

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA HUMANIZACIÓN Y DESHUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE LA FUNDACIÓN HOSPITAL SAN PEDRO DE PASTO OCASIONADAS POR LA COVID 19.

Autores: Noguera Cerón Alejandra Milena - Galíndez Muñoz Lizeth Daniela – López Noguera Ángela Patricia - Rodríguez Laura Sofía - Mora Andrade Harlís Alexis

1. Docente: Claudia Cristina Seguanes Díaz
2. Fundación Universitaria Católica del Sur, Administración en servicios de salud.
3. San Juan de Pasto

Contacto de correspondencia: **Alejandra Milena Noguera Cerón**
alejandra.noguera@unicatolciadelsur.edu.co

INTRODUCCIÓN

La deshumanización en los servicios de salud ha permanecido desde siempre, incluso desde antes de la ley 100 de 1.993 la cual consiste en la creación de la seguridad social integral la cual garantiza los derechos de la persona y la comunidad para tener una calidad de vida acorde con la dignidad humana; si bien la Ley 100 de 1993 ha ampliado la cobertura de los servicios de salud especialmente entre los más pobres la ha deshumanizado y por tanto ha afectado su calidad.

Buscando no ser ajenos a esta realidad la propuesta que se comenta en la presente investigación versa sobre los factores causantes de la deshumanización en el personal del sector salud respecto a la calidad de servicio que ofrece y la relación que mantiene con la pandemia por la COVID-19 dentro de la Fundación Hospital San Pedro.

La importancia de la presente investigación además de identificar los factores que han influenciado negativamente al talento humano, busca mejorar los procesos asistenciales, la calidad de los servicios y la creación de nuevas estrategias encaminadas a la humanización en salud con el fin de dar respuesta a las necesidades tanto del usuario, el personal de salud y la sociedad en general.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Identificar los principales factores que han influido en la humanización y deshumanización del talento humano en la Fundación Hospital San Pedro de Pasto durante la pandemia la covid 19.

Objetivos específicos

- Evaluar la percepción de la humanización y la deshumanización de la atención en salud en pacientes de los consultorios externos y el personal sanitario de la Fundación Hospital San Pedro de Pasto.
- Evaluar la percepción de la deshumanización de la atención en salud tanto en pacientes como el personal sanitario de la Fundación Hospital San Pedro de Pasto.

DESARROLLO

El presente proyecto opta por una investigación de tipo descriptiva correlacional la cual ayudará a identificar los factores que influyen en la humanización y deshumanización del talento humano. Basados en el criterio de Roberto Sampieri (2) se puede decir que la investigación correlacional "Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población." es de tipo correlacional porque se van estudiar dos variables (humanización y deshumanización) las cuales están íntimamente relacionadas entre si, por otro lado es de tipo descriptiva porque se van a investigar los factores que influye en la misma.

Así mismo nuestro proyecto opta por una investigación con un enfoque cualitativo ya que nos ayudará a entrar en contacto con todas aquellas percepciones que tiene el talento humano de la fundación Hospital San Pedro frente al tema de deshumanización generada en la pandemia de la Covid-19; y no solo el talento humano juega un papel importante en la presente investigación ya que por otro lado tenemos al paciente y la familia que de una u otra forma son el centro del servicio de salud y son ellos quienes finalmente sienten la pérdida de valores del grupo de profesionales y personal de la salud.

Según el criterio de Roberto Sampieri (2), "El Enfoque cualitativo Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación" Dicho lo anterior es necesaria la búsqueda de fuentes de información en este caso de tipo secundarias; como por ejemplo: artículos de investigación, revistas, páginas de internet, acerca de la humanización y deshumanización en los servicios de salud.

Las técnicas que se utilizarán para la recolección y análisis de los datos serán las siguientes: revisión de documentos (artículos de investigación y documentos exclusivos de la Fundación hospital San Pedro), entrevistas, encuestas, sesiones de grupo y observación.



UniCatólica del Sur
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA DEL SUR

Figura 1: La humanización de la salud ya no es una opción, es un compromiso.



Fuente: <https://www.simbiotia.com/humanizacion-de-la-salud/>

RESULTADOS

Los factores que mas influyen en la deshumanización es el estrés laboral en los profesionales de la salud que participaron en esta investigación, hacen referencia a los factores intrínsecos de su propio trabajo, de los cuales los principales hallazgos se relacionan con las exigencias laborales, entre esos factores que han influenciado en la deshumanización están:

- El tiempo nunca alcanza para atender de manera adecuada al paciente ya que un trabajador de la salud estresado no brinda buena atención a los pacientes porque puede equivocarse y en este campo una equivocación es fatal.
- Además se puede identificar que Nariño es uno de los departamentos donde mas se contrata al personal de salud por OPS.
- La Fundación Hospital San Pedro cuenta con su política de humanización la cual se ha fortalecido mediante procesos de sensibilización y capacitaciones continuas que se brindan al talento humano, las cuales han guiado el comportamiento humanístico de sus colaboradores lo cual se ha reflejado en la percepción de los pacientes y sus familias.

Figura 2: La importancia del buen trato a los pacientes.



Fuente: <https://www.escimágenes.com/la-importancia-del-buen-trato-a-los-pacientes/>

CONCLUSIONES

Dentro de este proceso de investigación se obtuvieron resultados claros y concisos que permiten identificar los factores que han influido en la humanización y deshumanización en los servicios de salud de la Fundación Hospital San Pedro que se presentaron durante la pandemia de la covid 19.

También se logro evaluar los procesos asistenciales, la calidad de los servicios y la creación de nuevas estrategias encaminadas a la humanización en salud con el fin de dar respuesta a las necesidades tanto del usuario, el personal de salud y la sociedad en general.

Se evidencio que la parte directiva de la Fundación Hospital san Pedro debe enfocar como una de sus principales acciones establecer mecanismos de orientación al personal de salud que le permitan mejorar de una manera adecuada todos los factores deshumanizantes.

Durante la pandemia de la covid 19 el mayor factor deshumanizante fue la modalidad laboral implementada en las instituciones de salud, la Fundación Hospital San Pedro no fue ajena a ello, ya que se logro identificar que el personal de salud entrevistado, reconoció ente otros los turnos recargados, exceso de horas de trabajo, poco descanso, agotamiento, estrés, falta de tiempo tanto para realizar las actividades propias del trabajo como para las relacionadas con la vida personal y familiar.

BIBLIOGRAFIA

