

NIVEL DE EMPATÍA MÉDICA EN MÉDICOS INTERNOS DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO, 2023

**Cristian Hair Bastidas Meza, Jesús Gabriel Benavides Eraso, Edinson Leandro Caicedo
Rodríguez, Brayan Sebastián Ruiz Ayala, Ana Isabel Vallejo, Viviana Montenegro.**

Resumen

La empatía es un principio fundamental para la adecuada relación médico paciente, se compone de 3 factores; la parte cognitiva referente a experimentar desde la perspectiva del paciente, lo afectivo que es parte de la esencia de cada ser humano y lo comportamental frente a la actitud, comunicación y el trato hacia los demás. Esto puede ser medido por medio de una escala validada llamada Escala de empatía médica de Jefferson (EEMJ). Este estudio fue de tipo cuantitativo observacional descriptivo de corte transversal, en el cual se administra el cuestionario de la EEMJ que mide 3 componentes de la empatía de forma autopercebida; cuidados compasivos (CC), tomar la perspectiva del paciente (TPP) y habilidad para ponerse en los zapatos del otro (HPZO). También se realizó un cuestionario sociodemográfico a 82 médicos internos del Hospital Universitario Departamental de Nariño (HUDN). El puntaje total obtenido en la EEMJ se situó en 5 categorías que van desde deficiente hasta un nivel alto de empatía médica. El puntaje promedio obtenido fue 90 para un nivel sobresaliente. El puntaje menor fue deficiente para dos estudiantes de universidad privada. Teniendo en cuenta el aspecto sociodemográfico hay más médicas internas que hombres, las cuales también tuvieron mejores niveles de empatía, en edad se mostró que hay más jóvenes empáticos que adultos. Finalmente se encontró que a mayor tiempo en el internado más habilidad para la toma de perspectiva, atención compasiva y habilidad para ponerse en los zapatos de los pacientes.

Palabras clave: Empatía médica, internado rotatorio, médicos internos, relación médico-paciente.

Abstract

Empathy is a fundamental principle for an adequate doctor-patient relationship, it is made up of 3 factors; the cognitive part referring to experiencing from the patient's perspective, the affective that is part of the essence of every human being and the behavioral regarding attitude, communication, and treatment of others. This can be measured using a validated scale called the Jefferson Scale of Medical Empathy (EEMJ). This study was a quantitative observational, descriptive, cross-sectional study, in which the EEMJ questionnaire is administered those measures 3 components of self-perceived empathy; compassionate care (CC), taking the patient's perspective (TPP) and ability to put oneself in another's shoes (HPZO). A sociodemographic questionnaire was also carried out on 82 internal physicians at the Departmental University Hospital of Nariño (HUDN). The total score obtained in the EEMJ was placed in 5 categories ranging from poor to a high level of medical empathy. The average score obtained was 90 for an outstanding level. The lowest score was poor for two private university students. Considering the sociodemographic aspect, there are more female internal physicians than men, who also had better levels of empathy, in age it was shown that there are more young empathths than adults. Finally, it was found that the longer the time in the internship, the greater the ability to take perspective, compassionate care, and the ability to put oneself in the patients' shoes.

Key words: Medical empathy, rotating internship, internal physicians, doctor-patient relationship.

Introducción

El año de internado es una etapa fundamental en la formación del médico general, es el momento en que el estudiante pasa a ser parte del equipo de salud y afianza sus conocimientos, de igual forma adquiere mayores responsabilidades al verse envuelto en un entorno en el cual sus acciones tienen mayor repercusión no solo en ellos sino en los pacientes que están a su cargo. Estando en un entorno hostil, generalmente la mayoría de los médicos internos sea de forma consciente o inconsciente tienden a desensibilizarse en ciertas situaciones relacionadas con el sentir de los pacientes, con el fin de ser lo más “objetivos y eficientes” posibles en el abordaje médico. (1) (2)

Por este motivo durante los años de formación no solo puede existir el desarrollo académico y teórico, sino que debe complementarse del componente humanístico, el cual resalta su importancia siendo la medicina una carrera al servicio de la sociedad, donde no se atienden enfermedades sino seres humanos los cuales piensan, sienten y actúan. La empatía es parte fundamental en el ejercicio adecuado de esta profesión, formada por tres componentes; lo cognitivo referente a experimentar desde la perspectiva del paciente, lo afectivo que es parte de la esencia de cada ser humano y lo comportamental frente a la actitud, comunicación y el trato hacia los demás. (3)

Importante determinar los niveles de empatía en los médicos internos, momento en el que aún no ejercen su profesión de forma individual y la academia todavía puede repercutir en su formación, para esto se utilizó la Escala de empatía de Jefferson versión en español validada para Latinoamérica, la cual se compone de 20 preguntas calificadas del 1 al 7 con un puntaje mínimo de 20 y un máximo de 140 distribuidos en 3 elementos autopercebidos, que son: cuidado compasivo, toma de perspectiva del paciente y habilidad para ponerse en los zapatos del otro. Con esto

se expone el nivel de empatía de los médicos internos de un hospital de referencia del sur de Colombia y se hace énfasis en el continuo mejoramiento de la calidad en salud del País. (4) (5)

Materiales y métodos:

Se realizó un estudio de tipo cuantitativo observacional descriptivo de corte transversal con el fin de medir el nivel de empatía médica y los aspectos sociodemográficos de la población. Se incluyeron 82 médicos internos del Hospital Universitario Departamental del Nariño (HUDN) con un tiempo mínimo de internado de 3 meses en el año 2023, sobre los cuales se realiza el cuestionario de la Escala de empatía de Jefferson.

Teniendo como objetivo general: Medir el nivel de empatía médica en los médicos internos del Hospital Universitario Departamental de Nariño 2023. Como objetivos específicos: Describir las características sociodemográficas en los estudiantes que realizan su internado rotatorio en el HUDN. Conocer el nivel de “toma de perspectiva” del paciente en los estudiantes que realizan su internado rotatorio en el HUDN. Identificar el nivel de “cuidado compasivo” en los estudiantes que realizan su internado rotatorio en el HUDN. Determinar según la escala la: “habilidad para ponerse en los zapatos de los pacientes” de los estudiantes que realizan su internado rotatorio en el HUDN.

Se realiza el cuestionario por medio de Google Forms; se incluye un consentimiento informado, preguntas sociodemográficas y la EEMJ la cual consta de 20 ítems que se miden en una escala Likert de 7 puntos, siendo 1 “Fuertemente en Desacuerdo” y 7 “Fuertemente de Acuerdo”. Esta escala mide tres componentes que conforman la empatía de forma auto percibida: cuidados compasivos (CC) que está ligado al componente emocional de la empatía, y es más difícil de modificar, tomar la perspectiva del paciente

(TPP) que es la capacidad del médico para diferenciarse del que sufre y la habilidad para ponerse en los zapatos del otro (HPZO) que hace referencia a la capacidad activa de reconocer información de la persona e indagar (Grafica 1: Escala de empatía médica de Jefferson para profesionales de la salud.)

en su interior, los 2 últimos se relacionan con el componente cognitivo de la empatía, y puede ser entrenado. El puntaje mínimo es de 20 puntos y el máximo de 140. (34)

Grafica 1: Reactivos de la Escala de empatía médica de Jefferson.

Reactivo	Factor 1	Factor 2	Factor 3
Mi comprensión de los sentimientos de mis pacientes les da una sensación de validez que es terapéutica por sí misma	0.67		
Trato de ponerme en el lugar de mis pacientes cuando los estoy atendiendo	0.66		
Mis pacientes se sienten mejor cuando yo comprendo sus sentimientos	0.61		
Un componente importante de la relación con mis pacientes es mi comprensión de su estado emocional y el de sus familias	0.60		
Trato de pensar como mis pacientes para poder darles un mejor cuidado	0.59		
Tengo un buen sentido del humor que creo que contribuye a un mejor resultado clínico	0.56		
Considero que el lenguaje no verbal de mi paciente es tan importante como la comunicación verbal en la relación médico-paciente	0.51		
Trato de entender qué está pasando en la mente de mis pacientes poniendo atención a su comunicación no verbal y lenguaje corporal	0.49		
La empatía es una habilidad terapéutica sin la cual mi éxito como médico puede estar limitado	0.36		
Creo que la empatía es un factor terapéutico en el tratamiento médico	0.31		
La atención a las experiencias personales de mis pacientes es irrelevante para la efectividad del tratamiento ^b		0.66	
Mi comprensión de los sentimientos de mi paciente y sus familiares es un factor irrelevante en el tratamiento médico ^b		0.64	
Considero que preguntarles a mis pacientes de lo que está sucediendo en sus vidas es un factor sin importancia para entender sus molestias físicas ^b		0.62	
Creo que las emociones no tienen lugar en el tratamiento de una enfermedad médica ^b		0.61	
Las enfermedades de mis pacientes sólo pueden ser curadas con tratamiento médico; por lo tanto, los lazos afectivos con mis pacientes no tienen un valor significativo en este contexto ^b		0.52	
No disfruto leer literatura no médica o arte ^b		0.48	
Trato de no poner atención a las emociones de mis pacientes durante la entrevista e historia clínica ^b		0.46	
No me permito ser afectado por las intensas relaciones sentimentales entre mis pacientes con sus familias ^b			0.25
Es difícil para mí ver las cosas desde la perspectiva de mis pacientes ^b			0.72
La gente es diferente, lo que me hace imposible ver las cosas de la perspectiva de mi paciente ^b			0.68
Valor Eigen	4.0	1.9	1.7

Fuente: Nacional De Psiquiatría I, De La Fuente R, México M, Garza A, González Guerrero A, Tavitas Herrera J, et al. Salud Mental [Internet]. 2005;28(5):57–63. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/582/58252808.pdf>

Grafica 2: Puntaje Escala de empatía médica de Jefferson.

Puntaje obtenido en la escala de empatía médica de Jefferson	Nivel de empatía médica
114-140	Alto
88-113	Sobresaliente
62-87	Intermedio
36-61	Bajo
20-35	Deficiente

Fuente: Ramírez G de JP, Vallejos RMC. Nivel de empatía médica y factores asociados en estudiantes de medicina. Investigación en educación médica [Internet]. 6(24):221-7. Available from: <https://www.redalyc.org/journal/3497/349753310002/html/>

Análisis estadístico:

Mediante una base de datos en archivo xlsx – Excel versión 18.0 (2021), se depuraron y se exportaron al programa IBM® SPSS Statistics versión 28.0.1. Demo, con una duración de 30 días a partir de registro en la página. Se procedió al análisis exploratorio de los datos para conocer la distribución, frente a sus frecuencias absolutas (#) y/o relativas (%).

Para el análisis univariado de variables cualitativas se analizó el comportamiento de los datos mediante sus respectivas proporciones, para las variables cuantitativas medias de tendencia central, dispersión y distribución. (media, mediana, moda, rangos y cuartiles). En el análisis bivariado se analizaron los objetivos propuestos en la investigación con la respectiva comparación de grupos, se realizó un análisis no paramétrico de comparación de proporciones no relacionadas con las pruebas de (Fisher <5) para las variables sexo y diagnóstico de la escala de empatía médica. Se estableció un índice de confianza al 95% con un valor de significancia de $p < 0.05$.

Resultados:

En la presente investigación tras aplicar la EEMJ a los 82 médicos internos del HUDN se

obtuvo que según el sexo, 59 (72%) fueron mujeres y 23 (28%) hombres, para la edad agrupada, 65 (79%) son jóvenes y 17 (21%) son adultos, para el estado civil, 78 (95.1%) son solteros y 4 (4.9%) están en unión libre, para el número de hijos, 73 (89%) no tienen hijos y 9 (11%) tiene 1 o más hijos, según el lugar de procedencia, 70 (85%) vienen de zona urbana y 12 (15%) provienen de zona rural, para la universidad, 70 (85%) son de universidad privada y 12 (15%) de pública.

Respecto a los resultados de nivel de empatía medidos por la EEMJ encontramos que 39 (47.5%) médicos internos poseen un nivel intermedio, 34 (41.4%) tienen un nivel sobresaliente, 7 (8.5%) tienen un nivel alto y 2 (2.4%) tienen un nivel deficiente de empatía, no se encontraron puntuaciones que representen el nivel de empatía baja, para el puntaje final se encontró en la población una media de 90 puntos, que ubica a los médicos internos del HUDN con un nivel de empatía sobresaliente.

Discusión:

Los resultados dieron en promedio 90 puntos para 82 médicos internos según la EEMJ donde 72% fueron mujeres y el 28% fueron hombres, en contraste con el estudio de Parra y colaboradores donde el puntaje promedio de

empatía médica fue de 113 puntos, realizado a 508 estudiantes de diferentes años de la carrera, donde el 42.2% de los estudiantes fueron mujeres y el 57.3% hombres. (9)

Según Parra y colaboradores (9) a mayor edad, menor nivel de empatía. Lo cual concuerda con los resultados de la presente investigación, probablemente porque los adultos han pasado más tiempo en contacto con el ambiente hospitalario lo cual ha permitido modificar el enfoque integral del paciente con uno netamente clínico, además de la gran carga de responsabilidades que se van adquiriendo con el paso de los años, lo cual favorece un proceso gradual, lento y continuo de insensibilización a consecuencia de acostumbrarse a las situaciones complejas que van presentando los pacientes.

Esta investigación concuerda con el estudio de Adelina y colaboradores (16), donde las mujeres tienen niveles más altos de empatía que los hombres, esto se explica porque ellas son más receptivas a señales emocionales, dedican más tiempo y ofrecen más cuidados preventivos a sus pacientes.

Respecto al tipo de universidad, para las categorías sobresaliente y alto del nivel de empatía médica hay prevalencia de médicos internos de universidades privadas, en contraste con el estudio de Remón – Torres y colaboradores (10) en donde se encontró que hay mayor nivel de empatía médica para internos de universidades públicas (112.89) con respecto a los médicos internos de universidades privadas (111.86).

Para este estudio evaluar la toma de perspectiva es fundamental, puesto que como lo describe el estudio de Adelina y colaboradores (16), el desarrollo de las relaciones interpersonales entre médicos y pacientes es de indiscutible importancia. Fallas entre la comunicación y la comprensión de los sentimientos de los pacientes pueden provocar la insatisfacción en la atención. En la

presente investigación, el 69% de la población estuvo totalmente de acuerdo con el ítem de toma de perspectiva del paciente, en comparación con el estudio de Díaz Narváez y colaboradores el 81% de la población estuvo en desacuerdo con este ítem (47), demostrando que la muestra de esta investigación tiene un menor puntaje total en este rango.

Para el nivel de cuidado compasivo, el 59% de la población estuvo totalmente en desacuerdo con este factor. En comparación con el estudio de Fernández y colaboradores el 89.5% de la población estuvo en desacuerdo con este ítem se debe tener en cuenta que un servicio de atención médica compasivo es importante para obtener buenos resultados clínicos y la satisfacción del paciente (48).

Con respecto a la habilidad de ponerse en los zapatos de los pacientes, para la presente investigación el 39.4% de la población están totalmente en desacuerdo siendo el indicativo que más se repite. Lo que quiere decir que para el mencionado porcentaje (39,4%) si es importante el componente emocional desde la vista del usuario. En comparación con el estudio de Díaz Narváez y colaboradores el 40% de la población eligió estar totalmente en desacuerdo y fue el resultado que más se repitió (47).

Para mejorar la calidad de la atención que brindan los médicos internos, es necesario una transformación en la relación médico paciente lo cual se verá reflejado en una adecuada evolución y mejoría clínica con resultados favorables.

Conclusiones:

El nivel de empatía médica de la población estudiada fue sobresaliente, con una edad media de 25 años, la mayoría se clasificó como jóvenes menores de 26 años, la mayoría son de sexo femenino y poseen mayores niveles de empatía, los internos de las

universidades públicas demuestran ser más empáticos que de los estudiantes de las universidades públicas. Los únicos 2 médicos internos con un nivel de empatía médica deficiente pertenecen a la Fundación Universitaria San Martín, 7 médicos internos con nivel de empatía alto provienen de zona urbana y ninguno de zona rural. Según el nivel de “cuidado compasivo” para la mayoría de los internos la parte emocional es un factor determinante para la mejoría de los pacientes. La mayoría de los médicos internos respondió con “totalmente de acuerdo” en lo correspondiente al “nivel de toma de

perspectiva de los pacientes” lo que significa que le dan importancia a reconocer la realidad integral del paciente. Según el nivel de “cuidado compasivo” para la mayoría de los internos la parte emocional es un factor determinante para la mejoría de los pacientes ya que respondieron “totalmente en desacuerdo”. Para lo correspondiente a la “habilidad para ponerse en los zapatos de los pacientes” los internos procuran mejorar su capacidad para indagar lo que le sucede al paciente y entender la situación por la que ellos están pasando.

Bibliografía

1. Weir JM, Aicken MD, Cupples ME, Steele K. From hippocrates to the Francis report - Reflections on empathy. *Ulster Med J.* 2015;84(1):8-12
2. Campos Alvarado CC. Empatía y habilidades sociales [Internet] [Trabajo de grado]. [UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, FACULTAD DE HUMANIDADES, LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA]; 2017 [cited 2023 Feb 25]. Available from: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseo/rtiz/2018/05/42/Campos-Carmen.pdf>
3. San Martín Zapatero A, Ortega-Sánchez D. Empatía, empatía histórica y empatía prehistórica: una aproximación conceptual desde la enseñanza de las Ciencias Sociales. *Didáctica de las Ciencias Experimentales y Sociales.* 2020 Jun 28;(38):3.
4. Qi, X., Hou, D., Gu, X. y Chang, X. (2011). Asociaciones entre desgaste laboral y capacidad de empatía de enfermeras de quirófano. *J. Enfermeras. ciencia _* 26, 56–58. doi: 10.3870/hlxzz.2011.04.056
5. Li, N., Tong, C., Zhang, M. y Li, W. (2016). Correlación entre la capacidad de empatía y el agotamiento laboral entre médicos de emergencia. *J. Enfermeras. ciencia _* 31, 61–62. doi: 10.3870/j.issn.1001-4152.2016.04.061
6. Arenas Estevez LF, Rangel Quiñonez HS, Cortés Aguilar A, Palacio Garcia LA. Validación en español del Índice de Reactividad Interpersonal –IRI- en estudiantes universitarios colombianos. *Psychology, Society & Education.* 2021 Nov 9;13(3):121–35.
7. Rozengway Vijil H, García Reyes AM, Vallecillo Amador LI. Niveles de empatía según la escala de Jefferson en estudiantes de Medicina, Enfermería y Odontología de Honduras. *Revista Científica Ciencia Médica [Internet].* 2016 [cited 2023 Feb 26];19(2):14–9. Available from: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1817-74332016000200003#:~:text=Entre%20las%20%20carreras%2C%20medicina
8. Capdevila-Gaudens P, Miguel García-Abajo J, Flores-Funes D, García-Barbero M, García-Estañ J. Depresión, ansiedad, burnout y

- empatía entre estudiantes de medicina españoles. *Más uno*. 2021;16: 1–16. pmid:34855803
9. Ramírez G de JP, Vallejos RMC. Nivel de empatía médica y factores asociados en estudiantes de medicina. *Investigación en Educación Médica [Internet]*. 2017 [cited 2023 Feb 26];6(24):221–7. Available from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349753310002>
 10. Max Albert Remón-Torres, Max Michele Remón-Torres, Mayra Katherine Tataje-Lavanda. Características del nivel de empatía hacia el paciente en internos de medicina de dos hospitales nacionales. *Revista Médica Panacea*. 2019 Aug 8;3.
 11. Málaga G, Gayoso D, Vásquez N. Empathy in medical students of a private university in Lima, Peru: A descriptive study. *Medwave*. 2020 May 25;20(04):e7905–5.
 12. Vista de Empatía en estudiantes de medicina de la Universidad del Norte, Colombia. Comparación de dos grupos (2012 y 2015) [Internet]. *Unal.edu.co*. 2015 [cited 2023 Feb 27]. Available from: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/70493/74242>
 13. Lara Montufar GE, Noguera Ramos BS. Caracterización de las condiciones de desarrollo académico y de bienestar en los estudiantes de medicina que realizan internado rotatorio en el Hospital Universitario Departamental de Nariño 2020 [Libro]. Fundación Universitaria San Martín; 2020. p. Medicina.
 14. Cala MLP, Castrillón JJC. Inteligencia emocional y empatía en estudiantes de medicina de la ciudad de Manizales (Colombia). *Archivos de Medicina (Col) [Internet]*. 2020 [cited 2023 Mar 7];20(2):295–310. Available from: <https://www.redalyc.org/journal/2738/273863770003/html/>
 15. Irving P, Dickson D. Empathy: towards a conceptual framework for health professionals. *Int J Health Care Qual Assur Inc Leadersh Health Serv* 2004; 17(4):212-220. DOI:10.1108/09526860410541531
 16. ADELINA, Garza1, JUAN, González, SILVIA, Tavitas, FRANCISCO, Rodríguez-Lara y MOHAMMADREZA Hojat. Validación de la escala de empatía médica de Jefferson en estudiantes de medicina mexicanos. *Salud Mental*, 2005, 3p. (28 de septiembre de 2005). (en línea). *scielo.org.mx* (consultada: 14 de diciembre de 2022). Disponible en la dirección electrónica: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252005000500057
 17. Cayo-Rojas CF, Agramonte Rosell R de la C, Cervantes-Liñán LC. Alternativas para desarrollar la empatía en la formación de futuros médicos. *Educ médica [Internet]*. 2021;22:522. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181320301261>
 18. ASALE R -, RAE. empatía | *Diccionario de la lengua española [Internet]*. “Diccionario de la lengua española” - Edición del Tricentenario. 2013 [cited 1AD Mar]. Available from: <https://dle.rae.es/empat%C3%ADa>
 19. Brodahl, K.Ø., Storøy, HL.E., Finset, A. *et al.* Experiencias de estudiantes de medicina al empatizar con los problemas emocionales de los pacientes durante una entrevista médica: un estudio cualitativo. *BMC Med Educ* **22**, 145 (2022). <https://doi.org/10.1186/s12909-022-03199-9>

20. Moreto G, González-Blasco P, Pessini L, Craice-de Benedetto MA. La erosión de la empatía en estudiantes de Medicina: reporte de un estudio realizado en una universidad en São Paulo, Brasil. *Atención Familiar* [Internet]. 2014 Jan 1;21(1):16–9. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1405887116300050>
21. Pontón YD, Molina VAN, Muñoz JA, Reyes FCM, Calvo XV, Díaz-Narváez VP. La empatía y los estudiantes de medicina en la Universidad de Azuay, Ecuador. *Revista Salud Uninorte* [Internet]. 2017;33(1):39–47. Available from: <https://www.redalyc.org/journal/817/81751405006/html/>
22. Larios Rosanía J, Lobo García K, Fontalvo Manga M, Bilbao-Ramírez J, Erazo Coronado AM, Díaz Narváez V, Bolaños Barrio J. Niveles de orientación empática en estudiantes de medicina de la Universidad Metropolitana de Barranquilla (Colombia) [Docente]. Universidad Metropolitana de Barranquilla; 2018.
23. Delgado Rodríguez K, Carlos J, Mera C, Cotrina J. FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS Programa de Psicología [Internet]. 2018 [cited 2023 Mar 5]. Available from: <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/3f1e2718-1455-41be-8e06-e9610ba4dd13/content>
24. Angulo Prado IJ, Benitez Segura VI, Coral Bernal NY, Pauta Ortega IL, Rodríguez Díaz AM. Factores asociados a la adherencia al tratamiento farmacológico en pacientes con hipertensión arterial que asisten a consulta médica de primer nivel de atención en tres Municipios del Departamento de Nariño y en un Municipio de Putumayo. repositoryceseduco [Internet]. 2015 Jul 14 [cited 2023 Mar 5]; Available from: <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/2483>
25. Achicanoy Martinez JD, Cortes Dodino Z, Tapie Cuaspué SO, Cabrera Salazar ER. Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E. primer trimestre del 2016 Samaniego – Nariño. repository.ces.edu.co. 2016 [cited 2023 Mar 5]. Available from: <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/615>
26. Yépez-Chamorro MC, Ricaurte-Cepeda M, Jurado-Fajardo DM, Yépez-Chamorro MC, Ricaurte-Cepeda M, Jurado-Fajardo DM. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Universidad y Salud* [Internet]. 2018 Aug 1;20(2):97–110. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072018000200097
27. Dohrenwend, Anne M. PhD. December 2018 - Volume 93 - Issue 12 : Academic Medicine [Internet]. journals.lww.com. 2018 [cited 1AD Mar]. Available from: https://journals.lww.com/academicmedicine/FullText/2018/12000/Defining_Empathy_to_Better_Teach
28. OMS OM de la S. Preguntas más frecuentes: ¿Cómo define la OMS la salud? [Internet]. <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20define%20la%20OMS%20a,ausencia%20de%20afecciones%20o%20enfermedades%C2%BB>. 2023 [cited 22AD Feb 23]. Available from: <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20define%20la%20OMS%20a,ausencia%20de%20afecciones%20o%20enfermedades%C2%BB>

- Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/R
ESOLUCION-8430-DE-1993.PDF
42. Ministerio de Salud. EY 1164 DE 2007 [Internet]. LEY 1164 DE 2007. [cited 2023 Feb 28]. Available from: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201164%20DE%202007.pdf
 43. Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio, Proquest. Metodología de la investigación (4a. ed.). Distrito Federal: Mcgraw-Hill Interamericana; 2006.
 44. Díaz-Narváez V, Dávila-Pontón Y, Martínez-Reyes F, Calzadilla-Núñez A, Vélez-Calvo X, Reyes-Reyes A, et al. Psicometría, escala de empatía médica de jefferson y atención médica en Ecuador. Revista Salud Uninorte [Internet]. 2021 Apr 1 [cited 2022 Oct 17];37(1):96–111. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522021000100096#:~:text=La%20Escala%20de%20empat%C3%ADa%20M%C3%A9dica
 45. JoseMaria. STATGRAPHICS Centurion XVIII - Potente herramienta de análisis [Internet]. Statgraphics. [cited 2023 Mar 1]. Available from: <https://statgraphics.net/>
 46. Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible. Política de Protección de Datos Personales [Internet]. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Available from: <https://www.minambiente.gov.co/politica-de-proteccion-de-datos-personales/#:~:text=Ley%20de%20Proteccion%20de%20Datos>
 47. Díaz-Narváez V, Dávila-Pontón Y, Martínez-Reyes F, Calzadilla-Núñez A, Vélez-Calvo X, Reyes-Reyes A, et al. Psychometry, the Jefferson medical empathy scale and medical care in Ecuador. Salud Uninorte [Internet]. 2022;37(1):96–111. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v37n1/2011-7531-sun-37-01-96.pdf>
 48. Fernández-Aragón SP, Díaz-Perez HO-0003-4213-3736 A, Díaz-Narváez 448-0953 Víctor Patricio. Niveles de empatía en estudiantes de enfermería en Colombia Empathy levels in nursing students from Colombia [Internet]. Edu.co. [citado el 16 de septiembre de 2023]. Disponible en: https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/4296/NivelesEmpatia_EstudiantesEnfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 49. Abate M, Tadesse N, Mitiku K. Level of compassionate health care service provision and its associated factors among health professionals working in public hospitals of Addis Ababa: health professionals' perspective. Heliyon. 2022 Mar 23;8(3):e09160. doi: 10.1016/j.heliyon.2022.e09160. PMID: 35846442; PMCID: PMC9280524