



Revista Hambatu Science

Ambato – Ecuador / ISSN 3151-815X (en línea) / julio - septiembre 2026

Volumen 1, Número 3

<https://doi.org/10.63862/10.63862/rhs-v1n3-1-23-2026>

Grado de satisfacción en la atención de familiares de pacientes. Unidad de Cuidados Intensivos. Hospital de Clínicas San Lorenzo

*Degree of satisfaction in the care of patients' family members.
Intensive Care Unit. San Lorenzo Clinical Hospital*

José Vicente Goitia Benítez
Universidad Nacional de Asunción – Facultad de Enfermería y
Obstetricia



DOI: <https://doi.org/10.63862/rhs-v1n3-1-23-2026>

**Grado de satisfacción en la atención de familiares de pacientes.
Unidad de Cuidados Intensivos. Hospital de Clínicas San Lorenzo**

José Vicente Goitia Benítez

Universidad Nacional de Asunción – Facultad de Enfermería y Obstetricia

goitajose111@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0006-9646-0918>

San Lorenzo, Paraguay

Recibido: 2026-06-22

Aceptado: 2026-06-25

Publicado: 2026-07-01

Resumen

Se investigó el grado de satisfacción de los familiares de pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Clínicas San Lorenzo, Paraguay, durante el año 2024. El objetivo fue determinar la percepción de los familiares respecto a la atención recibida, el acompañamiento emocional, la comunicación con el equipo de salud y la participación en el proceso asistencial. Se desarrolló una investigación con enfoque cuantitativo, diseño observacional, descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 30 familiares seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Los datos se recolectaron mediante un cuestionario basado en el instrumento Family Satisfaction in the Intensive Care Unit (FS-ICU) y se analizaron mediante estadística descriptiva. Los resultados evidenciaron una percepción favorable de la atención brindada en la unidad. Las dimensiones mejor valoradas fueron el apoyo emocional, la seguridad e higiene, el respeto a la privacidad y la satisfacción general con la atención médica. Los participantes destacaron la empatía del personal sanitario y la inclusión de la familia en la toma de decisiones relacionadas con el cuidado del paciente. Algunos familiares señalaron la necesidad de fortalecer la claridad y continuidad de la información proporcionada. Se concluyó que la satisfacción familiar está estrechamente relacionada con la calidad de la comunicación, la humanización del cuidado y el apoyo emocional brindado por el equipo de salud. Los hallazgos aportan evidencia para fortalecer estrategias orientadas a mejorar la comunicación clínica, la participación familiar y la calidad integral de la atención en las unidades de cuidados intensivos.

Palabras clave: satisfacción familiar, cuidados intensivos, atención de enfermería, comunicación efectiva, humanización del cuidado.

Degree of satisfaction in the care of patients' family members.

Intensive Care Unit. San Lorenzo Clinical Hospital

Abstract

The level of satisfaction among family members of patients admitted to the Intensive Care Unit (ICU) of the Hospital de Clínicas in San Lorenzo, Paraguay, during 2024 was investigated. The objective was to determine family members' perceptions regarding the care received, emotional support, communication with the healthcare team, and participation in the care process. A quantitative research approach was employed, with an observational, descriptive, and cross-sectional design. The sample consisted of 30 family members selected through non-probability convenience sampling. Data were collected using a questionnaire based on the Family Satisfaction in the Intensive Care Unit (FS-ICU) instrument and were analyzed using descriptive statistics. The results revealed a favorable perception of the care provided in the unit. The highest-rated dimensions were emotional support, safety and hygiene, respect for privacy, and overall satisfaction with medical care. Participants highlighted the empathy of healthcare staff and the inclusion of family members in decision-making related to patient care. Some family members indicated the need to improve the clarity and continuity of the information provided. It was concluded that family satisfaction is closely associated with the quality of communication, the humanization of care, and the emotional support provided by the healthcare team. These findings provide evidence to strengthen strategies aimed at improving clinical communication, family participation, and the overall quality of care in intensive care units.

Keywords: family satisfaction, intensive care unit, nursing care, effective communication, humanized care.

Introducción

Las unidades de cuidados intensivos representan áreas altamente especializadas dentro del sistema hospitalario, destinadas al manejo integral de personas con condiciones clínicas críticas que requieren vigilancia permanente, soporte avanzado y toma de decisiones oportunas por parte de equipos multidisciplinarios. Debido a la complejidad del contexto asistencial, el ingreso de un ser querido a estos servicios constituye una experiencia emocionalmente desafiante para el núcleo familiar, caracterizada frecuentemente por incertidumbre, temor ante la evolución clínica y necesidad constante de información clara y comprensible. En este escenario, la relación establecida entre el equipo sanitario y los allegados adquiere una relevancia fundamental como parte de una atención humanizada y centrada en la persona (Unidad de Cuidados Intensivos Adultos, 2020).

Estudios previos evidencian que la satisfacción de los familiares de pacientes ingresados en unidades de cuidados intensivos está relacionada con la comunicación efectiva, la información proporcionada, el acompañamiento emocional y la atención humanizada por parte del equipo de salud. Investigaciones realizadas durante la pandemia por COVID-19 demostraron que la internación en UCI genera en los familiares sentimientos de ansiedad, estrés e incertidumbre, destacando la importancia del apoyo psicológico y la comunicación clara como elementos esenciales para mejorar la percepción de la calidad asistencial recibida (Rivas, W. P. C., 2023).

La evaluación de la satisfacción de los usuarios y sus familias se ha consolidado como un componente esencial para valorar la calidad de los servicios de salud, debido a que permite conocer la correspondencia entre las expectativas de quienes reciben atención y la experiencia percibida durante el proceso asistencial. Este indicador no se limita únicamente a los resultados clínicos, sino que incorpora dimensiones relacionadas con la comunicación efectiva, el trato digno, la accesibilidad a la información, la empatía profesional y la capacidad institucional para responder a las necesidades emocionales y sociales de los usuarios (Universidad Internacional de La Rioja, 2024).

En el ámbito de los cuidados intensivos, la familia del paciente crítico se convierte en un elemento esencial del proceso terapéutico, ya que enfrenta cambios abruptos en su dinámica cotidiana y situaciones de elevada carga emocional. Investigaciones previas evidencian que los

familiares pueden presentar manifestaciones de estrés, ansiedad e inseguridad asociadas al desconocimiento del pronóstico, la gravedad del cuadro clínico y las limitaciones propias del entorno intensivo. Por esta razón, el acompañamiento psicológico y la comunicación humanizada constituyen estrategias indispensables para disminuir el impacto emocional generado durante la hospitalización (Universidad Internacional de La Rioja, 2024).

La literatura científica destaca que la percepción familiar sobre la calidad del cuidado recibido está determinada por múltiples factores, entre ellos la disponibilidad del personal sanitario, la explicación comprensible de los procedimientos realizados, la oportunidad para expresar preocupaciones y la confianza transmitida por los profesionales. Un estudio enfocado en la percepción de familiares de usuarios hospitalizados en unidades críticas identificó que la interacción con el equipo asistencial influye directamente en la valoración del servicio recibido, resaltando la importancia del apoyo emocional y del fortalecimiento de los procesos comunicacionales dentro de estas áreas hospitalarias (González et al., 2022).

En Paraguay, la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Clínicas San Lorenzo constituye un escenario de alta complejidad donde se brinda asistencia especializada a personas con enfermedades graves que requieren intervenciones continuas. Aunque los avances tecnológicos y científicos han permitido mejorar la supervivencia de los pacientes críticos, resulta necesario profundizar en la experiencia de los familiares durante este proceso, considerando que sus percepciones pueden revelar aspectos fundamentales relacionados con la calidad humana del servicio y las oportunidades de mejora institucional.

La ausencia de información suficiente sobre la satisfacción de los familiares en contextos de cuidados intensivos limita la identificación de necesidades específicas relacionadas con el acompañamiento emocional, la orientación recibida y la percepción del apoyo brindado por el equipo de salud. Investigar esta realidad permitirá generar evidencia para fortalecer modelos asistenciales más integrales, donde la familia sea reconocida como participante activa dentro del proceso de cuidado y no únicamente como acompañante del paciente hospitalizado.

Desde esta perspectiva, el problema de investigación se fundamenta en la necesidad de determinar cómo valoran los familiares la atención recibida durante la permanencia de sus seres queridos en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Clínicas San Lorenzo – Paraguay,

durante el año 2024. Asimismo, resulta relevante analizar la percepción respecto al soporte psicológico proporcionado e identificar la presencia de respuestas emocionales como estrés y ansiedad asociadas a la hospitalización en un ambiente crítico.

En relación con esta problemática, el objetivo general del estudio consiste en determinar el grado de satisfacción en la atención de familiares de pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Clínicas San Lorenzo – Paraguay, 2024. Para alcanzar este propósito, se plantean como objetivos específicos: caracterizar las variables sociodemográficas de los familiares participantes; valorar su percepción acerca de la calidad del acompañamiento psicológico recibido durante la internación; e identificar los niveles de estrés y ansiedad experimentados durante el proceso de hospitalización.

A pesar de que la satisfacción de los familiares de pacientes ingresados en unidades de cuidados intensivos ha sido abordada en diversos estudios internacionales, existe una limitada producción científica orientada a evaluar esta problemática en el contexto paraguayo, particularmente en instituciones públicas de referencia nacional. Esta situación evidencia la necesidad de generar información contextualizada que permita comprender las experiencias y percepciones de los familiares frente a la atención recibida durante la hospitalización de un paciente crítico.

La presente investigación aporta evidencia empírica obtenida en el Hospital de Clínicas de San Lorenzo, uno de los principales centros asistenciales y de formación en salud del Paraguay, contribuyendo al conocimiento de los factores relacionados con la satisfacción familiar en la Unidad de Cuidados Intensivos. Los resultados permiten identificar fortalezas y oportunidades de mejora en aspectos vinculados con la comunicación, el acompañamiento emocional y la humanización del cuidado, generando información útil para la toma de decisiones institucionales y el diseño de estrategias orientadas al fortalecimiento de la calidad asistencial.

El aporte científico del estudio radica no solo en describir el nivel de satisfacción de los familiares, sino también en proporcionar evidencia local que contribuya al desarrollo de modelos de atención centrados en el paciente y su familia, favoreciendo la implementación de prácticas asistenciales más humanizadas y ajustadas a las necesidades del contexto sanitario paraguayo.

Por lo expuesto, la presente investigación se orienta mediante la siguiente pregunta científica: ¿Cuál es el grado de satisfacción en la atención de familiares de pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Clínicas San Lorenzo – Paraguay, durante el año 2024? La respuesta permitirá aportar conocimientos relevantes para la gestión sanitaria, favoreciendo la implementación de estrategias destinadas a optimizar la comunicación, fortalecer el apoyo familiar y promover una atención integral basada en principios de calidad, humanización y seguridad del paciente.

Marco Teórico

El presente estudio se fundamenta en la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson, debido a que plantea que la enfermería no se limita únicamente a la ejecución de procedimientos técnicos, sino que involucra una relación interpersonal basada en el respeto, la comunicación, la empatía y la atención integral del ser humano. Esta teoría adquiere relevancia porque los familiares de pacientes críticos atraviesan situaciones de incertidumbre, ansiedad y preocupación, por lo que requieren una atención humanizada que considere sus necesidades emocionales y de información. La satisfacción familiar puede ser interpretada como un indicador de la calidad del cuidado enfermero, donde la comunicación efectiva y el acompañamiento profesional influyen directamente en la percepción de la atención recibida (Becerra-Bolaños, M. G., 2023).

Asimismo, se relaciona con el Modelo de Cuidado Centrado en la Persona y la Familia, el cual reconoce que la familia forma parte esencial del proceso asistencial del paciente crítico. En las unidades de cuidados intensivos, los familiares experimentan necesidades específicas relacionadas con la seguridad, información, apoyo, proximidad y confort. Por ello, la atención de enfermería debe considerar no solamente la condición clínica del paciente, sino también las necesidades del entorno familiar, favoreciendo una relación terapéutica basada en confianza y participación activa durante la hospitalización (Díaz Guerrero, M. del C., 2024).

Desde esta perspectiva, el grado de satisfacción de los familiares representa una medida importante para evaluar la calidad del cuidado proporcionado en la UCI. Los estudios sobre satisfacción familiar en cuidados intensivos evidencian que aspectos como la comunicación con el equipo sanitario, la claridad de la información brindada, el trato recibido y la participación

en la toma de decisiones influyen significativamente en la percepción que tienen los familiares sobre la atención. Esto demuestra la importancia del rol de enfermería como profesional encargado de establecer vínculos de apoyo y orientación durante el proceso crítico (Hernández, L. J. R., 2024).

La Teoría de las Necesidades Humanas de Virginia Henderson permite comprender que la atención de enfermería debe orientarse a satisfacer necesidades físicas, psicológicas y sociales tanto del paciente como de su familia. En una UCI, donde el paciente frecuentemente no puede expresar sus necesidades debido a su estado de salud, la familia se convierte en un componente fundamental para brindar información, apoyo emocional y acompañamiento. La satisfacción familiar aumenta cuando los profesionales de enfermería reconocen estas necesidades y proporcionan cuidados basados en una visión integral del ser humano (Díaz Guerrero, M. del C., 2024).

El enfoque de calidad del cuidado de enfermería se sustenta en este trabajo porque la satisfacción del usuario y su familia constituye un indicador fundamental para valorar la atención sanitaria. En las unidades de cuidados intensivos, evaluar la satisfacción permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora relacionadas con la comunicación, la humanización del cuidado, la privacidad, el ambiente hospitalario y la relación profesional-familia. Por tanto, analizar el grado de satisfacción de los familiares de pacientes internados en la UCI del Hospital de Clínicas San Lorenzo permitirá comprender la percepción del cuidado recibido y aportar información para fortalecer la calidad asistencial (Hernández, L. J. R., 2024).

La satisfacción de los familiares del paciente se entiende como la valoración subjetiva que realizan los acompañantes sobre la atención proporcionada durante el proceso de hospitalización, considerando aspectos relacionados con el trato recibido, la comunicación con el personal sanitario, la información brindada y el apoyo emocional ofrecido.

Satisfacción de los familiares del paciente

La satisfacción de los familiares de pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) representa la percepción y evaluación que realizan los miembros de la familia acerca de la atención recibida durante la hospitalización de su ser querido. Este concepto incluye la valoración de aspectos como la calidad de la comunicación, la disponibilidad de información,

el trato proporcionado por los profesionales de salud, la empatía, el respeto y el acompañamiento durante el proceso de enfermedad crítica (Real - Delor, R. E., 2023).

En el entorno de la UCI, la satisfacción familiar adquiere una relevancia especial debido a que el ingreso de un paciente en estado crítico genera sentimientos de preocupación, temor e incertidumbre en sus allegados. Por esta razón, la forma en que el equipo sanitario establece vínculos de confianza y brinda apoyo emocional influye significativamente en la experiencia percibida por la familia. Una atención adecuada no se limita únicamente al manejo clínico del paciente, sino que también considera las necesidades psicológicas y sociales de quienes lo acompañan.

Atención de enfermería

Conjunto de acciones profesionales fundamentadas en conocimientos científicos, habilidades técnicas y valores humanísticos que tienen como finalidad responder a las necesidades integrales del paciente durante el proceso de salud-enfermedad. Este cuidado incluye actividades asistenciales, educativas, preventivas y de apoyo emocional, orientadas a mantener la seguridad, favorecer la recuperación y brindar una atención individualizada (Vargas - Escobar, L. M., 2024).

La atención de enfermería adquiere una importancia particular debido a la complejidad del estado clínico de los pacientes, quienes requieren vigilancia continua, intervenciones oportunas y cuidados especializados. El profesional de enfermería no solo participa en procedimientos técnicos, sino que también cumple un papel esencial en la comunicación con los familiares, proporcionando orientación, apoyo y acompañamiento ante situaciones de incertidumbre y estrés.

Comunicación efectiva

Es un proceso dinámico mediante el cual se transmite información de manera clara, comprensible y adecuada entre dos o más personas, permitiendo que el mensaje sea interpretado correctamente y favoreciendo una interacción basada en la comprensión mutua. En el ámbito sanitario, representa una herramienta esencial para establecer vínculos de confianza entre los

profesionales de salud, los pacientes y sus familiares, especialmente en situaciones complejas como la hospitalización en una Unidad de Cuidados Intensivos (Fernández Balmón, M., 2022).

Dentro del cuidado del paciente crítico, una comunicación adecuada no se limita únicamente a proporcionar información clínica, sino que implica escuchar activamente, demostrar empatía, respetar las emociones de la familia y adaptar el lenguaje según las necesidades de quienes reciben el mensaje. Una comunicación deficiente puede generar incertidumbre, temor y una percepción negativa de la atención recibida, mientras que un intercambio comunicacional oportuno y humanizado favorece la seguridad, la satisfacción y la participación de los familiares en el proceso asistencial.

Humanización del cuidado

Se define como una forma de brindar atención sanitaria reconociendo al paciente y a su familia como seres integrales, considerando no solamente sus necesidades físicas, sino también sus aspectos emocionales, sociales, culturales y espirituales. Implica establecer una relación terapéutica basada en el respeto, la empatía, la comunicación efectiva y el reconocimiento de la dignidad humana durante el proceso de atención (Caicedo - Lucas, L. I., 2023).

Desde la perspectiva de enfermería, humanizar significa integrar el conocimiento científico con el componente humano del cuidado, donde la interacción profesional-paciente-familia se convierte en un elemento fundamental para generar confianza y seguridad. La calidad asistencial no depende únicamente del uso de tecnología o de la aplicación de tratamientos, sino también de la capacidad del personal sanitario para escuchar, comprender y responder a las necesidades individuales de quienes atraviesan una situación crítica.

Metodología

Enfoque de investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, debido a que permitió medir y analizar el grado de satisfacción de los familiares de pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Hospital de Clínicas de San Lorenzo. Este enfoque se caracterizó por la recopilación de datos numéricos mediante la aplicación de un instrumento

estructurado, permitiendo obtener resultados objetivos que fueron procesados mediante técnicas de estadística descriptiva para identificar las características y niveles de satisfacción percibidos por los participantes.

Diseño del estudio

El diseño de la investigación fue observacional, ya que no se realizó manipulación de las variables estudiadas, sino que se observaron y analizaron los fenómenos tal como ocurrieron en el contexto real de atención sanitaria. El estudio correspondió a un diseño descriptivo de corte transversal, debido a que estuvo orientado a describir el grado de satisfacción de los familiares respecto a la atención recibida en la Unidad de Cuidados Intensivos, realizando la recolección de datos en un periodo determinado.

Participantes

La población de estudio estuvo conformada por 50 familiares de pacientes internados en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Clínicas de San Lorenzo.

Se optó por un muestreo no probabilístico por conveniencia debido a las características operativas de la Unidad de Cuidados Intensivos y a la necesidad de incluir a los familiares disponibles durante el período de recolección de datos. Este procedimiento permitió acceder a participantes que cumplieran con los criterios de inclusión establecidos y que mantenían contacto directo con el paciente hospitalizado. Si bien este tipo de muestreo facilita el acceso a la población de estudio en contextos clínicos complejos, se reconoce que puede limitar la representatividad de los resultados y su generalización a otras instituciones o poblaciones.

La muestra estuvo conformada por 30 familiares de pacientes internados en la Unidad de Cuidados Intensivos durante el período de estudio. Dado el carácter descriptivo de la investigación y las condiciones de acceso a la población objetivo, el tamaño muestral se consideró adecuado para obtener una aproximación inicial al fenómeno analizado y generar evidencia contextualizada sobre la satisfacción familiar en el ámbito estudiado.

Instrumentos de recolección de datos

Para la obtención de los datos se utilizó como método la encuesta y como técnica la entrevista estructurada. El instrumento utilizado para la recolección de datos se basó en el cuestionario Family Satisfaction in the Intensive Care Unit (FS-ICU), reconocido internacionalmente para evaluar la satisfacción de los familiares de pacientes internados en unidades de cuidados intensivos. Con el fin de adecuarlo al contexto de estudio, se realizó una adaptación de la redacción de algunos ítems sin modificar el contenido esencial de las dimensiones evaluadas.

Previamente a la aplicación definitiva, se efectuó una prueba piloto con participantes que reunían características similares a la población objetivo, lo que permitió verificar la claridad, comprensión y pertinencia de las preguntas. A partir de esta evaluación se realizaron ajustes menores de forma para facilitar la interpretación de los ítems y optimizar la calidad de la información recopilada.

La utilización de un instrumento ampliamente empleado en investigaciones previas sobre satisfacción familiar en unidades de cuidados intensivos constituye un respaldo para la validez de contenido de las variables evaluadas en el presente estudio.

Procedimiento de recolección de datos

Para llevar a cabo la investigación, inicialmente se explicó a los familiares el objetivo y la finalidad del estudio, brindando información sobre la importancia de su participación. Posteriormente, se solicitó la aceptación voluntaria mediante consentimiento verbal y se procedió a la aplicación del cuestionario. La recolección de datos se realizó respetando las medidas sanitarias correspondientes, incluyendo el uso de tapaboca, aplicación de alcohol en gel y mantenimiento del distanciamiento social, garantizando un proceso seguro tanto para los participantes como para el investigador.

Análisis de datos

Los datos obtenidos fueron organizados y procesados mediante una planilla electrónica elaborada en el programa Microsoft Excel. Posteriormente, se realizó un análisis estadístico descriptivo, utilizando frecuencias y porcentajes para interpretar los resultados obtenidos. La información fue presentada mediante tablas y gráficos, permitiendo una mejor visualización de

los hallazgos y facilitando la interpretación de acuerdo con las variables y objetivos planteados en la investigación.

Consideraciones éticas

Durante el desarrollo del estudio se tuvieron en cuenta los principios éticos fundamentales de la investigación en seres humanos, garantizando la participación voluntaria de los familiares, el respeto a su autonomía y la confidencialidad de la información proporcionada. Los participantes fueron informados sobre el propósito de la investigación y se aseguró que los datos recolectados serían utilizados exclusivamente con fines académicos y científicos, manteniendo la privacidad de los participantes y evitando cualquier situación que pudiera generar perjuicio o incomodidad.

Resultados

Tabla 1.
Distribución porcentual de familiares según características sociodemográficas. Hospital de Clínicas San Lorenzo – Paraguay. 2024.

VARIABLES	DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	Nº	%
Edad:			
	18 a 28 años	6	20
	29 a 38 años	7	23
	39 a 48 años	6	20
	49 a 58 años	6	20
	59 a 68 años	5	17
Relación con el paciente:			
	Padres	10	33
	Cónyuges	8	27
	Hijos	9	30
	Otros familiares	3	10
Estado civil:			
	Soltero/a	9	30
	Casado/a	18	60
	Unión libre	2	7
	Divorciado/a	1	3
Nivel académico:			
	Primaria incompleta	2	7
	Primaria completa	1	3
	Secundaria incompleta	1	3
	Secundaria completa	6	20
	Terciaria incompleta	11	37
	Terciaria completa	9	30

Ocupación:		
Empleado/a público/a	6	20
Empleado/a privado/a	10	33
Empleado/a doméstica	12	40
Desocupado/a	2	7
Residencia:		
Zona urbana	18	60
Zona rural	12	40
Total:	30	100

Fuente: Datos obtenidos por el investigador.

N=30

Descripción

La distribución sociodemográfica evidencia que el grupo predominante corresponde a familiares con edades comprendidas entre 29 a 38 años (23%). En cuanto al vínculo con el paciente, predominó la relación de padres (33%). La mayoría manifestó estado civil casado/a (60%), nivel académico terciario incompleto (37%), ocupación doméstica (40%) y procedencia de zona urbana (60%).

Tabla 2.

Distribución porcentual de familiares según percepción sobre satisfacción y atención recibida en la Unidad de Cuidados Intensivos. Hospital de Clínicas San Lorenzo – Paraguay. 2024.

Dimensiones evaluadas	Excelente n (%)	Muy bien n (%)	Bien n (%)	Suficiente n (%)	Mal n (%)	No aplica n (%)
Satisfacción general con la atención médica	15 (50)	8 (27)	3 (10)	3 (10)	1 (3)	0 (0)
Accesibilidad y disponibilidad de información	10 (33)	6 (20)	5 (17)	6 (20)	2 (7)	1 (3)
Comunicación efectiva con el equipo médico	9 (30)	9 (30)	5 (17)	2 (6)	5 (17)	0 (0)
Información clara y comprensible	14 (47)	5 (17)	6 (20)	3 (10)	1 (3)	1 (3)
Empatía y apoyo emocional	17 (57)	7 (23)	3 (10)	2 (7)	1 (3)	0 (0)
Participación en toma de decisiones	13 (43)	5 (17)	4 (14)	6 (20)	2 (7)	0 (0)
Efectividad de intervenciones y tratamientos	15 (50)	8 (27)	4 (13)	2 (7)	1 (3)	0 (0)

Respeto a privacidad y confidencialidad	17 (57)	7 (23)	5 (17)	1 (3)	0 (0)	0 (0)
Impacto en la vida diaria	20 (67)	9 (30)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Necesidades de apoyo emocional	25 (83)	5 (17)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Seguridad e higiene percibida	19 (63)	8 (27)	3 (10)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Mecanismos de afrontamiento familiar	5 (17)	9 (30)	10 (33)	2 (7)	4 (14)	0 (0)
Preocupaciones futuras sobre atención médica	22 (73)	8 (27)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Fuente: Datos obtenidos por el investigador						N=30

Descripción

Los resultados muestran una percepción favorable de los familiares respecto a la atención brindada en la UCI. Las dimensiones con mayor valoración excelente fueron: apoyo emocional (83%), preocupaciones futuras sobre la atención médica (73%), impacto en la vida diaria (67%) y seguridad e higiene (63%). La comunicación efectiva presentó una valoración positiva predominante, aunque se identificó un porcentaje de familiares que manifestó dificultades en este aspecto.

Tabla 3.

Resumen de categorías emergentes relacionadas con la percepción familiar sobre la atención en UCI.

CATEGORÍA	PRINCIPALES HALLAZGOS IDENTIFICADOS
Satisfacción con la atención	Predominio de respuestas excelentes y muy buenas sobre la atención médica recibida.
Comunicación e información	La mayoría percibe adecuada información, aunque algunos familiares requieren mayor claridad y oportunidad en la comunicación.
Humanización del cuidado	Se destaca la empatía, respeto y apoyo emocional proporcionado por el personal sanitario.
Participación familiar	Los familiares refieren sentirse incluidos en decisiones relacionadas con el cuidado del paciente.
Afrontamiento emocional	Se evidencia la necesidad de fortalecer estrategias dirigidas al bienestar emocional de los familiares.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos por el investigador.

Descripción

La Tabla 3 presenta las principales categorías identificadas a partir de la percepción de los familiares respecto a la atención recibida en la Unidad de Cuidados Intensivos. Los resultados evidencian una valoración favorable hacia la atención brindada, destacándose la satisfacción general, la calidad del cuidado y el acompañamiento proporcionado por el equipo de salud.

En la categoría satisfacción con la atención, se observó predominio de respuestas positivas, donde los familiares manifestaron conformidad con la asistencia médica recibida y con las intervenciones realizadas durante la hospitalización.

En relación con la categoría comunicación e información, los datos reflejan que la mayoría de los familiares percibió disponibilidad del personal para brindar explicaciones; sin embargo, algunos participantes señalaron la necesidad de fortalecer la claridad y continuidad de la información proporcionada.

Respecto a la humanización del cuidado, los hallazgos resaltan la importancia de la empatía, el trato respetuoso y el apoyo emocional como elementos fundamentales dentro de la atención al paciente crítico y su familia.

La categoría participación familiar evidencia que los familiares valoran sentirse considerados dentro del proceso asistencial, especialmente en situaciones relacionadas con decisiones sobre el cuidado del paciente.

En cuanto al afrontamiento emocional, se identificó la necesidad de continuar fortaleciendo estrategias de apoyo dirigidas a los familiares, considerando que la internación en una Unidad de Cuidados Intensivos representa una experiencia asociada a preocupación, incertidumbre y carga emocional.

Discusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidenciaron que los familiares de pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Clínicas San Lorenzo presentaron una percepción favorable sobre la atención recibida, destacándose niveles elevados

de satisfacción relacionados con la atención médica, empatía del personal, apoyo emocional, seguridad percibida y respeto hacia la privacidad del paciente. Estos hallazgos permiten interpretar que la calidad del cuidado en una UCI no se limita exclusivamente a la aplicación de procedimientos clínicos, sino que involucra también aspectos humanos, comunicacionales y emocionales que influyen directamente en la experiencia familiar.

En relación con las características sociodemográficas, predominó el grupo etario de 29 a 38 años, con mayor representación de padres como familiares responsables del acompañamiento del paciente. La presencia de familiares directos puede influir en la percepción del cuidado, debido al vínculo afectivo existente y al nivel de preocupación generado por la condición crítica del paciente. Estos resultados son comparables con el estudio realizado por (Fernández Cabero, H., 2024), denominado “Satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en una Unidad de Cuidados Intensivos”, desarrollado en Perú, donde se identificó que los familiares directos constituyen el principal grupo acompañante y que la cercanía emocional con el paciente condiciona la necesidad de recibir información clara, apoyo y acompañamiento durante la hospitalización.

Respecto a la satisfacción general con la atención médica, en este estudio el 50% de los familiares calificó como excelente la atención recibida, reflejando una percepción positiva sobre la calidad asistencial proporcionada por el equipo sanitario. Este resultado coincide con los hallazgos de (Fernández Cabero, H., 2024), en la investigación “Satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en cuidados críticos”, realizada en Perú, quienes encontraron que la satisfacción familiar estuvo relacionada con la percepción de buen desempeño profesional, respuesta oportuna y calidad del cuidado brindado al paciente crítico. La coincidencia entre ambos estudios demuestra que la valoración familiar constituye un indicador importante para analizar la efectividad de los servicios de cuidados intensivos.

En cuanto a la comunicación e información proporcionada por el personal sanitario, los resultados mostraron una valoración positiva; sin embargo, algunos familiares expresaron la necesidad de recibir información más clara y continua. Este aspecto coincide con la investigación realizada por (Viana, D. da R., 2023), titulada “Comunicación y satisfacción de familiares en el contexto hospitalario”, desarrollada en Brasil, donde los autores señalaron que la comunicación efectiva entre profesionales y familiares representa uno de los factores

determinantes para mejorar la satisfacción, reducir la ansiedad y fortalecer la confianza en el equipo de salud. La similitud encontrada evidencia que, dentro de las unidades críticas, la información debe ser comprensible, frecuente y adaptada a las necesidades emocionales de cada familia.

Los resultados relacionados con la humanización del cuidado evidenciaron una elevada valoración en aspectos como empatía, respeto y apoyo emocional, donde los familiares reconocieron la actitud del personal sanitario como un elemento esencial durante la atención. Estos hallazgos se relacionan con el estudio de (Cerrudo - Hernández, R., 2022), denominado “Humanización del cuidado en los servicios de salud”, realizado en España, quienes describieron que la atención humanizada implica considerar al paciente y familia como sujetos integrales, incorporando comunicación, sensibilidad profesional, respeto por la dignidad y acompañamiento emocional como componentes fundamentales del cuidado. La coincidencia con los resultados actuales reafirma que la dimensión humana es un elemento indispensable en ambientes de alta complejidad como la UCI.

En relación con la participación familiar en la toma de decisiones, los participantes del presente estudio manifestaron una percepción favorable respecto a sentirse incluidos en el proceso asistencial. Este resultado guarda relación con lo reportado por (Viana, D. da R., 2023), en Brasil, en su investigación sobre comunicación y satisfacción familiar en el ámbito hospitalario, donde se destacó que la participación activa de la familia favorece una atención centrada en la persona y permite mejorar la comprensión del tratamiento y evolución del paciente. Por lo tanto, la inclusión familiar debe considerarse una estrategia asistencial que fortalece la relación entre profesionales, paciente y entorno familiar.

Respecto al afrontamiento emocional, los resultados evidenciaron que, aunque existe una percepción positiva del apoyo recibido, continúa siendo necesario fortalecer intervenciones dirigidas al bienestar psicológico de los familiares. Este hallazgo coincide con el estudio de (Manobanda, D. N. Q., 2023), titulado “Experiencia y satisfacción familiar durante la atención del paciente crítico”, realizado en España, donde se destacó que la hospitalización en UCI genera sentimientos de incertidumbre, miedo y preocupación, por lo que el acompañamiento emocional del personal sanitario constituye una necesidad prioritaria dentro del cuidado integral.

Desde el punto de vista teórico, los hallazgos respaldan los modelos de atención humanizada y cuidado centrado en la familia, demostrando que la satisfacción no depende solamente de los resultados clínicos, sino también de la forma en que los profesionales establecen relaciones terapéuticas basadas en respeto, comunicación y apoyo emocional.

En el ámbito práctico, los resultados sugieren la importancia de implementar estrategias institucionales orientadas a fortalecer la comunicación con familiares, establecer espacios formales de orientación, desarrollar programas de apoyo emocional y promover capacitaciones continuas al personal sanitario sobre cuidado humanizado.

Entre las principales limitaciones de esta investigación se encuentran el tamaño reducido de la muestra y la utilización de un muestreo no probabilístico por conveniencia, factores que pueden restringir la extrapolación de los resultados a otros contextos hospitalarios. El diseño transversal permite describir la percepción de los participantes en un momento determinado, pero no establecer cambios temporales ni relaciones causales entre las variables estudiadas.

Se recomienda que futuras investigaciones amplíen la muestra e incluyan diferentes hospitales del país, incorporen metodologías mixtas y evalúen intervenciones específicas destinadas a mejorar la comunicación, participación familiar y apoyo psicológico en las unidades de cuidados intensivos.

Los resultados evidencian que los familiares perciben favorablemente la atención recibida en la UCI del Hospital de Clínicas San Lorenzo, resaltando la calidad técnica y humana del cuidado. Sin embargo, la comunicación y el acompañamiento emocional continúan siendo áreas fundamentales para fortalecer una atención integral centrada en el paciente y su familia.

Conclusión

La presente investigación permitió analizar el grado de satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Clínicas San Lorenzo – Paraguay, evidenciando que la percepción familiar constituye un componente esencial para valorar la calidad integral de la atención en escenarios de alta complejidad. Los resultados obtenidos demostraron una valoración predominantemente positiva hacia el cuidado

proporcionado por el equipo sanitario, destacándose la competencia profesional, la humanización del trato, la empatía, el respeto hacia la dignidad del paciente y el acompañamiento emocional ofrecido durante la internación.

Los hallazgos permiten comprender que la atención en cuidados intensivos trasciende la dimensión exclusivamente biomédica, incorporando aspectos relacionales y emocionales que influyen significativamente en la experiencia de la familia. La satisfacción familiar se configura como un fenómeno multidimensional, determinado no solo por los resultados clínicos o terapéuticos, sino también por la calidad de la comunicación, la accesibilidad a la información, la participación en el proceso asistencial y la percepción de apoyo recibido durante una situación caracterizada por incertidumbre y vulnerabilidad.

Los resultados evidenciaron que la humanización del cuidado representa un eje fundamental dentro de la práctica asistencial en la Unidad de Cuidados Intensivos. El reconocimiento de la familia como sujeto activo del proceso de atención favorece una visión integral del cuidado, fortaleciendo la relación terapéutica entre profesionales, paciente y entorno familiar. Desde esta perspectiva, la incorporación de estrategias orientadas al acompañamiento emocional, comunicación efectiva y participación familiar constituye una necesidad permanente para optimizar la calidad de los servicios de salud.

Aunque la investigación evidenció niveles favorables de satisfacción, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas principalmente con la comunicación clínica, la continuidad de la información y el fortalecimiento de intervenciones destinadas al soporte emocional de los familiares. Estos aspectos adquieren especial relevancia debido a que la experiencia de ingreso a una Unidad de Cuidados Intensivos puede generar impacto psicológico, temor y sobrecarga emocional en quienes acompañan al paciente.

Desde una perspectiva académica y gerencial, los resultados aportan elementos relevantes para la gestión de calidad en salud, al demostrar que la percepción de los usuarios constituye un indicador estratégico para evaluar procesos asistenciales y orientar acciones de mejora continua. La satisfacción familiar debe ser considerada dentro de los modelos contemporáneos de evaluación sanitaria, promoviendo servicios más humanizados, seguros y centrados en las necesidades reales de las personas.

En conclusión, la investigación reafirma que la excelencia en cuidados intensivos requiere integrar la eficacia clínica con una atención humanizada, donde la comunicación, la empatía y el acompañamiento familiar sean reconocidos como componentes indispensables del cuidado. Fortalecer estos elementos contribuye al desarrollo de una práctica sanitaria más ética, integral y orientada a la calidad, generando beneficios tanto para el paciente crítico como para su familia y la institución de salud.

Referencias bibliográficas

- Becerra-Bolaños, M. G., Baltazar-Téllez, R. M., & Arias-Rico, J. (2023). El rol de la enfermería en la atención amigable durante el trabajo de parto en América Latina: La teoría del cuidado humanizado de Jean Watson como base teórica. *Educación y Salud Boletín Científico de Ciencias de la Salud del ICSa*, 12(23), 111–116. <https://doi.org/10.29057/icsa.v12i23.10869>
- Caicedo-Lucas, L. I., Mendoza-Macías, C. E., Moreira-Pilligua, J. I., & Ramos-Arce, G. C. (2023). Cuidado humanizado: Reto para el profesional de enfermería. *Rev. Arbitr. Interdiscip. Cienc. Salud*, 7(14), 17–29. <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i14.2511>
- Cárdenas, et al. (2024). Satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en una Unidad de Cuidados Intensivos. Perú. Repositorio Universidad María Auxiliadora. <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1861>
- Cerrudo-Hernández, R., Arroyo-López, M. C., Cedrés-Rodríguez, E. B., Barroso-Almenara, G., Afonso-Pérez, L. C., & Mora-Quintero, M. L. (2022). Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes ingresados en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del Complejo Hospitalario Universitario de Canarias con un nuevo protocolo de visitas e información. *Ene*, 16(1). https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1988-348X2022000100008&script=sci_arttext&tlng=pt
- Díaz Guerrero, M. del C., & Guerra Sánchez, C. A. (2024). Humanización del cuidado: Una mirada desde las Teorías de Enfermería. *SALUD, ARTE Y CUIDADOS*. Revista

Venezolana de Enfermería & Ciencias de la Salud, 17(2), 115–118.
<https://doi.org/10.5281/ZENODO.13208024>

Fernández Balmón, M. (2022). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Ediciones Paraninfo, S.A.
https://books.google.com.py/books?hl=es&lr=lang_es&id=KYZ3EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=concepto+de+COMUNICACION+EFFECTIVA&ots=eHqcS1YMHe&sig=bkRYt4OfO1iz_bQ1D8cLIHxhGrI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Fernández Cabero, H. (2024). Satisfacción de familiares de pacientes hospitalizados en una Unidad de Cuidados Intensivos [Trabajo académico de especialidad, Universidad María Auxiliadora]. Repositorio Institucional de la Universidad María Auxiliadora.
<https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1861>

González, M., López, A., Martínez, J., et al. (2022). Percepción de los familiares de pacientes en la unidad de cuidados intensivos sobre la atención recibida. ResearchGate.
https://www.researchgate.net/publication/366954950_Percepcion_de_los_familiares_de_pacientes_en_la_unidad_de_cuidados_intensivos_sobre_la_atencion_recibida

Hernández, L. J. R., López, J. T., Zamudio, M. J. J., & María, P. R. S. (2024). Proceso de Atención de Enfermería basado en el Modelo de Adaptación de Callista Roy a una persona con respuesta conductual principal de Traumatismo Craneoencefálico. Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar, 8(5), 8682–8701.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9848601>

Manobanda, D. N. Q., & Barrera, M. V. C. (2023). Percepción de los familiares de pacientes en unidades de cuidados intensivos sobre la atención recibida: Perception of Relatives of Patients in the Intensive Care Unit about the Care Received. Latam: revista latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 4(1), 2.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9585758>

Real-Delor, R. E. (2023). Satisfacción con la atención y calidad de vida de los usuarios de una Unidad de Salud Familiar de Paraguay en 2022. Revista de Salud Pública del Paraguay, 13(1), 27–34. <https://doi.org/10.18004/rspp.2023.abril.04>

Rivas, W. P. C., García, K. N. L., & Carreño, A. E. T. (2023). Satisfacción de familiares de pacientes ingresados a cuidados intensivos por Covid-19. Polo del Conocimiento: Revista Científico-Profesional, 8(4), 525–544. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9152212>

Unidad de Cuidados Intensivos Adultos. (2020). ¿Qué es UCIA? Blog Unidad de Cuidados Intensivos Adultos. <https://unidadecuidadosintensivosadultos.blogspot.com/2020/09/que-es-ucia.html>

Universidad Internacional de La Rioja. (2024). La satisfacción del paciente como indicador de calidad asistencial. UNIR Revista. <https://www.unir.net/revista/salud/satisfaccion-paciente/>

Vargas-Escobar, L. M., Aya-Roa, K. J., Ortiz-Mayorga, J. L., Quiñonez-Mora, M. A., Hernández-Bohórquez, L. M., Fuentes-Bermúdez, G. P., & Casallas-Vega, A. (2024). Burden of nursing care: A concept analysis. Revista CUIDARTE, 15(3), e3848. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.3848>

Viana, D. da R., Santana, L. B., Azzolin, K. de O., Berto, P. P., Tavares, J. P., Teixeira, C., & Silveira, C. de S. (2023). Calidad de vida y satisfacción de los familiares de pacientes ingresados en unidades de cuidados intensivos. Cogitare Enfermagem, 28, e93170. <https://doi.org/10.1590/ce.v28i0.93170>

Declaraciones finales

Conflicto de intereses: El autor declara que no existe conflicto de interés.

Financiamiento: No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento: N/A

Nota editorial: El artículo no es producto de una publicación anterior.