

Propuesta de investigación

Factores psicosociales que influyen en la humanización de los servicios en salud mental¹

Psychosocial factors influencing the humanization of mental health services

Heidy Dayana Novoa Tunubala², Francy Mercedes Pinzón Bedoya³

Resumen

La humanización es un tema que, a partir del progreso de las políticas públicas en salud, ha adquirido un mayor impacto en los servicios de salud mental en Colombia. Con el propósito de la presente investigación, se pretende identificar los factores psicosociales que influyen en la humanización de los servicios de salud mental en un establecimiento de salud militar en Colombia. Lo anterior, a través de un enfoque cuantitativo y descriptivo, se aplicará un cuestionario a un universo poblacional de 20 profesionales de la salud con funciones asistenciales que laboran en el centro de rehabilitación hospitalario BASAN. Se aprecian tres fases para el desarrollo de la investigación: Revisión documental, recolección de información y análisis de resultados. La propuesta de investigación es relevante dado a la alta demanda de servicios de salud mental en Colombia y la necesidad de mejorar la calidad de los mismos. Para su planteamiento, se contempla la normativa y las orientaciones establecidas por la Organización Mundial de la Salud, la Organización Panamericana de la Salud y el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. Los resultados que se obtendrán en la investigación destacan para profesionales de la salud, instituciones y la población en general. Por otra parte, la investigación además de contribuir a identificar factores psicosociales que influyen en la humanización de los servicios en salud mental, facilitará el desarrollo de estrategias para mejorar la atención y por ende la calidad de vida de los pacientes y sus cuidadores; también, aportará información valiosa para el proceso de elaboración de políticas para la atención en salud mental en las fuerzas militares de Colombia.

Palabras Clave

¹ Este proyecto se presentó en el III Congreso Internacional de Investigación de las Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, realizado los días 26, 27 y 28 de octubre de 2023, y Organizado por la División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la SANTOTO Tunja.

² Formación profesional. Formación pos-gradual. Universidad Santo Tomás Sede Tunja.
heidy.novoa@usantoto.edu.co.

³ Formación profesional. Formación pos-gradual. Universidad Santo Tomás Sede Tunja.
francy.pinzon@usantoto.edu.co.



Factores psicosociales, humanización, salud mental, servicios de salud.

Abstract

Humanization is an issue that, since the progress of public health policies, has acquired a greater impact on mental health services in Colombia. The purpose of this research is to identify the psychosocial factors that influence the humanization of mental health services in a military health facility in Colombia. The above, through a quantitative and descriptive approach, a questionnaire will be applied to a population universe of 20 health professionals with assistance functions who work in the BASAN hospital rehabilitation center. There are three phases for the development of the research: documentary review, data collection and analysis of results. The research proposal is relevant given the high demand for mental health services in Colombia and the need to improve their quality. For its approach, the regulations and guidelines established by the World Health Organization, the Pan American Health Organization and the Ministry of Health and Social Protection of Colombia are considered. The results that will be obtained in the research stand out for health professionals, institutions and the population in general. On the other hand, the research, besides contributing to identify psychosocial factors that influence the humanization of mental health services, will facilitate the development of strategies to improve care and therefore the quality of life of patients and their caregivers; it will also provide valuable information for the process of developing policies for mental health care in the Colombian military forces.

Keywords

Psycho-social factors, humanization, mental health, health services.

1. Introducción

La salud mental es un elemento fundamental para el bienestar y la plena calidad de vida de las personas. Según informó la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) en el transcurso del año 2023, se presentaron más de 49,000 quejas por mala atención en enfermedades de salud mental, donde fueron señaladas varias entidades promotoras de salud (Ángel, 2023). Por esta razón, es importante señalar que, la prestación de servicios de salud mental requiere mucho más que la atención médica, ya que implica un enfoque integral que fomente el bienestar holístico de los pacientes, que tenga en cuenta los diversos factores psicosociales que influyen en la calidad del servicio y que priorice la implementación de manuales que fomenten un modelo de buenas prácticas de humanización por parte del personal asistencial y administrativo en los servicios de salud mental que se prestan dentro de las instituciones.

Según el experto en salud pública y bioética, Jorge Iván González, "la humanización de la



salud en Colombia requiere un enfoque interdisciplinario que integre la atención médica, la atención psicológica y social, y la participación activa de los pacientes y sus familias"(Jadad et al., 2020). El personal de la salud debe trabajar colaborativamente para implementar este enfoque interdisciplinario. Lo que implica atender y priorizar las necesidades expresadas por los pacientes y sus familias con respeto y empatía, y brindar la atención, teniendo en cuenta la singularidad de cada paciente.

Por otro lado, en Colombia la implementación de políticas públicas que fomentan y aseguran el acceso equitativo a diversos servicios de salud de alta calidad están relacionados con la humanización. "La humanización es un componente clave para lograr la cobertura universal en salud", afirma la Organización Panamericana de la Salud (Díaz Amado, 2020). Es fundamental que las instituciones prestadoras de servicios de salud sean conscientes de que deben contar con profesionales calificados en conocimientos teóricos prácticos y humanizados, que propendan por el bienestar del talento humano y de los pacientes para garantizar el bienestar organizacional y la prestación de servicios de salud integral.

El concepto humanización de la salud se refiere a un enfoque que antepone la dignidad, la autonomía y la calidad de vida de los pacientes en el sistema de atención médica. Según el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, la humanización de la salud es un proceso que busca mejorar la calidad de la atención en salud, mediante la implementación de modelos de atención centrados en la persona (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020). Esto precisa un cambio de modelo en el que se entienda y se brinde la atención en salud, pasando de un enfoque exclusivamente biomédico a uno más completo y respetuoso de las necesidades y valores de los pacientes.

Aunque las políticas públicas han logrado importantes avances en la incorporación de la humanización en los servicios de salud, aún existen problemas médicos deshumanizantes en los servicios de salud mental en Colombia, posiblemente debido a una variedad de factores, entre ellos la relación entre los profesionales de la salud y los pacientes. Si bien, lo mencionado anteriormente no representa la causa principal, es importante destacar que algunos profesionales carecen de rasgos humanistas como empatía, autenticidad, compasión, fidelidad, integridad, respeto y espiritualidad.

También, se muestra un descontento generalizado entre los usuarios del sistema de salud ante la disminución en la calidad de los servicios, ya que requieren una atención más efectiva y de mayor calidad, con un enfoque humano que satisfaga sus necesidades. Se puede atribuir que



este inconformismo de los usuarios es el resultado de una variedad de factores que involucra a diferentes responsables dentro de la institución, pero uno de los factores más importantes es la deshumanización de la atención.

Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define los factores psicosociales como "los aspectos psicológicos y sociales que influyen en la salud y el bienestar de las personas, incluyendo la interacción entre la persona y su entorno físico y social"(Organización Mundial de la Salud, 2018). Por tanto, Los factores psicosociales que influyen en la prestación del servicio de salud humanizado estarían relacionados con las condiciones que se encuentran presentes para el desarrollo de la actividad laboral y que están relacionados con el ambiente laboral, las tareas a realizar, el salario, sobrecarga laboral, entre otras; las cuales tienen la capacidad de afectar el bienestar del trabajador del área de la salud y esto tiene un alto nivel de influencia en la calidad del servicio que se brinda a los pacientes.

En este orden de ideas, dentro de los factores que pueden desencadenar consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar de los profesionales de la salud se encuentran; la insatisfacción laboral, el estrés, los rasgos de personalidad, la fatiga mental o física derivado de lo demandante que pueden llegar a ser los servicios dentro del área de salud mental, entre otros (Chiang Vega et al., 2013). Estos factores pueden afectar no solo al profesional, sino también al trato humano que brinda a los pacientes. A todo esto, se suman los factores psicosociales del sistema de salud que obstaculizan la atención, como la falta de personal asistencial, las demoras en la atención médica y la capacidad de las instituciones prestadoras de servicios para atender a los pacientes, lo que puede resultar en un trato deshumanizado (Cisternas et al., 2024). En conjunto, estos factores ponen en peligro el tratamiento de un paciente al no sentir que está recibiendo un trato digno, situación que no es beneficiosa ni para el personal que brinda la atención ni para la institución que presta el servicio.

Es por esto que, a través de la presente propuesta de investigación, pretendemos identificar cuáles son los factores que influyen en la humanización de los servicios en salud mental, a través de un estudio de caso en un establecimiento de sanidad militar. Al identificar estos factores, podremos desarrollar estrategias para fortalecer la atención integral y cortés a las personas que buscan atención en instituciones de salud mental en Colombia.

2. Metodología

La presente propuesta de investigación se basa en un enfoque de tipo cuantitativo, donde se identificaran los factores psicosociales que influyen en la humanización de los servicios en salud



mental. La técnica de recolección de datos que se empleará es el cuestionario y será aplicado al universo poblacional de 20 trabajadores asistenciales que trabajan en el establecimiento de sanidad militar, específicamente en las áreas de servicios de salud mental. Además, es de corte descriptiva ya que se busca medir la presencia de las diferentes variables que nos permitan identificar cuáles interfieren en la prestación humanizada de los servicios de salud. A continuación, se establecen las dimensiones- variables para el desarrollo de la presente investigación:

Tabla 1.
Variables de Investigación

Dimensión	Variables
Demográficas	Edad Género
Psicosociales	Rasgos de personalidad Valores humanísticos y altruistas Relación paciente-profesional Relación profesional-nivel de humanización requerido
Entorno	Instalaciones Ambiente laboral Salario Burnout

La investigación se desarrollará en tres fases: Revisión documental, recolección de la información y análisis de los resultados. Inicialmente, se realizará una revisión bibliográfica para determinar las variables a medir de los factores psicosociales que influyen en la humanización de los servicios en salud, posteriormente, con el fin de cumplir con los objetivos planteados en la investigación, para obtener la información requerida se diseñará un cuestionario el cual se aplicará al total del universo poblacional. Finalmente, se realizará a través del enfoque cuantitativo el análisis de las variables, que nos permitirá conocer cuáles son los factores psicosociales que influyen en la humanización de los servicios en salud mental en un establecimiento de sanidad militar (Centro de rehabilitación hospitalaria BASAN).



3. Resultados esperados

En la presente investigación se determinan tres dimensiones (demográficas, psicosociales y entorno), dentro de cada una de estas se establecieron variables para poder identificar los factores psicosociales que influyen en la humanización de los servicios en salud mental del establecimiento de sanidad militar Centro de rehabilitación hospitalaria BASAN (CRH). También, se determinará la relación entre los rasgos de personalidad y los valores humanísticos de los profesionales de la salud mental y la calidad de la atención, se establecerá la influencia del entorno laboral y las condiciones de trabajo que promueven la humanización en los servicios para de esta manera identificar cuáles son los factores psicosociales más influyentes. Finalmente, se realizarán recomendaciones para mejorar la atención integral y cortés a los pacientes, contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de los mismos y sus familiares y se proporcionará información valiosa para la toma de decisiones en políticas de salud mental a nivel fuerzas militares de Colombia.

Referencias

- Ángel, D. (2023). En Colombia, los Jóvenes tienen Problemas con la Comprensión Lectora. *Consultor Salud*. <https://consultorsalud.com/salud-mental-supersalud-49-mil-quejas-atencion/>#:~:text=Supersalud%20asegura%20que%20van%20m%C3%A1s%20de%2049,000%20quejas%20por%20mala%7D%7BEnlace%20aqu%C3%AD.%7D
- Chiang Vega, M. M., Gómez Fuentealba, N., & Sigoña Igor, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 21(2), 111-128.
- Cisternas, V. P. I., Montero, N. A. C., & Lefenda, Y. D. G. (2024). Cuidados perdidos de enfermería. Revisión sistemática. *ARS MEDICA Revista de Ciencias Médicas*, 49, 62-70. <https://doi.org/10.11565/arsmed.v49i3.2056>
- Díaz Amado, E. (2020, octubre). *La humanización de la salud: Conceptos, críticas y perspectivas* (1.ª ed.). Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Jadad, A., Faccini-Martínez, Á., Peñalosa, Á., Posada, Á., Reyes, A., Parra, A., Acosta, C., Castañeda-Orjuela, C., Muñoz, C., Ceballos, C., Colmenares-Mejía, C. C., Cárdenas, D., Salas, E., Eliana, M., Ossa, E., Reyes, E., Correa, F., Suárez, G., Zamorano, G., & Madrigal, S. (2020, octubre). *Propuestas y desafíos para la salud y la vida: una visión desde la Misión. Volumen 6 de la Misión Internacional de Sabios 2019*. <https://doi.org/10.17533/978-958-5157-10-1>



Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). *Propuesta de Política Nacional de Humanización de la Salud* (Propuesta). Ministerio de Salud y Protección Social.

Organización Mundial de la Salud. (2018, abril). *Riesgos psicosociales y salud mental* (Reporte). Organización Mundial de la Salud.

