

Unidad 3

Modelos de cuidado humanizado y comunicación

Fundamentos de la Humanización y
Deshumanización en Salud



Índice

Índice	2
Fundamento de la Humanización en la atención de salud: Aspectos Conceptuales	3
Introducción	3
Comunicación en el Proceso de Atención en Salud	3
Empatía y Comunicación Humanizada en el Trato al Usuario	4
La Importancia de Reconocer las Necesidades y Expectativas de los Usuarios	5
Correlaciones entre Prácticas de Cuidado Humanizado, Buen Trato y Satisfacción Usuaría	6
Beneficiarios del Cuidado Humanizado: Condiciones Relacionales y Beneficios Mutuos entre Prestadores y Usuarios	7
Conclusiones.....	9
Referencias bibliográficas.....	10

Modelo de cuidado humanizado y comunicación

Introducción

La humanización de la atención en salud representa un imperativo ético y práctico que busca trascender los aspectos meramente técnicos del cuidado, integrando dimensiones emocionales, psicológicas y relacionales que son esenciales para garantizar una experiencia digna y centrada en el paciente. Este enfoque responde a la necesidad de un sistema sanitario que valore la interacción humana como un componente central, fomentando relaciones de confianza, respeto y empatía entre los profesionales y los usuarios. A través de una comunicación efectiva y adaptada, los profesionales de la salud pueden no solo mejorar los resultados clínicos, sino también fortalecer el vínculo terapéutico, promoviendo una atención más integral y equitativa.

Esta unidad explora las bases conceptuales y prácticas de la humanización en torno a la comunicación y la empatía, destacando su relevancia para transformar la atención sanitaria en un proceso verdaderamente centrado en la persona.

Comunicación en el Proceso de Atención en Salud

La comunicación es un proceso bidireccional e interactivo en el que los seres humanos dan sentido al mundo que los rodea. Implica la interacción de dos o más personas a través de métodos verbales y no verbales, ya sea de forma presencial o a distancia. La comunicación se considera efectiva cuando el emisor transmite su mensaje de manera clara y es comprendido por el receptor, lo que genera un significado compartido entre ambas partes (Newell & Jordan, 2015)

La comunicación efectiva es fundamental en el proceso de atención en salud. Esta no solo implica la transmisión de información, sino también la creación de un ambiente de confianza y respeto entre el profesional de salud y el paciente. La comunicación debe ser clara, empática y adaptada a las necesidades del usuario, lo que contribuye a una mejor comprensión de su estado de salud y a la adherencia a los tratamientos propuestos.

Diversos estudios han demostrado que una comunicación deficiente entre los profesionales de salud y los pacientes puede generar insatisfacción, falta de confianza y peores resultados en salud (Oliveira et al., 2006). Por consiguiente, fomentar una comunicación efectiva en el proceso de atención de salud es fundamental para promover una atención más humanizada y más eficiente. (Ordoñez, 2021; Oliveira et al., 2006)

Las deficiencias en la comunicación entre los profesionales de la salud son el factor causal más frecuente de errores y eventos adversos en la atención médica. La comunicación es un elemento crucial para la satisfacción de los pacientes y las reclamaciones sobre la atención recibida. Asimismo, desempeña un papel fundamental en la calidad del servicio en todas las profesiones de servicios, incluidas las relacionadas con la atención sanitaria (Newell & Jordan, 2015).

Empatía y Comunicación Humanizada en el Trato al Usuario

El trato al usuario debe estar enmarcado en una comunicación empática y humanizada, que reconozca la dignidad de la persona y sus derechos. Esto implica una atención sensible a las necesidades emocionales y psicológicas del paciente (García-Salido et al., 2018; Oliveira et al., 2006).

La empatía es un componente esencial de la comunicación humanizada. Implica la capacidad de ponerse en el lugar del otro y entender sus emociones y perspectivas. En el contexto de la salud, esto es especialmente importante, ya que las experiencias de los pacientes pueden variar significativamente según su género y contexto social. Un enfoque de derechos humanos en la atención sanitaria asegura que todos los pacientes sean tratados con dignidad y respeto, promoviendo la equidad en el acceso y la calidad de la atención (García-Salido et al., 2018) (Vaeza et al., 2020).

La comunicación empática desempeña un papel crucial en la humanización de la atención oncológica y es una estrategia fundamental para mejorar la experiencia del paciente y fomentar una relación de confianza con los equipos de atención médica. Según Barbosa y Vale, (BARBOSA, 2022) la eficacia y la sensibilidad de la comunicación son vitales para establecer una conexión genuina entre los pacientes y los profesionales de la salud. La comunicación empática se caracteriza por varios elementos que son esenciales para crear un entorno de atención más humanizado:

- **Escucha activa:** Este aspecto implica prestarle total atención al paciente durante las interacciones, demostrar un interés genuino y comprender sus preocupaciones y sentimientos. La escucha activa va más allá de oír palabras; implica captar mensajes no verbales y responder de una manera que haga que el paciente se sienta escuchado y valorado.
- **Validación de las inquietudes:** Es fundamental reconocer y validar las emociones y las inquietudes expresadas por el paciente. Al validar sus sentimientos, el equipo de atención médica demuestra que comprende la gravedad e importancia de las experiencias emocionales del paciente, lo que ayuda a aliviar el estrés y la ansiedad.
- **Apoyo emocional continuo:** Brindar apoyo emocional continuo significa estar disponible para brindar consuelo y orientación durante todo el tratamiento. Esto puede incluir momentos de conversación, expresiones de empatía y recursos adicionales para apoyo psicológico.

Para que la comunicación sea verdaderamente empática, es necesario adaptar el lenguaje y el ritmo de la conversación en función de las necesidades emocionales del paciente. Esto implica ajustar la terminología utilizada, evitar la jerga médica confusa o atemorizante y adaptar la conversación al estado emocional del paciente.(Lugo-Machado, 2019)

El enfoque empático contribuye significativamente a crear un ambiente de atención acogedor y comprensivo. La comunicación empática no solo mejora la satisfacción del paciente con la atención, sino que también fortalece la confianza entre el paciente y el equipo de atención médica, lo que facilita una colaboración más eficaz y una atención personalizada (Borges et al., 2024).

La Importancia de Reconocer las Necesidades y Expectativas de los Usuarios

Reconocer las necesidades y expectativas de los usuarios es crucial para proporcionar una atención centrada en el paciente. Esto implica no solo entender sus condiciones de salud, sino también sus preocupaciones, deseos y expectativas respecto a su tratamiento. La atención humanizada se basa en la personalización del cuidado, lo que puede mejorar la satisfacción del paciente y su experiencia general en el sistema de salud (Vaeza et al., 2020).

La humanización de la atención en salud representa un pilar fundamental para garantizar un cuidado que no solo sea efectivo desde un punto de vista clínico, sino también respetuoso y digno hacia las personas que buscan ayuda en los sistemas de salud. En este contexto, es esencial comprender que cada individuo que ingresa a un establecimiento sanitario trae consigo una serie de necesidades y expectativas que no pueden ser ignoradas si se pretende brindar un servicio verdaderamente integral y centrado en la persona(Framework on Integrated, People-Centred Health Services, 2023).

Reconocer las necesidades de los usuarios implica, en primer lugar, una actitud de apertura y escucha activa por parte de los profesionales de salud. Estas necesidades abarcan desde aspectos básicos, como la garantía de acceso oportuno a servicios de calidad, hasta demandas más complejas relacionadas con el apoyo emocional en momentos de vulnerabilidad. No menos importante es la inclusión de la familia y la comunidad del usuario, así como el respeto a sus creencias culturales y religiosas, que forman parte esencial de su identidad (Borges et al., 2024).

Estudios han demostrado que la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud está fuertemente relacionada con la percepción de que sus necesidades y expectativas fueron comprendidas y atendidas de manera adecuada (Lobo-Osorio et al., 2023; Gondim & Andrade, 2014).

Por otro lado, las expectativas de los usuarios no solo reflejan su deseo de ser atendidos por profesionales competentes, sino también de ser tratados como seres humanos únicos y valiosos. Estas expectativas están profundamente influenciadas por sus experiencias previas, sus valores y el contexto social en el que viven. Los

usuarios esperan, por ejemplo, ser informados de manera clara y transparente sobre su estado de salud, participar activamente en la toma de decisiones sobre su cuidado y encontrar un entorno de atención que inspire confianza y seguridad (Rocco & Garrido, 2017).

Cuando las necesidades y expectativas de los usuarios son debidamente consideradas, no solo se mejora su experiencia en el sistema de salud, sino que también se fortalece la relación terapéutica, promoviendo una mayor adherencia a los tratamientos y resultados clínicos más favorables. En este sentido, la humanización de la atención en salud trasciende el ámbito del éxito técnico, posicionándose como un componente clave en la búsqueda de una atención verdaderamente centrada en la persona (Vaeza et al., 2020).

Correlaciones entre Prácticas de Cuidado Humanizado, Buen Trato y Satisfacción Usuaría

El cuidado humanizado se constituye como un enfoque que abarca tanto la dimensión técnica de la atención sanitaria como la relacional. No se trata únicamente de realizar procedimientos clínicos con precisión, sino de establecer una conexión humana genuina con las personas que depositan su confianza en el sistema de salud. Este enfoque requiere un compromiso constante de los profesionales para colocar la dignidad, el respeto y la compasión en el centro de sus prácticas cotidianas.

Las prácticas de cuidado humanizado incluyen, entre otras, la empatía activa, que se manifiesta en la capacidad de comprender y responder a las emociones y preocupaciones de los usuarios. Además, la comunicación efectiva juega un papel crucial, pues no solo garantiza que la información sea clara y comprensible, sino que también fomenta un diálogo bidireccional que empodera a los usuarios y les permite ser partícipes de su propio proceso de cuidado.

El buen trato, entendido como un acto de reconocimiento de la dignidad inherente a cada ser humano, es también un componente esencial del cuidado humanizado. Este se refleja en pequeñas acciones cotidianas que, aunque simples en apariencia, tienen un impacto profundo en la experiencia de los usuarios. Gestos como saludar, escuchar sin interrupciones, respetar los tiempos de respuesta del paciente y demostrar interés genuino contribuyen significativamente a fortalecer la confianza y la relación terapéutica (King & Hoppe, 2013).

Existen evidencias que sugieren que las prácticas de cuidado humanizado están correlacionadas con un mejor trato hacia los pacientes y una mayor satisfacción por parte de estos. Cuando los profesionales de la salud aplican principios de humanización, como la empatía y la comunicación efectiva, se observa un aumento en la satisfacción del usuario, lo que a su vez puede influir positivamente en los resultados de salud (Henao-Castaño et al., 2021).

La correlación entre estas prácticas y la satisfacción usuaria es evidente en diversos estudios. Los usuarios que perciben un cuidado humanizado reportan menores niveles de estrés, una mayor sensación de seguridad y un incremento en su confianza hacia el sistema de salud. Asimismo, estas percepciones positivas no solo benefician a los pacientes, sino también a los profesionales, quienes encuentran mayor sentido y satisfacción en su trabajo.

Diversos estudios han demostrado que el cuidado humanizado se traduce en un mejor trato hacia los pacientes, caracterizado por una mayor calidez, respeto, sensibilidad y receptividad a sus necesidades y preocupaciones (Gondim & Andrade, 2014)(García-Salido et al., 2018)(Ordoñez, 2021). Este tipo de trato humanizado genera en los usuarios una percepción de que son valorados como personas, y no solo como pacientes, lo que contribuye a su bienestar emocional y una mejor experiencia general en el sistema de salud (Oliveira et al., 2006).

Un estudio realizado en Colombia sobre la percepción de pacientes sobre la humanización de la atención hospitalaria, encontró que la falta de un trato humanizado, caracterizado por la frialdad, la indiferencia y la deshumanización, generaba en los pacientes sentimientos de inseguridad, temor e incluso abandono (Ordoñez, 2021). De igual modo, un estudio realizado en unidades de cuidado intensivo pediátrico encontró que la adopción de un enfoque humanizado en la atención se asociaba con una mayor satisfacción de los padres, quienes reportaron sentirse más escuchados, comprendidos y respetados en el proceso de cuidado de sus hijos (Faquinello et al., 2007).

En síntesis, el cuidado humanizado, el buen trato y la satisfacción usuaria conforman un círculo virtuoso que tiene el potencial de transformar la atención sanitaria en una experiencia más humana y significativa para todos los involucrados. Cuando los usuarios perciben que están siendo tratados con humanidad, respeto y consideración, es más probable que se sientan satisfechos con la atención recibida.

Beneficiarios del Cuidado Humanizado: Condiciones Relacionales y Beneficios Mutuos entre Prestadores y Usuarios

El cuidado humanizado no solo beneficia a los pacientes, sino también a los profesionales de la salud. El establecimiento de relaciones colaborativas y respetuosas en un entorno de atención humanizada puede resultar en una mayor satisfacción laboral para los prestadores de salud, así como en una reducción del estrés y el agotamiento profesional. La reciprocidad en estas relaciones crea un ciclo de beneficios mutuos que mejora la calidad de la atención. El análisis de la evidencia sugiere que la humanización de la atención de salud puede ofrecer beneficios significativos para los pacientes, los profesionales de salud y las organizaciones de salud. Este enfoque busca integrar aspectos emocionales, sociales y psicológicos en el cuidado, mejorando así la calidad de vida y la satisfacción de todos los involucrados.

Beneficios para los pacientes/usuarios:

- Mejora de la Calidad de Vida : La humanización en la atención médica, especialmente en oncología, mejora la calidad de vida de los pacientes al abordar no solo sus necesidades físicas, sino también sus necesidades emocionales y psicológicas (Borges et al., 2024).
- Aumento de la Satisfacción y Adherencia al Tratamiento : Los pacientes experimentan una mayor satisfacción y adherencia a los tratamientos cuando se sienten comprendidos y apoyados emocionalmente (Ordoñez, 2021).
- Empoderamiento del Paciente : La humanización fomenta el empoderamiento del paciente, permitiéndoles participar activamente en su propio cuidado (Sanz-Osorio et al., 2022). El empoderamiento del paciente es uno de los pilares fundamentales de la humanización, por lo que la consideración de las preferencias y expectativas de los pacientes debe ser un aspecto que se debe tener en cuenta durante la práctica de cualquier profesional sanitario (Gil-Sierra et al., 2022).

Beneficios para los Profesionales de Salud:

- Ambiente de Trabajo Más Satisfactorio : La implementación de prácticas humanizadas crea un entorno de trabajo más satisfactorio para los equipos de salud, mejorando la moral y reduciendo el estrés (Borges et al., 2024).
- Desarrollo de Habilidades Blandas : La formación en atención humanizada ayuda a los profesionales a desarrollar habilidades blandas, como la comunicación efectiva y la empatía, esenciales para una atención de calidad (Yarpaz & Revelo, 2024).

Beneficios para las Organizaciones de Salud:

- Mejora de la Calidad del Cuidado : Las organizaciones que adoptan modelos de gestión humanizados ven mejoras en la calidad del cuidado y en la experiencia del paciente (Silva et al., 2024).
- Fortalecimiento de la Relación Profesional-Paciente : La humanización fortalece la relación entre profesionales y pacientes, lo que puede llevar a una atención más eficiente y efectiva (Ferreira & Artmann, 2018).
- Reducción de Barreras Organizacionales : La humanización ayuda a superar barreras organizacionales, promoviendo un enfoque más holístico y centrado en el paciente (Busch et al., 2019).

Conclusiones

La humanización de la atención en salud no es solo una estrategia para mejorar la calidad del cuidado, sino un compromiso ético que beneficia a pacientes, profesionales y organizaciones. Al integrar elementos como la comunicación empática, el buen trato y la personalización del cuidado, se generan condiciones que promueven la satisfacción, el bienestar emocional y la confianza mutua. A pesar de los desafíos asociados a su implementación, la humanización ofrece un enfoque transformador que posiciona al ser humano en el centro del sistema de salud, fomentando interacciones significativas y resultados clínicos más favorables. Este proceso, además, fortalece la moral de los profesionales, reduce el agotamiento laboral y contribuye al desarrollo de un sistema sanitario más eficiente, inclusivo y sostenible.

Referencias bibliográficas

- BARBOSA, J. F. T. (2022). COMUNICAÇÃO NO CUIDADO AO PACIENTE ONCOLÓGICO COMO ESTRATÉGIA DE HUMANIZAÇÃO.
- Borges, K. R., Almeida, G. M., Almeida, B. V. R., Borges, C., & Macêdo, E. N. (2024). Beyond Treatment A Narrative Review of Humanization Practices, Empathetic Communication, and Comprehensive Support in Oncology Patient Care in Brazil Over the Last Two Decades (2003-2023).
- Busch, I. M., Moretti, F., Travaini, G., Wu, A. W., & Rimondini, M. (2019). Humanization of Care: Key Elements Identified by Patients, Caregivers, and Healthcare Providers. A Systematic Review [Review of Humanization of Care: Key Elements Identified by Patients, Caregivers, and Healthcare Providers. A Systematic Review]. *Patient*, 12(5), 461. Adis, Springer Healthcare. <https://doi.org/10.1007/s40271-019-00370-1>
- Faquinello, P., Higarashi, I. H., & Marcon, S. S. (2007). O atendimento humanizado em unidade pediátrica: percepção do acompanhante da criança hospitalizada. In *Texto & Contexto - Enfermagem* (Vol. 16, Issue 4, p. 609). Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós Graduação em Enfermagem. <https://doi.org/10.1590/s0104-07072007000400004>
- Ferreira, L. R., & Artmann, E. (2018). Pronouncements on humanization: professionals and users in a complex health institution.
- Framework on integrated, people-centred health services. (2023). <https://apps.who.int/iris/handle/10665/252698>
- Fuente-Martos, C. D. L., Rojas-Amezcu, M., Gómez-Espejo, M. R., Lara-Aguayo, P., Morán-Fernández, E., & Aguilar-Alonso, E. (2018). Humanization in healthcare arises from the need for a holistic approach to illness. In *Medicina Intensiva* (English Edition) (Vol. 42, Issue 2, p. 99). Elsevier BV. <https://doi.org/10.1016/j.medine.2017.08.011>
- García-Salido, A., Calle, G. H. L., & González, A. S. (2018). Revisión narrativa sobre humanización en cuidados intensivos pediátricos: ¿dónde estamos? [Review of Revisión narrativa sobre humanización en cuidados intensivos pediátricos: ¿dónde estamos?]. *Medicina Intensiva*, 43(5), 290. Elsevier BV. <https://doi.org/10.1016/j.medin.2018.01.006>
- Gil-Sierra, M. D., Briceño-Casado, M. del P., & López-Briz, E. (2022). El beneficio del paciente como objetivo de la humanización.
- Gondim, A. P. S., & Andrade, J. T. de. (2014). Cuidado humanizado na atenção primária à saúde: demanda por serviços e atuação profissional na rede de atenção primária à saúde – Fortaleza, Ceará, Brasil. In *Revista Portuguesa de Saúde Pública* (Vol. 32, Issue 1, p. 61). Elsevier BV. <https://doi.org/10.1016/j.rpsp.2014.01.002>

- Henao-Castaño, Á. M., Escobar, Ó. J. V., & Ramírez, O. J. G. (2021). Humanización de la atención en salud: análisis del concepto. In *Revista Ciencia y Cuidado* (Vol. 18, Issue 3, p. 74). Francisco de Paula Santander University. <https://doi.org/10.22463/17949831.2791>
- King, A., & Hoppe, R. B. (2013). "Best Practice" for Patient-Centered Communication: A Narrative Review [Review of "Best Practice" for Patient-Centered Communication: A Narrative Review]. *Journal of Graduate Medical Education*, 5(3), 385. Accreditation Council for Graduate Medical Education. <https://doi.org/10.4300/jgme-d-13-00072.1>
- Lobo-Osorio, D., Córdoba, H. R. O., & Navarro, C. E. C. (2023). La experiencia del cuidado humanizado en personas hospitalizadas: un estudio transversal. In *Duazary* (Vol. 20, Issue 2, p. 17). Universidad de Cartagena. <https://doi.org/10.21676/2389783x.5354>
- Lugo-Machado, J. A. (2019). Loss of Empathy in Medical Training: A Sad Behavioral Learning. In *Online Journal of Otolaryngology and Rhinology* (Vol. 1, Issue 2). <https://doi.org/10.33552/ojor.2019.01.000508>
- Newell, S., & Jordan, Z. (2015). The patient experience of patient-centered communication with nurses in the hospital setting: a qualitative systematic review protocol. In *The JBI Database of Systematic Reviews and Implementation Reports* (Vol. 13, Issue 1, p. 76). <https://doi.org/10.11124/jbisrir-2015-1072>
- Oliveira, B. R. G. de, Collet, N., & Viera, C. S. (2006). A humanização na assistência à saúde. In *Revista Latino-Americana de Enfermagem* (Vol. 14, Issue 2, p. 277). University of São Paulo. <https://doi.org/10.1590/s0104-11692006000200019>
- Ordoñez, L. K. B. (2021). (Des)humanización de la atención hospitalaria en Colombia: Revisión sistemática. In *Ciencia e Innovación en Salud*. Simón Bolívar University. <https://doi.org/10.17081/innosa.137>
- Rocco, C., & Garrido, A. (2017). SEGURIDAD DEL PACIENTE Y CULTURA DE SEGURIDAD. In *Revista Médica Clínica Las Condes* (Vol. 28, Issue 5, p. 785). Elsevier BV. <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2017.08.006>
- Sanz-Osorio, M. T., Sastre-Rus, M., Ruano, O. M., Criado, M. P., Vallès, V., & Bravo, M. Á. E. (2022). Humanization of care in acute psychiatric hospitalization units: A scoping review [Review of Humanization of care in acute psychiatric hospitalization units: A scoping review]. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 30(2), 162. Wiley. <https://doi.org/10.1111/jpm.12858>
- Silva, J. A., Rocha, M. E., Paula, A. da S., Martins, T. M., Correia, F. S., Coutinho, G. A., Pereira, H. R., Guerra, V. M., Melo, C. S., Lima, R. V., Araújo, T. S., & Cunha, K. R. (2024). Humanization in Primary Health Care (PHC): An integrative review of management models and impacts on the quality of patient care.
- Vaeza, N. N., Delgado, M. C. M., & Calle, G. H. L. (2020). Humanizing Intensive Care: Toward a Human-Centered Care ICU Model. In *Critical Care Medicine* (Vol. 48, Issue 3, p. 385). Lippincott Williams & Wilkins. <https://doi.org/10.1097/ccm.0000000000004191>
- Yarpaz, L. G. R., & Revelo, E. M. L. (2024). Nurses and patients, a key interaction for efficient care from a human perspective. In *Salud Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias* (Vol. 3). <https://doi.org/10.56294/sctconf2024.890>



Reservados todos los derechos para VASPER CAPACITA. No se permite copiar, reproducir, reeditar, descargar, publicar, emitir, difundir, de forma total o parcial la presente obra, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros) sin autorización previa y por escrito de VASPER CAPACITA. La infracción de dichos derechos puede constituir un delito contra la propiedad intelectual.