

# La humanización de la atención de enfermería en salud laboral

## Autores:

Llanes G.<sup>1</sup>, Bejarano D.<sup>2</sup>, Márquez LM.<sup>2</sup>, Ponce C.<sup>2</sup>, Martínez RM.<sup>2</sup>.

1) Facultad de Enfermería. Universidad de Huelva.

2) Servicio Andaluz de Salud.

Autora de correspondencia:

D<sup>a</sup> Gloria Llanes Fernández de la Cueva.

gloriallanes@hotmail.com

Recibido: 15/11/2017

Trazabilidad editorial

Revisado: 07/12/2017

Aceptado: 26/12/2017

## Citar como:

Llanes G, Bejarano D, Márquez LM, Ponce C, Martínez RM. La humanización de la atención de enfermería en salud laboral. Revista Enfermería del Trabajo. 2018. 8; 1: 18-26

## Resumen

La humanización de la atención, o la atención humanizada se podría definir como la interacción entre los conocimientos de la ciencia y los valores del ser humano para poder establecer una asistencia de calidad centrada en el individuo.

Es frecuente escuchar hablar de humanización de los cuidados en muchos de los ámbitos de la enfermería y de la salud, pero no es habitual incorporar esta práctica a la Salud Laboral.

La presente revisión bibliográfica trata de arrojar un poco de luz a la Humanización de la Atención en Salud Laboral, adaptando conceptos de humanización en otros servicios sanitarios al campo de la Enfermería del Trabajo.

Muchas de las atenciones prestadas en las consultas de Salud Laboral, están inmersas en la deshumanización. La falta de tiempo, de conocimientos sobre la misma y de actitudes, son los causantes de la misma.

Para humanizar una atención en Salud Laboral, se requiere un compromiso por parte de las organizaciones o instituciones prestadoras de servicios, una actitud

receptiva por parte del trabajador y un perfil profesional adaptado y formado para humanizar.

Para ello, se plantea el Decálogo de la Humanización en Salud Laboral que tiene en cuenta aspectos como: realizar un correcto saludo y presentación, utilizar un lenguaje comprensible y adecuado a las características del trabajador, fomentar un trato educado, proporcionar información, explicar cada técnica y procedimiento, fomentar la autonomía, preservar la intimidad del trabajador, respetar la confidencialidad y tener en cuenta las actitudes que un enfermero del trabajo debe tener para conseguir una atención humanizada (tolerancia, empatía, respeto, equidad, simpatía, autenticidad).

Así, con la implicación de los profesionales y de las instituciones, se puede llegar a conseguir una Atención Humanizada en Salud Laboral.

**Palabras Clave:** Humanización de la atención, enfermería, enfermería del trabajo, salud laboral.

## ARTÍCULO DE REVISIÓN

# Humanization of nursing attention in occupational health

### Abstract

The humanization of attention, or humanized attention, could be defined as the interaction between the knowledge of science and the values of the human being in order to establish quality assistance centered on the individual. It is common to hear about the humanization of care in many areas of nursing and health, but it is not usual to incorporate this practice into Occupational Health.

The present bibliographic review tries to throw a little light on the Humanization of Occupational Health Care, adapting concepts of humanization in other health services to the field of Occupational Health Nursing.

Many of the attentions provided in the occupational health consultations are immersed in dehumanization. The lack of time, knowledge about it and attitudes, are the cause of it.

To humanize Occupational Health care, a commitment is required from the organizations or institutions providing

services, a receptive attitude on the part of the worker and a professional profile adapted and trained to humanize.

To this end, the Decalogue of Humanization in Occupational Health is considered, which takes into account aspects such as: making a correct greeting and presentation, using a compressible language appropriate to the characteristics of the worker, encouraging an educated treatment, providing information, explaining each technique and procedure, promote autonomy, preserve the privacy of the worker, respect confidentiality and take into account the attitudes that a nurse must have to achieve humanized attention (tolerance, empathy, respect, fairness, sympathy, authenticity).

Thus, with the involvement of professionals and institutions, you can achieve Humanized Care in Occupational Health.

**Keywords:** Assistance Humanization, nursing, occupational health nursing, occupational health.

## INTRODUCCIÓN

Según el Diccionario de la Lengua Española humanizar es "hacer humano, familiar, afable a alguien o algo". "Es ablandarse, desenojarse, hacerse benigno"<sup>1</sup>.

Los seres humanos son estructuras complejas, pluridimensionales y vulnerables<sup>2</sup>. Son seres únicos y trascendentes que existen en relación con otros y están inmersos en un contexto familiar y social, con creencias y valores enraizados en la cultura<sup>3</sup>.

Dadas las propias características del ser humano, queda manifestada la necesidad de una atención y una práctica humanizada en todas las relaciones en las que se ven involucrados, entre ellas las relaciones con los profesionales de la enfermería.

La asistencia a los usuarios de los sistemas sanitarios se está viendo engrandecida en la actualidad, gracias a los avances tecnológicos y la evolución científica de la atención sanitaria, pero estos importantes avances que enriquecen la atención a la salud, en ocasiones puede llegar a invadir el espacio del propio acto humano de la atención a la persona<sup>4</sup>. Dicha tecnificación junto con la lucha por la

eficiencia y el control de los recursos económicos, hacen en muchas ocasiones que la atención se anteponga a aspectos administrativos, financieros y procedimentales más que a la prestación de un servicio de salud orientado al ser humano<sup>5</sup>.

**“La esencia de la enfermería implica un proceso comprometido de humano a humano”**

La esencia de la enfermería implica un proceso comprometido de humano a humano<sup>6</sup>, y la esencia de la atención humanizada está centrada en la sensibilidad, la reflexión sobre su práctica, la ciencia y el arte<sup>7</sup>. Por tanto, para conseguir una atención humanizada, se debe tener en cuenta la humanidad de los usuarios.

La humanización de la atención, o la atención humanizada se podría llegar a definir como la interacción entre los conocimientos de la ciencia y los valores del ser humano para poder establecer una asistencia de calidad centrada

## ARTÍCULO DE REVISIÓN

en el individuo<sup>8</sup>, siendo una acción compleja e integral que requiere el respeto de las necesidades de cada sujeto<sup>9</sup>.

Además, humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud, pero para hablar de humanización tienen que entrar en el juego el diseño políticas y programas en pro de conseguir velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano<sup>5</sup>.

Por todo ello, una atención humanizada en enfermería es el acto de asistir al individuo y a la colectividad a partir del reconocimiento del otro como igual, en cuanto a su dignidad de ser humano, reflexionando acerca de sus necesidades de salud y de sus respuestas a esas necesidades, asistiéndolo siempre a partir del respeto<sup>6</sup>.

La humanización hoy en día, está cobrando cada vez más importancia, probablemente porque vivimos en un mundo deshumanizado y deshumanizante donde el individuo no es más que un sujeto de consumo, incluso en los servicios de salud<sup>2</sup>, de ahí la importancia de humanizar nuestras atenciones.

Con esta revisión se pretende que el personal de enfermería del trabajo, adquiera conocimientos sobre la humanización de la atención en salud laboral, las causas de la deshumanización y las estrategias que están al alcance de los profesionales para lograr una atención humanizada.

Los objetivos del presente estudio son: definir la humanización de la atención en la salud laboral, establecer las causas de la deshumanización en las consultas de enfermería del trabajo y trazar estrategias para conseguir la humanización en este ámbito.

### MATERIAL Y MÉTODOS

Se ha realizado una revisión de la literatura científica en busca de los principales documentos relacionados con la humanización de la atención en la enfermería y, en concreto con la humanización de la atención en Salud Laboral.

Las bases de datos incluidas en esta revisión fueron Pubmed, Cinhal, Scopus, The Cochrane Database of Systematic Reviews, Cuiden y Cuiden plus.

Se utilizaron los descriptores: Humanización de la atención, enfermería, enfermería del trabajo, salud laboral.

Se incluyeron artículos y tesis doctorales publicadas en el periodo comprendido entre Noviembre de 2009 y Noviembre de 2017, escritos en idioma inglés, portugués o

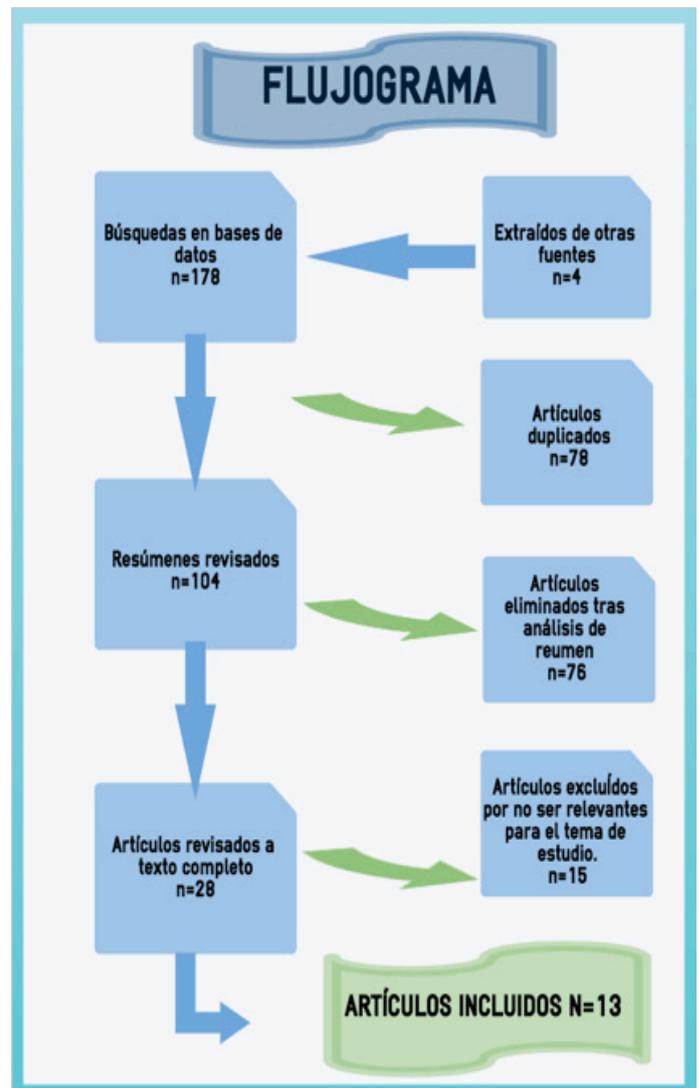
español, relacionados con la humanización de la asistencia sanitaria y/o la salud laboral.

Se excluyeron aquellos artículos relacionados con la humanización en casos concretos de enfermedad, la humanización de la asistencia en niños/adolescentes y aquellos artículos que versaban sobre algún tema concreto e incluían trazas de humanización.

### RESULTADOS

Se obtuvieron un total de 182 artículos, entre los que se encontraban duplicados, 78 de ellos. Se seleccionaron pues para evaluar 104, excluyendo 76 tras el análisis del resumen. Los 28 artículos restantes se analizaron a texto completo, excluyendo 15 de ellos por no ser relevantes para el tema de estudio (Figura 1). Finalmente, 13 artículos fueron los que se incluyeron en esta revisión (Tabla 1).

Figura 1. Flujograma de la revisión.



## ARTÍCULO DE REVISIÓN

**Tabla 1.** Artículos seleccionados.

TÍTULO	REVISTA	AÑO	METODOLOGÍA	RESULTADOS
Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria	Consejería de Sanidad. Comunidad de Madrid	2016-2019	Líneas y programas de actuación para mejorar la humanización de la asistencia sanitaria en todos los centros, servicios y unidades del Servicio Madrileño de Salud y de la Consejería de Sanidad.	Bien estructuradas las definiciones de humanización de la atención y cómo llevar a cabo un sistema sanitario humanizado.
Humanización de los cuidados: una reflexión sobre nuestra práctica profesional	Enfermería docente	2010	Artículo especial. Decálogo: Humanización en los cuidados.	Las enfermeras como autogestoras de la humanización de los cuidados.
Humanización del cuidado: una meta enraizada en la esencia de enfermería	Aquichan	2013	Editorial	Se presentan estrategias para promover la humanización de la atención.
Humanización de la Sanidad y Salud Laboral: Implicaciones, estado de la cuestión y propuesta del Proyecto HU-CI	Medicina y seguridad del trabajo	2017	Artículo especial de revisión	Se presenta la interacción entre las políticas de humanización y las metas de la salud laboral.
La humanización de la atención en los servicios de salud: un asunto de cuidado	Cuidarte	2016	Artículo de reflexión	Se señalan algunos aspectos desde la ética y la integralidad que contribuyen a humanizar los servicios de salud involucrando a los profesionales, gestores de salud y usuarios
Construcción colectiva de un concepto de cuidado humanizado en enfermería	Ciencia y enfermería XXI	2015	Investigación cualitativa	Se concluye que el atributo de humanización está implícito en el cuidado de enfermería.
Hospitalidade como expressão do cuidado em enfermagem	Revista Brasileira de enfermagem	2010	Investigación cualitativa sobre la relación entre la hospitalidad, el cuidado y la enfermería.	La humanización y la hospitalidad como un gesto de acogimiento, altruismo, cariño, cuidado
Manual General de Enfermería. Humanización del Cuidado.	División Enfermería	...	Revisión	Se trata la definición de humanización así como los aspectos de la relación enfermera paciente.
Humanizaçã: uma leitura desde a compreziã de la enfermerãa profissional	Revista de enfermãria Gaucha	2010	Estudio cualitativo	La seguridad y la tranquilidad de los pacientes viene determinada en muchas ocasiones por la práctica humanizada (respeto, intimidad, cariño, ética ...)
Spirituality and humanization according to nursing undergraduates: an action research	Investigaci3n y educaci3n en enfermerã	2015	Investigaci3n cualitativa	Se considera necesaria la inserci3n de la espiritualidad y de la humanizaci3n en el desarrollo de competencias para el apoyo individualizado del paciente y su familia.

## ARTÍCULO DE REVISIÓN

Plan de Humanización Sanitaria del Sistema Sanitario Público de Extremadura	Junta de Extremadura	2007-2013	Plan de Salud	Objetivos y líneas de actuación relacionados con la humanización de la asistencia sanitaria
The meaning of humanized nursing care for those participating in it: Importance of efforts of nurses and healthcare institutions.	Investigación y educación en enfermería	2016	Investigación cualitativa fenomenológica	Para conseguir una atención humanizada se requiere de esfuerzos por parte de las instituciones de salud, los profesionales de la enfermería y los usuarios.
Para la humanización de la atención sanitaria: los cuidados paliativos como modelo	Medicina Paliativa	2010	Artículo especial	Los cuidados paliativos como modelo de la humanización de la asistencia sanitaria

La humanización de la atención en los servicios de salud, es un concepto que adquiere especial relevancia en aquellas unidades altamente tecnificadas, en las que el cuidado del paciente requiere de una gran especialización y conocimientos<sup>3</sup>. Se habla mucho de humanización de la atención y más aún de humanización de cuidados en servicios como oncología, cuidados paliativos, unidades de hospitalización, hemodiálisis, unidades de cuidados críticos.

No es el caso de la enfermería del trabajo, de ahí que se plantee: ¿es posible humanizar la atención en la consulta de salud laboral?

La literatura científica no es generosa cuando de humanización y salud laboral se trata, no existen estudios en este ámbito tan concreto, es por ello que se pretende hacer una definición de la humanización de la atención en salud laboral, en base a la información encontrada para otras disciplinas, consiguiendo una adaptación de la misma al ámbito de salud que ocupa esta revisión.

Humanizar la atención en la consulta de enfermería del trabajo, significa prestar al trabajador una óptima atención, resaltando la sensibilidad, ética y dignidad humana, y favoreciendo una fluida comunicación e información al trabajador y al resto de profesionales integrantes del equipo multidisciplinar<sup>5</sup>. Para humanizar, deben establecerse relaciones afectivas interpersonales, basadas en la confianza, donde se propicie un clima agradable, una buena comunicación, escucha y empatía, propiciando así el desarrollo de una relación auténtica y humana.

Es importante humanizar la práctica del enfermero del trabajo para que el trabajador se sienta acogido mientras dure su estancia en el centro, que se encuentre valorado, respetado y escuchado y sólo así se conseguirá aumentar la calidad del servicio prestado<sup>3</sup>, pero realmente la humanización es mucho más que ser amable. Es un compromiso activo y una responsabilidad de cada uno de nosotros<sup>1</sup>.

En la humanización de la atención en Salud Laboral, intervienen factores directamente relacionados con:

- *Los profesionales:*

Se requiere un bienestar profesional y unas condiciones de trabajo adecuadas para llevar a cabo una conducta humanizada.

Es importante que los profesionales en salud laboral estén concienciados y sensibilizados con respecto a la atención de los trabajadores, que debe realizarse en el contexto de la ética y los valores siendo en este aspecto fundamentales, la motivación y la actitud frente a la humanización de la atención<sup>10</sup> en Salud Laboral.

Además se requiere cierta formación en la materia, dado que por lo general, la formación recibida por los profesionales ha abundado en su aspecto científico pero con una mínima o nula preparación humanística y en técnicas de habilidades de comunicación<sup>11</sup>.

- *Las organizaciones:*

Para humanizar la atención en Salud Laboral, van a ser necesarios cambios en las estructuras de las organizaciones e instituciones<sup>4,5</sup>.

Los esfuerzos por parte de las instituciones prestadoras de servicios de Salud Laboral, son los elementos claves para avanzar desde la atención impersonal hacia la atención humanizada, ya que permitirá revisar y eliminar las barreras que se presenten en el ejercicio actual de la atención prestada<sup>4,12</sup>.

- *Los trabajadores:*

La actitud de los trabajadores influirá en la atención humanizada prestada. Los trabajadores deben mostrarse

## ARTÍCULO DE REVISIÓN



receptivos para conseguir llegar a una atención de calidad y humanizada.

Los trabajadores están cada vez mejor informados y con mayor accesibilidad a la información y por ello llegan a valorar cada vez más todo lo relacionado con su salud. Empiezan a ser conscientes de que una buena salud laboral repercute en la calidad de vida y es por ello que en cierta manera, exigen a los profesionales una mejor atención y preparación<sup>4,11</sup>.

Con la humanización de la atención en la consulta de salud laboral, se pretende conseguir:

- Reducir la vulnerabilidad de los trabajadores cuando acuden a su reconocimiento médico laboral.
- Que el trabajador quede perfectamente informado sobre todos los aspectos que engloban su reconocimiento médico.
- Proporcionar un ambiente de confort donde se transmita confianza y seguridad.

Para ser capaces de humanizar la atención en salud laboral, hay que ser conscientes de la deshumanización, que en la mayoría de los casos sufre y de las causas de la misma<sup>13</sup>.

Son los profesionales de la enfermería del trabajo, junto con el resto de miembros del equipo multidisciplinar, los responsables de combatir dicha despersonalización y deshumanización en las consultas<sup>4,13</sup>.

En líneas generales, la deshumanización en la de enfermería del trabajo puede ser debida a :

- El actual modelo de prestación de servicios, sobre todo de los Servicios de Prevención Ajenos, que suelen estar determinados por el gran sistema de relaciones económicas y que al priorizar la relación costo-beneficio hace del ejercicio profesional una carga desgastante, limita la actividad creativa y favorece la deshumanización de las relaciones laborales<sup>6</sup>.
- La relación limitada entre enfermeros del trabajo y trabajadores, sobre todo por encontrar consultas sobrecargadas y por la periodicidad que requieren los reconocimientos médicos. (La relación se limita a una o dos veces al año).
- La pérdida de autonomía que puede sufrir el enfermero del trabajo, en el ejercicio propio de la enfermería, relegándose su trabajo a una mera realización de pruebas sin más.

## ARTÍCULO DE REVISIÓN

- La tecnificación. La atención que se presta a los trabajadores cuando acuden a su reconocimiento médico laboral, está cada vez más tecnificada y menos humanizada.
- La sobrecarga de trabajo como punto fundamental de la deshumanización<sup>2,4</sup>.
- El síndrome de burn-out que sufren a menudo este tipo de profesionales debido a las características propias del trabajo que realizan<sup>2,4</sup>.
- Las características estructurales y organizativas de las empresas en las que se prestan los servicios, la falta de recursos y la existencia de normas rígidas<sup>3,4</sup>.

Una vez se haya tomado conciencia de la deshumanización que sufren las consultas de salud laboral, se hace necesario trabajar para la humanización de las atenciones en las mismas. Para ello, los profesionales de la enfermería del trabajo son un pilar fundamental. Es frecuente que sean ellos los encargados de entablar un primer contacto con el trabajador, momento esencial para empezar a humanizar.

Quizás no haya sido planteada la humanización en una consulta de enfermería del trabajo, quizás aún después de entender qué es humanizar atenciones en salud laboral y cuáles son las causas de la deshumanización que se sufre en este ámbito, aún los profesionales no están preparados para empezar a humanizar en sus consultas ¿porqué?. Pues probablemente por falta de estrategias concretas encaminadas a conseguirlo, y en muchas ocasiones también por falta de compromiso de las organizaciones o instituciones.

Se habla de reducir la vulnerabilidad, de propiciar un clima de confort y confianza ... ¿pero cómo se consigue?

Para ayudar a resolver las incógnitas, este documento aporta una serie de estrategias para humanización de la atención en salud laboral, en forma de decálogo (Figura 2):

### 1. SALUDO Y PRESENTACIÓN.

Es fundamental para cualquier relación humana. Se debe saludar al trabajador y presentarse como personal que va a prestar la atención, indicando el nombre y la categoría profesional. De igual manera, favorecer que el trabajador se presente para poder, a partir de este punto, llamarlo por su nombre.

La despedida al trabajador debe ir en la misma línea.

### 2. UTILIZAR UN LENGUAJE COMPRENSIBLE Y ADECUADO.

La comunicación es uno de los pilares básicos de las relaciones humanas. El lenguaje a utilizar debe ser adecuado para el trabajador con el que se trata, de forma que pueda entender en todo momento lo que se quiere decir. Además es importante la utilización del lenguaje no verbal que apoye el discurso.

### 3. TRATO EDUCADO.

El trato con el trabajador debe ser educado. Además de llamarle por su nombre, se deben utilizar en la conversación palabras como gracias, perdón, por favor ... En muchas ocasiones la falta de tiempo hace olvidar estos requisitos indispensables para un trato humanizado.

### 4. PROPORCIONAR INFORMACIÓN

Toda la información que demande el trabajador durante su relación con el enfermero del trabajo, debe ser proporcionada. La información puede ser relativa a su reconocimiento médico, al resto de profesionales que tienen que atenderle, a algún aspecto concreto de su salud que se haya detectado, etc.

### 5. EXPLICAR CADA TÉCNICA Y CADA PROCEDIMIENTO.

De forma clara y precisa, se explicará cada técnica o procedimiento relativo a la atención que se va a prestar, así se consigue disminuir la ansiedad del trabajador, sobre todo cuando se trata de alguna técnica dolorosa o acuden a la consulta inmersos en el miedo a lo desconocido.

### 6. FOMENTAR LA CERCANÍA Y EL CONTACTO FÍSICO.

Nunca está de más que el trabajador se sienta acogido, seguro e inmerso en un clima de confort. El profesional debe prestarse a ser una persona cercana al trabajador, y se puede fomentar el contacto físico si se considera oportuno.

### 7. RESPETAR LA INTIMIDAD DEL TRABAJADOR.

La privacidad no deja de ser un requisito esencial para el desarrollo personal, es un derecho fundamental que extiende esa condición de la esfera estrictamente personal a su vida familiar y laboral, su imagen, su honor, etc.

## ARTÍCULO DE REVISIÓN

### 8. FAVORECER LA AUTONOMÍA.

Se debe fomentar la autonomía de los trabajadores sobre todo referida a la toma de decisiones sobre su salud. La toma de decisiones sobre aspectos concretos del autocuidado o de las pautas a adoptar para la promoción de salud del trabajador, deben ser compartidas.

### 9. RESPETAR LA CONFIDENCIALIDAD.

De forma ligada a preservar la intimidad, se debe también tener en cuenta la protección de datos y el secreto profesional. Los enfermeros del trabajo deben estar preparados para abordar una política de buenas prácticas en este sentido, en base a:

- Utilizar usuarios y contraseñas en los dispositivos que acumulan datos médicos de los trabajadores.
- Hacer buen uso de las imágenes si las hubiera.
- Respetar las normas de la institución respecto a la cesión de los datos de los trabajadores a otros profesionales o empresas.
- Destruir de forma correcta todos los documentos con información relativa a los trabajadores.
- Evitar el envío de documentación del trabajador por correo electrónico.
- Tener precaución al usar el ordenador profesional fuera de la empresa, especial cuidado al conectarlo con redes Wi-Fi de fuera de la institución.
- De igual modo, tener precaución con el uso personal del ordenador profesional.
- Evitar los comentarios “de pasillo” cuando hacen referencia a datos personales o de salud de los trabajadores.
- Respetar los derechos de los trabajadores respecto a la protección de datos (derecho de acceso a los datos, de rectificación, de cancelación y de oposición).
- Cuidar la información sobre los trabajadores que se proporciona a terceros.

**Figura 1.** Decálogo para la humanización de la atención en salud laboral.



### 10. T. E .R. E. S. A

Como último punto del decálogo, las características que un enfermero del trabajo tiene que tener para poder humanizar la atención prestada a los trabajadores son:

- T: Tolerancia. Se debe ser tolerante para con las ideas y creencias del trabajador.
- E: Empatía. Saber ponerse en el lugar del trabajador.
- R: Respeto. Tener en cuenta al trabajador en sus diferencias individuales.
- E: Equidad. Tratar al trabajador como un igual. Juzgar con imparcialidad.
- S: Simpatía. Demostrar afecto.
- A: Autenticidad. Comportarse tal y como se es, siendo además congruente en los discursos.

## ARTÍCULO DE REVISIÓN

### DISCUSIÓN

La humanización de la atención en las consultas de enfermería del trabajo es posible gracias a la implicación de los profesionales, los trabajadores y las organizaciones. Una buena atención humanizada conllevará un aumento de la satisfacción por parte de los trabajadores y empresas, por tanto un mayor prestigio para las organizaciones en salud laboral que pongan en marcha esta práctica.

Los profesionales de enfermería del trabajo, también pueden verse beneficiados al prestar cuidados humanizados. Conseguirán una mayor satisfacción profesional e incluso personal, en muchas ocasiones. Los trabajadores manifestarán gratificación con el trato recibido y por tanto,

los profesionales estarán mucho mejor valorados.

Dicha satisfacción profesional y dicha valoración del trabajo realizado, disminuirá problemas como el desgaste profesional o síndrome de Burnout, el estrés moral o que se perciba la atención como inadecuada.

No obstante, con la implicación de los profesionales no es suficiente, suelen faltar recursos humanos para que esa atención humanizada sea de calidad. Por ello, las organizaciones juegan un importante papel en este sentido. Sólo así, con una implicación directa de la institución y los profesionales, se conseguirá alcanzar la humanización de la atención en Salud Laboral.

### BIBLIOGRAFÍA

1. Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria. 2016-2019. Consejería de Sanidad. Comunidad de Madrid. Ed 1/2016. ISBN: 978-84-451-3563-1.
2. Quero M, Molina N. Humanización de los cuidados: una reflexión sobre nuestra práctica profesional. *Enferm docente*. 2010; 92: 20-2.
3. Moreno, ME. Humanización del cuidado: una meta enraizada en la esencia de enfermería. *Aquichan*. 2013; 13 (2): 146-147.
4. Gálvez M, Gómez JM, Delgado M, Cruz M, Ferrero M. Humanización de la Sanidad y Salud Laboral: Implicaciones, estado de la cuestión y propuesta del Proyecto HU-CI. *Med.segur.trab*. 2017. 63(247): 103-119.
5. CORREA ML. La humanización de la atención en los servicios de salud: un asunto de cuidado. *Rev. cuid*. 2016. 7 (1):1210-1218.
6. Espinosa Á , Enríquez C, Leiva F, López M, Castañeda L. Construcción colectiva de un concepto de cuidado humanizado en enfermería. *Cien.enferm*. 2015 21(2): 39-49.
7. Carvalho DC., Waterkemper R, Silveira S, Carraro TE, Radünz V. Hospitalidade como expressão do cuidado em enfermagem. *Rev.bras.enferm*. 2010. 2:63
8. Manual General de Enfermería. Humanización del Cuidado. División Enfermería. Hospital de Clínicas.
9. Duarte M, Noro A. Humanizaçãõ: una lectura desde la comprensiãõ de la enfermerãõ profesional. *Rev. Enferm Gaucha* 2010. 31 (4) : 685-92.
10. Coscrato G, Villela Bueno SM. Spirituality and humanization according to nursing undergraduates: an action research. *Invest.educ.enferm*. 2015. 33(1): 73-82.
11. Plan de Humanización Sanitaria del Sistema Sanitario Público de Extremadura. 2007 -2013. Junta de Extremadura. 1ª Ed. ISBN: 978-84-96958-02-9.
12. Beltrán OA. The meaning of humanized nursing care for those participating in it: Importance of efforts of nurses and healthcare institutions. *Invest.educ.enferm*. 2016. 34(1): 18-28.
13. Maestre BR. Para la humanización de la atención sanitaria: los cuidados paliativos como modelo. *Medipa*. 2010. 20(1): 19-25.