

PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL SERVICIO HUMANIZADO EN SALUD DE LA SOCIEDAD MEDICA CLÍNICA MAICAO- LA GUAJIRA

Nombres y apellidos
Yeison Gabriel Cueto Martínez
Lesli Vanessa González Montes
Zuleyma Machado Paba

Código estudiantil:
COD. 2022216149460
COD. 2014195120
COD. 2022216149164

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:
ESPECIALISTA EN GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN SALUD

Tutor(es):
Dra. Edna Elizabeth Aldana Rivera

RESUMEN

La humanización de los servicios de salud ha ganado relevancia debido a problemas detectados en instituciones de salud, afectando la calidad de vida de los pacientes. Es un imperativo ético según el Ministerio de Salud y Protección Social en Colombia. La Sociedad Médica Clínica Maicao en La Guajira destaca por sus estándares de calidad, tecnología y reconocimiento nacional. La humanización implica atender no solo las necesidades físicas, sino también las espirituales, emocionales, sociales e intelectuales de los pacientes. El planteamiento del problema destaca el temor de los pacientes a recibir un servicio deficiente y la importancia de la humanización en la atención médica. La calidad y humanización en salud se consideran fundamentales para la satisfacción de los usuarios. La falta de conocimiento sobre la percepción de un servicio humanizado puede llevar a asignar recursos a acciones irrelevantes. La investigación se centra en la percepción de los usuarios sobre la

calidad humana en la Sociedad Médica Clínica Maicao durante la hospitalización. Los objetivos incluyen valorar la percepción de los pacientes, identificar fortalezas y debilidades del personal de salud, y proponer estrategias de mejora. La justificación destaca los problemas estructurales en el sistema de salud colombiano y la necesidad de mejorar la calidad mediante la humanización. La ausencia de evaluación de la calidad humana puede llevar a asignar recursos de manera ineficiente. La investigación proporcionará información específica para desarrollar estrategias de mejora. El estado del arte aborda la humanización en salud, la percepción de los usuarios y el marco jurídico en Colombia. La investigación busca contribuir conceptualmente a estas variables. En el contexto de la atención en salud, la humanización emerge como un elemento crucial para mejorar la calidad del servicio. Se destaca la necesidad de mejorar la preparación ética y académica de los profesionales, los tipos de contratación, la supervisión y la administración de recursos. Autores como Castro y Correa resaltan la importancia de que los profesionales de la salud sirvan al prójimo con amor, ética y valores, mientras que Carlosama et al. enfatizan la atención humanizada basada en empatía, comunicación y respeto a los derechos y preferencias del paciente. En cuanto a la percepción de los usuarios, estudios identifican que aspectos como la amabilidad, empatía, respeto y diligencia del personal son fundamentales para una atención humanizada. Se señala la importancia de evaluar la satisfacción del cliente más allá de encuestas, incluyendo mecanismos que capturen sus necesidades directas. En Colombia, el Ministerio de Salud promueve la humanización a través del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud. La Constitución establece la salud como servicio público, otorgando al Estado la responsabilidad de garantizarla. A pesar de los lineamientos, se observa una desviación hacia intereses económicos en lugar de priorizar la calidad de vida de los ciudadanos. El estudio metodológico se basa en una monografía con enfoque documental y recolección de datos mixta. Los resultados muestran altos niveles de satisfacción de los pacientes, aunque se identifican áreas de mejora, como la puntualidad en la entrega de comidas y la calidad de la atención de algunas auxiliares de enfermería. Los análisis mensuales revelan tendencias positivas en la satisfacción de los usuarios, pero señalan áreas específicas de mejora, como la calidad de las comidas y la higiene en habitaciones. Se destaca la importancia de la comunicación efectiva de deberes y derechos de los pacientes, así como de mantener altos estándares de higiene y limpieza. En las conclusiones, se resalta la satisfacción general de los usuarios, pero se identifica una debilidad en la calidad de las comidas. La fortaleza del personal médico radica en brindar información clara sobre el diagnóstico, generando confianza. Se propone un plan de mejora que incluye capacitación continua, un ambiente propicio, fomento de interacción personalizada y monitoreo constante.

Las recomendaciones se centran en promover una cultura humanizada, obtener la opinión de los clientes a través de distintos canales, y estrategias específicas como capacitación continua, ambiente armonioso, interacción personalizada, monitoreo constante y promoción de un entorno acogedor. Estas propuestas buscan mejorar la satisfacción del paciente y fortalecer la calidad del servicio de salud.

Palabras clave: Percepción de los usuarios, Servicio humanizado en salud, Atención médica integral, Plan de mejoramiento.

ABSTRACT

The humanization of health services has gained relevance due to problems detected in health institutions, affecting the quality of life of patients. It is an ethical imperative according to the Ministry of Health and Social Protection in Colombia. The Maicao Clinical Medical Society in La Guajira stands out for its quality standards, technology and national recognition. Humanization involves addressing not only the physical needs, but also the spiritual, emotional, social and intellectual needs of patients. The problem statement highlights patients' fear of receiving poor service and the importance of humanization in healthcare. Quality and humanization in health are considered fundamental for user satisfaction. The lack of knowledge about the perception of a humanized service can lead to allocating resources to irrelevant actions. The research focuses on the users' perception of human quality at the Maicao Clinical Medical Society during hospitalization. The objectives include assessing patient perception, identifying strengths and weaknesses of health personnel, and proposing improvement strategies. The justification highlights the structural problems in the Colombian health system and the need to improve quality through humanization. The absence of evaluation of human quality can lead to allocating resources inefficiently. The research will provide specific information to develop improvement strategies. The state of the art addresses humanization in health, user perception and the legal framework in Colombia. The research seeks to contribute conceptually to these variables. In the context of health care, humanization emerges as a crucial element to improve service quality. The need to improve the ethical and academic preparation of professionals, types of hiring, supervision and resource management is highlighted. Authors such as Castro and Correa highlight the importance of health professionals serving others with love, ethics and values, while Carlosama et al. They emphasize humanized care based on empathy, communication and respect for the patient's rights and preferences. Regarding user perception, studies identify that aspects such as kindness, empathy, respect and diligence of the staff are fundamental for humanized care. The importance of evaluating customer satisfaction beyond surveys is noted, including mechanisms that capture their direct needs. In Colombia, the Ministry of Health promotes humanization through the National Health Quality Improvement Plan. The Constitution establishes health as a public service, granting the State the responsibility of guaranteeing it. Despite the guidelines, a deviation is observed towards economic interests instead of prioritizing the quality of life of citizens. The methodological study is based on a monograph with a documentary approach and mixed data collection. The results show high levels of patient satisfaction, although areas for improvement are identified, such as punctuality in the delivery of meals and the quality of care from some nursing assistants. Monthly analyzes reveal positive trends in user satisfaction, but point to specific areas for improvement, such

as food quality and room hygiene. The importance of effective communication of patients' duties and rights is highlighted, as well as maintaining high standards of hygiene and cleanliness. In the conclusions, the general satisfaction of the users is highlighted, but a weakness is identified in the quality of the meals. The strength of medical staff lies in providing clear information about the diagnosis, generating trust. An improvement plan is proposed that includes continuous training, a conducive environment, promotion of personalized interaction and constant monitoring.

The recommendations focus on promoting a humanized culture, obtaining customer feedback through different channels, and specific strategies such as continuous training, harmonious environment, personalized interaction, constant monitoring, and promoting a welcoming environment. These proposals seek to improve patient satisfaction and strengthen the quality of health services.

Key Words: User perception, Humanized health service, Comprehensive medical care, Improvement plan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arboleda, D., Guzmán, M., & Escobar, M. (2020). *Humanización de la atención*

hospitalaria en Colombia: Revisión sistemática de la literatura. Obtenido de

Fundación Universitaria del Área Andina.:

<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/4353/M%C3%B3nica%20Milena%20Escobar%20Arias%2C%20Maricell%20Guzm%C3%A1n%20Garc%C3%ADa%2C%20M%C3%B3nica%20Milena%20Escobar%20Arias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barceló, P., & Romero, A. &. (2019). *Diseño de un instrumento para medir la*

humanización en los servicios de salud, valorando la percepción de los pacientes de un prestador de apoyo diagnóstico. (U. S. Arboleda, Ed.) Recuperado el 19 de 11

de 2023, de Escuela de Postgrados:

[https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1664/Dise%C3%](https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1664/Dise%C3%91o%20de%20un%20instrumento%20para%20medir%20la%20humanizaci%C3%B3n%20en%20los%20servicios%20de%20salud%2C%20valorando%20la%20percepci%C3%B3n%20de%20los%20pacientes%20de%20un%20prestador%20de%20apoyo%20diagn%C3%B3stico.pdf)

Bloque de un instrumento para medir la humanización

en los servicios de salud.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Est.* Recuperado el 18 de noviembre de 2023, de Universitaria San Ignacio de Loyola, Lima, Perú:

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>

Carlosama DM, V. N.-G. (21 de junio de 2019). *Universidad de la Sabana.*

doi:<https://doi.org/10.5294/pebi.2019.23.2.6>

Clínica Maicao, S. (2023). *En el ranking de los mejores centros de salud del país y número uno en La Guajira.* Obtenido de Sociedad médica clínica Maicao La Guajira:

<https://clinicamaicao.com/clinica-maicao-en-el-ranking-de-los-mejores-centros-de-salud-del-pais-y-numero-uno-en-la-guajira-2/>

Constitución política, d. C. (1991). *Corte Constitucional.* Obtenido de Constitución Política de Colombia:

<https://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf>

Correa, M. L. (2016). La humanización en los servicios de salud: un asunto de cuidado.

Revista Cuidarte, 1(7), 1229. Obtenido de

<https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/300/487>

Gobierno de Navarra, E. (2018). *Estrategias de humanización del sistema sanitario público de Navarra*. Obtenido de Departamento de Salud:

https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/684B6D5D-02FA-465D-9F1C-EC60CE963B0C/430016/estrategia_de_humanizacion_del_sistema_sanitario_p.pdf

Minsalud. (2014). *Disposiciones para la operatividad del sistema Único de Acreditación en Salud*. Obtenido de Resolución 2082 del 2014:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resolucion-2082-de-2014.pdf>

Minsalud. (2018). *Instituto Nacional de cancerología*. Obtenido de Ministerio de Salud y Protección Social:

<https://www.cancer.gov.co/PoliticasyPoliticadeHumanizacion.pdf>

Minsalud. (2020). *Plan Nacional de Mejoramiento de calidad en salud*. Obtenido de Plan Estratégico 2016-2021:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Plan-nacional-de-mejoramiento-calidad.pdf>

Olortegui Inca, J. M. (2017). *Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*. Obtenido de Universidad César Vallejo:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14320/Olortegui_IJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Mundial de la Salud, O. (2019). *Global Patient Safety Action Plan*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/teams/integrated-health-services/patient-safety/policy/global-patient-safety-action-plan>

Organización panamericana de la salud, O. (2022). *La atención humanizada de salud*.

Obtenido de Oportunidades para fortalecer la respuesta a las violencias de género y los procesos de resiliencia en las mujeres migrantes:

<https://www.paho.org/es/noticias/24-11-2022-atencion-humanizada-salud-oportunidades-para-fortalecer-respuesta-violencias>

Oxean. (2020). *Grupo Oxean*. Obtenido de La felicidad hace la productividad:

<https://grupooxean.com/2020/02/19/la-felicidad-hace-la-productividad/>

Quiala, M. (2013). Enfermería, formación en valores. *Bioética*, 1(1), 20-25. Obtenido de

<http://www.cbioetica.org/revista/131/131-2025.pdf>

Romero Massa, E., Contreras Méndez, I. M., & Moncada Serrano, A. (2016). Relación

entre cuidado humanizado por enfermería con la hospitalización de pacientes. *Hacia la promoción de salud*, 21(1), 26-36. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/3091/309146733003.pdf>

Rueda Castro, L., Gubert, I. C., Duro, E. A., Cudeiro, P., Sotomayor, M. A., Benites

Estupiñan, E. M., . . . Sorokin, P. (2018). Humanizar la medicina: un desafío conceptual y actitudinal. *Iberoam Bioet*, 8. doi:10.14422/rib.i08.y2018.002.

UNICEF. (2018). *Fondo de las Naciones unidas para la infancia*. Obtenido de

Metodología para la observación de los procesos de atención y humanización en los

servicios maternos y neonatal en el marco de la mejora continua de la calidad

República Dominicana:

<https://www.unicef.org/dominicanrepublic/media/1086/file/Publicaci%C3%B3n%20%7C%20Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20Observaci%C3%B3n%20de%20los%20Procesos%20de%20Atenci%C3%B3n%20y%20Humanizaci%C3%B3n%20en%20los%20Servicios%20Materno.pdf>