



## RESEARCH ARTICLE

### PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA DURANTE SU ESTANCIA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ADULTO DEL CENTRO MÉDICO NAVAL

**1\*María Guadalupe Hernández Blanco and 2Filiberta Orozco Chino**

1Licenciada en Enfermería, Discente del segundo año de la Especialidad de Enfermería en Cuidados Intensivos, Escuela de Posgrados en sanidad Naval, Centro Médico Naval, Secretaria de Marina Armada de México

2Medico Adscrito a la Unidad de Cuidados Intermedios, Centro Medico Naval, Secretaria de Marina Armada de México

#### ARTICLE INFO

##### Article History:

Received 20<sup>th</sup> September, 2020

Received in revised form

16<sup>th</sup> October, 2020

Accepted 24<sup>th</sup> November, 2020

Published online 30<sup>th</sup> December, 2020

##### Keywords:

Ocasionado  
Condición  
Tecnología Avanzada  
Humanizado.

#### ABSTRACT

La condición del cuidado en el escenario de las unidades críticas, a partir de la percepción del paciente hospitalizado en una UCIA, está siendo analizado como objeto de estudio por cuanto representa una situación de crisis situacional para el paciente, ocasionado por la condición crítica de su salud, en un ambiente con tecnología avanzada en donde coincide el profesional de enfermería y el paciente. De tal manera que se rompe la conexión de paciente con el entorno, lo que implica a que dependa de un cuidado humanizado. El objetivo de presente estudio fue determinar la percepción del paciente sobre el cuidado humanizado de enfermería durante su estancia en la UCIA en el Centro Médico Naval, ante esto se realizó un estudio Descriptivo y Transversal (Observacional), se utilizó el instrumento "Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería 3ª versión". Se aplicó a 30 pacientes Hospitalizado a su egreso de la UCIA entre octubre y noviembre 2020. Para ello consideramos variables como el sexo, edad, días de estancia hospitalaria. Se elaboró análisis estadístico correspondientes para determinar la distribución de los datos de manera paramétrico o no paramétrica, así como realizar pruebas de correlación de Pearson o Spearman según corresponda entre el nivel de satisfacción del servicio de enfermería y las diferentes variables medidas, con el apoyo del software GraphPadPrism 7. Obteniendo los siguientes resultados: Se observó un 50% de los pacientes se sentían "siempre" con las medidas de cuidado humanizado descritas en la encuesta realizada. El promedio de percepción de cuidado humanizado para los 30 pacientes encuestados fue de 3.97 sobre una máxima de 4 puntos, lo que equivale a un 99.25 en porcentaje. Por lo que podríamos aseverar que la manera en que los servicios de enfermería ejercen su trabajo es altamente profesional. El rango de edad de los pacientes fue mayoritariamente mayores a 40 años con un 53%, posteriormente pacientes entre 31-40 años equivalente a un 37% y solo con un 10% pacientes entre 26 a 30 años. Un 37% de personas de sexo masculino (37%, n=11) y mayoritariamente femenino con un 63% n=19). Se llego a la conclusión La percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado fue altamente satisfactoria en todos los pacientes encuestados en el Centro Médico Naval. No se encontró una relación estadísticamente significativa entre los días de estancia intrahospitalaria y los cuidados humanizados del paciente.

#### INTRODUCTION

El cuidado intrahospitalario dentro de las unidades de cuidados intensivos adultos (UCIA) es recientemente analizado y sometido a escrutinio por expertos en los últimos años debido a la crisis que representa la situación del paciente crítico, tanto para el como a sus allegados. La condición del cuidado en el escenario de las unidades críticas, a partir de la Percepción del Familiar del Paciente hospitalizado en una UCIA, está siendo analizado como objeto de estudio por cuanto representa una situación de crisis situacional para el paciente y su núcleo familiar, ocasionado por la condición crítica de su salud, así como también por las características de la comunicación que expresa el personal de salud que trabaja en estas unidades siendo esta de tipo verbal y no verbal. Debido al estado crítico del paciente, el profesional de Enfermería se dedica más

tiempo a observarlo y monitorizarlo, y aunque es consciente de la necesidad psicoafectiva que tienen los familiares, en la actualidad le dan la menor de las prioridades. La percepción del familiar del paciente hospitalizado en un área crítica tiene diferentes connotaciones, partiendo de la comunicación que la enfermera establece con ellos y si esta satisface o no sus necesidades en cuanto a sensaciones y emociones relacionada con la situación que están experimentando. El cuidado holístico de la persona tiene sus bases en el conocimiento científico de la ciencia como tal, en las habilidades técnicas y la interacción que la enfermera establece con el paciente extendiéndose estas capacidades hacia la familia, para ello debe despojarse de factores intervinientes que afecten este cuidado. La ciencia holística contempla la adquisición de valores en el ejercicio del cuidado que realizan los profesionales de la salud, este ejercicio implica planteamientos de cuidados que permitan asegurar un ser humano digno como tal y a esto se le llama humanización del cuidado. La humanización del cuidado conlleva a la formación de profesionales sensibles, éticos y conscientes de las necesidades

\*Corresponding author: María Guadalupe Hernández Blanco, Licenciada en Enfermería, Discente del segundo año de la Especialidad de Enfermería en Cuidados Intensivos. Escuela de Posgrados en sanidad Naval, Centro Médico Naval, Secretaria de Marina Armada de México.

fundamentales del paciente en quien ejerce el cuidado. El fin primordial de la profesión del enfermero es lograr el bienestar de la salud física, mental y social de la persona y familia mediante la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y recuperación de la salud de los mismos.

**MATERIAL Y MÉTODOS**

Se obtuvo una validación y aprobación por el comité hospitalario de Bioética del Centro Médico Naval, con el número de registro 45/2020 con fecha 11 de noviembre de 2020. El diseño de estudio fue Descriptivo y Transversal (Observacional), se utilizó el instrumento “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería 3ª versión”. Se aplicó a 30 pacientes Hospitalizado a su egreso de la UCIA entre octubre y noviembre 2020. Para ello consideramos variables como el sexo, edad, días de estancia hospitalaria. Se elaboró análisis estadístico correspondientes para determinar la distribución de los datos de manera paramétrico o no paramétrica, así como realizar pruebas de correlación de Pearson o Spearman según corresponda entre el nivel de satisfacción del servicio de enfermería y las diferentes variables medidas, con el apoyo del software GraphPadPrism 7.

**RESULTADOS**

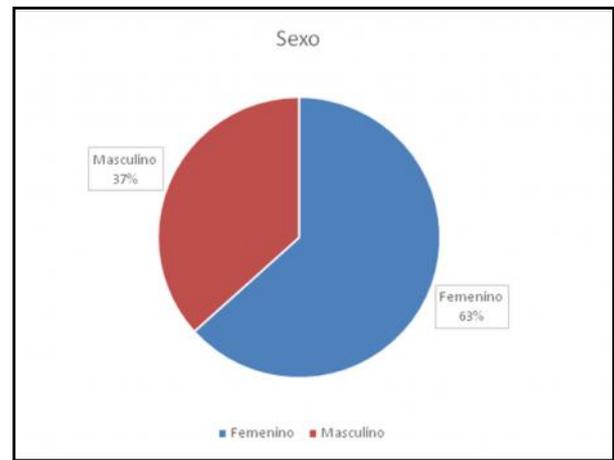
Se aplicó la encuesta a 30 pacientes que de manera libre contestaron las preguntas en una escala de Likert de lo cual se recabaron los siguientes resultados.



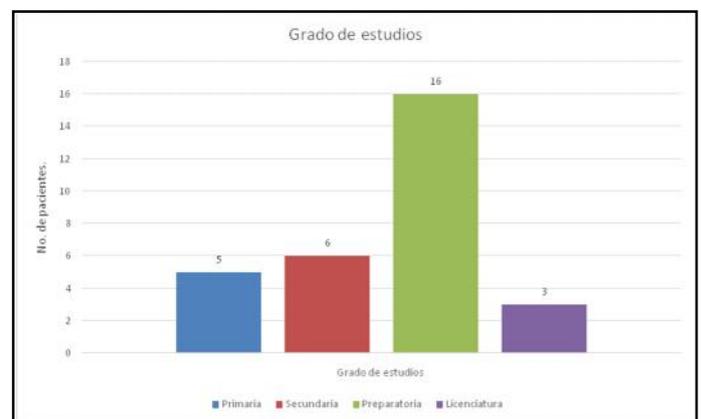
**Figura 1.** Los rangos de edad de los pacientes que contestaron la encuesta sobre le cuidado humanizado fueron mayoritariamente mayores a 40 años con un 53% (16), posteriormente pacientes entre 31-40 años equivalente a un 37% (11) y solo con un 10% pacientes entre 26 a 30 años (3).

El sexo de los pacientes que contestaron la encuesta sobre el cuidado humanizado fue en mayor medida femenino.

El grado de estudios también es importante de evaluar ya que nos orienta para saber el grado de comprensión sobre las preguntas que se realizaron al grupo de pacientes encuestados, la mayoría de los pacientes (n=16) contaba con estudios de preparatoria/bachiller como se muestra en la Figura 3.



**Figura 2.** La distribución de los pacientes encuestados fue de un 37% de personas de sexo masculino (37%, n=11) y mayoritariamente femenino con un 63% n=19)

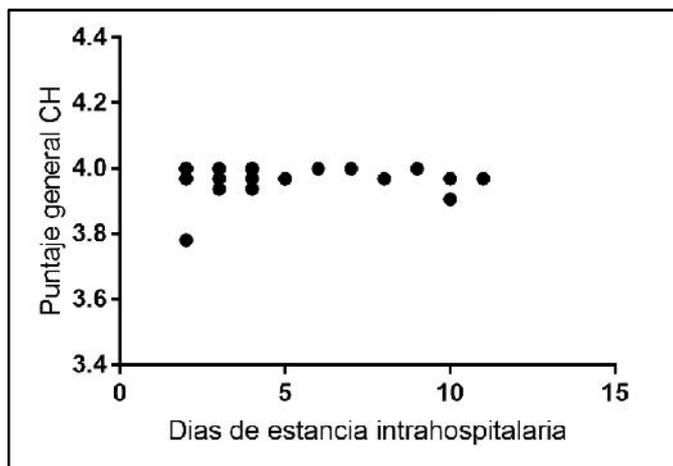


**Figura 3.** Grado de estudios de los pacientes encuestados. La mayoría de los pacientes del estudio cuentan con estudios de preparatoria o bachiller (n=16)

Se observó con los resultados de la encuesta que 50% de los pacientes se sentían “siempre” con las medidas de cuidado humanizado descritas en la encuesta realizada. El promedio de percepción de cuidado humanizado para los 30 pacientes encuestados fue de 3.97 sobre una máxima de 4 puntos, lo que equivale a un 99.25 en porcentaje. Por lo que podríamos aseverar que la manera en que los servicios de enfermería ejercen su trabajo es altamente profesional. Los días de estancia intrahospitalarios oscilaron entre 2 y 11 días, con un promedio de 4.43 días, se realizó la prueba de correlación de Spearman para verificar si existe una relación entre los días de estancia intrahospitalaria y la percepción de cuidado humanizado.



**Figura 4.** Promedio de cada paciente en la encuesta sobre cuidado humanizado. El promedio general de todos los pacientes fue de 3.97 sobre 4 puntos



**Figura 5. Correlación del puntaje en el cuidado humanizado de la encuesta realizada y los días de estancia intrahospitalaria. Se encontró correlación negativa y casi nula entre las variables ( $r=-0.20$ , IC95%  $-0.53$  a  $0.17$ ), tampoco fue estadísticamente significativa ( $p=0.27$ )**

Los resultados no mostraron una correlación entre las variables de días de estancia intrahospitalaria y la percepción del cuidado humanizado.

## DISCUSIÓN

Los resultados mostraron que la percepción de los pacientes es altamente satisfactoria en la cuestión del cuidado humanizado que ejerce el servicio de enfermería en las diferentes áreas del Centro Médico Naval lo cual coincide con el trabajo presentado por Hernández (17) pero diferentes a lo que presentado por González (18) y casi totalmente contrarios al trabajo de Espinoza (19). Aunque algunos estudios muestran que, con una mejor calidad y empatía con los pacientes hospitalizados, estos tienen una tendencia a permanecer menos días de hospitalización y una mejoría clínica con mayor velocidad esto no es medible realmente en este estudio porque no encontramos calificaciones realmente negativas. En vista de ese resultado podríamos recomendar aplicar el cuestionario a pacientes que manifiesten una queja sobre el servicio de cuidados de enfermería, pero esto conlleva a la necesidad de que, en primera, dicha queja exista y en segunda, que es este paciente este de acuerdo a dar su opinión, por lo que podría llegar a ser complicado conseguir dichos datos.

## CONCLUSIÓN

La percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado fue altamente satisfactoria en todos los pacientes encuestados en el Centro Médico Naval. No se encontró una relación estadísticamente significativa entre los días de estancia intrahospitalaria y los cuidados humanizados del paciente.

## REFERENCES

Akin S, Erdogan S. The Turkish version of the Newcastle Satisfaction with Nursing Care Scale used on medical and surgical patients. *Journal of Clinical Nursing*. 2007; 16(4):646–53. DOI: 10.1111/j.1365-2702.2006.01583.x

Bautista Rodríguez LM, Arias Velandia MF, Carreño Leiva ZO. Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo

emocional. *Revista CUIDARTE*. 2016;7(2):1297. DOI: 10.15649/cuidarte.v7i2.330

Espinoza L, Huerta K, Pantoja J, Velásquez W, Cubas D, Ramos A. El cuidado humanizado y la percepción del paciente. [Internet]. [acceso enero 15 de 2016]; 2010. Disponible en [http://www.uap.edu.pe/investigaciones/Esp/Revista\\_13\\_Esp\\_05.pdf](http://www.uap.edu.pe/investigaciones/Esp/Revista_13_Esp_05.pdf)

Fu Y. The Application and Practice of Humanistic Care in the Emergency Department. *Journal of Nursing*. 2015;4(3):25. DOI: 10.18686/jn.v4i3.9

Gausvik C, Lautar A, Miller L, Pallerla H, Schlaudecker J. Structured nursing communication on interdisciplinary acute care teams improves perceptions of safety, efficiency, understanding of care plan and teamwork as well as job satisfaction. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*. 2015;8:33–7. DOI: 10.2147/JMDH.S72623

González G, Oviedo H, Bedoya L, Benavides G, Dalmero N, Vergara C. Cuidado humanizado de enfermería percibido por familiares de pacientes pediátricos, usuarios del Hospital Universitario Fernando Troconis de Santa Marta. *Desarrollo Humano, Memorias*, [Internet]. [acceso febrero 1 de 2016]; 2013; 11(20): 31-39.

González-Hernández OJ. Validez y confiabilidad del instrumento “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería 3a versión”. *Aquichan*, 2015; 15(3): 381-392.

He J, Hu D-Y, Liu Y-L, Wu L-F, Liu L. Study of the effect of humanistic nursing care model wards in Children Caring Ward School on the nurses' caring ability. *Chinese Nursing Research*. Elsevier Ltd; 2016;3(1):45–7. DOI: 10.1016/j.cnre.2016.04.001

Herrera-Zuleta IA, Bautista-Perdomo LA, López-Reina MJ, Ordoñez-Correa MI, Rojas-Rivera JJ, Suarez-Riascos H, et al. Percepciones de las gestantes en torno al cuidado humanizado por enfermería. *Revista Ciencia y Cuidado*. 2016;13(2):58. DOI: 10.22463/17949831.763

Investigación CDE. Validez de contenido y validez facial del instrumento Percepción de comportamientos de cuidado humanizado. *Avenferm*. 2008;26(2):71–9.

Khademi M, Mohammadi E, Vanaki Z. A grounded theory of humanistic nursing in acute care work environments. *Nursing Ethics*. 2017;24(8):908–21. DOI: 10.1177/0969733016638140

Kurgant P, Tronchin DMR, Melleiro MM. A construção de indicadores de qualidade para a avaliação de recursos humanos nos serviços de enfermagem: Pressupostos teóricos. *ACTA Paulista de Enfermagem*. 2006;19(1):88–91. DOI: 10.1590/s0103-21002006000100014

Meng R. Discussion on Humanistic Nursing Education based on Healthy China Strategy. 2019;342(Ielss):235–9. DOI: 10.2991/ielss-19.2019.46

Oliva AC. Estrategia de salud de la unión Europea: Salud pública para las personas europeas. *Revista Española de Salud Pública*. 2008;82(3):273–81. DOI: 10.1590/s1135-57272008000300004

Romero-García M, de la Cueva-Ariza L, Jover-Sancho C, Delgado-Hito P, Acosta-Mejuto B, Sola-Ribo M, et al. La percepción del paciente crítico sobre los cuidados enfermeros: una aproximación al concepto de satisfacción. *Enfermería Intensiva*. 2013;24(2):51–62. DOI: 10.1016/j.enfi.2012.09.003

Savitz LA, Jones CB, Bernard S. Quality Indicators Sensitivity to Nurse Staffing in Acute Care Settings. *Advances in Patient Safety: From Research to Implementation (Volume 4: Programs, Tools, and Products)* [En ligne]. 2005;

Disponible: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21250026>

Segura Granados KI, Miranda García CM, Guillén Cadena DM. Percepción del cuidado de Enfermería en el paciente adulto. *Revista CuidArte*. 2015;3(5):26. DOI: 10.22201/fesi.23958979e.2014.3.5.69091

Tapia CI, Hernández GR. Perception of nursing students and teachers regarding the relevance of the clinical evaluation rubric | Percepción de los estudiantes y docentes de enfermería

con respecto a la pertinencia de la rúbrica de evaluación clínica. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*. 2018;32(4):131–42.

Urra Eugenia M, Jana Alejandra A, García Marcela V. Some essential aspects of Jean Watson thought and her transpersonal caring theory. *Ciencia y Enfermería*. 2011;17(3):11–22. DOI: 10.4067/S0717-95532011000300002

\*\*\*\*\*