

Diseño de evaluación de procesos y resultados de implementación del eje humanizado del Hospital El Cruce, desde la perspectiva del destinatario con un enfoque de derechos^a



Autora: Verónica Andrea Cañete

E-mail: veronicacanete@gmail.com

La investigación propuso un diseño de evaluación de procesos y resultados de implementación del Eje Humanizado del Hospital de Alta Complejidad El Cruce (HEC) desde la perspectiva del destinatario con enfoque de derechos, cuyo propósito es conocer el alcance de la atención humanizada, y el conocimiento que tienen los pacientes de sus derechos. Se plantea como objetivo general realizar un Diseño de Evaluación de procesos y resultados de la implementación del Eje Humanizado en el HEC, limitado en el tiempo que la Institución establece para su plan estratégico. Esto quiere decir dar cuenta de los logros alcanzados según las pautas fijadas en el Plan Estratégico 2022-2026¹. Este hospital, ubicado en la IV región sanitaria, está emplazado en el sudeste del conurbano bonaerense. Tiene una modalidad de gestión en red y responde a las demandas de alta complejidad del territorio y derivaciones de todo el país.

La evaluación es una herramienta para mejorar las acciones del Hospital o instituciones enmarcadas en la atención, que pretende ajustar procedimientos, generar capacitaciones para el personal que conlleve a adquirir prácticas idóneas. En este caso, se buscó aplicar la humanización, fomentar trabajos en conjunto con actores involucrados que deriven en la gestación de nuevos procesos humanizados propulsores de una optimización en la atención sanitaria. Hablar de humanización es hablar de derechos, y de una institución hospitalaria cuyo énfasis está puesto en un abordaje integral centrado en la persona.

^a Trabajo Integrador Final de Verónica Andrea Cañete para la Especialización de Evaluación de Políticas Públicas UNLA.



El diseño evaluativo adopta una metodología que incluye técnicas cualitativas y cuantitativas. Se proponen cuatro etapas a ser desarrolladas en un período de 24 meses consecutivos, en un proceso cíclico y simultáneo. En la primera etapa se harán las observaciones directas de documentos para el relevamiento de datos y se desarrollarán las entrevistas y cuestionarios, a realizar según cronograma pautado. La segunda etapa se utilizará para realizar el informe final de la evaluación. La tercera etapa se desarrolla de forma simultánea entre la primera y segunda etapa, que consiste en el monitoreo y seguimiento parcial de los relevamientos de las etapas anteriores. Durante esta etapa, para una mejor recopilación de la información, se harán informes parciales disponibles para las autoridades de la Institución y las y los involucrados en la evaluación que soliciten acceder a ellos. La cuarta etapa es el análisis final y las sugerencias de mejora a ser expresadas en el informe final.

Para la realización de un diagnóstico, el diseño propone realizar encuestas y entrevistas a pacientes y sus acompañantes e intervinientes del Hospital. Se aspira emplear la técnica de “bola de nieve” para la elección de participantes (pacientes, familiares y profesionales que colaboran en la Unidad de Terapia Intensiva Pediátrica). Con los resultados obtenidos de la puesta en marcha de este diseño se busca acompañar con recomendaciones a profesionales y directivos de la Institución para favorecer la toma de decisiones.

La muestra se constituyó con la Unidad de Terapia Intensiva Pediátrica (UTIP), que desarrolla actividades de diagnóstico y tratamiento de cardiopatías congénitas desde los veintiocho días de nacimiento hasta los catorce años y once meses de vida. Los niños, niñas y adolescentes son una población que debe ser instruida en sus derechos, están en etapa de crecimiento y no todos cuentan con las herramientas comunicacionales y de desarrollo cognitivo para conocer cuáles son sus potestades. El desconocer sus derechos los vuelve vulnerables, dado que lo que se desconoce no puede ser reclamado para su cumplimiento. Como menciona la Ley 26.061 “Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a la vida, a la intimidad, a la salud, a hacer deporte, a jugar. Las normas les dan una protección especial.”²

El diseño propuso una matriz de evaluación con cinco dimensiones identificadas del eje Humanizado de la UTIP, 1-Dimensión de “Prácticas”, 2-Dimensión de “Comunicación”, 3-Dimensión de “Atención”, 4-Dimensión de “Gestión” y 5-Dimensión de “Acceso al derecho”. Esta dimensión es importante porque la humanización de la atención debe estar orientada a garantizar que todas y todos los pacientes, independientemente de su condición social, económica o cultural, tengan acceso a la atención que necesitan.

Para concluir, por tratarse de una evaluación participativa, en donde los derechos atraviesan las decisiones que las y los profesionales tomen es vital la utilización de modelos de gestión o bien gestar desde el sector de Humanización nuevos contenidos acordes al contexto socioeconómico y cultural de la población que atiende. Es de real preocupación el desarrollo del Enfoque de Derechos, en cuanto a la incorporación de los valores,

principios y normas de los derechos humanos. Los niños y las niñas han pasado a ser “sujetos de derecho”, este acceso a sus derechos es de forma obligatoria, universal, de largo plazo³. Se recomienda la implementación de la Evaluación de procesos y resultados en el Eje Humanizado en este establecimiento, para el aprendizaje del mismo hacia dentro del Hospital y como modelo a seguir para otras instituciones de salud y de educación que dicten carreras relacionadas a la sanidad y el cuidado humanizado. Asimismo, se enfatiza en que el relevamiento del proceso evaluatorio, y sus resultados puedan ser expuestos para observación de otros agentes hospitalarios e inspire a que estos a que repliquen el Eje Humanizado en sus instituciones.

Bibliografía

1. Hospital El Cruce Dr. Néstor Carlos Kirchner. Plan Estratégico Institucional 2022/2026 [Internet]. 2022 [citado 2025 jun 5]. Disponible en: <https://www2.hospitalelcruce.org/images/2022/planpresentacion.pdf>
2. Ley N° 26.061. Protección integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes. 2005. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/justicia/derechofacil/leysimple/derechos-de-ninos-ninas-y-adolescentes>
3. Ley N° 26.529. Derechos del paciente en su relación con los profesionales e instituciones de salud. 2009. Disponible en: [https://www.argentina.gob.ar/justicia/derechofacil/leysimple/derechos-de-ninos-ninas-y-adolescentes](http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/160000-164999/160432/norma.htm#:~:text=El%20paciente%2C%20prioritariamente%20los%20ni%C3%B1os,sexual%20o%20cualquier%20otra%20condici%C3%B3nArgentina. Ley 26.061, 2005 [Internet]. [citado 2025 jun 5]. Disponible en: <a href=)

