

FACULTAD DE MEDICINA  
UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ

# TRABAJO FIN DE MÁSTER

**Título: Humanización de los cuidados en la consulta programada en Atención Primaria**

**Alumno: Collados Sánchez, Juana María**

**Tutor: González, Juan de Dios**

**Master Universitario de Investigación en Atención Primaria  
Curso: 2018-2019**



## ÍNDICE

<i>RESUMEN</i> .....	3
<i>ABSTRACT</i> .....	3
<i>PREGUNTA PICO</i> .....	4
<i>ANTEDECENTES Y ESTADO ACTUAL DEL TEMA</i> .....	5
<i>JUSTIFICACIÓN</i> .....	7
<i>HIPÓTESIS</i> .....	10
<i>OBJETIVOS</i> .....	10
-Generales:.....	10
-Específicos: .....	10
<i>MATERIAL Y MÉTODOS</i> .....	11
<i>APLICABILIDAD A LA PRÁCTICA CLÍNICA</i> .....	13
<i>CRONOGRAMA</i> .....	15
<i>BIBLIOGRAFÍA</i> .....	16



## RESUMEN

La humanización de los cuidados en las consultas programadas de enfermería, es un tema que actualmente se encuentra en conflicto debido a la lucha entre la adecuada realización de las actividades enfermeras y una atención humana que históricamente ha ido ligada a la profesión enfermera.

**Objetivo:** Humanizar los cuidados en Atención Primaria identificando actitudes y comportamientos, describiendo factores, errores y problemas para tomar conciencia de la importancia de humanizar los cuidados.

**Material y Método:**

Se realiza una revisión bibliográfica de artículos actuales junto con experiencias reales. **Aplicabilidad a la práctica clínica:** Los artículos encontrados hablan de la humanización de los cuidados en varios servicios sanitarios, pero no concretamente en Atención Primaria, por lo que se necesita un estudio más exhaustivo, obteniendo datos reales.

**Palabras clave:** Enfermería en Salud Comunitaria, Humanización de la atención.

## ABSTRACT

The humanization of nursing care in scheduled nursing consultations is an issue that is currently in conflict due to the struggle between the proper implementation of nursing activities and a human attention that has historically been linked to the nursing profession. **Objective:** Humanize care in Primary Care identifying attitudes and behaviors, describing factors, errors and problems to become aware of the importance of humanizing care. **Material and Method:** A literature review of current articles is carried out along with real experiences. **Applicability to clinical practice:** The articles found speak of the humanization of care in several health services, but not specifically in Primary Care, so a more exhaustive study is needed, obtaining real data.

**Key words:** Community health nursing, Humanization of assistance



## PREGUNTA PICO

Humanización de los cuidados en la consulta programada de enfermería en Atención Primaria.

*¿Están los cuidados humanizados, en las consultas programadas de enfermería de Atención Primaria?*

### PICO

P: Pacientes que acuden a la consulta de enfermería, la mayor parte son pacientes con patologías crónicas.

I: Dar una adecuada atención, aumentando los minutos de atención a cada paciente para que se traten como personas, y no como números, atención a demanda

C: Atención automática y general frente a una atención a demanda.

O: Mejora en la atención de cada paciente y obtener mejores resultados autocontrol de salud

<b>Pacientes</b>	<b>Intervención</b>	<b>Comparación</b>	<b>Resultados</b>
Pacientes crónicos	Mayor tiempo de atención	Atención programada frente a atención a demanda	Mejora en la atención y obtención de mejores resultados



## ANTECEDENTES Y ESTADO ACTUAL DEL TEMA

La atención humanizada se podría definir como la interacción entre los conocimientos de la ciencia y los valores del ser humano, para poder establecer una asistencia de calidad centrada en el individuo<sup>1</sup>

La humanización de los cuidados en Atención Primaria, es un tema del que resulta paradójico hablar, debido a que el trabajo de enfermería es por vocación, la enfermería y la relación humana van ligadas, y son conceptos que no dicen nada de manera individual.

Se trabaja con personas, sanas o enfermas, y sus familiares. Lo más valorado es el trato, la manera de dirigirse a los pacientes, en muchos casos, se valora mucho más que el tipo de técnica que se haga.

La Atención Primaria es uno de los ámbitos donde se realiza educación y promoción de la salud, prevención de la enfermedad, ligado a técnicas de enfermería, curas, administración de tratamientos, etc. Todo ello conlleva un tiempo de dedicación por paciente, y es donde se puede observar y estudiar la humanización de los cuidados por parte de los profesionales.

¿Por qué humanizar los cuidados? En los últimos años, los cuidados se han centrado más en las técnicas, sin prestar atención a las personas, y sin dedicarles más de tiempo a los pacientes, hemos hecho de la enfermería una profesión por trabajo y no la profesión humana que siempre ha sido. Posiblemente derivado de la crisis que sufrió nuestro país y que la sanidad se vio afectada, reduciendo el personal de enfermería en los diferentes servicios, no cubriendo vacaciones o bajas, e incluso cerrando las consultas de programada de los centros de salud. Los profesionales que trabajaron en ese momento, vivieron un reajuste en el trabajo, derivando en una sobrecarga en las consultas de demanda, un aumento en el cupo de pacientes y aumento en la asistencia a domicilios. El desenlace fue, una enfermería menos humana y más tecnológica.



Actualmente, el tema de la humanización de los cuidados está más a la orden del día, muchos de los estudios revisados, se centran en otros servicios sanitarios, UCI, urgencias, plantas de hospitalización... pero todavía no se ha investigado suficiente en Atención Primaria, siendo un servicio sanitario muy importante, ya que, según el Sociedad Español de Medicina Interna 2019 (SEMI), el 80% de los pacientes atendidos en las consultas son pacientes crónicos y el 60% de los ingresos hospitalarios pertenecen a enfermedades crónicas.



## JUSTIFICACIÓN

El motivo del trabajo fin de máster, ha sido la observación de la labor de la enfermería en los últimos años, desde la última crisis económica sufrida en España, hizo que el trabajo de enfermería se sobrecargara, aumentara la ratio de pacientes por enfermero/a, y por lo tanto, el tiempo de dedicación a cada uno de ellos sea menor.

La humanización de los cuidados, está presente en las escuelas o tendencias de las teóricas más importantes de la Enfermería, como; Nightingale, Henderson, Orem, Levine, Watson, Travelbee, Kérouac, y un sin fin de teóricas. No hablaron de la humanización de los cuidados como tal, pero sí citaron cómo llevar a cabo actuaciones que nos recordaba que trabajamos con personas, seres racionales y nos adelantaba, que el acto de cuidar es una acción humanista.

Por ejemplo; la teórica *Joyce Travelbee*<sup>2</sup>, desarrolló un modelo de relaciones entre los seres humanos, donde propuso que el objetivo de la enfermería es ayudar a la persona, familia o comunidad a prevenir o afrontar las experiencias de la enfermedad y el sufrimiento y, si es necesario, a encontrar un significado para estas experiencias. Y su síntesis exclusiva de las ideas diferenció su trabajo en cuanto a la relación humana terapéutica entre la enfermera y el paciente.

Debido a la sobrecarga de trabajo en los centros de salud, el trabajo de enfermería se ha enfocado más a la realización de técnicas, procedimientos, cuidados relacionados con la enfermedad e informatizar todos los procesos realizados, pasando a un segundo plano la humanización de los cuidados, algo que es intrínseco de la profesión y que tendría que estar presente en todo momento. La enfermería es una profesión que está en continuo contacto con las personas, en todos los aspectos, con una atención integral, biopsicosocial, y una amplia actuación en el campo de Atención Primaria, esto se relaciona con la definición de Enfermera Comunitaria; aquella disciplina que desarrolla la enfermería mediante la aplicación integral de los cuidados, en el continuum



salud-enfermedad, fundamentalmente al individuo, la familia y la comunidad, adquieran habilidades, hábitos y conductas que fomenten su autocuidado<sup>3</sup>.

La humanización de los cuidados en atención primaria, como en cualquier servicio, es muy importante, por no decir primordial, la relación entre el profesional y el paciente, en donde ésta relación lleva implícita la asertividad, la empatía, la comunicación, verbal y no verbal, junto con el tiempo de dedicación a cada uno de nuestros pacientes.

Según la profesora Victoria Camps, enumeraba una serie de virtudes que los profesionales sanitarios deben adquirir para llevar a cabo una práctica clínica más humana; benevolencia, respeto, cuidado, sinceridad, amabilidad, justicia, compasión, integridad, olvido de uno mismo (self-effacement) y prudencia<sup>4</sup>. Unido a las leyes de enfermería<sup>5</sup> que son:

- La enfermería no es únicamente para cuidar enfermos en instituciones hospitalarias.
- El ejercicio de la profesión tiene entre sus fines promover la vida y prevenir la enfermedad.
- Las funciones del profesional se pueden dar en ámbitos diversos como sitios de recreación, sitios de trabajo, lugares de estudio.
- El cuidado se da no sólo a sujetos individuales, sino a familias y comunidades.
- El profesional tiene que tener en cuenta para su desempeño, el entorno y el ambiente físico y social que influye en el bienestar.
- Los principios de la práctica profesional se pueden dar en toda su profundidad al ejercer el cuidado con las comunidades.

Relacionado con la humanización de los cuidados, un aspecto importante de nombrar, es la relación de los profesionales de enfermería y los pacientes. Todos los contras citados hasta ahora, se hacen más o menos graves, si la relación en la consulta programada es activa o reactiva, es decir,





dependiendo del clima emocional de la consulta. El clima emocional viene determinado por cada encuentro que tiene el profesional con el paciente, se produce una interacción estratégica tres bandas y a doble vía, entre el estado emocional del paciente, el medio en el que se desarrolla la entrevista y el estado emocional del propio profesional en la que se establece una doble dirección de influencias<sup>6</sup>.





## HIPÓTESIS

¿Se considera necesario un cambio en la organización de las consultas de programada, para una mejor atención a los pacientes?

## OBJETIVOS

### **-Generales:**

-Humanizar los cuidados en Atención Primaria.

### **-Específicos:**

-Identificar que actitudes y comportamientos creen los profesionales que deben de proporcionar al paciente para realizar un cuidado humano.

-Describir los factores, errores y problemas más frecuentes que se dan en la atención al paciente en atención Primaria.

-Tomar conciencia por parte de los profesionales de enfermería, de la importancia de la humanización de los cuidados.

## MATERIAL Y MÉTODOS

Se trata de una revisión bibliográfica, de artículos publicados por revistas y bases de datos científico-sanitarias, y libros de enfermería relacionados con los cuidados. La bibliografía consultada pertenece a Scielo, Pubmed, Medline, ScienceDirect, Cuidarte, Dialnet, etc., revisados desde el año 2015 hasta la actualidad, de índole cualitativo.

También se recogen experiencias profesionales de enfermería, relacionados con el servicio de consulta programada en diferentes centros de salud de la Región de Murcia. Esta metodología no es ajena a las experiencias cotidianas y, por tanto, no están recogidas en publicaciones, son casos compartidos de manera informal y se ha reflejado, debido a la fiabilidad, y por ser vivencias en primera persona.

Las publicaciones serán seleccionadas a través de las palabras clave, Enfermería en Salud Comunitaria, Humanización de la atención, consultadas en DeCS. A partir de aquí, los artículos seleccionados se reducen, dando comienzo la lectura exhaustiva y meticulosa de cada uno de los artículos encontrados.

Con esta revisión literaria nos acercamos al tema que estamos tratando y es en sí, el primer paso para la investigación, ya que nos ayuda a identificar todo lo que se ha investigado sobre el tema y todo lo que queda por investigar. La revisión bibliográfica también incluye una exploración de la metodología utilizada para poder responder la pregunta de investigación, y aporta una fundamentación que muestra la idoneidad de los enfoques metodológicos y diseños de investigación utilizados, así como de las técnicas y procedimientos que se utilizan para recopilar datos. Por lo tanto, el objetivo de la revisión bibliográfica es hacer uso de estudios anteriores de manera ordenada, precisa y analítica, señalando similitudes y distancias de los diferentes estudios<sup>7</sup>.

Destacar que la mayoría de la bibliografía obtenida es de países latinoamericanos, a nivel nacional la bibliografía es muy escasa, pero con



tendencia positiva a la publicación de artículos relacionados con la humanización de los cuidados en las consultas programadas de enfermería.





## APLICABILIDAD A LA PRÁCTICA CLÍNICA

En primer lugar resaltamos que la propuesta elegida para la elaboración del trabajo fin de máster, no tiene gran cantidad de bibliografía para revisar, por lo que, se observa que sería necesario un estudio de campo mediante, ratios, encuestas y entrevistas para conseguir datos fiables.

El contacto con el paciente se ve alterado debido a la tecnología, la pantalla del ordenador, se considera una barrera para que haya una comunicación bastante fluida con los pacientes. Es una era, en la que la tecnificación de los procesos ha generado diversos beneficios, pero nos distancia de los pacientes degenerando en una deshumanización de los cuidados<sup>8</sup>.

Destacar lo descrito en esta bibliografía, que señala la humanización de la enfermería, para la consecución de una comunicación plenamente humana entre enfermera y paciente requiere tiempo, incluye información, comunicación, comprensión y trato digno; al contrario que para algunos profesionales que el desempeño laboral podría significar la realización de procedimientos, sin importar lo que siente o necesita el paciente<sup>9</sup>.

El personal que ejerce su profesión en los diferentes centros de salud de la Región de Murcia, relatan sobre las experiencias vividas, que uno de los motivos y que consideran el que mayor peso tiene, es la sobrecarga de trabajo, trabajando con ratios mayores y todo ello deriva en que se reduce el tiempo en la atención individual y se pasa a ser consultas de demanda, en vez de programadas.

La consecuencia de llevar un control de los pacientes a demanda es que el paciente es controlado por los diferentes profesionales de enfermería, y aunque trabajen por protocolos y haya un sistema informatizado para su control, no llegan a conocer al paciente como en una consulta programada, y el paciente tampoco tiene una disciplina porque cada vez es valorado por un profesional de enfermería.



Todos los artículos encontrados hablan de la humanización de los cuidados por parte de enfermería, sea en el área que sea, se considera una parte primordial, tanto en artículos que se realizan encuestas como en revisiones bibliográficas. Uno de los artículos así lo cita; La humanización de la atención en los servicios de salud, es un concepto que adquiere especial relevancia en aquellas unidades altamente tecnificadas, en las que el cuidado del paciente requiere de una gran especialización y conocimientos<sup>10</sup>.

La revisión bibliográfica realizada puede tener una aplicabilidad para los profesionales de enfermería, a ver a los pacientes como seres biopsicosociales a la vez que aplican las técnicas y cuidados de enfermería, al igual que, a realizar un autoanálisis de las consultas programadas de Atención Primaria para aumentar la humanización de los cuidados.





## CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>AÑO 2020</b>												
Realización de encuestas en consulta programada, demanda y domicilios.												
Análisis e interpretación.												
Inspección de errores y realización de gráficos.												
Informe final del proyecto de investigación y propuestas de cambio.												
Ejecución del proyecto.												
Evaluación.												



## BIBLIOGRAFÍA

- <sup>1</sup> Llanes G, Bejarano D, Márquez LM, Ponce C, Martínez RM. La humanización de la atención de enfermería en salud laboral. Revista Enfermería del Trabajo. 2018. 8; 1: 18-26.
- <sup>2</sup> Martha Raile Alligood. “ Modelos y teorías en Enfermería” Elsevier. 9ª Edición. 2018. Pag. 19.
- <sup>3</sup> González Velázquez M.S., Crespo Knopfler S. Salud Pública y enfermería comunitaria. Editorial Manual Moderno. 2018
- <sup>4</sup> G.F. Rodrigo. “La humanización de (en) la atención primaria”. Revista Clín Med Fam 2017; 10(1); 29-38.
- <sup>5</sup> Lagoueyte Gómez María Isabel. El cuidado de enfermería a los grupos humanos. Rev. Univ. Ind. Santander. Salud. 2015 Aug; 47( 2 ): 209-213  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-08072015000200013&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072015000200013&lng=en).
- <sup>6</sup> Simón Talero M. La entrevista clínica en situaciones especiales. Emociones en la consulta. Un abordaje desde el punto de vista del profesional. Universidad Miguel Hernández. Máster de Investigación en Atención Primaria. 2019. Pag. 3.
- <sup>7</sup> Guirao Goris, Silamani JA. Utilidad y tipos de revisión de literatura. ENE, Revista de Enfermería. v. 9, n. 2, ago. 2015. ISSN 1988 348X. Disponible en <http://ene.enfermeria.org/ojs>
- <sup>8</sup> Valenzuela Anguita M. ¿Es posible humanizar los cuidados de enfermería en los servicios de urgencias?. Tesis doctoral Universidad de Alicante. Marzo 2015.
- <sup>9</sup> Ramirez P., Müggenburg C. Relaciones Personales entre la enfermera y el paciente. Enfermería Universitaria. 2015; 12 (3); 134-143.
- <sup>10</sup> Llanes G, Bejarano D, Márquez LM, Ponce C, Martínez RM. La humanización de la atención de enfermería en salud laboral. Revista Enfermería del Trabajo. 2018. 8; 1: 18-26.