

Artículo Original

Cuidado humanizado de personal de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado por dengue con signos de alarma

Humanized care of nursing staff and satisfaction of patients hospitalized for dengue with warning signs

<https://doi.org/10.52808/bmsa.7e6.626.021>

Paola Huicho-Lozano ¹

<https://orcid.org/0000-0003-3592-0379>

Javier Gamboa-Cruzado ^{2,*}

<https://orcid.org/0000-0002-0461-4152>

José Niño Montero ¹

<https://orcid.org/0000-0001-9922-2399>

Recibido: 05/08/2022

Aceptado: 26/11/2022

RESUMEN

El dengue, infección vírica transmitida por *Aedes aegypti*, puede evolucionar a cuadros clínicos grave. En pacientes con signos de alerta, es necesario el monitoreo constante de los signos vitales, requiriendo hospitalización. El personal de enfermería ha sido considerado clave en los algoritmos de abordaje de estos pacientes. Por lo que, el buen desempeño de atención y una relación armoniosa con el paciente, puede ser indispensable. La humanización de los cuidados es imperativa para contribuir a salvaguardar la dignidad humana en armonía con los principios bioéticos. Por tanto, se realizó una revisión sistemática de la literatura con el propósito de identificar el estado del arte sobre el cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente hospitalizado. Se identificaron 50 artículos relacionados con las variables de investigación. Los resultados señalan a la escala en la medición del cuidado humano transpersonal basada en la teoría Watson, como las más frecuente; asimismo, el cuestionario de satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería, como el método más utilizado. En cuanto a los elementos del cuidado de enfermería se agrupan en dos dimensiones; cuidado humanizado y praxis. Finalmente, los pacientes asocian calidad de servicio con satisfacción al usuario, percibiendo de manera positiva la humanización de los cuidados. Se recomienda implementar estrategias e identificar puntos críticos de la atención, planes de mejoras y capacitación para la sensibilización del personal de enfermería hacia un buen trato al paciente, desde un abordaje holístico e integral.

Palabras Clave: dengue, dengue con signos de alarma, satisfacción de los pacientes, cuidado humanizado, enfermería.

ABSTRACT

Dengue, a viral infection transmitted by Aedes aegypti, can evolve into severe clinical pictures. In patients with warning signs, constant monitoring of vital signs is necessary, requiring hospitalization. The nursing staff has been considered key in the approach algorithms for these patients. Therefore, good care performance and a harmonious relationship with the patient may be essential. The humanization of care is imperative to help safeguard human dignity in harmony with bioethical principles. Therefore, a systematic review of the literature was carried out with the purpose of identifying the state of the art on humanized nursing care and its relationship with the satisfaction of the hospitalized patient. 50 articles related to the research variables were identified. The results point to the scale in the measurement of transpersonal human care based on Watson's theory, as the most frequent; likewise, the patient satisfaction questionnaire with the quality of nursing care, as the most used method. Regarding the elements of nursing care, they are grouped into two dimensions; humanized care and praxis. Finally, patients associate quality of service with user satisfaction, positively perceiving the humanization of care. It is recommended to implement strategies and identify critical points of care, improvement plans and training to sensitize nursing staff towards good patient treatment, from a holistic and comprehensive approach.

Keywords: dengue, dengue with warning signs, patient satisfaction, humanized care, nursing.

¹ Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

² Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

*Autor de Correspondencia: jgamboa65@hotmail.com

Introducción

El dengue es una enfermedad vírica que se transmite a través de mosquitos hembra principalmente de la especie *Aedes aegypti* y, en menor grado, de la especie *Ae. albopictus*. Constituye un importante problema de salud pública en todo el mundo, principalmente en las regiones tropicales y subtropicales, con variaciones locales en el riesgo que dependen de los parámetros climáticos y de los factores sociales y ambientales. Según una estimación basada en modelos, se producen 390 millones de infecciones por el virus del dengue cada año, de los cuales 96 millones se manifiestan clínicamente (con diversos niveles de gravedad). El número de casos de dengue notificados a la OMS se ha multiplicado por ocho en las dos últimas décadas. Sin embargo, la pandemia de COVID-19 está imponiendo una enorme presión sobre los sistemas de atención y gestión de la salud de todo el mundo. La OMS no ha dejado de insistir en la importancia de mantener los esfuerzos destinados a prevenir, detectar y tratar las enfermedades transmitidas por

vectores durante esta pandemia, ya que el número de casos está aumentando en varios países y ello expone a las poblaciones urbanas a un mayor riesgo pudiendo tener consecuencias devastadoras (OMS, 2022).

El causante del dengue es un virus de la familia Flaviviridae que tiene cuatro serotipos distintos, aunque estrechamente emparentados: DENV-1, DENV-2, DENV-3 y DENV-4. Se cree que la recuperación de la infección otorga inmunidad de por vida contra el serotipo que ha causado la infección. Sin embargo, la inmunidad cruzada a los otros serotipos tras la recuperación es parcial y temporal. Las infecciones posteriores (secundarias) causadas por otros serotipos aumentan el riesgo de padecer el dengue grave. Puede cursar con amplio espectro patológico, que puede abarcar desde una enfermedad asintomática (es posible que la persona no se percate de la infección) hasta síntomas graves similares a los de la gripe en las personas infectadas. Si bien es menos frecuente, algunas personas evolucionan hacia un dengue grave, que puede entrañar un número indeterminado de complicaciones vinculadas a hemorragias graves, insuficiencia orgánica o extravasación de plasma. El dengue grave conlleva un mayor riesgo de muerte si no se trata debidamente. El dengue grave afecta a la mayor parte de los países de Asia y América Latina y se ha convertido en una de las principales causas de hospitalización y muerte entre niños y adultos de dichas regiones (OMS, 2002; OPS, 2017).

De lo anterior, se destaca la importancia de una buena atención primaria que incida en la reducción de las complicaciones evitándose hospitalizaciones innecesarias, y contribuyendo a buen pronóstico, salvando vidas de los pacientes con dengue (Alexander *et al.*, 2011). Ante el hecho de que no hay un tratamiento específico para la enfermedad, es necesario contar con guías clínicas que permitan atender correctamente a los casos. En este sentido, se ha acordado la catalogación a los casos de dengue, en primer lugar, sin signos de alarma: se refiere a un cuadro clínico muy florido y “típico” en los adultos, quienes pueden presentar fiebre, acompañado de dolor intenso de cabeza, dolor detrás de los ojos, dolor en músculos y articulaciones, y eritema. En los niños, el cuadro clínico puede ser oligosintomático y manifestarse como síndrome febril inespecífico (Rigau-Pérez, *et al.*, 1998). La enfermedad puede progresar y pasar a dengue con signos de alarma estos son: dolor abdominal intenso y continuo o dolor a la palpación del abdomen, vómito persistente, acumulación de líquidos, sangrado activo de mucosas, alteración del estado de conciencia, hepatomegalia, aumento progresivo del hematocrito. La mayoría de los signos de alarma son consecuencia de un incremento de la permeabilidad capilar, por lo que marcan el inicio de la fase crítica o grave de la infección (Alexander *et al.*, 2011; OPS, 2015).

Finalmente, el dengue grave son los casos con eminente desenlace fatal de no ser tratado adecuadamente, o por tener patologías de base puede determinar la ineficacia de los tratamientos convencionales. Estos criterios son, choque o dificultad respiratoria debido a extravasación de plasma, o compromiso grave de órganos (miocarditis, hepatitis, encefalitis). Para reducir la mortalidad por dengue se requiere un proceso organizado que garantice el reconocimiento temprano de los casos, así como su clasificación, tratamiento y derivación o referencia, cuando sea necesario. El componente esencial de ese proceso es la prestación de buenos servicios clínicos en todos los ámbitos de la atención, siendo el talento humano incluyendo el personal médico y de enfermería clave, los cuales deben estar capacitados y comprometidos en pro del beneficio de la salud del paciente (OPS, 2015).

Para Ordoñez *et al.*, (2009) el personal de enfermería debe conocer los criterios clínicos, fisiopatológicos y terapéuticos del dengue; de esta manera se estará generando a corto y mediano plazo, un flujo de conocimientos dentro del equipo de salud; el objetivo fundamental de enfermería en el manejo de pacientes con dengue, es todo lo que concierne a la detección precoz, manejo terapéutico, prevención y educación para la salud, para evitar en lo posible complicaciones fatales. Adicionalmente, se debe considerar el compromiso moral que implica el cuidado humanizado de enfermería que busca salvaguardar la dignidad humana con la puesta en práctica de principios bioéticos, Según Ruiz-Saavedra & Molina, (2018) el cuidado humanizado es la esencia de enfermería ya que están constituidos de acciones transpersonales e intersubjetivas que permite volcarlo a la satisfacción y ayuda de la persona que ve afectada su salud.

Sin embargo, el cuidado humanizado muchas veces por la carga laboral y la cotidianidad se va perdiendo la sensibilidad al momento de brindar cuidados. Por ello, se requiere identificar de manera oportuna las prácticas con falta de vocación a fin de evitar insatisfacción en los usuarios receptores del cuidado al momento en que su salud se ve resquebrajada. Con la incorporación de las tecnologías en el sector salud se ha fomentado en los pacientes gran expectativas sobre la calidad de atención que esperan recibir. Asimismo, ha hecho a los pacientes partícipes de su propio cuidado, siendo positivo, ya que ellos, pueden ser multiplicadores de hábitos saludables y autocuidado. No obstante, el cuidado de enfermería debe estar a la vanguardia, además de ser supervisado para comprobar la efectividad de los mismos (Bernal González *et al.*, 2017). Al identificar falencias en el cuidado humanizado no debe de asumirse como un obstáculo, por el contrario, debe empoderar al personal de enfermería y a sus jefaturas a dar el primer paso para iniciar con un proceso de mejora continua, la cual deben ser sostenibles en el tiempo, en búsqueda de la excelencia (Costa *et al.*, 2020).

Por lo anteriormente mencionado, se planteó realizar una búsqueda sistemática de la literatura con el propósito de identificar el estado del arte sobre el cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente hospitalizado. De esta manera contribuir con datos que permitan desarrollar una metodología para el proceso de cuidado de enfermería que permita establecer un sistema de trabajo encaminado a mejorar la calidad de atención y seguridad del

paciente, visibilizar las fortalezas y mejorar las debilidades, en cuanto a la atención de pacientes hospitalizados por dengue con signos de alarma.

Materiales y métodos

Se realizó una investigación basados en revisión sistemática de literatura (RSL) (Kitchenham & Charters, 2007) con la finalidad de identificar el estado del arte sobre el cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente hospitalizado por dengue con signo de alarma. La RSL comprendió los siguientes pasos: problema de investigación y objetivos de la investigación (Tabla 1), fuente de información y estrategias de búsqueda (Tabla 2), criterios de selección, selección de estudios, evaluación de la calidad, extracción de datos y síntesis de la data. Se consideraron lo artículos publicados entre los años 2017-2021 (Klumpner *et al.*, 2007).

Tabla 1. Preguntas y objetivos de la investigación

Pregunta de Investigación	Objetivos
RQ1: ¿Cuáles métodos se han utilizado para medir el cuidado humanizado de enfermería?	Detallar los métodos que se han utilizado para medir el cuidado humanizado de enfermería.
RQ2: ¿Cuáles métodos se ha utilizado para medir la satisfacción del paciente?	Detallar los métodos que se han utilizado para medir la satisfacción del paciente
RQ3: ¿Cuáles son los elementos del cuidado humanizado del personal de enfermería en pacientes hospitalizados por dengue con signos de alarma?	Identificar los elementos del cuidado humanizado del personal de enfermería en pacientes hospitalizados por dengue con signos de alarma

Se utilizaron las siguientes las bases de datos: PubMed, Redalyc, Cochrane, Web of Science, y ScienceDirect para la selección de artículos empleando las ecuaciones de búsqueda detalladas en la tabla 2, para cada fuente de información.

Tabla 2. Descriptores de búsqueda y sus sinónimos

Descriptores
Humanized nursing care /Nursing Care/ Humanization of care/Humanization of assistance/ Humanization/ Decent treatment
Dengue with warning signs
patient satisfaction/ Patient satisfaction/ Patient comfort/ patient welfare
Method/ Methodology/ Model

Se establecieron como criterios de exclusión (CE) los siguientes: CE₁: artículos no escritos en idioma inglés; CE₂: antigüedad mayor a 5 años; CE₃: No se disponer de texto completo en los artículos; CE₄: los no publicados en revistas indexadas; CE₅: Los títulos y “Keywords” de los artículos no son adecuados y CE₆: artículos que no sean inéditos.

En la figura 1 se describe la selección de los artículos que permitió alcanzar el propósito del presente estudio. Inicialmente al aplicar los términos de búsqueda se obtuvieron 230.654; posteriormente se aplicó los CE, que permitieron constatar la calidad de la información e identificar la información requerida para responder las interrogantes de la investigación. Quedando constituida la RSL por 50 artículos científicos.

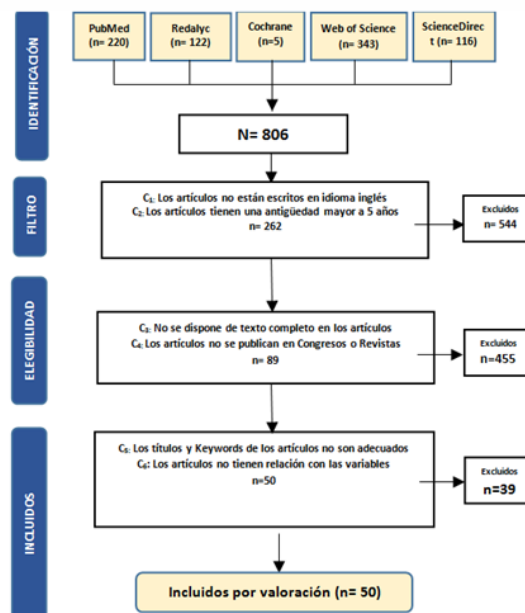


Figura 1. Diagrama de Flujo PRISMA

Resultados

De la revisión de sistemáticas se identificaron los indicadores objetos de este estudio en 50 artículos científicos para responder las interrogantes de investigación.

RQ1. ¿Cuáles métodos se han utilizado para medir el cuidado humanizado de enfermería?

Basado en la literatura científica los métodos mayormente empleados para medir el cuidado humanizado de enfermería se encuentra la escala en la medición del cuidado humano transpersonal basada en la teoría de Jean Watson (53%), Evaluación de comportamientos de cuidado (23,1%), Escala de Buena Atención de Enfermería (7,6%), Cuestionarios de Calidad de Atención de Enfermería-paciente de Safford & Schlotfeldt (7,6%), HUMAS (7,6%) (Tabla 4). No obstante, se observaron sistemáticas sugeridas que han dado buenos resultados como es el caso de “Redonde Intencional” implantado en Reino Unido, cuyo propósito es que las enfermeras hagan controles a los pacientes a través del uso de protocolos (Sims *et al.*, 2020). Por otro lado, propuestas de indicadores de cuidado humanizado, que fortalecerían las diversas escalas antes mencionadas (Seiffert *et al.*, 2020). O sino, la aplicación de entrevistas semi-estructuradas para hacer la evaluación del cuidado humanizado (Kisorio & Langley, 2019; Hussain *et al.*, 2019). En este contexto, Ruiz-Saavedra & Molina, (2018) emplearon la escala “Percepción de comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería 3ª versión”.

Tabla 4. Método de medición de cuidado humanizado en enfermería

Método para medir cuidado humanizado de enfermería	Referencia	Cant. (%)
HUMAS	Kannan <i>et al.</i> , (2020)	1(7,6)
Scale in the measurement of transpersonal human care based on the theory of Jean Watson	Fatemeh Mohammadipour <i>et al.</i> , (2017); Santos <i>et al.</i> , (2017); Romero-García <i>et al.</i> , 2018; Shin & Park, (2018); Gishu <i>et al.</i> , (2019); Vera-Catalán <i>et al.</i> , (2019); Friganovic <i>et al.</i> , (2020)	7(53,8)
Caring Behaviors Assessment	Costa <i>et al.</i> , (2020); Sundus & Younas, (2020); Zhang <i>et al.</i> , (2020)	3 (23,1)
Good Nursing Care Scale	Wardah <i>et al.</i> , (2020)	1 (7,6)
Quality of Nursing Care Questionnaires-patient of Safford & Schlotfeldt	Wudu, (2021)	1 (7,6)

RQ2. ¿Cuáles métodos se ha utilizado para medir la Satisfacción del paciente?

Se identificaron 14 escalas para medir la satisfacción de los pacientes hospitalizados, el cuestionario de satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería (PSNCQQ siglas en inglés) es el más frecuentemente empleado 20,8%, seguido por las escalas de calidad de servicio (SERVQUAL) y de Satisfacción con la enfermería de Newcastle (NSNS) con 16,6%, respectivamente. Mientras que entre las menos frecuentes se listan la escala de satisfacción del paciente de Risser (RPSS), la encuesta de satisfacción del paciente (PSS), la encuesta del servicio nacional de salud de pacientes hospitalizados, el cuestionario de satisfacción de los niños con la hospitalización (CSHQ) con un 2,1% para cada método. Johansson *et al.*, (2002) a diferencia que las escalas ya señaladas, tomaron en esencia el modelo de Henderson cuyo propósito está basado en la satisfacción de 14 necesidades específicas. De igual modo, las escalas de satisfacción fueron aplicadas en estudios de tipo observacional, en donde relacionaron lo cognitivo y físico (Tonkikh *et al.*, 2020).

Tabla 5. Método de medición de satisfacción de paciente hospitalizado

Método para medir Satisfacción de Pacientes	Referencia	Cant (%)
Risser Patient Satisfaction Scale (RPSS)	Karaca & Durna, (2019)	1 (2,1)
Caring Assessment Instrument (CARE-Q)	Jerofke-Owen & Dahlman, (2019); Karaca & Durna, (2019); Gustafsson <i>et al.</i> , (2020); Wei <i>et al.</i> , (2020)	4 (8,3)
Service Quality (SERVQUAL)	Aiken <i>et al.</i> , (2018); Fontova-Almató <i>et al.</i> , (2019); Karaca & Durna, (2019); Pérez-Fuentes <i>et al.</i> , (2019); Cardoso <i>et al.</i> , (2020); Kelly <i>et al.</i> , (2020); Zaghini <i>et al.</i> , (2020); Parr <i>et al.</i> , (2021)	8 (16,6)
Newcastle Satisfaction with Nursing Scale (NSNS)	Elayan & Ahmad, (2017); Alvares <i>et al.</i> , (2018); Albashayreh <i>et al.</i> , (2019); Bender <i>et al.</i> , (2019); Fontova-Almató <i>et al.</i> , (2019); Karaca & Durna, (2019); Gurková <i>et al.</i> , (2020); Molina-mula & Gallo-Estrada, (2020)	8 (16,6)
Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ)	Bernal González <i>et al.</i> , (2017); Alvares <i>et al.</i> , (2018); Karaca & Durna, (2019); Stolt <i>et al.</i> , (2019); Gurková <i>et al.</i> , (2020); Im <i>et al.</i> , (2020); Kelly <i>et al.</i> , (2020); Molina-mula & Gallo-estrada, (2020); Parr <i>et al.</i> , (2021)	10 (20,8)
Consumer Emergency Care Satisfaction Scale (CECSS)	Romero-García <i>et al.</i> , (2018); Karaca & Durna, (2019)	2 (4,2)
PIRNCA	Edvardsson <i>et al.</i> , (2017); Al-Awamreh & Suliman, (2019)	2 (4,2)
The Patient Satisfaction Survey (PSS)	Im <i>et al.</i> , (2020)	1 (2,1)
National Health Service Survey of Inpatients	Jin & Yi, (2019)	1 (2,1)
The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale	Kol <i>et al.</i> , (2018); Younas & Sundus, (2018); East <i>et al.</i> , (2020); Lozano <i>et al.</i> , (2019);	4 (8,3)
RISSER	Rajabpour <i>et al.</i> , (2019)	1 (2,1)
Revised Humane Caring Scale	Goh <i>et al.</i> , (2016)	1 (2,1)
NICCS	Romero-García <i>et al.</i> , (2019)	1 (2,1)

RQ3. ¿Cuáles son los elementos del cuidado humanizado del personal de enfermería en pacientes hospitalizados por dengue con signos de alarma?

La búsqueda sistemática mostró dos dimensiones en la que básicamente se centra el cuidado de enfermería, las cuales son el cuidado humanizado cuyos elementos se asocia a lo afectivo, en base a los artículos revisados, los pacientes mencionaron a la interacción del personal de enfermería-pacientes-familiares; el apoyo emocional para enfrentar situaciones en que su vida y bienestar se veía resquebrajada; la voluntad en anticiparse para brindar la atención clínica, asimismo la priorización en cuanto al cuidado como la disponibilidad de atención al momento requerido. Por otra parte, se precisó que conductas orientadas al ejercicio del rol de enfermería constituyeron la dimensión de la praxis, siendo clave para el manejo de pacientes hospitalizados con signos de alarma, la anamnesis, monitoreo de los signos de alarma, reestratificación del paciente y monitoreo permanente del estado hemodinámico (Tabla 6); las cuales según los protocolos de atención de los pacientes con dengue puede disminuir el mal pronóstico por esta infección, siendo la actuación del profesional de la enfermería necesaria para instaurar un manejo adecuado y salvaguardar la vida de los pacientes.

Tabla 6. Elementos del cuidado humanizado del personal de enfermería en pacientes hospitalizados por dengue con signos de alarma

Dimensión	Elementos	Referencia
Cuidado humanizado	Interacción	Goh <i>et al.</i> , (2016); Guerrero-Ramírez <i>et al.</i> , (2017); Carlosama <i>et al.</i> , (2019); Cardoso <i>et al.</i> , (2020); Costa <i>et al.</i> , (2020); Kannan <i>et al.</i> , (2020); Kol <i>et al.</i> , (2020); Molina-Mula <i>et al.</i> , (2020); Parr <i>et al.</i> , (2020); Sundus <i>et al.</i> , (2020); Younas <i>et al.</i> , (2020); Fatemeh <i>et al.</i> , (2017); Guerrero-Ramírez <i>et al.</i> , (2017); Carlosama <i>et al.</i> , (2019); Pérez-Fuentes <i>et al.</i> , (2019); Rajabpour <i>et al.</i> , (2019); Cardoso <i>et al.</i> , (2020); East <i>et al.</i> , (2020); Kelly <i>et al.</i> , (2020); Younas <i>et al.</i> , (2020)
	Apoyo emocional	
	Atención anticipada	Costa <i>et al.</i> , (2020); East <i>et al.</i> , (2020); Kol <i>et al.</i> , (2020)
	Priorización del cuidado	Fatemeh <i>et al.</i> , (2017); Guerrero-Ramírez <i>et al.</i> , (2017); Cardoso <i>et al.</i> , (2020); East <i>et al.</i> , (2020); Sundus <i>et al.</i> , (2020); Guerrero, (2021)
	Disponibilidad para la atención	Edvardsson <i>et al.</i> , (2017); Elayan <i>et al.</i> , (2017); Fatemeh <i>et al.</i> , (2017); Shin <i>et al.</i> , (2018); Fontova-Almató <i>et al.</i> , (2019); Costa <i>et al.</i> , (2020); East <i>et al.</i> , (2020); Kol <i>et al.</i> , (2020)
Praxis	Anamnesis	OPS, (2017); Guerrero-Ramírez <i>et al.</i> , (2017); Jerofke-Owen <i>et al.</i> , (2019); Flores, (2020); Guerrero, (2021);
	Monitoreo de los signos de alarma	OPS, (2017); Flores, (2020); Guerrero, (2021)
	Reestratificación del paciente	OPS, (2017); Guerrero, (2021)
	Monitoreo permanente del estado hemodinámico	OPS, (2017); Flores, (2020); Guerrero, (2021)

Discusión

Como parte del derecho que posee los usuarios de los servicios de salud cada vez más es requerida la humanización de los hospitales; como parte de las políticas públicas los Estados han enfocado esfuerzos en establecer normativas legales para el buen trato del paciente (usuario); la satisfacción debería ser un indicador de buena gestión de los servicios. En ese sentido, el objetivo de este estudio fue identificar fundamentos científicos que permitan evaluar al cuidado humanizado de enfermería con los pacientes hospitalizados por dengue y el impacto en la satisfacción. Partiendo de lo citado por Guerrero-Ramírez *et al.*, (2017) la incertidumbre que siente el ser humano cuando sufre deterioro de su salud necesita que se le brinde ayuda y cuidados profesionales; explicaciones acerca de cómo abordar los procesos de salud, afrontar la enfermedad y los métodos de atención hospitalaria. Asimismo, la exigencia en ser participe, junto a sus familiares, en las decisiones para su cuidado. Es decir, demanda humanización de la atención, entendiendo como humanización el proceso de comunicación y apoyo mutuo entre las personas, encausada hacia la transformación y comprensión del espíritu esencial de la vida (Guerrero-Ramírez *et al.*, 2017; OPS, 2017; Guerrero, 2021).

En el caso de las infecciones por dengue, el rol de enfermería ha sido clave, tanto en campañas preventivas como en la atención oportuna que permite alertar, mediante la notificación temprana de los casos atendidos, posibles brotes epidémicos. Motivo por el cual, las autoridades de salud a nivel mundial han incluido la praxis de la enfermería en los diferentes algoritmos de atención clínica (OPS, 2017). Sin embargo, no están estandarizados los indicadores para evaluar la eficiencia del cuidado humanizado. Pero, partiendo de la teoría de Watson, que considera el cuidado humano basado en la armonía entre mente, cuerpo y alma, a través de una relación de ayuda y confianza entre la persona cuidada y el cuidador; se han derivado diversos instrumentos, entre ellos, la escala en la medición del cuidado humano transpersonal, mayormente empleada. Las investigaciones han mostrado que los usuarios relacionan, principalmente, el buen cuidado de enfermería, con comunicación efectiva (Kannan *et al.*, 2020); atención centrada en el paciente, aclaración de significados, participación integral, encuentro responsable (Fatemeh-Mohammadipour *et al.*, 2017; Friganovic *et al.*, 2020); además de las habilidades técnicas, el conocimiento científico, la individualización de la atención prestada por las enfermeras (Santos *et al.*, 2017). Es decir, con base a los hallazgos, la satisfacción del usuario está estrechamente relacionado con el trato holístico, integral que brinde el personal de enfermería.

De lo anterior, se precisó la aplicación de varios métodos que permite evaluar la satisfacción de los pacientes hospitalizados, el PSNCQQ, se identificó como es el más frecuentemente usado, sin embargo, existen otras escalas con confiabilidad y validez que pueden ser utilizadas tanto en investigación como en la práctica clínica (Jerofke-Owen & Dahlman, 2019; Wei *et al.*, 2020; Gustafsson *et al.*, 2020). A través de los métodos, se determinó que el personal de enfermería debe brindar cuidados en un marco de respeto, favor y cortesía hacia los pacientes, enfatizando la importancia de la comunicación (Karaca & Durna, 2019). Asimismo, la relación enfermero-paciente no debe perseguir el cambio de valores y costumbres del paciente, sino posicionar al profesional como testigo de la vivencia del proceso de salud y enfermedad en el paciente y la familia (Molina-mula & Gallo-estrada, 2020); mantenimiento de los principios de confidencialidad (Awamreh *et al.*, 2020). El déficit de la calidad de atención se asoció a trato “indiferente” por parte del personal de enfermería, el poco personal disponible, a estructuras de las unidades medicas, a la disponibilidad de algunos servicios y dispensación de medicamentos (Aiken *et al.*, 2018). Las recomendaciones están enmarcadas en aumentar la supervisión que permita identificar los nodos críticos y realizar la intervención necesaria para garantizar una atención de calidad (Kisorio *et al.*, 2020).

Ahora bien, es importante mencionar que el dengue es una enfermedad dinámica, sin tratamiento específico, por lo que el paciente puede evolucionar de un estadio a otro rápidamente. De allí, lo significativo del manejo adecuado de los pacientes (OPS, 2017). Los elementos considerados como primordiales en el desempeño del personal de enfermería, en estos casos, están agrupados en dos dimensiones. Primero, los concernientes al cuidado humanizado, cuyos indicadores están centrados en: interacción enfermera-paciente, apoyo emocional, apoyo físico, atención anticipada, priorización del cuidado y disponibilidad para la atención (Fatemeh *et al.*, 2017; Sundus *et al.*, 2020; Guerrero, 2021), basados en los elementos mencionados anteriormente, se puede establecer cuidados de calidad, que se sustentan a través de una relación enfermera-paciente, interconectado e intersubjetivo, de sensaciones compartidas (Guerrero-Ramírez *et al.*, 2017) y, como consecuencia, realizar de manera más armoniosa y eficiente, la anamnesis y el examen físico, de gran importancia para la reestratificación de los casos, monitoreo de los signos de alarmas y del estado hemodinámico (Guerrero-Ramírez *et al.*, 2017; OPS, 2017; Jerofke-Owen *et al.*, 2019; Flores, 2020; Guerrero, 2021) lo que permitirá tener las medidas terapéuticas pertinentes de manera oportuna.

Consideraciones finales

El dengue con signos de alarma es una condición de riesgo por lo que la buena atención es prioritaria para disminuir las complicaciones, de allí la importancia de la observación continua. Los investigadores han propuesto establecer plan de atención de enfermería que brinde a los pacientes durante su estadía intrahospitalaria un abordaje holístico y, como resultado un proceso de recuperación tolerado e integral. A partir de la presente RSL, se puede afirmar que, si bien en los últimos años se ha presentado mayor interés por la implementación y el estudio de la humanización de los servicios de salud, aún es necesario ahondar en aspectos teóricos y establecer metodologías que permitan evaluar e identificar nodos críticos y así estandarizar los indicadores para estimar el cuidado humanizado por parte del personal de enfermería. Las diferentes escalas han mostrado relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Asimismo que, las instituciones de salud deben establecer estrategias de colaboración que les permitan maximizar sus recursos (infraestructura biomédica) y capacidades (capital humano especializado) en beneficio de los usuarios de los servicios de salud para garantizar una oportuna atención. Aunado a lo anterior, se destaca la satisfacción de los pacientes ante los cuidados humanizados de enfermería, por lo que se recomienda establecer programas que se centren en la visión integral del ser humano y el respeto por la dignidad humana, para lograr el complemento del saber técnico y científico con el saber humanístico, lo que permitirá el establecimiento de políticas institucionales que puedan ser validadas con el rigor científico pertinente.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Agradecimientos

A Dios todopoderoso creador del Universo, y a todas aquellas personas e instituciones que colaboraron con la investigación.

Referencias

- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A. M., & Griffiths, P. (2018). Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: An observational study. *BMJ Open*, 8(1), 1–8. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019189>
- Al-Awamreh, K., & Suliman, M. (2019). Patients' satisfaction with the quality of nursing care in thalassemia units. *Applied Nursing Research*, 47, 46–51. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2019.05.007>

- Albashayreh, A., Al-Rawajfah, O. M., Al-Awaisi, H., Karkada, S., & Al Sabei, S. D. (2019). Psychometric Properties of an Arabic Version of the Patient Satisfaction With Nursing Care Quality Questionnaire. *Journal of Nursing Research*, 27(1), e1. <https://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000273>
- Alexander, N., Balmaseda, A., Coelho, I. C., Dimaano, E., Hien, T. T., Hung, N. T., Jänisch, T., Kroeger, A., Lum, L. C., Martinez, E., Siqueira, J. B., Thuy, T. T., Villalobos, I., Villegas, E., Wills, B., & European Union, World Health Organization (WHO - TDR) supported DENCO Study Group (2011). Multicentre prospective study on dengue classification in four South-east Asian and three Latin American countries. *Tropical medicine & international health : TM & IH*, 16(8), 936–948. <https://doi.org/10.1111/j.1365-3156.2011.02793.x>
- Alvares, A. S., Corrêa, Á. C. de P., Nakagawa, J. T. T., Teixeira, R. C., Nicolini, A. B., & Medeiros, R. M. K. (2018). Humanized practices of obstetric nurses: contributions in maternal welfare. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 71(suppl 6), 2620–2627. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0290>
- Bender, M., Murphy, E. A., Cruz, M., & Ombao, H. (2019). System- and Unit-Level Care Quality Outcome Improvements After Integrating Clinical Nurse Leaders Into Frontline Care Delivery. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 49(6), 315–322. <https://doi.org/10.1097/NNA.0000000000000759>
- Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A., Lavín Verástegui, J., & Monforte García, G. (2017). Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico. *Cuadernos de Administración*, 33(57). <https://doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4510>
- Cardoso, R. B., de Souza, P. A., Caldas, C. P., & Bitencourt, G. R. (2020). Nursing diagnoses in hospitalized elderly patients based on kolcaba's comfort theory. *Revista de Enfermagem Referencia*, 2020(4), 1–10. <https://doi.org/10.12707/RV20066>
- Carlosama, D. M., Villota, N. G., Benavides, V. K., Villalobos, F. H., Hernández, E. de L., & Matabanchoy Tulcan, S. M. (2019). Humanización de los servicios de salud en Iberoamérica: una revisión sistemática de la literatura. *Persona y Bioética*, 23(2), 245–262. <https://doi.org/10.5294/pebi.2019.23.2.6>
- Costa, D. G. da, Moura, G. M. S. S. de, Moraes, M. G., Santos, J. L. G. Dos, & Magalhães, A. (2020). Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 41(spe), e20190152. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190152>
- East, L., Targett, D., Yeates, H., Ryan, E., Quiddington, L., & Woods, C. (2020). Nurse and patient satisfaction with intentional rounding in a rural Australian setting. *Journal of Clinical Nursing*, 29(7–8), 1365–1371. <https://doi.org/10.1111/jocn.15180>
- Edvardsson, D., Watt, E., & Pearce, F. (2017). Patient experiences of caring and person-centredness are associated with perceived nursing care quality. *Journal of Advanced Nursing*, 73(1), 217–227. <https://doi.org/10.1111/jan.13105>
- Elayan, R. M., & Ahmad, M. M. (2017). Assessment of the Quality of Nursing Care From Perspectives of Nurses Who Experienced Hospitalization as Patients. *Journal of Nursing Care Quality*, 32(4), 369–374. <https://doi.org/10.1097/NCQ.0000000000000259>
- Fatemeh Mohammadipour, Foroozan Atashzadeh-Shoorideh, Soroor Parvizy, M. H. (2017). An Explanatory Study on the concept of Nursing Presence from the Perspective of Patients Admitted to Hospitals. 38(1), 42–49. <https://doi.org/10.1111/ijlh.12426>
- Flores, R. (2020). Aplicación del proceso de atención de enfermería en paciente adulto diabética con dengue con datos de alarma en el área de medicina interna del Hospital Martin Icaza. Dimensión Practica del Examen Complexivo previo a la obtención del grado de Licenciado en Enfermería, Universidad de Bababoyo, Ecuador. Disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7458/E-UTB-FCS-ENF-000253.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Acceso agosto 2022) .
- Fontova-Almató, A., Suñer-Soler, R., & Juvinyà-Canal, D. (2019). Factors associated with patients' and companions' satisfaction with a hospital emergency department: A descriptive, cross-sectional study. *Nursing Open*, 6(3), 834–841. <https://doi.org/10.1002/nop2.261>
- Friganovic, A., Režić, S., Kurtović, B., Vidmanić, S., Zelenikova, R., Rotim, C., Konjevoda, V., Režek, B., & Piškor, S. (2020). Nurses' perception of implicit nursing care rationing in Croatia—A cross - sectional multicentre study. *Journal of Nursing Management*, 28(8), 2230–2239. <https://doi.org/10.1111/jonm.13002>
- Gishu, T., Weldetsadik, A. Y., & Tekleab, A. M. (2019). Patients' perception of quality of nursing care; a tertiary center experience from Ethiopia. *BMC nursing*, 18, 37. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0361-z>
- Goh, M. L., Ang, E. N. K., Chan, Y. H., He, H. G., & Vehviläinen-Julkunen, K. (2016). A descriptive quantitative study on multi-ethnic patient satisfaction with nursing care measured by the Revised Humane Caring Scale. *Applied Nursing Research*, 31, 126–131. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2016.02.002>

- Guerrero, R. (2021) Cuidados de enfermería en pacientes con dengue con signos de alarma que ingresan al servicio de emergencia del Centro De Salud Pichari – Cusco, 2021. Trabajo académico para optar el título de segunda especialidad profesional de enfermería en emergencias y desastres, Universidad Nacional del Callao, Perú. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6025/TA_2DAESP_GUERRERO_FCS_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Acceso agosto 2022).
- Guerrero-Ramírez, R., Meneses-La Riva, M., & de La Cruz-Ruiz, M. (2017). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015. *Rev enferm Herediana*, 9(2), 133-142. <https://doi.org/10.20453/renh.v9i2.3017>
- Gurková, E., Adamkovič, M., Jones, T., Kurucová, R., Kalánková, D., & Žiaková, K. (2020). Factor analysis, validity of the perceived implicit rationing of nursing care instrument and prevalence and patterns of unfinished nursing care in Slovakia. *Journal of Nursing Management*, 28(8), 2036–2047. <https://doi.org/10.1111/jonm.12887>
- Gustafsson, S., Wälivaara, B. M., & Gabrielsson, S. (2020). Patient Satisfaction with Telephone Nursing: A Call for Calm, Clarity, and Competence. *Journal of Nursing Care Quality*, 35(1), E6–E11. <https://doi.org/10.1097/NCQ.0000000000000392>
- Jerofke-Owen, T., & Dahlman, J. (2019). Patients' perspectives on engaging in their healthcare while hospitalised. *Journal of Clinical Nursing*, 28(1–2), 340–350. <https://doi.org/10.1111/jocn.14639>
- Jin, J., & Yi, Y. J. (2019). Patient safety competency and the new nursing care delivery model. *Journal of Nursing Management*, 27(6), 1167–1175. <https://doi.org/10.1111/jonm.12788>
- Kannan, S., Avudaiappan, S., & Annamalai, M. (2020). Patients' satisfaction with nursing care quality in medical wards at selected hospital in Chennai, South India. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 25(6), 471. https://doi.org/10.4103/ijnmr.IJNMR_142_19
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Kelly, R., Wright - St Clair, V., & Holroyd, E. (2020). Patients' experiences of nurses' heartfelt hospitality as caring: A qualitative approach. *Journal of Clinical Nursing*, 29(11-12), 1903-1912. <https://doi.org/10.1111/jocn.14701>
- Kisorio, L. C., & Langley, G. C. (2019). Critically ill patients' experiences of nursing care in the intensive care unit. *Nursing in Critical Care*, 24(6), 392–398. <https://doi.org/10.1111/nicc.12409>
- Kol, E., Arkan, F., İlaslan, E., Akıncı, M. A., & Koçak, M. C. (2018). A quality indicator for the evaluation of nursing care: determination of patient satisfaction and related factors at a university hospital in the Mediterranean Region in Turkey. *Collegian*, 25(1), 51–56. <https://doi.org/10.1016/j.colegn.2017.03.006>
- Lozano, M. G., Arroyo Marles, L. P., Giraldo, B. P., & Herrera, B. S. (2019). Commitment and human tone: The difference between traditional service and nursing care. *Investigacion y Educacion En Enfermeria*, 37(1). <https://doi.org/10.17533/udea.iee.v37n1e05>
- Molina-Mula, J., & Gallo-Estrada, J. (2020). Impact of nurse-patient relationship on quality of care and patient autonomy in decision-making. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(3). <https://doi.org/10.3390/ijerph17030835>
- Ordoñez, M., Palma, F., Muñoz, A. & Jara, M.(2009). Cuidados de enfermería en pacientes con dengue clásico y hemorrágico ingresados en el Hospital Alcívar de abril del 2008 a mayo del 2009. Disponible en: <https://hospitalalcivar.com/uploads/pdf/2010cuidados%20de%20enfermeria%20en%20pacientesdengueclasico.pdf> (Acceso agosto 2022).
- Organización Mundial para la Salud, OMS (2022). Dengue y Dengue grave. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/dengue-and-severe-dengue> (Acceso julio 2022).
- Organización Panamericana de la Salud, OPS (2015). Dengue guías para la atención de enfermos en la región de las Américas. Disponible en: <https://www.paho.org/hon/dmdocuments/Guia%20Dengue%20OPS%202016.pdf> (Acceso julio 2022).
- Organización Panamericana de la Salud, OPS (2017). Guía de Atención Clínica Integral del Paciente con Dengue. Disponible en: https://www.paho.org/col/dmdocuments/GUIA_CLINICA_DENGUE2010.PDF (Acceso julio 2022).

- Parr, J. M., Teo, S., & Koziol-McLain, J. (2021). A quest for quality care: Exploration of a model of leadership relationships, work engagement, and patient outcomes. *Journal of Advanced Nursing*, 77(1), 207–220. <https://doi.org/10.1111/jan.14583>
- Pérez-Fuentes, M. D. C., Herrera-Peco, I., Molero Jurado, M. D. M., Oropesa Ruiz, N. F., Ayuso-Murillo, D., & Gázquez Linares, J. J. (2019). The Development and Validation of the Healthcare Professional Humanization Scale (HUMAS) for Nursing. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 3999. <https://doi.org/10.3390/ijerph16203999>
- Rajabpour, S., Rayyani, M., & Mangolian shahrbabaki, P. (2019). The relationship between Iranian patients' perception of holistic care and satisfaction with nursing care. *BMC Nursing*, 18(1), 48. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0374-7>
- Rigau-Pérez, J. G., Clark, G. G., Gubler, D. J., Reiter, P., Sanders, E. J., & Vorndam, A. V. (1998). Dengue and dengue haemorrhagic fever. *Lancet (London, England)*, 352(9132), 971–977. [https://doi.org/10.1016/s0140-6736\(97\)12483-7](https://doi.org/10.1016/s0140-6736(97)12483-7)
- Romero-García, M., de la Cueva-Ariza, L., Benito-Aracil, L., Lluch-Canut, T., Trujols-Albet, J., Martínez-Momblan, M. A., Juvé-Udina, M.-E., & Delgado-Hito, P. (2018). Nursing Intensive-Care Satisfaction Scale [NICSS]: Development and validation of a patient-centred instrument. *Journal of Advanced Nursing*, 74(6), 1423–1435. <https://doi.org/10.1111/jan.13546>
- Romero-García, M., Delgado-Hito, P., de la Cueva-Ariza, L., Martínez-Momblan, M. A., Lluch-Canut, M. T., Trujols-Albet, J., Juvé-Udina, M.-E., & Benito, L. (2019). Level of satisfaction of critical care patients regarding the nursing care received: Correlation with sociodemographic and clinical variables. *Australian Critical Care*, 32(6), 486–493. <https://doi.org/10.1016/j.aucc.2018.11.002>
- Ruiz Saavedra, L., & Molina, L. (2018). Cuidado humanizado del profesional de enfermería. *Cina Research*, 2(1), 39–45.
- Santos, M. A. Dos, Sardinha, A. H. de L., & Santos, L. N. Dos. (2017). User satisfaction with the care of nurses. *Revista Gaucha de Enfermagem*, 38(1), e57506. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2017.01.57506>
- Seiffert, L. S., Wolff, L. D. G., Silvestre, A. L., Mendonça, T. R., de Almeida Cruz, E. D., Ferreira, M. M. F., & Do Amaral, A. F. S. (2020). Validation of hospital effectiveness indicators in the patient-centered care dimension. *Revista de Enfermagem Referencia*, 2020(2), 1–7. <https://doi.org/10.12707/RIV19098>
- Shin, N., & Park, J. (2018). The Effect of Intentional Nursing Rounds Based on the Care Model on Patients' Perceived Nursing Quality and their Satisfaction with Nursing Services. *Asian Nursing Research*, 12(3), 203–208. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2018.08.003>
- Sims, S., Leamy, M., Levenson, R., Brearley, S., Ross, F., & Harris, R. (2020). The delivery of compassionate nursing care in a tick-box culture: Qualitative perspectives from a realist evaluation of intentional rounding. *International Journal of Nursing Studies*, 107, 103580. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2020.103580>
- Stolt, M., Katajisto, J., Kottorp, A., & Leino-Kilpi, H. (2019). Measuring Quality of Care: A Rasch Validity Analysis of the Good Nursing Care Scale. *Journal of Nursing Care Quality*, 34(4), E1–E6. <https://doi.org/10.1097/NCQ.0000000000000391>
- Sundus, A., & Younas, A. (2020). Caring behaviors of male nurses: A descriptive qualitative study of patients' perspectives. *Nursing Forum*, 55(4), 575–581. <https://doi.org/10.1111/nuf.12464>
- Tonkikh, O., Zisberg, A., & Shadmi, E. (2020). Association between continuity of nursing care and older adults' hospitalization outcomes: A retrospective observational study. *Journal of Nursing Management*, 28(5), 1062–1069. <https://doi.org/10.1111/jonm.13031>
- Vera-Catalán, T., Gallego-Gómez, J. I., Rivera-Caravaca, J. M., Segura-Melgarejo, F., Rodríguez-González-Moro, M. T., & Simonelli-Muñoz, A. J. (2019). A new tool to assess patients' comfort during hospitalization: The Hospital Discomfort Risk questionnaire. *Journal of Nursing Management*, 27(7), 1485–1491. <https://doi.org/10.1111/jonm.12834>
- Wardah, Dr Said Usman, & Dr Elly Wardani. (2020). An Evaluation of Patient Satisfaction with Nursing Care: A Qualitative Study in an Indonesian Hospital. *Ethiopian Journal of Health Sciences*, 30(6), 1011–1016. <https://doi.org/10.4314/ejhs.v30i6.20>
- Wei, H., Oehlert, J. K., Hofler, L., & Hill, K. N. (2020). Connecting Patients' Perceptions of Nurses' Daily Care Actions, Organizational Human Caring Culture, and Overall Hospital Rating in Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems Surveys. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 50(9), 474–480. <https://doi.org/10.1097/NNA.0000000000000919>

- Wudu, M. A. (2021). Predictors of Adult Patient Satisfaction with Inpatient Nursing Care in Public Hospitals of Eastern Amhara Region, Northeastern Ethiopia, 2020. *Patient Preference and Adherence*, Volume 15, 177–185. <https://doi.org/10.2147/PPA.S294041>
- Younas, A., & Sundus, A. (2018). Experiences of and satisfaction with care provided by male nurses: A convergent mixed-method study of patients in medical surgical units. *Journal of Advanced Nursing*, 74(11), 2640–2653. <https://doi.org/10.1111/jan.13785>
- Zaghini, F., Fiorini, J., Piredda, M., Fida, R., & Sili, A. (2020). The relationship between nurse managers' leadership style and patients' perception of the quality of the care provided by nurses: Cross sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*, 101, 103446. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2019.103446>
- Zhang, J., Yang, L., Wang, X., Dai, J., Shan, W., & Wang, J. (2020). Inpatient satisfaction with nursing care in a backward region: a cross-sectional study from northwestern China. *BMJ Open*, 10(9), e034196. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-034196>