



Diseño por: Jesús Israel Alcántara de la Rosa



# Ambientes Hospitalarios y Estrés

Patricia Ortega Adeane  
Cesáreo Estrada Rodríguez



México 2018

La presente obra contó con el financiamiento otorgado  
por la Dirección General de Asuntos del Personal Académico de la UNAM  
mediante el Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica IR306113



## INDICE

- Comité Editorial
- Índice de contenidos
- Prologo
- Presentación
- Colaboradores



**UNAM**  
Património  
MEC-EDUPAZ

**COMITÉ EDITORIAL**

Dr. Germán Palafox Palafox  
Mtra. Silvia Guadalupe Vite San Pedro  
Mtro. Javier Urbina Soria  
Dra. Elisa Saad Dayán  
Dra. María del Carmen Montenegro Núñez  
Dra. Judith Marina Menez Díaz  
Dr. Oscar Vladimir Orduña Trujillo  
Mtra. María Susana Eguía Malo

*Fotografía de la portada*

Beatriz Vázquez Romero

*Diseño de la portada*

Maricela Irepan Aguilar  
José Antonio Campos Gil

*Responsable de la edición*

Claudia Rodríguez Esquivel

*Diseño y formación*

Aurelio Jesús Graniel Parra

*Revisión Técnica*

Rosa Isela García Silva

Primera edición: 2018

Fecha de edición: 23 de marzo de 2018

DR©2018. Universidad Nacional Autónoma de México  
Ciudad Universitaria, Coyoacán, 04510, Cd. Mx., México

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Av. Universidad 3004, Col. Copilco-Universidad, C.P. 04510,  
Del. Coyoacán, Cd. Mx., México

Impreso y hecho en México

ISBN 978-607-30-0261-5

"Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización del titular de los derechos patrimoniales"



# Contenido

Prólogo.....	9
<i>Dr. Abelardo Meneses García</i>	
Presentación .....	15
Capítulo 1. El estrés en el ambiente hospitalario .....	19
<i>Patricia Ortega Andeane</i>	
Capítulo 2. Factores psicosociales en cuidadores familiares de niños con enfermedades crónicas .....	43
<i>Filiberto Toledano-Toledano</i>	
Capítulo 3. Calidad ambiental, carga y estrés en cuidadores primarios informales de un hospital pediátrico .....	65
<i>Patricia Ortega Andeane, Cesáreo Estrada Rodríguez, Filiberto Toledano-Toledano y José Antonio Campos Gil</i>	
Capítulo 4. El impacto del ambiente físico en el proceso de estrés en pacientes con cáncer .....	97
<i>Patricia Ortega Andeane, Maricela Irepan Aguilar, David Cantú de León Hernández, Cesáreo Estrada Rodríguez y Octavio Salvador Ginez</i>	
Capítulo 5. Evaluación ambiental y recomendaciones de diseño para salas con pacientes con cáncer .....	117
<i>Adina Dumitru, Patricia Ortega Andeane y Maricela Irepan Aguilar</i>	
Capítulo 6. Percepción de estrés ambiental y laboral en médicos.....	135
<i>Angélica Hernández González, Patricia Ortega Andeane, David Cantú de León Hernández y Sylvia Verónica Villavicencio Valencia</i>	
Consideraciones finales.....	159
<i>Patricia Ortega Andeane</i>	



# **P**rólogo

Hace algunos años, tuve la oportunidad de leer un libro publicado por la Dra. Patricia Ortega y colaboradores que estudiaron el estrés ambiental en instituciones de salud y mi grata sorpresa fue percatarme de la enorme oportunidad que tenemos para desarrollar ambientes de salud adecuados para los pacientes y familiares en los lugares de espera y atención médica. Además de darme cuenta de la enorme información y expectativas que se generan entre los pacientes y sus cuidadores mientras son atendidos para su atención médica o administrativa hospitalaria.

Hoy tengo la fortuna de ser invitado por la Dra. Patricia Ortega, el Dr. Cesáreo Estrada y el Dr. Óscar Galindo, para revisar el contenido del libro “Ambientes Hospitalarios y Estrés” y, emitir un comentario de este texto. Los seis capítulos contemplados en esta obra, nos detallan información de la calidad brindada en diferentes espacios hospitalarios, la manera de cómo se afecta la interacción paciente-cuidador primario, el entorno hospitalario y la salud, pero además, como los trabajadores de las instituciones se comportan y actúan entre sí, motivo de las condiciones y organización al interior de los hospitales.

El primer capítulo, sobre el estrés en el ambiente hospitalario, la Dra. Ortega hace énfasis de las condiciones del ambiente hospitalario en los cuartos de los pacientes hospitalizados, en las salas de espera de áreas críticas como son las salas de espera de cirugía y de cuidados intensivos en torno con el paciente y los familiares, resaltando que la falta de ajuste entre las propiedades del ambiente físico y las necesidades del individuo inducen al estrés de los pacientes. Dentro de estos estados de estrés

influyen la percepción de la luz solar, el sonido, el olor, la temperatura, la facilidad de vista a través de la ventana, la presencia o no de cuadros de pintura, si estos tienen imágenes de la naturaleza versus pintura abstracta, fuentes de agua, acuarios, tiempos de espera, acceso a sanitarios, a servicio de comida, meditación, a zonas privadas como capillas, acceso a carga de celulares etc. Para ello, la Dra. Ortega resalta dentro de los diferentes estudios, el realizado por Ulrich, sobre la Teoría Diseño de Apoyo, cuyas recomendaciones nos proporcionan ambientes libres de estrés y que puedan convertirse en promotores de bienestar. Esta información muestra un escenario promisorio para la investigación aplicada con un alto compromiso social.

En el segundo capítulo el Mtro. Filiberto Toledano, abarca los aspectos psicosociales en los cuidadores familiares de los niños que cursan con enfermedades crónicas, puntualizando una situación preocupante y que hoy vivimos día a día, que alrededor del 70% de las muertes se deben a enfermedades crónicas. Así se ha caracterizado a las familias y a los niños con enfermedades crónicas como en situación de vulnerabilidad tanto en la disminución de la calidad de vida como del entorno funcional de las familias. El Mtro. Toledano muestra clara evidencia de que las madres son las principales cuidadoras de los niños enfermos, asumiendo la responsabilidad de la mayoría de las tareas físicas relacionadas con el cuidado de éstos niños enfermos, además del apoyo psicológico, espiritual y emocional requerido. Este mismo autor, muestra la evidencia empírica de que el perfil sociodemográfico del cuidador familiar, suele ser una figura femenina, en edad adulta, dedicada al hogar, madre de familia, de menor escolaridad, perteneciente a un estrato socioeconómico bajo y que desde el inicio de la enfermedad, asume el papel de cuidador primario. Este personaje habitualmente por el largo tiempo de acompañamiento y horas/día cuidando directamente al enfermo, suelen interrumpir sus demás actividades diarias, su trabajo- en caso de tenerlo y, esta inversión de tiempo suele afectarles sustancialmente en su bienestar físico, psicológico, social y económico. Esta hoy, es una fuerte razón del porque se están organizando y celebrando cursos dirigidos al “cuidador primario”, pieza clave en el afrontamiento de los pacientes que padecen enfermedades crónicas.

El tercer capítulo, muestra un estudio realizado en dos fases en un hospital pediátrico de alta especialidad, donde se recalca como la hospitalización es tan estresante para el niño como para los padres, y en ocasiones más para estos últimos. El cuidador primario informal suele presentar reacciones negativas como ansiedad, miedo, indefensión, depresión, confusión, alteración del sueño, pensamientos intrusivos y una mala ejecu-



ción de sus tareas. Este cuidador primario informal quien brinda la atención de su paciente no suele ser remunerada económicamente, por lo que suele verse comprometido su estatus económico y esto afectar aún más su entorno social. Del estudio realizado por los investigadores se desprende que el estrés manifestado por los cuidadores primarios informales es favorecido por cuestiones meramente funcionales como la limpieza hospitalaria, el tamaño de las salas de espera, la comodidad de los asientos, la cantidad de gente, el ruido, la percepción de la seguridad, señalización, etc. Como se ha mencionado previamente, la mayoría de los cuidadores primarios informales son mujeres y en este tipo de instituciones pediátricas, suelen ser jóvenes y que al paso del tiempo suelen tener complicaciones en su bienestar físico, psicológico y social debido al compromiso que representa la tarea de cuidar a una persona dependiente, lo cual supone una fuente de estrés continuo que a la larga incrementa el riesgo de padecer diversos problemas de salud. Esto nos debe llevar a presionar a que nuestro sistema de salud contemple en su programa de mejora, al cuidador primario informal, así como a la calidad de atención de los pacientes. Por lo pronto, algo relativamente fácil de implementar es colocar revistas, libros, juegos de mesa, colocar televisión, plantas, garrafón de agua para la hidratación que es muy importante, sanitarios limpios y demás distractores positivos.

Un capítulo por demás importante es el referente al impacto del ambiente físico en el proceso del estrés en pacientes con cáncer. En este se destaca que en hospitales generales hace falta que los servicios se encuentren interconectados o entrelazados funcionalmente. Esta falla ocasiona que los pacientes tengan que desplazarse en mayores distancias para la realización de estudios, lo que ocasiona malestar y estrés. Los autores de este cuarto capítulo hacen mención que en diferentes hospitales generales y de ginecología de México carecen en los cuartos de hospitalización de una adecuada iluminación, orientación, limpieza, privacidad y de señalización. Este tipo de deficiencias se ve agravada en pacientes que tienen que permanecer un mayor tiempo hospitalizados. Los estudios realizados por los autores de esta obra y recogidos de la literatura, han demostrado que cuando los pacientes están hospitalizados en cuartos individuales o al menos con separación por cortinas de manera adecuada entre cada cama, aumenta su umbral de satisfacción, no así cuando la convivencia es de varios pacientes en espacios compartidos y reducidos.

Algunos investigadores hacen mención que “una persona que se encuentra enferma, cansada, frágil o debilitada, tiene menor energía para desarrollar el afrontamiento al estrés” y este es el caso para pacientes con

cáncer en etapas avanzadas, comparado con pacientes antes de que sean diagnosticados de cáncer. Una conclusión en el diseño de hospitales es que debe tomarse en cuenta la dignidad humana y la autonomía de los pacientes para la asignación de cuartos de hospitalización. Así, debe buscarse que los pacientes tengan: confort físico, orientación y contacto social. Dentro de las principales conclusiones se destaca la privacidad cuya condición de la persona le permite establecer un contacto consigo misma, que le permite concentrarse, aislarse, reflexionar y contemplarse a sí misma como persona en su entorno.

Sobre la evaluación ambiental y las recomendaciones de diseño para las salas de los pacientes con cáncer, los autores del capítulo cinco, realizaron un estudio comparando la calidad de atención en funcionalidad, percepción espacial, valoración del área física y calidad humana de la atención en dos áreas de una unidad oncológica, así: hospitalización versus consulta externa. En ellas se destaca una mejor percepción en todos sentidos en el área de hospitalización, consecuencia de una mejor atención del personal de enfermería que tiene un mayor contacto con el paciente y su familiar o cuidador primario. Así mismo, su sentido de privacidad, acceso a sanitarios y áreas de mejor confort. Por ello, una recomendación es proveer las salas de espera de consulta externa de condiciones físicas más apropiadas para el tiempo que permanece en espera el paciente y su acompañante. En este sentido mejorar el ambiente, el mobiliario hacerlo más flexible y que permita una mayor interacción entre los pacientes que esperan ser atendidos, acceso a áreas con jardines, comida y sanitarios. Organizar los procedimientos de tramitación que brinden un menor tiempo de espera a los pacientes y contar con una adecuada señalización que le permitan al paciente o familiares desplazarse y ubicarse con facilidad en las diferentes instalaciones hospitalarias, médicas y administrativas.

Un capítulo por demás muy interesante es el de la percepción de estrés ambiental y laboral entre médicos, en particular entre los residentes de alta especialidad, y entre estas la oncológica. El estudio realizado por un grupo de expertos en torno al nivel de desgaste emocional que sufren los residentes de una institución de alta especialidad en el manejo de pacientes oncológicos mostró, que la interacción entre estos y el ambiente laboral evidenció una falta de reconocimiento laboral, bajo salario, equipo deficiente y obsoleto, así como carente de supervisión y con una mayor sobrecarga de trabajo. Los estudios realizados en este grupo de residentes de diferentes especialidades oncológicas revelaron una falta de motivación para el desempeño, percepción de un demérito profesional, estrés



con el trato del personal y una sobrecarga de trabajo. Este demérito y desgaste emocional reveló ser más evidente entre las mujeres residentes que entre los hombres. En conclusión los autores consideran necesario implementar sistemas de evaluación que permitan identificar las necesidades formativas de los residentes y ofrecerles la posibilidad de tomar decisiones respecto al trabajo que desempeñan bajo supervisión, ya que un mayor control sobre el trabajo que desempeñan, permitirá un mejor manejo de las demandas psicológicas.

Este libro nos permite a los profesionales de la salud, reflexionar y adentrarnos en los escenarios de la psicología ambiental, para ser considerados al planear la construcción de unidades hospitalarias y, conjuntamente con arquitectos, ingenieros, diseñadores, psicólogos ambientalistas y directivos, actuar de manera multidisciplinaria y así para lograr una mayor restauración de la salud.

Para los autores de esta magnífica obra, mi agradecimiento y a nombre de los pacientes, un reconocimiento enorme por la visión y trayectoria de sus investigaciones en el campo psicosocial, por permitirnos aprender de los beneficios y bondades que podemos ofrecerle a los pacientes, familiares y trabajadores de la salud en cada espacio hospitalario, reduciendo así el estrés ambiental y aumentando su calidad de vida y el entorno de trabajo.

Hoy, yo estoy inspirado en este libro y en tomar acción, espero que otros lectores y tomadores de decisión, también lo estén.

Dr. Abelardo Meneses García

*Director General*

*Instituto Nacional de Cancerología INCan*



# **P**resentación

La presente obra fundamenta y aporta desde un enfoque holístico, el papel que juega el entorno para reducir o aumentar el estrés en pacientes con cáncer, en cuidadores primarios informales de pacientes pediátricos, y de residentes médicos de hospitales enfocados a la atención de la mujer, del tratamiento del cáncer y de la atención pediátrica. Considerando como lugares de estudio los cuartos de pacientes y salas de espera, de éstas se estudian las denominadas de alto estrés como pueden ser las designadas para la atención del cuidado intensivo, de cirugía o de tratamiento para el cáncer pediátrico.

El enfoque del libro es holístico en tanto argumenta la importancia del diseño ambiental por reconocer la interfase entre el entorno construido y el bienestar. Las condiciones ambientales no son neutrales sino experimentadas como una situación de agradable sensación de comodidad y agrado estético, como un ambiente que favorece el clima laboral para la realización del trabajo médico, como un sistema de apoyo para mejorar la estancia hospitalaria, o por el contrario como una fuente de estrés y malestar para los usuarios, en especial para aquéllos que por su propia condición física, como es el caso de las pacientes con cáncer, por su fragilidad sufren el impacto de un ambiente poco propicio para la recuperación de la salud. También se considera que un ambiente poco estimulante puede alterar la atención para la salud por parte del cuerpo médico, y no deja de ser relevante también para los que acompañan y apoyan al paciente pediátrico, como es el caso de los cuidadores primarios informales.

Este libro pretende sensibilizar a los profesionistas que trabajan en el campo de la salud o del diseño, así como a los que se acercan por primera vez al campo de la Psicología Ambiental, acerca de posibles aplicaciones en su campo de acción en aras de poder brindar escenarios promotores de una mejor calidad de vida para sus usuarios principales.

Para los investigadores especializados en la materia, se presenta el desarrollo de diversos modelos que aportan elementos teóricos novedosos para la exploración de las interrelaciones entre los diversos factores ambientales y sociales que inciden en la experiencia de bienestar o estrés de pacientes, cuidadores primarios informales o del cuerpo médico de instituciones especializadas para el tratamiento de enfermedades crónicas como es el caso del cáncer.

El libro analiza los principales factores ambientales que tienen influencia en la salud y bienestar y propone lineamientos para incorporarlos en el diseño de nuevas instalaciones médicas. A su vez describe instrumentos que han sido desarrollados en nuestro contexto y que por tanto cuentan con las propiedades psicométricas indispensables para la medición de los constructos que subyacen al desarrollo empírico sobre los principales predictores del estrés ambiental.

Es un gran gusto presentar este libro como una obra colectiva, resultado del valioso aporte de diversos investigadores, profesionistas y nuevos talentos en el campo de la salud, tanto de las Ciencias Médicas como de la Ciencia Psicológica, gracias al valioso apoyo financiero otorgado a una servidora a través de la Universidad Nacional Autónoma de México, por medio de la Dirección General de Asuntos del Personal Académico mediante el Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica con el proyecto RN306113.

Este libro engloba cuatro estudios, dos de ellos se enfocan en diferentes contextos hospitalarios para el tratamiento del cáncer en mujeres.

En el primer capítulo Ortega se enfoca al desarrollo del marco teórico acerca del constructo del estrés y de las principales variables ambientales que lo propician o reducen de acuerdo a numerosas investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional; así como algunas de las principales recomendaciones para mejorar la calidad ambiental de los principales espacios en hospitales.

En el segundo capítulo, Toledano destaca el papel que juegan los cuidadores primarios informales en la atención del paciente pediátrico y en especial de los que sufren de enfermedades crónicas, destacando tanto el perfil como su efecto en la calidad de vida del cuidador primario informal.

En el capítulo tres Ortega y colaboradores presentan un estudio comparativo de salas de espera hospitalarias con bajo y alto nivel de calidad ambiental y el impacto que tienen sobre la carga y el estrés de los cuidadores primarios de pacientes pediátricos que sufren severas enfermedades crónicas.

Se presentan los resultados de investigación en dos instituciones hospitalarias para el tratamiento del cáncer, ambas centradas en muestras de pacientes mujeres, en el capítulo cuatro Ortega y su equipo junto con el Dr. Cantú de León, evalúan la percepción de las mujeres en sus cuartos de hospitalización bajo diferentes condiciones de privacidad, generando un modelo estructural sobre las principales influencias ambientales que conllevan al estrés. En el capítulo cinco Dumitru, Ortega e Irepan comparan la estancia hospitalaria de pacientes que asisten a su consulta general con aquéllas que se encuentran internadas, realizando además de la evaluación de la percepción de aspectos ambientales generadores de estrés, propuestas de diseño para la futura remodelación de sus instalaciones.

En el capítulo seis, Hernández, Ortega, Cantú de León y Villavicencio evalúan la percepción del estrés producto tanto de su clima laboral como de las condiciones ambientales que favorecen o impiden la realización de tareas; este estudio se realizó con un sector de médicos, que con frecuencia sufren de elevados niveles de ansiedad y depresión, tal es el caso de la población total de residentes de una institución de tercer nivel para la atención del cáncer.

Deseamos agradecer al Dr. Abelardo Meneses García, Director General del Instituto Nacional de Cancerología, por sus comentarios precisos, fundamentados en su amplio conocimiento y experiencia en el ámbito médico a nivel nacional e internacional y que fueron vertidos en el prólogo de la presente obra; así como las opiniones que enriquecieron este trabajo por parte del Dr. Jorge Guerrero Aguirre, Subdirector Médico del ISSSTE, a la Dra. Lucy Reidl Martínez y a la Mtra. Lilia Joya Laureano, de la Facultad de Psicología, al Dr. Alfonso Valadez Ramírez de la Facultad de Estudios Superiores, Iztacala y al Dr. Oscar Galindo Vázquez del Instituto Nacional de Cancerología. En el apoyo de revisión de estilo y formato de referencias bibliográficas a la Dra. Cristina Vaneegas Rico y al Dr. Víctor Serrano García.

*Patricia Ortega Andeane*

# Colaboradores

Dra. Patricia Ortega Andeane (andeane@unam.mx)

Cuenta con estudios de Licenciatura, Maestría y Doctorado en Psicología por la UNAM. Premio en Investigación Doctoral por la Environmental Design Research Association (2001). Premio al Mérito por Investigación por la LVIII Legislatura de la Cámara de Diputados del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos (2002). Forma parte del SNI desde el 2003. Editora General de la Revista Latinoamericana de Medicina Conductual.

Dr. Cesáreo Estrada Rodríguez (cer@unam.mx)

Licenciado en Psicología por la UAM; Maestro y Doctor en Psicología Ambiental por la UNAM. Realizó una estancia posdoctoral en el IIMAS. Actualmente es Docente y tutor en la Residencia en Psicología Ambiental de la UNAM.

Mtro. Filiberto Toledano-Toledano

Licenciado en Psicología y Maestro en Trabajo Social por la UNAM. Estudiante del Doctorado en Ciencias de la Salud por la Universidad Autónoma de Morelos. Adscrito al Hospital de México Federico Gómez, Secretaría de Salud.



**Dra. Adina Dumitru**

Doctora en Psicología por la Universidad de la Coruña, integrante del grupo de Investigación Persona-Ambiente de la Universidad de la Coruña, España.

**Dra. Angélica Irene Hernández González**

Licenciada en Psicología, Maestra en Administración de Organizaciones y Doctora en Psicología en la UNAM. Estancia posdoctoral en la ENAH.

**Dr. David Cantú de León Hernández**

Subdirector de Investigación Clínica del INCan. Estudios de Medicina en el ITESM, Subespecialidad en Ginecología Oncológica en el INCan, y Maestría y Doctorado en Ciencias Médicas por la UNAM.

**Dra. Sylvia Verónica Villavicencio Valencia**

Subdirectora de Educación Médica del Instituto Nacional de Cancerología. Doctora en Ciencias Médicas por la UNAM.

**Mtro. José Antonio Campos Gil**

Licenciado en Psicología por la Universidad Anáhuac, Maestro en Psicología Ambiental y estudiante de Doctorado en Psicología en la UNAM.

**Mtra. Maricela Irepan Aguilar**

Licenciada en Psicología, Maestra en Psicología Ambiental y estudiante de Doctorado en Psicología en la UNAM. Editora Asociada de la Revista Latinoamérica de Medicina Conductual.

**Mtro. Octavio Salvador Ginez**

Cuenta con estudios de Licenciatura en Psicología, Maestría y Doctorado por la UNAM. Realizó una estancia de investigación en la Universidad Da Coruña (España). Editor Asociado de la Revista Latinoamericana de Medicina Conductual.

“Este libro nos permite a los profesionales de la salud, reflexionar y adentrarnos en los escenarios de la psicología ambiental, para ser considerados al planear la construcción de unidades hospitalarias y, conjuntamente con arquitectos, ingenieros, diseñadores, psicólogos ambientales y directivos, actuar de manera multidisciplinaria y así para lograr una mayor restauración de la salud.”

“Para los autores (...) mi agradecimiento y a nombre de los pacientes, un reconocimiento enorme por la visión y trayectoria de sus investigaciones en el campo psicosocial, por permitirnos aprender de los beneficios y bondades que podemos ofrecerle a los pacientes, familiares y trabajadores de la salud en cada espacio hospitalario, reduciendo así el estrés ambiental y aumentando su calidad de vida y el entorno de trabajo.

Hoy, yo estoy inspirado en este libro y en tomar acción, espero que otros lectores y tomadores de decisión, también lo estén.”

Dr. Abelardo Meneses García  
DIRECTOR GENERAL  
INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA INCAN

