

NOTAS CORTAS/ SHORT NOTE

## CUIDADO HUMANIZADO: UN DESAFÍO PARA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

---

### Humanized care: a challenge for nursing professional

\* Hilda Evelia Prías Vanegas <sup>1</sup>

Recibido: 23 de Junio de 2015

Aprobado: 21 de Agosto de 2015

### Resumen

El cuidado es la esencia de la enfermería, el cual está constituido por acciones transpersonales dirigidas a proteger, mejorar y preservar la humanidad de los sujetos de atención, es así, como el cuidado adquiere una dimensión profunda que va más allá de una aplicación de técnicas, de planificar una atención o de recibir un turno; es estar ahí con el otro, es compartir sus sentimientos, emociones; es acompañar, apoyar y mantener una comunicación afectiva y efectiva con las personas que se relacionan en su ejercicio profesional.

Si se tiene en cuenta que los pacientes son seres en estado de vulnerabilidad por la enfermedad que padecen, éstos requieren de un profesional preparado, que además de poseer fundamentación científica en el hacer, desarrolle capacidad relacional, es decir, que muestre una variedad de actitudes que le permitan establecer buenas relaciones humanas, con el fin de poder responder de manera integral a las necesidades del paciente. Por ello es importante que el profesional de la enfermería reflexione sobre la práctica de cuidado que realiza, si la rutina lo ha llevado a perder la humanidad actuando de forma fría, distante y mecánica para hacer acciones sobre los demás, o tiene como eje central de su cuidado a la persona.

**Palabras claves:** Cuidado, Enfermería, Humanización de la atención, Comunicación, Personas. (Fuente DeCS)

### Abstract

Care is the essence of nursing, which consists of transpersonal actions to protect, improve and preserve the humanity of the subjects of attention, so as care takes on a deeper dimension that goes beyond application techniques, care plan or receiving a shift; it is to be there with the other, it is to share your feelings, emotions; It is to keep company, support and maintain an affective and effective communication with persons who are listed in their professional practice.

If you consider that patients are people in a vulnerable position by their disease, they require a trained professional person who possesses scientific basis in doing, develops relational capacity, that is to say, a person that shows a variety of attitudes that enable them to establish good human relations, in order to respond holistically to the needs of the patient. It is, therefore, important that professional nursing reflect on care practice performing. If the routine has led him to lose humanity acting cold, distant and mechanically to actions on others, or this person has as its central axis to take care of people.

**Keywords:** Care, Nursing, Humanization of care, Communication, People. (Source MeSH)

### CUIDADO HUMANIZADO: UN DESAFÍO PARA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

El cuidado es la esencia de la enfermería, cuyos sujetos de atención son las personas, consideradas como seres pluridimensionales, es decir en donde se integran varias dimensiones: cognitiva, emotiva, afectiva, social, relacional,

ética y espiritual. Son seres pluri relacionales porque establecen relaciones con su entorno y con las demás personas con las que interactúan, quienes esperan que les brinden un cuidado holístico y humano. Así que cuidar a la persona es acompañarle, estar con él, no dejarle "solo", es ocuparse día a día de sus necesidades

---

<sup>1</sup> Enfermera, Esp. en Enfermería en Salud Mental, Docente Titular Programa de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad de Sucre.

\* **Correspondencia:** Correo electrónico: hilda.prias@unisucre.edu.co

biológicas, espirituales, emocionales, y hacerle saber que estamos interesados por él (1).

Elizabeth Ruby, expresa el cuidado humanizado con la siguiente frase *“Una mano cálida, una mirada de confianza, una actitud de respeto y consideración son muestras de interés por el ser humano... una experiencia de vida menos traumática para narrar”* (2). Otros autores afirman que humanizar es tener una mayor cercanía, afabilidad, humildad, ternura, ser menos cruel, menos severo para con nuestros semejantes. Este término se utiliza para expresar el deseo de que algo sea bueno, acorde con la condición del ser humano y que responda a la dignidad de la persona (1). Sin embargo, el acto de cuidar se está desdibujando y no es visible dado que por factores laborales o circunstanciales, algunos profesionales dan mayor relevancia a las actividades de tipo administrativo, a las técnicas, procedimientos y a las supervisiones u otros aspectos de su quehacer, dejando en segundo lugar a la persona, como eje central de su cuidado, lo que genera preocupación, si se tiene en cuenta que no se puede cuidar a un individuo olvidando su humanidad. Por lo tanto, es importante desarrollar o potenciar en el profesional de enfermería ciertas habilidades que permitan ser mejores seres humanos para estar en capacidad de cuidar en medio de factores que puedan influir negativamente en el desempeño de su rol; entre ellas se resaltan:

### ***Respetar la dignidad de la persona***

Los cuidados de enfermería se deben ofrecer de forma personalizada, es decir, a la hora de realizarlos hay que tener en cuenta siempre a la persona que tenemos de frente, pues cada persona es maravillosa, única e irrepetible (3). Se requiere en esa relación un componente fundamental como es el respeto a la dignidad humana, el cual hace referencia a expresar la preocupación por el bien de los hombres, por su desarrollo integral, multidimensional y por crear condiciones de vida de calidad, favorables para su crecimiento y realización, implica la comprensión del ser humano en su proceso de

vivir, su especificidad e integridad humana más allá de la enfermedad (4).

Por ello, el cuidado humano conlleva a características que lo identifica y diferencian de otros, es un acto y preocupación consciente, bondadosa, amorosa, responsable, intencionada, libre y trascendente que no significa dominación, sino respeto por el otro; es el ideal moral como fin, protección y engrandecimiento de la dignidad humana en el cuidado de la vida (5).

### ***Cuidar con empatía***

La empatía es ser capaz de adoptar el punto de vista del paciente y su marco de referencia, ver las cosas desde su punto de vista para captar el impacto que tienen sobre él, comprenderlo y hacerle experimentar que nuestra comprensión se ajusta a su experiencia (3). Esta actitud interior es la posibilidad de “sentir con el otro, pero no de sentir lo mismo que el otro”, en este caso, se estaría hablando de simpatía, en donde hay implicación emotiva, es decir, sentir en nuestro ser todos los sentimientos del paciente dolor, angustia, miedo (1, 3). Entonces, el equilibrio a conseguir es la actitud empática: la implicación junto a la distancia afectiva.

La relación enfermera (o) y persona que requiere de sus cuidados es decisiva en lo concerniente a la calidad y satisfacción de los cuidados otorgados, y a su vez, en el bienestar de la persona, siendo una relación de ayuda que va más allá de lo biológico a través de la empatía y el diálogo (6). Con esto se llega a tranquilizar al paciente para disminuir sus miedos y su ansiedad frente a la enfermedad y el tratamiento; le ayuda a aceptar una situación difícil, una enfermedad grave, una modificación de su esquema corporal, una pérdida o un duelo importante; como también, le permite ver un poco más clara su propia situación, a tomar decisiones y a encontrar el verdadero sentido de su vida (1).

Cabe anotar que, en la prisa por colocar un instrumento, y bajo la cotidianidad y rutina de las acciones realizadas, muchos de los profesionales de enfermería han olvidado la importancia del

contacto piel a piel; la importancia de sacar un momento para sentarse al lado del paciente y hablar de sus miedos, sus dudas, sus inquietudes, o simplemente el hecho de saludarles con una sonrisa al llegar a la unidad en donde ellos(as) se encuentran (2). Por ello es necesario comprender que el centro de la relación empática es el paciente, así se logra entender y percibir los significados que él da a las cosas para dar los cuidados pertinentes.

### **Escuchar activamente**

El cuidado es un proceso recíproco, interactivo e interpersonal que involucra el bienestar tanto del que recibe como de la persona que otorga el cuidado. El cuidador demuestra interés y disponibilidad para acercarse al otro, tener tiempo para escucharlo, comunicarse amablemente y establecer una relación empática. Se debe escuchar al sujeto de cuidado para comprender sus percepciones y sentimientos, además, se requiere demostrar afecto mediante un tono de voz moderado y adoptando una postura abierta y relajada con expresiones faciales coherentes con lo que se siente y expresa (7).

Los pacientes piden, fundamentalmente, ser acogidos, escuchados y comprendidos, de lo que se deduce que ofrecer unos cuidados efectivos desde el punto de vista técnico, no es suficiente para prestar unos cuidados de calidad se requiere además competencia relacional. Desde esta perspectiva, la humanización del cuidado como elemento primordial en la atención que se brinda al paciente hospitalizado y a su familia debe ofrecerse permanentemente en el ejercicio profesional, en especial si la atención va dirigida a grupos vulnerables (8).

Lapierre, expresa que entrar en la habitación de un paciente con la intención de dedicar un poco de tiempo para escucharle puede ser un acto terapéutico, cien veces más eficaz que inyectarle una perfusión. Por ende la escucha es una herramienta fundamental e insustituible de toda comunicación, de esta forma, el profesional de enfermería se convierte en un instrumento

terapéutico porque es una persona preparada de forma adecuada para responder a las necesidades fisiológicas y espirituales del ser humano que sufre (1).

### **Comunicación afectiva y efectiva.**

La necesidad de comunicación hace parte del cuidado humanizado porque a través de ella los pacientes tienen la oportunidad de poder expresar abiertamente sus sentimientos y por lo tanto se convierte en una herramienta valiosa para la interacción en el cuidado de enfermería, a través de ella se crean lazos de confianza y empatía, se recibe información significativa, se aclaran dudas, se descubren y se intercambian sentimientos, ya sea mediante comunicación verbal o no verbal (9).

En el marco de los cuidados relacionales, se entiende la comunicación, como una capacidad para escuchar, prestar atención, percibir y poder responder de manera adecuada a los mensajes internos que la persona que sufre transmite a través del lenguaje corporal (1). Cuando se ofrece información al paciente se le ayuda a una mejor comprensión de su enfermedad, a una cooperación mayor entre el profesional y el paciente, en definitiva a un aumento de la satisfacción personal del paciente y del profesional que lo atiende (3). Por esta razón, es importante que el equipo de salud realice su presentación personal al paciente, lo que permite crear una atmósfera de confianza para controlar la ansiedad, motivar la participación del paciente y apropiarse de su situación (3).

### **Contacto visual**

El cuidado humanizado incluye realizar ciertas acciones o tener determinados gestos tales como el saludo y el reconocimiento mutuo: "*que te miren a la cara y te saluden, que actúen oportunamente*" (10). Mirar a una persona cuando nos está hablando, transmitimos el interés que sentimos por ella, respeto y se demuestra que se le está escuchando. Es fundamental mirar a la persona que sufre, pues la mirada de ésta expresa la realidad que vive y en

ella se puede leer la no satisfacción de sus diversas necesidades (1). De lo anterior, se infiere que la mirada que los profesionales dirigen a sus pacientes tiene un significado importante, puede estar cargada de comprensión y solicitud, lo que hace que la persona se sienta bien al interactuar con el profesional, o puede ser una mirada que venga acompañada de frialdad, prejuicios o indiferencia, lo que descarta desde el principio cualquier posibilidad de comunicación.

En conclusión, los profesionales de enfermería deben centrar su atención en la persona que cuidan, dado que los cuidados que se les brinde es la razón por la cual se existe, sin ellos no tiene

sentido ser enfermero. Las personas en situación de enfermedad demandan compromiso, dedicación, respeto y es responsabilidad del profesional de enfermería proporcionar cuidado.

No es fácil ofrecer un cuidado humanizado dado que el profesional de enfermería se enfrenta con grandes obstáculos al ejercer su profesión, como entornos marcados por numerosas exigencias de tipo administrativo, escases de recursos humanos y materiales, lo que se convierte en un gran desafío para el profesional de enfermería al ejercer su rol de cuidador.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cánovas Tomás M. La relación de ayuda en Enfermería. Una lectura antropológica sobre la competencia relacional en el ejercicio de la profesión. Tesis doctoral. Universidad de Murcia; 2009.
2. Rodríguez A. Enfermería ante la deshumanización: una necesidad por ser considerada desde la filosofía de Emmanuel Levinas. *Enfermería en Costa Rica*, 2011; 32(1): 37 – 42. Disponible en <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v32n1/art7.pdf> [acceso: 20 de Abril 2015].
3. Sanz García P, Jurado García M, Carmen y Fernández Serrano M. La Humanización de los Cuidados, la clave de la satisfacción asistencial: Hacia el plan de acogida y acompañamiento. Trabajo presentado al curso de Administración y Gestión en Cuidados de Enfermería para la obtención del Máster. Escuela Universitaria de Enfermería Santa Madrona de la Fundación “La Caixa”; 2009. Disponible en: [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/21526/1/2009\\_2.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/21526/1/2009_2.pdf) [acceso: 19 de abril 2015].
4. Ramos L, et al. La Humanización del Cuidado Enfermero. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud*. Universidad Nacional de Salta. Argentina. 2012; 2(3). Disponible en: <http://fsalud.unsa.edu.ar/salud/descargas/revista/REVISTA3.pdf> [acceso: 24 de marzo 2015].
5. Rodríguez Jiménez S, Cárdenas Jiménez M, Pacheco Arce A.L., Ramírez Pérez M. Una mirada fenomenológica del cuidado de enfermería. *Rev. Enfermería Universitaria*, 2014; 11 (04):145 – 153. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-universitaria-400-articulo-una-mirada-fenomenologica-del-cuidado-90432528> [acceso: 15 de abril 2015].
6. Muñoz A, Morales I, Bermejo José C, Galán Serna J. La Relación de ayuda en Enfermería. *Index Enferm*, 2014; 23(4): 229-233. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962014000300008&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962014000300008&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962014000300008> [acceso: 22 de abril 2015].
7. Romero Massa E, Contreras I, Pérez Y, Moncada A, Jiménez V. Cuidado Humanizado de enfermería en pacientes hospitalizados. Cartagena. Colombia. *Revista Ciencias Biomédicas*, 2013;4(1) Disponible en: [http://www.revista.spotmediav.com/pdf/4-1/10\\_cuidado\\_humanizado.pdf](http://www.revista.spotmediav.com/pdf/4-1/10_cuidado_humanizado.pdf) [acceso: 10 de marzo 2015].
8. González G, Oviedo H, Bedoya L, Benavides G, Dalmero N, Vergara C. Cuidado humanizado de enfermería percibido por familiares de pacientes pediátricos, usuarios del Hospital Universitario Fernando Troconis de Santa Marta. *Memorias*, 2013; 11(20). Disponible en: <http://revistas.ucc.edu.co/index.php/me/articloe/view/496/490> [acceso: 14 de marzo 2015].

9. Grisales LV, Arias MM. Cuidado humanizado. El caso de los pacientes sometidos a quimioterapia. Invest Educ Enferm. Medellín. 2013; 31 (3): 364 – 376. Disponible en : [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53072013000300004&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53072013000300004&script=sci_arttext&tlng=es) [acceso: 16 de abril 2015].
10. Beltrán Salazar O. Atención al detalle, un requisito para el cuidado humanizado. Facultad de Enfermería. Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia. Index Enferm, 24 (1 – 2). Ene. /jun. 2015. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53072013000300004&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53072013000300004&script=sci_arttext&tlng=es). [acceso 22 de junio 2015]