## IDENTIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LA HUMANIZACIÓN Y CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN BOGOTÁ COLOMBIA.

### MAYRA ALEJANDRA SANCHEZ BOLIVAR

### **FERNANDO ORTIZ CARDENAS**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA 2017



## IDENTIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LA HUMANIZACIÓN Y CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN BOGOTÁ COLOMBIA.

# IDENTIFYING STRATEGIES FOR THE HUMANIZATION AND QUALITY IN PROVIDING HEALTH CARE SERVICES IN BOGOTA, COLOMBIA

Mayra Alejandra, Sánchez Bolívar Ingeniero Industrial, Analista de Calidad, Bogotá, Colombia, aleja.szb@gmail.com

#### RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue identificar estrategias basadas en la humanización en salud, que permitan sensibilizar el personal médico y asistencial, para lograr una atención integral. Mediante un diseño de tipo exploratorio, de tipo cuantitativo, con el fin de tener la percepción de los pacientes y sus familias en cuanto a la calidad del servicio y el modelo de atención.

Palabras claves: Humanización, Calidad, Modelo de Servicio, Estrategias.

#### **ABSTRACT**

The objective of this research was to identify strategies based on the humanization of health care that allows the medical and nursing staff to be sensitized and achieve comprehensive care.

Through an exploratory and measurable design type, in order to comprehend the perception of patients and their families regarding the quality of service and care model.

**keywords:** Humanization, Quality, Service Model, Strategies.

### INTRODUCCIÓN

La humanización en la atención en salud, constituye un pilar fundamental para la calidad brindada a los pacientes durante su estadía en un hospital. Tanto las organizaciones, como los profesionales en salud son conscientes que es imposible desconocer la evolución de la ciencia y el desarrollo de nuevas tecnologías en los servicios de salud y el impacto positivo que estos han generado sobre la calidad de vida del ser humano, sin embargo a medida que estos ha ocurrido se ha debilitado la dimensión humana en los procesos de atención, es decir se ha deshumanizado progresivamente la atención y ha agudizado una problemática actual en sistema de salud.

En la actualidad, el comportamiento y la actuación de algunos profesionales de salud, podría decirse que están carentes de afecto hacia el prójimo, aunque no sólo enfermería, sino también los otros profesionales del equipo de salud, tanto es así que en las instituciones públicas y privadas, los casos éticos legales son numerosas, las demandas por falta de atención oportuna y eficaz, que ponen en una balanza de opiniones colectivas el desmejorado ejercicio en sus funciones [1], por consiguiente se debe tomar conciencia de la importancia y el impacto que generan la atención humanizada al paciente y su familia, dado que desde el ingreso hasta el egreso de la institución el paciente debe percibir un trato agradable, cálido, amable y afianzando una relación médico- paciente basada en una ayuda profesional que le permite una atención integral basada en calidad.

Es decir, que cuando se hace referencia a humanizar es enfocarse no sólo en la enfermedad sino en la persona que está a su cuidado y permitir que los sentimientos hacia los demás se vean reflejados en la atención a los pacientes. Es lo mejor que se puede dar, un cuidado ideal, excelente, que sólo el enfermero puede hacer [2], se refiere a un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen a la conducta de las personas y que están definidas en el ámbito de la salud y que logran sensibilizar al personal médico y asistencial, para generar un cultura humanizada que permita diseñar políticas, programas y lineamientos que contribuyan a realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad del paciente.

Las instituciones prestadoras de salud, se cuestionan ¿Cómo lograr que los servicios de salud sean humanizados?, y a este interrogante surgen varias soluciones, inicialmente se habla de factores que pueden influir positivamente en la atención de una paciente, como lo es la importancia para el ser humano de ser tratado no como aquel que tiene una enfermedad sino como él ser que siente más allá del dolor o patología que lo hace vulnerable , sentir un trato digno sin temor a expresar una mala atención y una inconformidad recibida hace que deje de una lado las principales falencias como la demora, la falta de especialistas, la fallas en la entrega de resultados pasen a un segundo plano, debido a que si el servicio es humanizado y veraz genera satisfacción y calidad en los usuarios.

Analizando la problemática actual para el paciente y su familia la percepción de un servicio deshumanizado se caracteriza por un trato indiferente, hostil o déspota, definido por una estigmatización e identificación de los pacientes por la patología, número de la cama o historia clínica, con la entrega de medicamentos que no combaten la enfermedad o la compra de su propio bolsillo o así mimos se encuentran fuera la cobertura del plan, impidiendo el acceso a un servicio digno, es notorio que el paciente no es tratado como un ser humano sino como una máquina, de ahí que es de vital importancia contar con profesionales integrales que respondan a las necesidades de los pacientes tanto física, emocional, intelectual, ética, moral y socialmente. En la asistencia en salud, el llamado es hacia su humanización y a ofrecer servicios de mayor calidad. El concepto de calidad en salud se debe enmarcar en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional,

uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción, impacto final que tiene en la salud [3].sin embargo la calidad en la prestación en servicios de salud se reduce a realizar procedimientos y procesos como cualquier otro servicio.

En relación con lo anterior la calidad de la atención en salud se fundamenta en preservar la vida y el bienestar del ser humano garantizando el mejor estado de salud posible que permita garantizar el cubrimiento de todos los factores que influyan en la misma. Bajo esta primicia se puede llegar a diseñar estrategias basadas en el cumplimiento de estándares, implementación de procesos de alta calidad, unir esfuerzos en logros de certificaciones y acreditaciones que permiten un continuo mejoramiento para la atención a los pacientes y sus familias garantizando satisfacción y un servicio único e integral.

En particular las entidades prestadoras de servicios de salud están trabajado arduamente en servicios humanizados, que permitan integrar la satisfacción de los pacientes desde el momento del ingreso hasta el egreso y post egreso. Por consiguiente, la intención no es sólo la de conocer el nombre de la persona que te atiende, sino recuperar la relación entre profesional y el usuario, crear una base de confianza y una conexión humana en algunos casos olvidada en el ámbito hospitalario por la dureza de las condiciones de trabajo.

Motivo por el cual, se identifican estrategias mediante un modelo de servicio de atención para la humanización y calidad en la prestación de los servicios de salud en Bogotá. De esta manera, se generan estrategias de cultura organizacional que soporten a un servicio de salud humanizado, mediante un diseño de tipo exploratorio, de tipo cuantitativo, con el fin de tener la percepción de los pacientes y sus familias en cuanto a la calidad del servicio.

La metodología utilizada está basada inicialmente en una revisión bibliográfica, de la cual se toma como base los factores que permiten una atención humanizada en salud, continuando con el diseño de estrategias para lograr vincular el todo personal médico y asistencial a la relación con el paciente y su familia, logrando un trato humanizado; lo cual permite definir políticas y diferentes lineamientos que formen una cultura organizacional. Con el fin de cuantificar la percepción de los usuarios frente a la calidad y satisfacción de los pacientes y sus familias en los servicios de salud.

### 1. MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se realizó entre los meses de julio y octubre de 2016. La metodología utilizada está basada inicialmente en una revisión bibliográfica, de la cual se toma como base los factores que permiten una

atención humanizada en salud, continuando con el diseño de estrategias para lograr afianzar el trato humano en el personal asistencial brindando una relación de paciente médico, con un trato caído, amable y único lo cual permite definir políticas y diferentes lineamientos que generen

una cultura organizacional, finalmente se realizó la aplicación de una encuesta donde la muestra es de 191 pacientes y sus familias donde se les evaluó la percepción de los pacientes frente a cada una de las etapas de atención del servicio desde el ingreso hasta el egreso, con el objetivo de verificar y analizar los resultados obtenidos permitiendo generar oportunidades de mejora que lleven a un continuo monitoreo de la satisfacción y calidad de los servicios prestados en salud.

#### 1.1 DIAGNOSTICO.

Las entidades prestadoras de salud incurrido en actualmente han atención a los usuarios desde todos los aspectos, hasta tal punto que atentan con la dignidad del ser humano, siendo este el principal motivo para que los medios de comunicación evidencien la insatisfacción de los pacientes y diariamente se busque una solución para hacer de estas organizaciones prestadoras de servicios de salud brinde una atención más humanizada. Es por este motivo que es de suma importancia analizar qué factores pueden influir en un servicio humano y que a través de ellos se generen estrategias permitan que generar calidad en la atención en salud, garantizado realizar un seguimiento y control a través de mediciones que garanticen que la percepción de los pacientes es satisfactoria

## 2. FACTORES INFLUYENTES EN LA HUMANIZACIÓN Y CALIDAD EN SALUD

La atención humanizada en las entidades prestadoras de salud, hace referencia al abordaje integral del ser

interactúan humano. donde las dimensiones biológica, psicológica y conductual [4] del mismo que influyen en la calidad de vida del hombre. Es por esta razón que surge la primicia de humanizar al personal de salud, orientándolo hacia el servicio por el considerándolo enfermo globalidad, de misma manera se busca ofrecer una asistencia integral con calidez v competencia que responda a todas las dimensiones física. emocional, social, y espiritual de las personas. En la actualidad observamos que es cotidiano que los usuarios refieran servicios con baja oportunidad en la atención, demoras e insatisfacción de todo tipo, desde que ingresan hasta que egresa de la institución el paciente se ve afectado por la deshumanización en el servicio ofrecido, ocasionalmente se observa cómo deben recurrir a trucos, artimañas para ser atendidos dejando como conclusión que no se refleja respeto hacía sus derechos y su dignidad lo cual, la percepción de un mal servicio es evidente, que genera negativas que hacen experiencias concluir que estar en un estado de enfermedad sea la peor situación por la que atraviesa un ser humano.

En base a lo anterior, el estado de salud para un ser humano es primordial y debe caracterizarse por transmitir confianza y tranquilidad al paciente, con el fin de llegar a sentirse acompañado y con una atención integral, para dar más claridad al tema es importante citar los factores que influyen en la prestación de un servicio de salud humanizado.

Inicialmente se debe tener en cuenta que las personas atendidas identifican la calidad de los servicios a través de su propia experiencia humana, su expectativa es recibir un trato adecuado digno y humano, el leguaje con el cual se dirige al paciente, la comunicación verbal y no verbal, el ponerse en los zapatos del paciente y su familia, es un factor que ayuda a disminuir la ansiedad, el temor, la desesperanza, la aflicción, el estrés ,todas estas acciones permiten satisfacer las necesidades reales y potenciales del paciente, centrando toda la atención en aquello que genere bienestar.

Se debe tener en cuenta la diferencia de los usuarios, debido a que su patología es distinta, en este punto de se debe tener en cuenta la edad, si es una persona con alguna discapacidad física o cognitiva, si es un adulto mayor, para de esta misma manera poder personalizar la atención y hacerlo sentir único; así mismo, cuando se pretende ofrecer una atención personalizada se da a conocer al paciente claramente que se diferencia de otras personas que padezcan la misma enfermedad en el tratamiento, coinciden en que los

# 3. ESTRATEGIAS PARA LA ATENCIÓN EN SALUD HUMANIZADA

La atención humanizada garantiza un modelo de servicio de calidad, basado en un trato amable, respetuoso, cálido y seguro al paciente y su familia que involucre cada uno а de los colaboradores, con el fin de fortalecer relaciones pacientes médico durante el proceso de atención. Así mismo lo que se quiere lograr es el fortalecimiento de diferentes atributos de servicio: amabilidad, oportunidad, orientación e información, confort. seguridad, respeto (Ver Tabla 1), como

síntomas puede ser los mismos pero el tratamiento es totalmente distinto y sin lugar a duda generar un beneficio disto a cualquier paciente, es proponer ese apoyo humano que garantiza que está bajo un profesional que lo entiende, lo escucha y le brindara la mejor atención para que su recuperación sea satisfactoria.

Por otra parte el mantener una comunicación contaste con el paciente y su familia, que sea un lenguaje sencillo y compresible, que permita cuestionar acerca de las inquietudes que puedan surgir de su tratamiento o patología, es generar un ambiente de confianza y respeto que logra unificar la relación paciente –medico.

Al padecer una enfermedad, el paciente debe conocer claramente que alternativas tiene para su salud, y así mismo el medico de comunicar salidas, contradicciones, posibles riesgos por los cueles se vea afectado o beneficiado

guías de conducta en la atención al paciente contribuyan la que conformación instauración de е elementos para la transformación cultural en el talento humano que garanticen experiencias memorables durante el proceso de atención.

Tabla1. Atributos de Servicio Humanizado.

## ATRIBUTOS DE SERVICIO HUMANIZADO

**AMABILIDAD:** Brindar una atención cortés, cálida y empática al paciente v su familia.

**OPORTUNIDAD:** Posibilidad que tienen los pacientes de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

## INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN: Brindar información clara y precisa.

**CONFORT:** Garantizar bienestar y ambientes restauradores que apoyan en la recuperación del paciente y su familia.

**CONFIDENCIALIDAD:** Cumplir con el derecho a la reserva e intimidad en la información del paciente.

**RESPETO:** Tratar de manera digna y única a todas las personas de las diversas comunidades en las se ofrezcan servicios, incluyendo pacientes, familias y grupos de interés.

**SEGURIDAD:** Trabajar para que los servicios sean seguros, disminuyendo al máximo el riesgo de lesiones de los pacientes.

Fuente: Elaboración propia, 2016

Cabe anotar que es de suma importancia contar con ciertas habilidades y aptitudes para servir al paciente, Ver Tabla 2.

#### 3.1. ESTRATÉGIAS

3.1.2.Construyendo experiencias memorables: hace referencia al desarrollo e interiorización por parte de todo el personal de médico y asistencial de estrategias que permitan una atención amable,

Imagen1. Habilidades y Aptitudes



Fuente: Elaboración propia, 2016

Lo que se pretende con estas estrategias es la realización de una sensibilización, socialización, capacitación y apropiación de un modelo de servicio humanizado, donde el talento humano, debe generar satisfacción y fidelización por parte del paciente, su familia, acompañantes, que logre establecer o diseñar una política de humanización para todos los empleados, prestadores de servicio, proveedores y grupos de interés que estén directamente relacionados con la organización.

empática y respetuosa para comprender las necesidades del paciente y su familia como un ser integral, buscando construir experiencias memorables que generen fidelización, que el ser humano sea llamado por su nombre, como muy bien lo dice "el primer"

acto de tratamiento de la enfermedad es dar la mano y una muestra de cariño al paciente " que genere aquella experiencia de confianza en el usuario , servicio que haga de los pacientes únicos y que recuerden su paso por las entidades de salud como una experiencia memorable .

A través de está primer estrategia se busca generar comportamientos en todo el personal de la organización que permitan acciones tales como: presentarse y saludar al paciente, preguntarle el nombre, la ocupación, llamarlo por el nombre, proporcionarle comodidad física y privacidad, respetar la individualidad mantenerlo informado al paciente y su familia, proteger los derechos del paciente, solicitar el consentimiento informado para los procedimientos, reforzar positivamente el cuidado y elogiar los alcanzados y dar apoyo emocional con el fin de garantizar un atención humanizada que genere calidad de vida al paciente y su familia lo cual nos permite:

La atención digna y respetuosa desarrolla acciones que permiten el ejercicio de los principios y valores, respetando y promoviendo con los derechos y deberes de los pacientes.

Servicio humano de calidad, el cual promueve la implementación y desarrollo de la competencia del servicio humanizado en los colaboradores, a través de la selección, formación y capacitación desarrollo y evolución de los mismos.

Ambientes cómodos y seguros, están encaminados a desarrollar las acciones que garanticen ambientes seguros, cómodos y acogedores para los pacientes y sus familias y los colaboradores, para poder de alguna manera generar un modelo de gestión del servicio. Ver imagen 2

Imagen 2, Modelo de gestión humanizado.



Fuente: Elaboración propia, 2016

# 3.1.2 Brindando orientación, e información:

En esta segunda estrategia lo que se pretende es facilitar el acceso a la información y orientación а través de un lenguaje claro У sencillo, de acuerdo а los requerimientos que el paciente y su familia manifiesten, garantizando la confidencialidad durante el proceso de atención. Los pacientes valoran más los aspectos del cuidado que tienen relación con la comunicación, el afecto y la atención que se le presta dentro de las instituciones hospitalarias, es decir un cuidado humanizado y transpersonal [5]

# 3.1.3 Generando ambientes restauradores

Reducir los agentes generadores de estrés ambiental (como Ruido, ventilación, higiene, iluminación), complementado con esfuerzos por diseños confortables, agradables y de fácil control, que contribuyan a la tranquilidad emocional de pacientes y familiares y con ello faciliten el proceso de recuperación.

# 3.1.4. Ofreciendo acompañamiento y proximidad

Construir У promover acciones encaminadas en el acompañamiento de pacientes y su familia, en condiciones de vulnerabilidad. violencia. acompañamiento espiritual У emocional, así como el acompañamiento al paciente en su fase terminal y acompañamiento a la familia en duelo. Así como acompañamiento a los colaboradores. El médico al escuchar al paciente al entender sus temores y expectativas, puede explicar de forma más asertiva lo que está sucediendo y cuál será su esfuerzo para mejorarlo [6] y lograr una atención humanizada que a través de programas de buen trato dar a conocer 4. PERPCECIÓN DE USUARIOS **PARA** LA HUMANIZACIÓN

Para analizar la percepción de los usuarios se tomó una muestra de 196 pacientes de diferentes servicios, tales como urgencias, radiología, salas de cirugía, terapias, hospitalización, Laboratorio entre otras, las preguntas realizadas están abarcado todo el ciclo de atención del paciente, desde que ingresa hasta que egresa.

CALIDAD EN SERVICIOS SALUD.

los derechos, brindar apoyo emocional permite dar al paciente un mejor servicio.

La medicina contemporánea, caracterizada por una creciente especialización, progreso tecnológico e incremento de costos, ha llevado a que el enfermo esté hoy mejor atendido en lo especializado y técnico, pero menos acompañado y comprendido en su realidad personal por parte del médico. La relación médico-paciente clásica, basada en mayor confianza comprensión de parte del médico del significado de la enfermedad, ha dado paso a una relación más impersonal contractual ٧ [7]. Generando barreras de proximidad con el paciente, el aporte del acompañamiento a un enfermo, da a conocer al personal de salud como es el entorno del paciente y como el mismo asume su enfermedad por esta razón es que es de tan suma importancia saber quién es el paciente más allá de la patología que se pueda llegar a tener.

Desde esta perspectiva, la atención Médica de calidad sería aquella que maximizara los beneficios y minimizara los riesgos y los costes[8]. Lo cual hace necesario medir y analizar un sistema de calidad.

Se evaluaron las siguientes etapas dentro de la encuesta:

Acceso, registros de ingreso, derechos y deberes, ejecución del tratamiento. Salida y seguimiento, seguridad del paciente y evaluación de post egreso. (Ver anexo)

Lo cual permite identificar como atreves de las preguntas claves para la humanización son:

¿Cuándo le han atendido, le han llamado por su nombre? 84% los pacientes responden positivamente a la está pregunta, se puede evidenciar que es importante identificar al paciente y hacerlo sentir único.

Le informaron sobre su proceso de admisión y le orientaron acerca de los pasos para su atención y tratamiento, en cuanto a estancia, atención y documentación para su ingreso? 90% la mayoría de usuarios mencionan que importante están informado para no tener que tener más tramitología y de alguna manera tener demoras en su atención y que indirectamente se vean afectados los tiempos de atención.

Le han brindado información sobre tiempos máximos de espera? 67% Está medición es baja con respecto a la muestra se muestra bastante inconformismo por no conocer cuánto puede demorar un procedimiento y así mismo se ve afectado el usuario porque debe sobre pasar tiempos con los que no contaba.

### 4. RESULTADOS Y ANALISIS

El personal que lo ha atendido se Han identificado con su nombre y cargo? 61% mencionan que es importante conocer quien los atiende para en el momento que tengan algún inconveniente o asi mismo una felicitación puedan comunicarlo y de la misma manera genera un lazo de empatía.

Le han informado acerca de sus derechos y deberes?. 58% los pacientes comunican que están información es muy escasa y que por más que es decreto de ley muchas entidades obvio este requisito.

Siente que han mantenido la confidencialidad de la información durante su atención en la Institución? 96% para el paciente el mantener confidencialidad hace parte del respeto que deben tener los médicos frente a la situación del paciente de salud.

Siente que le han tratado con amabilidad? 94% entre los encuestados mencionan que se evidencia un personal comprometido y que lo ha atendido con amabilidad, generando un ambiente restaurador

Todas las preguntas planteadas están encaminadas a medir la humanización y calidad en servicios de salud y se puede evidenciar que los factores identificados y las estrategias planteadas, proponen un modelo de servicio basado en humanización.

Los resultados obtenidos después plantear los factores que influyen en la atención humanizada, generar estrategias para humanizar y medir la perfección de los pacientes frente a la humanización es la siguiente:

En la identificación de factores para la atención humanizada se logró observar que los factores, influyentes para la prestación de servicios de salud, que permiten generar parámetros para establecer estrategias para abordar cada uno de ellos.

A través de las 4 estrategias planteadas se dimensionan las los tres ejes fundamentales para la atención en salud como lo son el paciente y su familia, el

#### 5. CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos se puede concluir que para el paciente y su familia, los factores identificados son parte primordial de la atención el realizar acciones que permitan satisfacer las necesidades de paciente generan respuesta positivas para el estado de salud del paciente, el sensibilizar al personal asistencial y hacerlo reflexionar frente a que el paciente no solo se identifica por su patología hace que se brinde un servicio de alta calidad y humanizado basado en modelo de servicio que afiance las relaciones con del paciente con el médico y el diagnostico dado siempre sea el más favorable para el enfermo, por consiguiente es de suma importancia establece derechos deberes, brindar un trato con dignidad y respeto, mantener una comunicación, empatía, ponerse en los zapatos del la información paciente, brindar necesaria y fortalecer cotidianamente

involucramiento que debe tener el personal de salud y finalmente la estructura organizacional que es quien establece una cultura de servicio humanizado.

Finalmente la perfección de los usuarios permite afianzar los factores las estrategias mencionadas anteriormente, debido a que las preguntas seleccionadas están totalmente dirigías a los factores que influyen en un servicio humanizado y si por otro parte las estrategias el medio por el cual se logra generar un modelo de servicio basado en humanización que permita satisfacer a los pacientes.

la relación con los usuarios y sus familias.

Las estrategias identificadas garantizan un satisfacción del paciente frente al generar experiencias memorables a través de hacer que el paciente sea único da valor agregado, el brindarle toda la información para su tratamiento, riesgos, beneficios, que comprenda y tenga el derecho a preguntar y sentir confianza. El sentirse acompañado que no es el único que padece esa enfermedad que tiene grupos de apoyo acompañamiento espiritual para asumir y superar su enfermedad el paciente y su familia, y por último el generar ambientes restauradores que den la garantía de estar como en su propia al paciente alivio casa genera tranquilidad y una recuperación pronta y con un mejor bienestar.

La percepción de los usuarios es una característica de cualquier modelo de servicio puesto que ayuda a identificar criterios y características en muchas ocasiones no contemplados, así mismo también permite evidenciar si las estrategias dentro del modelo organizacional son las indicadas y si la información que se quiere transmitir es la correcta, está medición permitió conocer si los factores propuestos y las estrategias están encaminadas a generar humanización y calidad en la atención de salud

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1]Reyes, V. Humanización del cuidado de Enfermería. Un reto de la Gerencia de Enfermería.
- [2] Hernández, Y. M., Ibarra, R. C., Prieto, D. M., Pinto, D. P., & Rodríguez, Y. S. (2009). Significado del cuidado humanizado en egresadas de la facultad de enfermería. Repertorio de medicina y cirugía, 18(4), 246.
- [3] Massip Pérez, C., Ortiz Reyes, R. M., Llantá Abreu, M. D. C., Peña Fortes, M.,

- & Infante Ochoa, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, *34*(4), 0-0.
- [4] Hernández, P. A. H., Ramírez, M. A. C., & Sánchez, D. C. (2008). Humanizar los contextos de salud, cuestión de liderazgo. *Investigación y educación en enfermería*, 26(2), 218-225.
- [5] Arango Dávila, C. A., & Floyd Aldana, M. (2013). Humanización en Salud. *Carta de la salud; 211*.
- [6] Ortiz, A., Beca, J. P., Salas, S. P., Browne, F., & Salas, C. (2008). Acompañamiento del enfermo: Una experiencia de aprendizaje sobre el significado de la enfermedad. *Revista médica de Chile*, 136(3), 304-309.
- [7] Brunner, J. J. (2003). La educación al encuentro de las nuevas tecnologías. Las nuevas tecnologías y el futuro de la educación, 15-68.
- [8] Varo, J. (1995). La calidad de la atención médica. *Med Clin (Barc)*, 104, 538-40.