**Cuadro N° 1: Síntesis de atributos, manifestaciones y comportamientos de calidez encontrados en la literatura, por tipo de estudio**

|  |
| --- |
| **Estudios de satisfacción usuaria**1.-Press Ganey©(22): *“Iniciativa, trabajo en equipo, empatía, cortesía y comunicación”*2.-Haskard KB, M. Robin DiMatteo & John Heritage(23): *“Cuidado interpersonal que es dado con un tono de voz adecuado, más que la sensibilidad, más que el profesionalismo, comunicación y satisfacción”*3.-Rupp, Peggy. 2009(24) Característica del Enfermero: *“Amable, alegre, feliz, sonriente, cariñoso, tierno, compasivo, Interesado en mí como persona, confidente, actitud positiva hacia su trabajo, muestra que su trabajo le gusta, tiene sentido del humor, organizado, sin prisa, se toma tiempo conmigo. Buena memoria, habilidad lingüística, buen oyente, me hizo sentir cómodo. Capaz de establecer lazos conmigo”.*Enfermero muy competente: *“Aquellos tiernos, alegres, cálidos, corteses, y comprensivos”* 4.-SIS MINSAL, Chile, 2011(25): *“Atributos del servicio prestado, que está asociados a la calidez humana, a la confianza y al sentimiento de apoyo y seguridad entre otros, que independientemente de estar hospitalizados en servicios públicos o clínicas privadas, marcan una diferencia en el nivel de satisfacción manifestado por el usuario*”. |
| **Estudios de calidad.** 1.-Parasuraman et al, 1985(26): *“Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia cortesía, información, credibilidad, seguridad, accesibilidad y empatía”.*2.-Jiménez. C. Campos O, 2000(27): *“Comunicación adecuada, ambiente de confianza, ambiente de respeto, amabilidad y orientación al paciente y familia, comunicación de indicaciones adecuada, resolución de dudas, responsabilidad con el trabajo, cumplimiento de horario, ambiente de seguridad y respeto por las costumbres comunitarias”*3.-Laruffa, JM.2005(28): *“Habilidades de comunicación del médico, sensibilidad del equipo de salud, habilidades de comunicación de enfermería y ‘staff del hospital”*4.-Hardin. Sonya, Hussey. Leslie, AACN, 2003(29): *“Compasivo, gentil, tierno, facilitador, hace sentir confortable, se interesa en la persona, con contacto ocular, conoce el nombre, usa el humor, es atento, escucha, es intuitivo, amigable, alegre, sonriente, feliz, con actitud positiva ante su trabajo, lenguaje fácilmente comprensible”*5.-Thomas, L. 1996(30): “*La entrega de información y mantener la individualidad”*6.-Larrabee, J. 2001(31): “*Me cuida, responde a mis preguntas, da información exacta”. “Me trata tiernamente, me respeta, tiene una actitud positiva, me trata con paciencia”*7.- E. van der Elst, B. Dierckx de Casterle & C. Gastmans(32): “*Le gusta su trabajo, es amigable y alentador, trata a los pacientes con cariño, sus pacientes siempre están primero, se toma tiempo para escuchar, se sienten apoyados. Es honesto y sincero, su relación con el paciente es de mutua verdad, devoción, proximidad y reciprocidad. Se interesa en escuchar las historias o experiencias de los pacientes*. *Mantiene comunicación abierta y usa el lenguaje corporal. Trata a la familia y amigos amigablemente”*8.-Calidad: Kim HS, Kim MS. Kanho Hakhoe Chi. 1990(33): “*El contacto visual representa el 41% y la expresión facial preferida por los pacientes (97%), fue la sonrisa. La distancia con el paciente también es importante”*. |