regular a mejorar su salud. Además, el 21.25% indica que casi siempre ha experimentado beneficios en su salud gracias a la atención, mientras que el 20% señala que siempre ha experimentado estos beneficios. Por último, un 6.25% menciona que a veces la atención brindada por el personal de enfermería ha sido de ayuda para su salud.

**Figura 3.**

**¿Siente que la atención que le ofrece la enfermera(o) ha ayudado a mejorar su salud y estado de ánimo?**

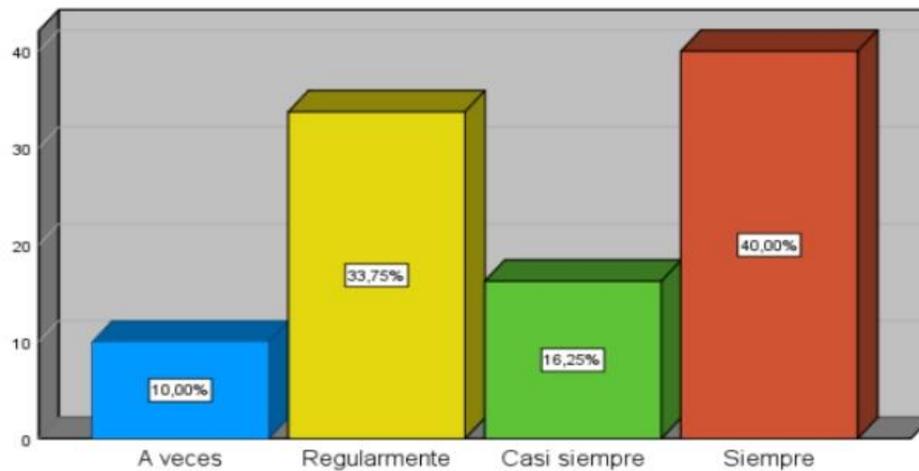


**FUENTE:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud Santa Rosa, agosto 2023.

Respecto a la Figura 4, la priorización de los pacientes, el 40% de los encuestados indican que siempre reciben prioridad por parte del personal de enfermería durante la atención, mientras que el 33,75% considera que esto ocurre de manera regular. Por otro lado, el 16,25% piensa que casi siempre se les da prioridad, dejando un 10% con una percepción negativa en relación a este aspecto. Estos resultados subrayan la importancia de evaluar y abordar las percepciones sobre la priorización de los pacientes.

**Figura 4.**

**¿Siente que la enfermera(o) prioriza la atención hacia Ud. en vez de otras acciones?**



**FUENTE:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud Santa Rosa, agosto 2023.

## DISCUSIÓN

Enfermería desempeña un papel fundamental en la prestación de cuidados humanizados a pacientes. Como parte integral del equipo de atención médica, los enfermeros y enfermeras son responsables de proporcionar cuidados centrados en la persona, que se enfocan en la dignidad, el respeto y la compasión hacia cada individuo. Su rol va más allá de la atención clínica, ya que también incluye aspectos emocionales, psicológicos y sociales del paciente. Los profesionales de enfermería actúan como defensores de los pacientes, facilitando una comunicación efectiva, promoviendo la autonomía y apoyando en la toma de decisiones informadas. Además, desempeñan un papel crucial en la educación del paciente y la familia, asegurando la comprensión de los tratamientos y promoviendo la adherencia a los planes de cuidado (Beatriz et al., 2022).

El cuidado humanizado es un elemento radical en la prestación de intervenciones de enfermería, bases establecidas según reglamentos de las diferentes entidades de salud bajo el Ministerio de Salud Pública, mismos que están efectuados bajo lineamientos de los deberes y derechos del paciente para mejorar de su estado de salud (Natalie y Pereira, 2022)

La presente investigación cobra una relevancia significativa al explorar la percepción de los usuarios mayores de 18 años sobre el cuidado humanizado proporcionado por el personal de enfermería en un Hospital ubicado en la ciudad de Santa Rosa, Ecuador.

En este estudio se consideraron tres indicadores principales. Primero, se analizó la relación directa entre la enfermera y el paciente, siguiendo la teoría del cuidado transpersonal de Jean Watson, que enfatiza la importancia de establecer una relación de confianza, empatía y respeto (Baptista et al., 2018); el segundo indicador se refiere al apoyo emocional y físico, donde el apoyo emocional se destaca desde el inicio de la patología hasta el alta hospitalaria, facilitando al paciente el afrontamiento de su enfermedad (Cruz Riveros, 2020), en cambio cuando hablamos del apoyo físico se centra en el cuidado proporcionado por la enfermera o enfermero durante intervenciones dolorosas, mediante la escucha activa, comunicación asertiva y creación de un ambiente confortable (Alejandro & Rodríguez, 2022); finalmente la tercera dimensión considerada fue la disponibilidad de tiempo y la priorización de la atención, lo que implica abordar integralmente todas las necesidades del paciente (Alejandro & Rodríguez, 2022).

En la relación enfermería-paciente se observa una diversidad de percepciones entre los encuestados respecto al trato recibido por parte del personal de enfermería. Aunque el 22.50% considera que siempre recibe un buen trato, esta cifra no es mayoritaria. Un 35% indica que casi siempre reciben un buen trato, lo que sugiere una proporción considerable de pacientes satisfechos en la mayoría de las interacciones, pero no en todas. Por otro lado, el 42.50% señala que regularmente recibe un buen trato. El estudio efectuado por Blanco y Tortajada exponen que el 91% de los pacientes encuestados expresan una atención basada en el respeto por parte de la enfermera lo que consideran una atención satisfactoria. Sin embargo, cabe mencionar que un 88% también refieren que debe mejorar factores respecto al trato cordial. Esta evidencia exponen lo fundamental que es el abordaje del trato humanizado con la finalidad de una mejora en la prestación de los cuidados beneficiando al paciente en mejorar su condición de salud respectivamente (Blanco-Nistal et al., 2021). Por consiguiente Fernández y otros autores, revelan lo que refieren los pacientes hospitalizados del área de medicina y cirugía respecto al cuidado humanizado, por lo que dentro de los resultados obtenidos fueron positivos ya lo que los participantes expresaron sentirse satisfechos en relación a la atención prestada con un 84,6% aproximadamente (lo que respecta a dos indicadores; algunos pacientes indicaron que siempre recibieron un buen trato con un 68,7% y otro grupo manifestaron que casi siempre con un 15,9%) mientras que el otro 15,4% de los pacientes refirió no estar satisfecho con la atención del profesional de enfermería (Reenen, 2022).

Estos estudios guardan similitudes con el trabajo actual, lo que resalta la base teórica proporcionada por Fernández, a pesar de las deficiencias encontradas en la atención al paciente por

parte del personal de enfermería, las pruebas sugieren que es fundamental comprender cómo los usuarios perciben el cuidado humanizado brindado por estos profesionales en el entorno hospitalario. Esto tiene un impacto significativo en el bienestar de los pacientes, su progreso durante la hospitalización y su transición hacia el alta. Estos aspectos están intrínsecamente relacionados y subrayan la importancia de mejorar la calidad del cuidado proporcionado por el personal de enfermería.

El resultado relacionado con la dimensión de apoyo emocional y físico, observamos que la mayoría de los encuestados (52.50%) considera que los profesionales de enfermería regularmente les permiten expresar sus sentimientos. Esto indica que una proporción significativa de pacientes siente que tiene la oportunidad de comunicar sus emociones durante su interacción con el personal de enfermería. Además, el 42.50% de los encuestados indican que casi siempre se les permite expresar sus emociones, lo que sugiere que hay una parte considerable de pacientes que se sienten cómodos y apoyados para expresar sus sentimientos la mayor parte del tiempo durante su atención. Sin embargo, un pequeño porcentaje (5%) de los encuestados señala que siempre se les permite expresar sus emociones. En este contexto, Miranda Braga y otros literatos realizaron un estudio descriptivo donde exponen la evaluación a 10 pacientes que se encontraban hospitalizados, en la cual indagaron acerca del apoyo emocional que brinda enfermería, los resultados según la percepción de los pacientes entrevistados constató que el apoyo emocional que le es brindado se ve reflejado de diversas formas como comunicación no verbal, en cuanto a gestos empáticos, gestos de apoyo y esperanza, disponibilidad de tiempo, comunicación asertiva, haciendo énfasis en que son respetuosos, gentiles y prestan la atención con prioridad, lo que generó una relación de confianza, permitiendo expresar sentimientos y dudas respecto a la evolución de su estado de salud (Miranda et al., 2022). Por otro lado, Morales y sus colegas exponen el papel imprescindible del rol de enfermería en relación al cuidado del paciente, hace énfasis en que el trabajo emocional positivo ejecutado con el paciente influye de manera directa permitiendo una comunicación asertiva, proporcionando la expresión de sentimientos o dudas respecto a su evolución clínica. Además, se reitera en como las emociones juegan un papel crucial en la recuperación y evolución del paciente, así como en la toma de decisiones a la hora de la realización de algún procedimiento, por lo que es imprescindible una atención humanística con mención en fortalecer la esfera emocional del paciente (Morales Castillejos et al., 2020).

La fundamentación del resultado proporcionado y los estudios adicionales sugieren una convergencia significativa en la importancia del apoyo emocional brindado por los profesionales de enfermería y su impacto en la experiencia y la satisfacción del paciente. El primer resultado destaca que la mayoría de los encuestados perciben que los profesionales de enfermería les permiten expresar sus sentimientos de manera regular, lo que sugiere un ambiente propicio para la comunicación emocional durante la interacción con el personal de enfermería. Además, se señala que un porcentaje considerable de pacientes se siente cómodo expresando sus emociones la mayor parte del tiempo durante su atención, lo que indica un nivel significativo de apoyo emocional.

Los estudios adicionales respaldan y complementan estos hallazgos. En el estudio realizado por Miranda Braga y otros, se encontró que el apoyo emocional se manifiesta a través de diversas formas de interacción, como la atención, la cortesía, la comunicación efectiva y el hecho de ser buenos oyentes, lo que permite a los pacientes expresar sus sentimientos, ansiedades y miedos. Esto resalta la importancia de la empatía y la comprensión por parte del personal de enfermería en la promoción del bienestar emocional de los pacientes.

Se logra evidenciar que la mayoría de la población (52.50%) considera que la atención de enfermería ha contribuido regularmente a mejorar su salud. Un 21.25% casi siempre experimenta beneficios en su salud, mientras que un 20% siempre los experimenta, indicando una percepción positiva consistente. Por otro lado, un 6.25% menciona que a veces la atención brindada por el personal de enfermería ha sido útil para su salud en comparación con el estudio realizado por Gutiérrez y su equipo, que evaluó a 32 pacientes en una institución de salud, arrojó resultados significativos. Se encontró que la atención proporcionada por el personal de enfermería contribuyó de manera positiva a mejorar el estado de salud y el bienestar de los pacientes. Según los datos recopilados, el 62.50% de la muestra estuvo de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 37.50% expresó desacuerdo (Gutiérrez et al., 2019). Por otro lado en cuanto al apoyo físico, autores como Seguel, Hanna y Villadiego resaltan la importancia de intervenciones físicas diarias para la recuperación del paciente, como una admisión pertinente, valoración física completa, educación sobre riesgos/beneficios del tratamiento, higiene, confort, alimentación adecuada, rehabilitación y prevención de complicaciones, así como actividades orientadas al alta hospitalaria. (De Arco-Canoles & Suarez-Calle, 2018). Por otro lado, en relación al apoyo emocional, Maza de la Torre y otros, destacan la importancia de actitudes empáticas, comunicación efectiva y actitud asertiva en la práctica enfermera para mejorar la relación con el paciente, como ponerse en su lugar,

mantener contacto visual, escuchar activamente sus sentimientos y dudas, entre otros.(Maza-de laTorre et al., 2023).Basándonos en los hallazgos del presente estudio y en las investigaciones previas presentadas, podemos concluir que el papel de los profesionales de enfermería es fundamental en el éxito de sus intervenciones, dado que influye directa e indirectamente en la mejora del estado de salud del paciente, así como en la motivación que este pueda tener para asumir su propio autocuidado.

Existió una variedad de perspectivas entre los encuestados sobre cómo el personal de enfermería aborda la priorización y disponibilidad durante la atención. El 40% señala que siempre se les da prioridad, lo cual indica un compromiso significativo del personal de enfermería para abordar las necesidades de salud de los pacientes de manera prioritaria. Además, el 33.75% considera que esto ocurre de manera regular, mostrando una percepción positiva en términos de la atención proporcionada. Por otro lado, el 16.25% cree que casi siempre se da prioridad, aunque ligeramente menor que las anteriores categorías. Sin embargo, el 10% expresa una observación negativa, corroborando así un estudio elaborado por Valle Dávila y otros autores, exponen la importancia de priorizar la atención por lo cual realizaron una valoración integral a un paciente por medio de las 14 necesidades básicas de Virginia Henderson, por lo tanto priorizó diagnósticos como patrón respiratorio ineficiente y la disminución de la respiración, por lo que las actividades primordiales fueron la monitorización de la respiración, manejo de la vía aérea, colocación de oxígeno y ventilación, por lo que se concluye que resultó importante la valoración integral con diagnósticos priorizados ya que ayudó a mejorar y mantener el estado de salud del paciente(Valle-Dávila et al., 2023). Con respecto a la disponibilidad según García González destacan la importancia de priorizar la atención de enfermería hacia los pacientes, así como la disponibilidad de tiempo para ello revelando que el 91.3% de los pacientes encuestados expresaron sentirse respetados y bien atendidos por el personal sanitario, lo que se tradujo en una alta satisfacción con la atención recibida. (Miranda,2024). En consecuencia, se deduce que brindar un trato adecuado al paciente es esencial para promover un entorno confortable y mejorar la calidad del cuidado. Los resultados de este estudio concuerdan con las investigaciones previas al evidenciar la importancia de priorizar los cuidados de enfermería y la disponibilidad de tiempo con los pacientes. La recepción que se da al inicio cuando el paciente ingresa a la unidad de salud, así como también durante su estancia hospitalaria es imprescindible ya que es el primer sendero hacia la prestación de servicios de calidad y calidez. Por consiguiente, es importante que el enfermero y enfermera realice su atención

con responsabilidad, compromiso y trato íntegro. Sin embargo, no debemos subestimar lo importante que es la comunicación y la presentación del profesional, ya que son características que podrían ser superficiales pero que en sí favorecen de forma primordial a la calidad de atención.

## CONCLUSIÓN

El papel de enfermería en la calidad de una atención humanizada es primordial para brindar una atención integral y enfocada en las necesidades esenciales del paciente.

- La percepción del paciente sobre la atención proporcionada por la enfermera resalta aspectos positivos, como una mejora en el cuidado integral resaltando la importancia de identificar debilidades y fortalezas del profesional en su labor diaria, que permita mejorar la calidad de la atención prestada.
- El personal de enfermería garantiza la satisfacción del paciente en relación con sus necesidades de salud, así como promueve un entorno donde se siente seguro para expresar sus sentimientos y preocupaciones sobre su enfermedad proporcionando afirmaciones empáticas y positivas por parte del enfermero hacia el paciente, reforzando así la relación terapéutica y contribuyendo al bienestar general del paciente.
- Existe una percepción mayoritariamente positiva sobre el impacto de la atención de enfermería en el bienestar y la salud de la población estudiada. Sin embargo, también subrayan la importancia de abordar las necesidades de cada paciente de manera individualizada para promover tanto la salud física como la emocional de manera adecuada.
- Es imperante la promoción de una atención que esté encaminada a la disponibilidad y a la priorización del paciente, es decir que se trate al paciente, con respeto, ética, conocimiento y habilidades pertinentes que estén dirigidas al paciente haciéndolo sentir un ser holístico e importante, sin olvidar que a pesar de que los resultados y las evidencias exponen que existe una buena intervención, aún sigue repercutiendo una atención deficiente, por ende, mejorar en la prestación de servicios en un elemento esencial en el ámbito salud.

Estos factores son imprescindibles para impulsar una atención de enfermería, digna, de calidad y sobre todo humanística.

## Referencias

- Alejandro, D., & Rodríguez, R. (2022). El concepto del confort en el cuidado de enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(1), e4163.
- Baptista, M. K. S., Santos, R. M. dos, Costa, L. de M. C., Macêdo, A. C. de, & Costa, R. L. M. (2018). O poder na relação enfermeiro-paciente: revisão integrativa. *Revista Bioética*, 26(4), 556–566. <https://doi.org/10.1590/1983-80422018264274>
- Beatriz, A., Rodríguez, M., Beatriz, A., & Rodríguez, M. (2022). Indicadores de cuidado humanizado de enfermería en atención intrahospitalaria. 294–298.
- Blanco-Nistal, M. M., Tortajada Soler, M., Rodríguez-Puente, Z., Puente-Martínez, M. T., Méndez-Martínez, C., & Fernández-Fernández, J. A. (2021). Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. *Enfermería Global*, 20(4), 26–60. <https://doi.org/10.6018/eglobal.479441>
- Busch, I. M., Moretti, F., Travaini, G., Wu, A. W., & Rimondini, M. (2019). Humanization of Care: Key Elements Identified by Patients, Caregivers, and Healthcare Providers. A Systematic Review. *Patient*, 12(5), 461–474. <https://doi.org/10.1007/s40271-019-00370-1>
- Caicedo lucas y Luisa Moreira Pilligua. (2023). <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i14.2511>. 17–29.
- Campos, L., Cuba, J., & Merino, A. (2022). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima , Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(3), e4706. <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4706/885>
- Cruz Riveros, C. (2020). La naturaleza del cuidado humanizado. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 9(1), 19–30. <https://doi.org/10.22235/ech.v9i1.2146>
- De Arco-Canoles, O. D. C., & Suarez-Calle, Z. K. (2018). Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Universidad y Salud*, 20(2), 171. <https://doi.org/10.22267/rus.182002.121>
- Díaz-Rodríguez, M., Rubio, L. A., García, D. A., Cristóbal, E. P., & Valera, M. C. (2020). Training guidelines for humanised nursing care: An integrative literature review. *Enfermería Global*, 19(2), 657–672. <https://doi.org/10.6018/eglobal.392321>
- Gil-Sierra, M. D., del Pilar Briceño-Casado, M., & López-Briz, E. (2022). Patient benefit as a goal of humanization. *Farmacia Hospitalaria*, 46(6), 367–371. <https://doi.org/10.7399/fh.13171>

- Gutierrez, Z., Lorenzo, M., & Berríos, A. (2019). Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado Quality of Nursing Care according to the Inpatient. *Conecta Libertad*, Vol.3(1), 1–11. <http://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>
- Maza-de la Torre, G., Motta-Ramírez, G.-A., Motta-Ramírez, G., & Monserrat Jarquin-Hernández, P. (2023). Empathy, effective communication and assertiveness in current medical practice La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. *Sanid. Milit*, 77(1), 1–13.
- Mijangos, A. D. S., Zúñiga, E. A. J., Fonseca, M. P., & Martínez, A. H. (2020). Quality of nursing care from the donabedian approach in hospitalized patients with pain. *Ciencia y Enfermería*, 26, 1–14. <https://doi.org/10.29393/CE26-19CCAS40019>
- Miranda. (n.d.). ENFERMERÍA AL PACIENTE RENAL DIGNIFIED TREATMENT IN THE NURSING CARE OF RENAL.
- Morales. (2021). Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado humanizado de enfermería. *Revista Mexicana de Enfermería*, 29(2), 40–47. <http://ciberindex.com/c/rmec/e2920>
- Morales Castillejos, L., Gracia Verónica, Y., & Landeros Olvera, E. (2020). Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os. *Revista Cuidarte*. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.989>
- Natalie, F. B. y, & Pereira, R. (2022). Cuidado Humanizado en Tiempos de Incertidumbre. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 11(2), 10–11. <https://doi.org/10.22235/ech.v11i2.3118>
- Reenen, B. y. (2022). 濟無 No Title No Title No Title. *NBER Working Papers*, 11(1), 89. <http://www.nber.org/papers/w16019>
- Sánchez Polo, M. I. (2019). Efecto de la gestión del cuidado de enfermería en la calidad de atención del paciente en ventilación mecánica, Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo - Perú. *Revista Ucv-Scientia Biomédica*, 1(1), 22–26. <https://doi.org/10.18050/ucvscienciabiomedica.v1i1.1816>
- Valle-Dávila, M. F., Flores Grijalba, M. del C., Acosta Balseca, S. L., Vásquez Figueroa, T. I., & Morejón Jácome, G. E. (2023). Proceso de atención de enfermería en el cuidado al paciente COVID-19. *Revista Vive*, 6(16), 78–92. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i16.208>

Vásquez, G., Clavero, J., Encalada, G., León, G., & Echeverría, K. (2022). Cuidado humanizado de enfermería en los hospitales públicos de Milagro-Ecuador. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 8(3), 334–350.  
<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index><https://orcid.org/0000-0002-7873-4093>  
<https://orcid.org/0000-0002-7873-4093>

© 2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).