

Percepción del cliente externo respecto a la cultura de humanización en el servicio de urgencias pediátricas: un estudio comparativo entre la ESE Hospital Jorge Cristo Sahium y la corporación Hospital Infantil Concejo de Medellín

Marisol Carrero Nuñez

CC: 60445259

Código estudiantil: 2020120520767

Correo: m_carrero@unisimon.edu.co

Cesar Augusto Blanco Cáceres

CC:1092155744

Código estudiantil: 2020120519773

Correo: c_blanco@unisimon.edu.co

Trabajo de Investigación como requisito para optar al título de **Magíster en Auditoría y Sistemas de Calidad en Servicios de Salud**

Tutor:

Dr. John Edward Cruz Molina

Resumen

En el escenario de la salud es necesario abordar el tema de la humanización, puesto que en Colombia existen brechas en los servicios que no permiten una percepción adecuada frente a una atención humanizada, por lo cual se deben hacer esfuerzos importantes centrados en la persona, familia y comunidad para generar una alta calidad. Por ende, en el transcurso de la investigación, se resaltan según el nivel de relevancia de las búsquedas en revistas indexadas, antecedentes internacionales como: Polo et al. (2017),Peru, Jara (2018),Chile, Ramírez et al. (2018),Chile, Calero (2020), España, Díaz et al. (2020),México, Alonso (2021), España, antecedentes nacionales como: Ávila (2017), Bejarano (2017), Rubio (2019), investigaciones realizadas en universidades de Bogotá y Cali Colombia, antecedente regional

como: Martínez y Delgado (2017), los patios Norte de Santander, por medio de lo cual se pretende a dar cumplimiento a los objetivos:

Determinar percepción de cliente externo respecto a la cultura de humanización en el servicio de urgencias pediátricas de la ESE Hospital Jorge Cristo Sahium y la Corporación Hospital infantil concejo de Medellín.

- Conocer los elementos de la percepción del cliente externo en torno a la cultura de humanización presente en el proceso del servicio de urgencias prestado en las instituciones contexto de estudio.
- Identificar el nivel de asociación entre los lineamientos institucionales que favorezcan la cultura de humanización del servicio de urgencias, prestado en ambas instituciones.
- Plantear acciones para fortalecer la cultura de humanización que favorezca percepción del cliente externo en el proceso de atención de los servicios de urgencias. (Plantear estrategia picnics que dan vida).

Por lo cual, este estudio comparativo nos permitió conocer la percepción del cliente externo con relación a la atención basada en una cultura de humanización recibida en las instituciones contexto de estudio, a través de la aplicación de dos instrumentos para la recolección de datos (Encuesta – Entrevista semiestructurada), la entrevista dirigida a la alta gerencia (gerente, sub gerente y líder de calidad) previa prueba piloto y validación de expertos, la encuesta piloto validada por medio del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach con un resultado del 0.972% y posteriormente encuesta definitiva con resultado de 0.976% Alfa Cronbach, así como la validación de expertos, dirigida a familiares y/o cuidadores de los usuarios, principalmente si se tiene en cuenta que se está abarcando poblaciones con diferentes arraigos culturales, necesidades, estratos sociales y acceso a los servicios, a pesar de estar en el mismo territorio nacional. En el desarrollo del proyecto de investigación, la humanización en el servicio de urgencias pediátricas, cobra mayor importancia, ya que se aborda a un grupo poblacional de especial protección, niñas, niños y adolescentes, quienes por su corta edad están en estado de indefensión y dependencia de sus familias o cuidadores y personal de salud, es por ello que la humanización es el eje central para garantizar la atención integral al usuario y su familia, en el marco de los lineamientos normativos articulados con los principios y los valores humanos.

La percepción del cliente externo en este estudio comparativo, teniendo en cuenta la asociación de los lineamientos normativos que favorecen la cultura de humanización en las instituciones, aportó información útil para el desarrollo del proyecto investigativo, evidenciándose que el usuario percibe una atención recibida basada en trato digno, respetuoso, cordialidad e inclusivo, lo cual genera seguridad y satisfacción.

En este proyecto de investigación se hace un relato sobre la cultura, la humanización, la prestación de servicios de salud, lineamientos normativos, estimulando la adherencia a la cultura de humanización, mostrando sus características y beneficios, así como bases conceptuales. Finalmente se presentan resultados de las metodologías utilizadas donde el impacto de la cultura de humanización percibida por los usuarios y sus familiares en los servicios de urgencias pediátricas en las instituciones contexto de estudio es positivo, con una favorabilidad del 74% en la ESE Hospital Jorge Cristo Sahium de Villa del Rosario, frente a una favorabilidad del 81% en la Corporación Hospital Consejo de Medellín a nivel general de las 200 encuestas realizadas en cada institución para un total de 400 encuestas realizadas, resaltando que a nivel institucional existe compromiso por generar un cambio en la cultura de humanización, transformándose y adaptándose a las necesidades de sus usuarios.

En conclusión, la asociación de los lineamientos normativos, el compromiso de las instituciones, el trabajo en equipo, la promoción de la cultura de humanización, la generación de experiencias exitosas que generen satisfacción en el cliente externo e interno y la percepción del cliente externo en este estudio comparativo aportó información útil para el desarrollo del proyecto investigativo, evidenciándose que el usuario percibe por medio de la atención recibida trato digno, respeto, felicidad, satisfacción, cordialidad e inclusión, lo que incita a la adherencia de la cultura de humanización en las instituciones objeto de estudio, en pro de alcanzar la excelencia en la prestación de los servicios.

Palabras clave: Cultura, Humanización, percepción, calidad, empatía.

ABSTRACT

In this health scenario is necessary to tackle the topic of humanization, because in Colombia exists gaps in the services that don't allow an appropriate perception in front of an humanized attention, therefore efforts must be made focused on the person, family and community to generate a high quality. Therefore, in the course of the investigation, is emphasize according to the searches' relevance level in indexed magazines, international antecedents such as: polo et al.(2017), Peru, jara (2018), chile, Ramirez et al. (2018), chile, (2020), Spain, Diaz et al.(2020), Mexico, Alonso (2021), Spain, nacional antecedents such as: Ávila (2017), Bejarano (2017), Rubio (2019), investigations carried out in the Universities of Bogota and Cali Colombia, regional antecedents such as: Martínez y Delgado (2017), the Patios North of Santander, through which it pretend to comply with the objectives

Determine external client's perception regarding the culture of humanization in the pediatric emergency service of the ESE hospital Jorge Cristo Sahium and the Corporation Hospital Children's Council of Medellin

- Know the elements of the perception of the external client about the culture of humanization present in the emergency service process provided in the institutions study context.
- Identify the level of association between the institutional lineament that favor the culture of humanization of the emergency service provided in both institutions
- Outline actions for strengthen the culture of humanization that benefit the perception of the external client in the attention process of the urgencies services.(outline strategy picnics that gives life).

So this comparative studio will allow us to know how the external client perceive the attention provided in the institutions study context, through the application of two study resources for the data recollection(Survey-Semistructured interview), the interview aimed at the senior management (senior,sub senior and quality leader) previous to the pilot test and the experts validation, the pilot survey validated trough the reliability coefficient Cronbach's Alfa with a result of 0.972% and subsenquently definitive survey with the result of 0.976% Cronbach's Alfa, just as the experts validation, aimed at familiars and/or carers users, principally if we take into account that we are including popopations with different cultural ties, needs, social classes, and access to the services, despite of being in the same national territory. In the development of the research project, the humanization in the pediatric emergency service, is more important because it tackles a population group of special protection, girls, boys and teenagers, who due to their young age are in a state of defenselessness and dependence on their families or carers and health personnel, that's why the humanization is the main point to guarantee the integral attention to the user and their family, in the framework of the normative lineaments articulated with the human principles and values.

The perception of the external client in this comparative study, taking into account the asociation of the normative lineaments that favor the culture of humanization in the institutions, contributed useful information for the development of the investigative project, evidencing that the user percibes an attention received based in dignified treat, respectful, cordiality and inclusion, therefore generates security and satisfaction.

In the present investigation project an approaching to the culture is made, the humanization, the health service benefits, normative lineaments, encouraging the adherence to the culture of humanization, showing its characteristics and benefits, just like the conceptual bases. Finally results are presented of the methodologies used where the impact of the culture of humanization perceived by the users and

their families in the pediatric emergency service in the institutions study context is positive, with a favorability of 74% in the Jorge Cristo Sahium ESE Hospital from Villa del Rosario, front a favorability of 81% hospital corporation council of medellin at a general level of the 200 surveys carried out in each institution for a total of 400 surveys carried out remarking that in an institutional level exists a commitment for generate a change in the culture of humanization, becoming and adapting to the needs of its users.

In conclusión, the normative lineaments association, the institutions' commitment, the teamwork, the promotion of the culture of humanization, the generation of success ful experiences that produces satisfaction in the external and internal client and the perception of the external client in this comparative study contributed useful information for the development of the investigative project, evidencing that the user percibes an attention received based in dignified treat, respectful, cordiality and inclusion, which incites the culture of humanization in the intitutions study project, looking to reach the excellence in the provision of services.

Keywords: Culture, humanization, perception, quality, empathy

REFERENCIAS

1. Altuna, B. (2018). Empatía y moralidad: las dimensiones psicológicas y filosóficas de una relación compleja. *Revista De Filosofía*, 43(2), 245-262. Disponible en: <https://doi.org/10.5209/RESF.62029>
2. Alonso, L. (1994). Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales. Madrid: Síntesis. Disponible en : http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf
3. Alonso-Nates, Rosa. (2021). Humanización y conocimiento: pilares de enfermería. *Enfermería Nefrológica*, 24(1), 7-10. Epub 26 de abril de 2021. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.37551/s2254-28842021001>
4. Arias, F. (2006). El proyecto de investigaciones. Guía para la elaboración. Tercera Edición. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela
5. Ambit, (2020), Definición y diferencias de KPI y métricas. Disponible en: <https://www.ambit-bst.com/blog/definici%C3%B3n-y-diferencias-de-kpi-y-m%C3%A9tricas>
6. Ávila, J. (2017). La deshumanización en medicina. Desde la formación al ejercicio profesional. Iatreia 11 de abril de 2017 VOL. 30 NÚM. 2 Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-07932017000200216&script=sci_abstract&tlng=es

7. Bejarano Chamorro J (2017), La Atención humanizada en una IPS de la ciudad de Cali: Percepción desde los diferentes actores institucionales. Disponible en: <http://vitela.iaverianacali.edu.co/handle/11522/8706>
8. Bermejo-Higuera JC. Humanización en salud. Ejes de la acreditación. [Online]; 2012 [Consultado octubre 2021] Disponible en: <http://www.acreditacionensalud.org.co/seguridad.php?IdSub=190&IdCat=84>
9. Calero Martín de Villodres, Paloma. (2020). Humanización de la medicina. *Index de Enfermería*, 29(3), 188. Epub 25 de enero de 2021. Recuperado en 16 de noviembre de 2021, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000200023&lng=es&tlng=es.
10. Carrada, B. (2001). La cultura organizacional en los sistemas de salud. ¿Por qué estudiar la cultura? Disponible en: Rev Med IMSS 2002; 40 (3): 203-211, <https://www.mediagraphic.com/pdfs/imss/im-2002/im023e.pdf>
11. Congreso de la República de Colombia. (2015) Ley estatutaria 1751 16 de febrero 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Normatividad Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf>
12. Congreso de la República de Colombia (1991), Constitución política de Colombia- de los principios fundamentales. Disponible en: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Constitucion-Politica-Colombia-1991.pdf>
13. Congreso de la República de Colombia (1993), Ley 100 de 1993, Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-100-de-1993.pdf>
14. Congreso de la República de Colombia. (2018) Ley 1878 de enero 2018: Modificación de algunos artículos de la Ley 1098 de 2006. Congreso de la República de Colombia. Disponible en: <https://bit.ly/3eftlnZ>
15. Congreso de la República de Colombia. (2006) Ley 1098 del 2006 código de la infancia y la adolescencia. Última actualización: 31 de diciembre de 2020 - Diario Oficial 51544 de 31 de diciembre de 2020. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1098_2006.html
16. Congreso de la República de Colombia (2015), Ley estatutaria en salud 1751/16 febrero 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Normatividad Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf>
17. Defensoría del pueblo (17/02/2020) Informe “Garantía de derecho a la salud en los servicios de urgencias” 17 febrero 2020, disponible en: <https://consultorsalud.com>

18. Díaz-Oviedo, Aracely, Martínez-Licona, Francisco, & Hernández Terrazas, Luz Esperanza. (2020). Intervención socioeducativa para la práctica de enfermería uso del indicador trato digno. *Sanus*, 5(15), 00004. Epub 17 de febrero de 2021 Disponible en: <https://doi.org/10.36789/sanus.vi15.184>.
19. Edwin.C.(2015), Sinergia, Consultado: 20 de octubre de 2021 Disponible en: <https://www.significados.com/sinergia/>
20. González de Dios, Javier, Bermejo Sánchez, Eva, & García Alix, Alfredo. (2019). Enfermedades raras y Pediatría: una amistad de cine a través de las películas. *Pediatría Atención Primaria*, 21(83), e151-e171. Epub 09 de diciembre de 2019. Recuperado en 16 de noviembre de 2021, Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-76322019000300023&lng=es&tlng=es.
21. Hasen. N. F. (2012). Interculturalidad en salud: Competencias en prácticas de salud con población indígena. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532012000300003&script=sci_arttext&tlng=en
22. Hermosilla Avila A, Mendoza Llanos R, Contreras S (2016). Instrumento para valoración del cuidado humanizado brindado por profesionales de enfermería a personas hospitalizadas. Cuidado humanizado brindado por profesionales de enfermería a personas hospitalizadas. **Index Enferm**, Granada, 2016. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000300011#t1
23. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1998). Metodología de la Investigación: México: McGraw-Hill.
24. Higueta, L. (2021), Guía práctica de derecho constitucional y administración pública. Disponible en: <https://www.editorialdike.com/images/pdf/GUIALN21PAG.pdf>
25. HOSPITAL INFANTIL CONCEJO DE MEDELLÍN 2020-2023 (Agudelo, 2020-2023) Plan de Desarrollo Institucional. Disponible: <https://hospinfantilm.org/wp-content/uploads/2020/04/PDI-2020-2023.pdf>.
26. Hospital Jorge Cristo Sahium Municipio de Villa del Rosario (2017). "Por lo cual adopta la política de humanización de servicio de la E.S.E. Hospital Jorge Cristo Sahium de Villa del Rosario". Disponible en: <https://esehjcs.gov.co/web/assets/doc/politica-humanizacion.pdf>
27. IBARRA MENDOZA, T, GONZALEZ, J (2006), Competencia Cultural: Una forma humanizada de ofrecer Cuidados de Enfermería, Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1132-12962006000300010
28. Ibarra et al. (2017). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia, disponible en: [file:///C:/Users/toshiba/Downloads/instrumento%204%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/toshiba/Downloads/instrumento%204%20(1).pdf)

29. INCONTEC/Dirección de acreditación en salud (2016) **Ejes de la acreditación Humanización de la atención. Disponible en:** <https://acreditacionensalud.org.co/humanizacion-de-la-atencion/>
30. INCONTEC (2016). Humanización en la acreditación en salud. Disponible en: <https://www.acreditacionensalud.org.co/wp-content/uploads/2020/07/Humanizaci%C3%B3n%20y%20Acreditaci%C3%B3n%20en%20Salud.pdf>
31. Jara Concha, (2018) Indicadores de cuidado humanizado de enfermería en hospitales de la Región del Bio Bío, Chile. Disponible en: editorial [Universidad de Concepción. Facultad de Enfermería](http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/3546) <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/3546>
32. Julián Pérez Porto y Ana Gardey. Publicado: 2016. Actualizado: 2021. Definicion.de: Disponible en: Definición de biopsicosocial (<https://definicion.de/biopsicosocial/>)
33. Kenner, C.; y T. Hickey, eds. (2008): *Multilingual Europe: Diversity and Learning*. Trentham Books, Reino Unido. Disponible en: <https://diccionario.cear-euskadi.org/multiculturalidad/>
34. Martínez Castro L, (2017), ¿Que es el trige en urgencias y para que sirve? , consultado Octubre 2021. Disponible en: <https://imagenglobal.org/wp-content/uploads/2017/10/Motu-Cordis-21-BLOG-3.pdf>
35. Martínez Jaimes B, Delgado Palacios K (2017), Propuesta documental del sistema de gestión de calidad en la E.S.E Hospital de los Patios – Norte de Santander basados en la NTCGP 1000 versión 2009. Disponible en: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11474/proyecto%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
36. Médicos pediatras (2013), Incumbencias y competencias. Disponible en <https://www.sap.org.ar/docs/profesionales/CEP/Pediatr%C3%ADa.pdf>
37. Mendoza F, Alfonso. (2017). La relación médico paciente: consideraciones bioéticas. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 63(4), 555-564. Recuperado en 11 de diciembre de 2021, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-51322017000400007&lng=es&tlng=es.
38. Ministerio de Salud Y Protección Social (2006), decreto 1011 de 2006, Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf
39. Ministerio de Salud y Protección Social. (2016) Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (PNMCS). Plan Estratégico 2016-2021. Ministerio de Salud y Protección Social. Disponible en: <https://bit.ly/3kUYRZP>
40. Ministerio de Salud y Protección Social (2016), Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud. Disponible en:

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

41. Ministerio de la protección social. (2009), Garantizar la funcionalidad de los procedimientos de consentimiento informado. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/1/Garantizar%20la%20funcionalidad%20de%20los%20procedimientos%20de%20consentimiento%20informado.pdf>
42. Monje, C. (2011), Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa. Guía didáctica. Neiva: Universidad Sur colombiana
43. Neves et al. (2018). El impacto del proceso de hospitalización para el acompañante familiar del paciente crítico crónico internado em unidad de cuidado intermedio. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/ean/a/J8c759Q7bqntF6VfbbtxrQr/?lang=en>
44. Norma Técnica colombiana NTC -ISO9001.Sistemas de gestión de la calidad. Disponible en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>
45. Sandín, M. (2003). Investigación cualitativa en educación. Fundamentos y tradiciones. Madrid: McGRAW-Hill/Interamericana de España, S.A.U.
46. Semana (31 de octubre 2018) Salud, ¿Qué pasa con la calidad del sistema de salud en Colombia? 31/10/2018 Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Disponible en: <https://www.semana.com/pais/articulo/cual-es-el-problema-del-sistema-de-salud-colombiano/263731/>
47. Palella, S. y Martins, F. (2010), Metodología de la investigación cuantitativa Caracas, Fedupel
48. Pérez et al. (2021). La toma de decisiones como habilidad profesional en la formación de especialistas en pediatría. *Conrado*, 17(78), 104-112. Epub 02 de febrero de 2021. Recuperado en 11 de diciembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000100104&lng=es&tlng=es.
49. Polo-Campos, F (2017). Esc. Anna Nery vol.21 no.2 Rio de Janeiro 2017 Epub Apr27, 2017, Informe de experiencia cuidado humanizado como política pública. el caso peruano. Disponible en: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-81452017000200701
50. Programa de Apoyo a la Reforma de Salud - PARS Ministerio de la Protección Social – MPS (2008), Calidad en salud en Colombia. Proyecto Evaluación y ajuste de los procesos, estrategias y organismos encargados de la operación del Sistema de garantía de calidad para las instituciones de prestación de servicios (1999 - 2001). Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/calidad-salud-colombia.pdf>
51. Rubio, S. P. (2019). La humanización de la atención en salud: apropiación y puesta en práctica de los principales modelos institucionales propuestos en

- el Hospital Universitario de la Fundación Santa Fe de Bogotá. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10554/41767>.
52. Ramírez, Muriel, Navarro, Sandra, Clavería, Cristián, Molina, Yerko, & Cox, Alfonso. (2018). Estresores parentales en Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos. *Revista chilena de pediatría*, 89(2), 182-189. Epub 06 de abril de 2018. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/s0370-41062018000100185>
 53. Salud Colombia (2002), Mediante el Decreto 2309 del 15 de octubre del 2002, Nueva Reglamentación sobre Sistema de Garantía de Calidad. Disponible en: <http://www.saludcolombia.com/actual/salud67/noticia67.htm>
 54. Villar A, Manuel. (2011). Factores determinantes de la salud: Importancia de la prevención. *Acta Médica Peruana*, 28(4), 237-241. Recuperado en 11 de diciembre de 2021, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172011000400011&lng=es&tlng=es.