



PARANINFO DIGITAL

MONOGRÁFICOS DE INVESTIGACIÓN EN SALUD

ISSN: 1988-3439 - AÑO XI – N. 27 – 2017

Disponible en: <http://www.index-f.com/para/n27/167.php>

PARANINFO DIGITAL es una publicación periódica que difunde materiales que han sido presentados con anterioridad en reuniones y congresos con el objeto de contribuir a su rápida difusión entre la comunidad científica, mientras adoptan una forma de publicación permanente.

Este trabajo es reproducido tal y como lo aportaron los autores al tiempo de presentarlo como COMUNICACIÓN DIGITAL en "NARRATIVAS, FUENTE DE EVIDENCIAS CUALITATIVAS" **CUALISALUD 2017 XII Reunión Internacional de Investigación Cualitativa en Salud**, reunión digital celebrada del 16 al 17 de noviembre de 2017, organizada por Fundación Index. En su versión definitiva, es posible que este trabajo pueda aparecer publicado en ésta u otra revista científica.

<i>Título</i>	Satisfacción del usuario sobre trato digno recibido por Personal de Enfermería
<i>Autores</i>	Xóchitl Pérez Zúñiga, Gloria Nelly Gracia Castillo, Pedro García García, Hermelinda Ávila Alpírez, Ma. Antonia Hernández Saldívar, Ma. De la Luz Martínez Aguilar
<i>Centro/institución</i>	Unidad Académica Multidisciplinaria Matamoros, Universidad Autónoma de Tamaulipas
<i>Ciudad/país</i>	Matamoros, Tamaulipas, México
<i>Dirección e-mail</i>	ggracia@docentes.uat.edu.mx

TEXTO DE LA COMUNICACIÓN

Introducción

La atención a la salud es considerada a nivel mundial como uno de los servicios con mayor demanda social, los servicios que ofrece el profesional de enfermería corresponden a uno de los de mayor cobertura en todos los niveles de atención. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), uno de los objetivos fundamentales de los sistemas de salud, es mejorar el nivel y la distribución del trato adecuado a los usuarios de los servicios de salud¹. En México, se ha mantenido el interés por mejorar la calidad y efectividad en la entrega de los servicios de salud a la población, sana o enferma, sin importar su estatus social, raza o creencias. Salvaguardar la dignidad del paciente, el respeto a su dignidad o un trato digno son las proposiciones que acompañan a la definición de unos buenos cuidados de enfermería². La Comisión Interinstitucional de Enfermería CIE ha establecido algunos Indicadores de Calidad que permiten estimar la calidad de atención de estos profesionales; Dentro de los cuales se encuentra el "Trato Digno" que se refiere a la percepción que tiene el paciente o familiar del trato y de la atención proporcionada; que además es considerado como un derecho de los pacientes al recibir atención médica². El Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS), Monitorea los procesos de la atención a los usuarios mediante el uso de indicadores para facilitar la toma de decisiones encaminadas a la mejora en las diferentes unidades médicas del Sector Salud. Con el objetivo de contar con un sistema

integral de medición para el sistema nacional de salud que integre evidencias de mejora de la calidad técnica, calidad percibida y calidad en la gestión adecuada a las necesidades de información y evaluación de líneas de acción de la estrategia de calidad. La calidad es un atributo cada vez más valorado por todos los implicados en la atención a la salud (profesionales, usuarios y gestores)³. Por lo anterior, el propósito del presente estudio fue determinar la Satisfacción del paciente hospitalizado sobre trato digno recibido por personal de enfermería en una institución de salud de H. Matamoros, Tamaulipas, México.

Metodología

El estudio fue descriptivo, transversal⁴. El muestreo fue no Probabilístico por conveniencia. Muestra de 147 pacientes en una Institución de Salud de segundo nivel de atención de H. Matamoros, Tamaulipas. Se aplicó una cedula socio demográficos y un formato (F1-TDE/02) de recolección de datos Trato digno que consta de 3 columnas y 12 filas para realizar un registro, elaborado por el Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS), que establece que el cumplimiento mínimo para los criterios en el indicador trato digno es de 95%⁵, con sistema de preguntas dicotómicas de respuesta afirmativa (1 = Si) o negativa (2 = No) y propone el método de semaforización e índice del trato digno de enfermería, que señala con rojo las evaluaciones menores al estándar, con amarillo las inferiores pero cercanas al estándar y con verde las iguales o superiores⁶. Este modo de evaluar permite identificar de forma general el cumplimiento del indicador de cada uno de sus criterios. El estudio se apego al Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud⁷. El análisis estadístico fue descriptivo mediante frecuencias y proporciones para describir las características de la muestra.

Resultados

Los datos sociodemográficos del estudio mostraron que la edad osciló de 15 a 25 años, 30.0 %, predominio sexo femenino 61.2 %, escolaridad 36.7% nivel secundaria, 54.4%, para turno vespertino, respecto a estado civil fue para unión libre 34.7%, en cuanto al servicio 40.1% fue para cirugía. Los criterios evaluados al paciente respecto al indicador del trato digno recibido por enfermería, 98.6 % mencionaron que las enfermeras lo tratan con respeto, y 95.2% refirió que hay continuidad en los cuidados de enfermería las 24 horas, se sienten satisfechos con el trato que da la enfermera, 94.6 % lo saluda en forma amable y explica sobre los cuidados que va a realizar y le hace sentirse seguro al atenderle, 91.8 % se interesa porque dentro de lo posible su estancia sea agradable y 90.5 % refiere que el profesional de enfermería se dirige por su nombre, por lo que el 81.6 % de los pacientes estudiados mostro satisfacción de trato digno por enfermería, correspondiendo a semaforización verde o estándar, no obstante el 85% los pacientes señalaron que la enfermera no se presenta con él, y 83% señaló que no le enseña a él o a su familiar los cuidados que debe tener respecto a su padecimiento, correspondiendo al 18.4 % de los pacientes estudiados en semaforización amarilla o revisar proceso.

Discusión

Respecto a los criterios del indicador trato digno este estudio se encontró satisfacción de acuerdo al formato F1-TDE/02 INDICAS que establece que el cumplimiento mínimo para los criterios en el indicador trato digno es de 95% ⁵, resaltando en semaforización verde; "el profesional de enfermería lo trata con respeto", "lo saluda en forma amable" "le explica los cuidados o actividades que le va a realizar" y " le hace sentirse seguro al atenderle", lo cual coincide con el estudio de García & Cortés ⁸, que aunque estudiaron percepción reportaron trato digno adecuado, hubo similitud con los estudios de Vargas y Torres ^{3,9} quienes señalaron trato digno bueno en sujetos estudiados igual con Borré¹⁰, difiriendo con los estudios de Nava y Martínez ^{11, 12} ya que su población mostró carencia de trato digno por el personal de enfermería.

Sin embargo en cuanto a semaforización amarilla o revisar proceso; sobresalieron los criterios "se presenta la enfermera con usted", y la enfermera le enseña a usted o a su familiar de los cuidados que debe tener respecto a su padecimiento; encontrando similitud con los resultados de Díaz & Viveros¹, respecto al criterio; "la enfermera le enseña a él y a su familiar los cuidados que deben de tener respecto a su padecimiento", encontrando similitud con los resultados de Martínez, Gómez, & Lara ¹³, aunque con diferentes criterios sus resultados mostraron revisión de proceso o semaforización amarilla y siendo los criterios menos cumplidos de trato digno: la enfermera "le explica los cuidados que le realiza", "propicia una estancia agradable", "conserva su individualidad", "seguridad del paciente", "le comenta a la familia sobre la salud del paciente", "continuidad de los cuidados", "satisfacción del trato digno", "lenguaje adecuado y preocupación por su salud".

Conclusiones

De acuerdo con el formato (F1-TDE/02) INDICAS establece que el cumplimiento mínimo para los criterios del indicador trato digno es de 95% ⁵, un alto porcentaje de usuarios mostró satisfacción de trato digno por enfermería, siendo para semaforización en color verde, resaltando el criterio " el profesional de enfermería lo trata con respeto" , no obstante los criterios más cercanos al verde fueron " "el profesional de enfermería no se presenta con él", y no le enseña a él o a su familiar los cuidados que debe tener del padecimiento correspondiendo en semaforización amarilla.

Bibliografía

1. Díaz RS, Viveros SM. Percepción del paciente hospitalizado sobre el trato digno otorgado por el personal de enfermería. 2014 (Tesis de maestría no publicada), Universidad Autónoma de Querétaro, Facultad de enfermería, México.
2. Bernal B M, Ramírez AA, Ramírez G. Percepción de trato digno de usuarias que acuden al servicio de interrupción legal del embarazo (ile), Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM, 2011; 8 (3).
3. Vargas EL, Ramírez. VT, Rodríguez MS, Colín EL. Factores sociodemográficos del personal de enfermería que influyen en el trato digno al paciente en un hospital del ISSSTE. VERTIENTES Revista Especializada en Ciencias de la Salud, 2012; 15(1):45-53.
4. Polit D, Hungler B. Investigación científica en ciencias de la salud. (6ª Ed.). 2000.

México, Mc Graw Hill Interamericana.

5. Secretaría de Salud. Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud. Distrito Federal, México. Fajardo D.G.& Hernández (Eds.) 2102. p.158
6. Secretaría de Salud. Manual INDICAS II. México. [Internet] 2009b [citado el 30 de Diciembre del 2015]. Disponible en: <http://www.dgces.salud.gob.mx/INDICASII>
7. Secretaría de Salud. Reglamento de la ley general de salud en materia de Investigación para la salud. 1987. México; Porrúa.
8. García GC, Cortés EI. Percepción del usuario del Trato digno por Enfermería en un hospital del Estado de México. Revista CONAMED, 17(1), 18-23. [Internet] 2012 [Citado el 20 de enero 2016]. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v29s3/original4.pdf>
9. Torres MC, Rivas EJ. Percepción del paciente hospitalizado sobre el trato digno proporcionado por una enfermera - un enfermero. Revista Mexicana de Enfermería Cardiología. 2010; 18(3) 60-64.
10. Borré OY, Vega VY. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Ciencia y Enfermería XX. 2014; (3), 81-94.
11. Nava GM, Brito O J, Valdez EA, Juárez GA. Trato digno otorgado por enfermeras en centros de salud en Morelos, México. Revista Enfermería Instituto Mexicano del Seguro Social. 2011; 19 (2), 91-98.
12. Martínez JC, Garza EM. Cumplimiento del indicador trato digno por enfermería en la consulta externa de un hospital de tercer nivel.(tesis maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de enfermería. México. 2012.
13. Martínez SS, Gómez HF, Lara GM. Percepción y cumplimiento del trato digno como indicador de calidad en la atención de enfermería en derechohabientes de una institución de salud. Horizonte sanitario. 2015; 14 (3).