RESUMO EXPANDIDO - IV. PESQUISA CIENTÍFICA RELACIONADA À AVALIAÇÃO DAS PRÁTICAS E GESTÃO DO CUIDADO EM ENFERMAGEM

PERCEPCIÓN DEL CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTE AMBULATORIO: UN ESTUDIO TRANSVERSAL.

Haidy Rocio Oviedo Cordoba (hoviedo@unimagdalena.edu.co)

Carolina Elena Cortina Navarro (ccortina@unimagdalena.edu.co)

Ivone Tatiana Brito Jimenez (ibrito@unimagdalena.edu.co)

Introducción

El cuidado humanizado constituye un elemento esencial en la práctica de Enfermería, orientado a brindar una atención integral que reconozca a la persona en sus dimensiones físicas, emocionales y sociales. Desde la teoría del cuidado humano de Jean Watson, este proceso se fundamenta en una relación transpersonal entre el profesional y el paciente, caracterizada por la presencia auténtica, la empatía y el cuidado centrado en la persona (1–3).

En los servicios de salud, el cuidado humanizado puede verse condicionado por factores propios de la gestión institucional, tales como la carga asistencial, la organización del servicio y la disponibilidad de recursos, los cuales influyen en la forma en que se establecen las relaciones de cuidado (4,5). En este contexto,

la percepción del paciente se constituye en un indicador relevante para evaluar la calidad del cuidado brindado (6).

Por lo tanto, resulta fundamental analizar la percepción del cuidado humanizado de enfermería en los usuarios de los servicios de salud, mediante el uso de instrumentos como el PCHE, que permite evaluar los comportamientos de cuidado desde la experiencia del paciente (7,8).

Palabras Clave: Humanización de la atención; Atención sanitaria; Cuidados de enfermería

Objetivo

Analizar la percepción del cuidado humanizado de enfermería en pacientes atendidos en los servicios de urgencias y consulta externa de un centro de salud, a partir de las dimensiones evaluadas por el instrumento PCHE.

Método

Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, orientado a analizar la percepción del cuidado humanizado de enfermería en pacientes atendidos en los servicios de urgencias y consulta externa de un centro de salud. La población estuvo constituida por usuarios del Centro de Salud La Paz y el Centro de Salud Bastidas, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia.

La recolección de la información se realizó a través de la técnica de encuesta, utilizando el instrumento “Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería” (PCHE), compuesto por una escala tipo Likert que evalúa dimensiones como cualidades del hacer de enfermería, apertura a la comunicación y disposición para la atención (7,8).

Los datos fueron analizados mediante estadística descriptiva, empleando frecuencias y porcentajes. El estudio se clasificó como sin riesgo, garantizando la participación voluntaria y la confidencialidad de la información.

Resultados

Participaron usuarios de los servicios de urgencias y consulta externa, con predominio del sexo femenino (74,1%) y edades entre 25 y 31 años (33,3%). En su mayoría pertenecen al Sisbén 1: 50% y Sisbén 2: 44,4% , lo que podría considerarse una población vulnerable.

En cuanto a la percepción global respecto al cuidado humanizado de Enfermería, se observa una tendencia general favorable, con predominio de las respuestas “siempre” y “casi siempre” en la mayoría de los ítems.

Dimensión: Cualidades del hacer de enfermería

Más del 90% de los pacientes refieren sentirse tratados como personas y con amabilidad, mientras que la generación de confianza supera el 75% en las categorías favorables. La administración de medicamentos presenta más del 90% de respuestas positivas.

Sin embargo, se evidencian debilidades en la identificación del profesional, donde aproximadamente un 44,5% refiere que a veces o nunca se les informa el nombre y cargo.

Dimensión: Apertura a la comunicación

Entre el 70% y el 80% de los pacientes manifiestan que reciben explicaciones sobre los procedimientos, son escuchados y pueden expresar sus inquietudes. No obstante, entre el 20% y 30% reporta que estos comportamientos se presentan solo de manera regular, especialmente en la atención emocional.

Dimensión: Disposición para la atención

Entre el 60% y el 75% perciben atención oportuna y respuesta a sus necesidades básicas. Sin embargo, cerca del 25% reporta variabilidad en la atención y el acompañamiento emocional.

Percepción global

En general, la percepción del cuidado humanizado es favorable, aunque persisten debilidades en la comunicación, la individualización del cuidado y la identificación del profesional, aspectos fundamentales del cuidado centrado en la persona (6).

Conclusiones

El estudio permitió evidenciar que la percepción del cuidado humanizado de enfermería es predominantemente favorable, reflejada en valoraciones positivas en la mayoría de los ítems evaluados.

En la dimensión cualidades del hacer de enfermería, se encuentran como fortalezas las relacionadas con el trato amable, la generación de confianza y la ejecución de procedimientos, lo que puede demostrar que el profesional de Enfermería brinda un cuidado orientado hacia la persona. A la vez, es importante resaltar que pueden mejorarse aspectos como la identificación del personal y la personalización del cuidado.

Respecto a la dimensión apertura a la comunicación enfermera–paciente, es significativo que predomina una percepción favorable evidenciada en la explicación de procedimientos y la escucha, sin embargo, las limitaciones que pueden encontrarse se relacionan con la atención emocional, la resolución de inquietudes y una escucha asertiva, lo cual en cierta medida afecta ésta dimensión.

Finalmente, en la dimensión disposición para la atención, es importante resaltar que los pacientes consideran que existe una respuesta positiva y oportuna a las necesidades básicas, ; no obstante, manifiestan cambios derivados por la falta de continuidad del cuidado y el abordaje de las necesidades emocionales, incluso las relacionadas con sus creencias y fe.

Tomando como referencia la teoría del cuidado humano Unitario de la Dra. Jean Watson, podría concluirse que existen elementos esenciales como la relación transpersonal, la empatía, la escucha, a la vez la presencia auténtica, y los momentos de cuidado Desde la perspectiva de la teoría del cuidado humano de Jean Watson, los hallazgos evidencian que, aunque se manifiestan elementos esenciales como la empatía, el respeto y la interacción interpersonal, aún existen necesidades de mejora desde la visión integral de la persona, la comunicación y la conexión desde el cuidado centrado en la persona.

Por otra parte, es importante tener en cuenta la existencia de situaciones que afectan de manera directa la manera como un profesional puede dedicarse al

cuidado directo relacionado con la gestión de los servicios de salud, y que tiene que ver con la carga y organización del trabajo administrativo, la disposición de personal y el tiempo dedicado al cuidado directo o bien a labores netamente administrativas.

La percepción del paciente respecto al cuidado brindado por las Enfermeras profesionales en los servicios ambulatorios permite generar indicadores que orienten estrategias para el mejoramiento de la calidad del cuidado humanizado brindado en cada intervención y en las intervenciones ejecutadas en pro de la salud de la persona.

Referencias

1. Rivera-Álvarez LN, Triana A. Proceso de construcción y validación del instrumento percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería (PCHE-III). Index Enferm. 2023 [citado 2026 Jun 7]. Disponible en:

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962023000100014 [scielo.isciii.es]

2. González-Hernández OJ. Validez y confiabilidad del instrumento percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería PCHE 3ª versión. Aquichan. 2015;15(3):381-392 [citado 2026 Jun 7]. Disponible en:

http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972015000300006 [Validez y.... - SciELO]

3. Watson J. Human caring science: a theory of nursing. Sudbury: Jones & Bartlett Learning; 2012.

4. Valenzuela J, Navarrete I, Inostroza M, Valdés C, Torres T. El cuidado humanizado de Jean Watson: revisión bibliográfica. Rev Confluencia. 2026 [citado 2026 Jun 7]. Disponible en:

https://revistas.udd.cl/index.php/confluencia/es/article/view/1496 [revistas.udd.cl]

5. Lobo-Osorio D, Oviedo-Córdoba H, Cortina-Navarro C. La experiencia del cuidado humanizado en personas hospitalizadas: un estudio transversal. Duazary. 2023;20(2):17–27. DOI: 10.21676/2389783X.5354. Disponible en:

https://doi.org/10.21676/2389783X.5354

Title: Perception of humanized nursing care in outpatients: a cross-sectional study.

Introduction

Humanized care is an essential element in nursing practice, aimed at providing comprehensive care that recognizes the person in their physical, emotional, and social dimensions. Based on Jean Watson's theory of human caring, this process is founded on a transpersonal relationship between the professional and the patient, characterized by authentic presence, empathy, and person-centered care (1–3).

In health services, humanized care can be conditioned by factors inherent to institutional management, such as workload, service organization, and resource availability, which influence how care relationships are established (4,5). In this context, the patient's perception becomes a relevant indicator for evaluating the quality of care provided (6).

Therefore, it is essential to analyze the perception of humanized nursing care among users of health services, using instruments such as the PCHE, which allows the evaluation of care behaviors from the patient's experience (7,8).

Keywords: Humanization of care; Healthcare; Nursing care

Objetive

To analyze the perception of humanized nursing care in patients treated in the emergency and outpatient services of a health center, based on the dimensions evaluated by the PCHE instrument.

Method

A quantitative, descriptive, cross-sectional study was conducted to analyze the perception of humanized nursing care among patients treated in the emergency and outpatient services of a health center. The population consisted of users of

the La Paz Health Center and the Bastidas Health Center, selected using non-probability convenience sampling.

The information was collected through the survey technique, using the instrument “Perception of Humanized Nursing Care Behaviors” (PCHE), composed of a Likert-type scale that evaluates dimensions such as qualities of nursing practice, openness to communication and willingness to care (7,8).

The data were analyzed using descriptive statistics, employing frequencies and percentages. The study was classified as risk-free, guaranteeing voluntary participation and confidentiality of information.

Results

Participants were users of the emergency and outpatient services, predominantly female (74.1%) and aged between 25 and 31 years (33.3%). The majority belonged to Sisbén 1 (50%) and Sisbén 2 (44.4%), which could be considered a vulnerable population.

Regarding the overall perception of humanized nursing care, a generally favorable trend is observed, with a predominance of "always" and "almost always" responses in most items.

Dimension: Qualities of nursing practice

Over 90% of patients report feeling treated with respect and kindness, while trust is fostered in over 75% of cases. Medication administration receives over 90% positive responses.

However, weaknesses are evident in the identification of the professional, where approximately 44.5% report that they are sometimes or never informed of the name and position.

Dimension: Openness to communication

Between 70% and 80% of patients report receiving explanations about procedures, being listened to, and being able to express their concerns. However, between 20% and 30% report that these behaviors occur only occasionally, especially regarding emotional support.

Dimension: Readiness for care

Between 60% and 75% perceive timely attention and responsiveness to their basic needs. However, approximately 25% report variability in the care and emotional support they receive.

Global perception

In general, the perception of humanized care is favorable, although weaknesses persist in communication, individualization of care and identification of the professional, fundamental aspects of person-centered care (6).

Conclusions

The study showed that the perception of humanized nursing care is predominantly favorable, reflected in positive ratings in most of the items evaluated.

In the dimension of nursing practice qualities, strengths include kind treatment, building trust, and the execution of procedures, demonstrating that nursing professionals provide person-centered care. At the same time, it is important to highlight areas for improvement, such as staff identification and personalized care.

Regarding the dimension of openness to nurse-patient communication, it is significant that a favorable perception predominates, evidenced in the explanation of procedures and listening; however, the limitations that can be found are related to emotional attention, the resolution of concerns, and assertive listening, which to some extent affects this dimension.

Finally, in the dimension of readiness for care, it is important to highlight that patients consider that there is a positive and timely response to basic needs; however, they express changes resulting from the lack of continuity of care and the addressing of emotional needs, including those related to their beliefs and faith.

Taking Dr. Jean Watson's Unitary Human Caring theory as a reference, it could be concluded that there are essential elements such as the transpersonal relationship, empathy, listening, as well as authentic presence, and moments of

care. From the perspective of Jean Watson's Human Caring theory, the findings show that, although essential elements such as empathy, respect, and interpersonal interaction are present, there are still needs for improvement from the perspective of the integral vision of the person, communication, and connection from person-centered care.

Furthermore, it is important to consider the existence of situations that directly affect how a professional can dedicate themselves to direct care related to the management of health services, and that has to do with the burden and organization of administrative work, the availability of personnel and the time dedicated to direct care or to purely administrative tasks.

The patient's perception of the care provided by professional nurses in outpatient services allows for the generation of indicators that guide strategies for improving the quality of humanized care provided in each intervention and in the interventions carried out for the benefit of the person's health.

References

1. Rivera-Álvarez LN, Triana A. Construction and validation process of the instrument Perception of Humanized Nursing Care Behaviors (PCHE-III). Index Enferm. 2023 [cited 2026 Jun 7]. Available from:

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962023000100014 [scielo.isciii.es]

2. González-Hernández OJ. Validity and reliability of the PCHE instrument for the perception of humanized nursing care behaviors, 3rd version. Aquichan. 2015;15(3):381-392 [cited 2026 Jun 7]. Available from:

http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972015000300006 [Validity and.... - SciELO]

3. Watson J. Human caring science: a theory of nursing. Sudbury: Jones & Bartlett Learning; 2012.

4. Valenzuela J, Navarrete I, Inostroza M, Valdés C, Torres T. Jean Watson's humanized care: a literature review. Rev Confluencia. 2026 [cited 2026 Jun 7]. Available from:

https://revistas.udd.cl/index.php/confluencia/es/article/view/1496 [revistas.udd.cl]

5. Lobo-Osorio D, Oviedo-Córdoba H, Cortina-Navarro C. The experience of humanized care in hospitalized patients: a cross-sectional study. Duazary. 2023;20(2):17–27. DOI: 10.21676/2389783X.5354. Available from:

https://doi.org/10.21676/2389783X.5354

Título: Percepção do cuidado de enfermagem humanizado em pacientes ambulatoriais: um estudo transversal.

Introdução

O cuidado humanizado é um elemento essencial na prática de enfermagem, visando proporcionar um cuidado integral que reconheça a pessoa em suas dimensões física, emocional e social. Baseado na teoria do cuidado humano de Jean Watson, esse processo se fundamenta em uma relação transpessoal entre o profissional e o paciente, caracterizada por presença autêntica, empatia e cuidado centrado na pessoa (1–3).

Nos serviços de saúde, o cuidado humanizado pode ser condicionado por fatores inerentes à gestão institucional, como carga de trabalho, organização do serviço e disponibilidade de recursos, que influenciam a forma como as relações de cuidado são estabelecidas (4,5). Nesse contexto, a percepção do paciente torna-se um indicador relevante para avaliar a qualidade do cuidado prestado (6).

Portanto, é essencial analisar a percepção do cuidado de enfermagem humanizado entre os usuários dos serviços de saúde, utilizando instrumentos como o PCHE, que permite a avaliação dos comportamentos de cuidado a partir da experiência do paciente (7,8).

Palavras chave: Humanização da assistência; Assisténcia à saúde; Cuidados de Enfermagem

Mirar

Analisar a percepção do cuidado de enfermagem humanizado em pacientes atendidos nos serviços de emergência e ambulatorial de um centro de saúde, com base nas dimensões avaliadas pelo instrumento PCHE.

Método

Foi realizado um estudo transversal, descritivo e quantitativo para analisar a percepção do cuidado de enfermagem humanizado entre pacientes atendidos nos serviços de emergência e ambulatorial de um centro de saúde. A população foi composta por usuários do Centro de Saúde La Paz e do Centro de Saúde Bastidas, selecionados por amostragem de conveniência não probabilística.

As informações foram coletadas por meio da técnica de pesquisa, utilizando o instrumento “Percepção de Comportamentos de Cuidado de Enfermagem Humanizados” (PCHE), composto por uma escala do tipo Likert que avalia dimensões como qualidades da prática de enfermagem, abertura à comunicação e disposição para cuidar (7,8).

Os dados foram analisados utilizando estatística descritiva, empregando frequências e percentagens. O estudo foi classificado como isento de riscos, garantindo a participação voluntária e a confidencialidade das informações.

Resultados

Os participantes eram usuários dos serviços de emergência e ambulatorial, predominantemente do sexo feminino (74,1%) e com idades entre 25 e 31 anos (33,3%). A maioria pertencia a Sisbén 1 (50%) e Sisbén 2 (44,4%), que podem ser consideradas uma população vulnerável.

Em relação à percepção geral do cuidado de enfermagem humanizado, observa-se uma tendência geralmente favorável, com predominância de respostas "sempre" e "quase sempre" na maioria dos itens.

Dimensão: Qualidades da prática de enfermagem

Mais de 90% dos pacientes relatam sentir-se tratados com respeito e gentileza, e a confiança é cultivada em mais de 75% dos casos. A administração de medicamentos recebe mais de 90% de respostas positivas.

No entanto, são evidentes fragilidades na identificação do profissional, em que aproximadamente 44,5% relatam que às vezes ou nunca são informados sobre o nome e o cargo.

Dimensão: Abertura à comunicação

Entre 70% e 80% dos pacientes relatam receber explicações sobre os procedimentos, serem ouvidos e poderem expressar suas preocupações. No entanto, entre 20% e 30% relatam que esses comportamentos ocorrem apenas ocasionalmente, especialmente no que diz respeito ao apoio emocional.

Dimensão: Prontidão para o atendimento

Entre 60% e 75% percebem que suas necessidades básicas são atendidas em tempo hábil e prontamente. No entanto, aproximadamente 25% relatam variabilidade no cuidado e no apoio emocional que recebem.

Percepção global

Em geral, a percepção do cuidado humanizado é favorável, embora persistam fragilidades na comunicação, individualização do cuidado e identificação do profissional, aspectos fundamentais do cuidado centrado na pessoa (6).

Conclusões

O estudo demonstrou que a percepção do cuidado de enfermagem humanizado é predominantemente favorável, refletida em avaliações positivas na maioria dos itens avaliados.

Na dimensão das qualidades da prática de enfermagem, os pontos fortes incluem o tratamento atencioso, a construção de confiança e a execução de procedimentos, demonstrando que os profissionais de enfermagem prestam cuidados centrados na pessoa. Ao mesmo tempo, é importante destacar áreas que necessitam de melhoria, como a identificação de necessidades da equipe e o cuidado personalizado.

Em relação à dimensão de abertura à comunicação enfermeiro-paciente, é significativo que predomine uma percepção favorável, evidenciada na explicação de procedimentos e na escuta ativa; no entanto, as limitações que

podem ser encontradas estão relacionadas à atenção emocional, à resolução de preocupações e à escuta ativa, o que, em certa medida, afeta essa dimensão.

Por fim, na dimensão da prontidão para o cuidado, é importante destacar que os pacientes consideram que há uma resposta positiva e oportuna às necessidades básicas; no entanto, expressam mudanças resultantes da falta de continuidade do cuidado e da atenção às necessidades emocionais, incluindo aquelas relacionadas às suas crenças e fé.

Tomando como referência a teoria do Cuidado Humano Unitário da Dra. Jean Watson, podemos concluir que existem elementos essenciais como o relacionamento transpessoal, a empatia, a escuta ativa, bem como a presença autêntica e os momentos de cuidado. Sob a perspectiva da teoria do Cuidado Humano de Jean Watson, os resultados mostram que, embora elementos essenciais como empatia, respeito e interação interpessoal estejam presentes, ainda há espaço para melhorias na visão integral da pessoa, na comunicação e na conexão inerentes ao cuidado centrado na pessoa.

Além disso, é importante considerar a existência de situações que afetam diretamente a forma como um profissional pode se dedicar ao atendimento direto relacionado à gestão dos serviços de saúde, e que têm a ver com a carga e a organização do trabalho administrativo, a disponibilidade de pessoal e o tempo dedicado ao atendimento direto ou a tarefas puramente administrativas.

A percepção do paciente sobre o atendimento prestado por enfermeiros profissionais em serviços ambulatoriais permite a geração de indicadores que orientam estratégias para aprimorar a qualidade do atendimento humanizado oferecido em cada intervenção e nas intervenções realizadas em benefício da saúde da pessoa.

Referências

1. Rivera-Álvarez LN, Triana A. Processo de construção e validação do instrumento Percepção de Comportamentos Humanizados em Cuidados de Enfermagem (PCHE-III). Index Enferm. 2023 [citado em 7 de junho de 2026]. Disponível em:

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962023000100014 [scielo.isciii.es]

2. González-Hernández OJ. Validade e confiabilidade do instrumento PCHE para a percepção de comportamentos humanizados no cuidado de enfermagem, 3ª versão. Aquichan. 2015;15(3):381-392 [citado em 7 de junho de 2026]. Disponível em:

http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972015000300006 [Validade e.... - SciELO]

3. Watson J. A ciência do cuidado humano: uma teoria da enfermagem. Sudbury: Jones & Bartlett Learning; 2012.

4. Valenzuela J, Navarrete I, Inostroza M, Valdés C, Torres T. O cuidado humanizado de Jean Watson: uma revisão da literatura. Rev Confluencia. 2026 [citado em 7 de junho de 2026]. Disponível em:

https://revistas.udd.cl/index.php/confluencia/es/article/view/1496 [revistas.udd.cl]

5. Lobo-Osorio D, Oviedo-Córdoba H, Cortina-Navarro C. A experiência do cuidado humanizado em pacientes hospitalizados: um estudo transversal. Duazary. 2023;20(2):17–27. DOI: 10.21676/2389783X.5354. Disponível em:

https://doi.org/10.21676/2389783X.5354

Palavras-chave: humanización de la atención; atención sanitaria; cuidados de enfermería.