

65. PERSPECTIVA DE HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HACIA LOS PACIENTES POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Paula Camila Martin Oviedo

Fundación Universitaria Sanitas- Instituto de Gerencia y Gestión Sanitaria – IGGS- Especialización en Gestión de la Calidad y Auditoría en SALUD – EGCAS
Semillero de Calidad y Auditoría en Salud (Colombia)
pccmartinov@unisanitas.edu.co

Tania Lizveth Orjuela Lara

Fundación Universitaria Sanitas- Instituto de Gerencia y Gestión Sanitaria – IGGS- Especialización en Gestión de la Calidad y Auditoría en SALUD – EGCAS
Encargada Semillero de Calidad y Auditoría en Salud (Colombia)
Tlorjuelala@unisanitas.edu.co, Taniaorjuela.l@gmail.com

Derivado del proyecto: *Perspectiva de humanización en el servicio de consulta externa hacia los pacientes por parte del personal de enfermería.*

Institución financiadora: *Fundación Universitaria Sanitas*

V CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN, EMPRESA Y SOCIEDAD – CIDIEES

RESUMEN

El objetivo principal es el análisis de la literatura disponible sobre el desempeño que tienen los profesionales de enfermería en el cuidado de forma humanizada y debido a esto, comprender la percepción que tiene el paciente frente al trato que se da en el servicio de consulta externa.

En la metodología se realiza una revisión sistematizada de la literatura, en las diferentes bases de datos disponibles por Unisanitas y otras externas, con el fin de realizar una comparación entre los artículos encontrados y dar respuesta a la investigación propuesta.

Para el resultado se espera dar respuesta a la pregunta de investigación comparando y analizando los diferentes artículos, puesto que la enfermería se basa en el trato y el cuidado que debería ser humanizado, como una necesidad básica en la práctica profesional, por ende se aplican nuevas políticas, protocolos y procesos sobre la humanización y nuevas investigaciones en el tema.

Por otro lado, se necesita que se fundamente las necesidades del servicio de manera educativa en cuanto a cuidados de manera creativa, con énfasis en la satisfacción del usuario para el desarrollo y avance en el trato humanizado y proponer nuevas estrategias de atención al usuario para dinamizar el servicio.

Como conclusión del proyecto se espera dar una opinión sobre los artículos, ver la relación con la pregunta de investigación vs la hipótesis propuesta y plantear una estrategia.

PALABRAS CLAVE: *Humanización, Atención en salud, Percepción, Personal de Enfermería, Consulta externa.*