



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD PUBLICA
CIES- UNAN Managua



Maestría en Salud Pública

2016 – 2018

**Informe final de Tesis para optar al Título de
Master en Salud Pública**

**PERCEPCION DE LOS USUARIOS SOBRE EL TRATO DIGNO AL SER
ATENDIDOS POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA ESTABLECIMIENTO
DE SALUD DR. ALONSO SUAZO, TEGUCIGALPA, HONDURAS,
FEBRERO 2018.**

Autora:

**Daisy Margarita Méndez Turcios
Licenciada en Enfermería**

Tutor:

**MSc. Sergio Gutiérrez Úbeda
MD, MPH, PhD
Docente Investigador**

Nueva Segovia, Ocotal, Mayo 2018.

INDICE

RESUMEN .	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
I.INTRODUCCION	1
II.ANTECEDENTES	2
III. JUSTIFICACION	3
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
V. OBJETIVOS.....	5
VI. MARCO TEORICO	6
VII. DISEÑO METODOLOGICO.....	13
VIII. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS	17
IX. CONCLUSIONES	31
X. RECOMENDACIONES.....	32
XI. BIBLIOGRAFIA	33
ANEXOS	35

RESUMEN

Objetivo: Determinar la percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Tegucigalpa, Honduras, Febrero 2018.

Diseño: Estudio Descriptivo, de corte transversal, con un universo de 10,833 usuarios que recibieron atención por parte del personal de enfermería con una muestra de 380 usuarios que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. La recopilación de la información fue a través de un instrumento internacional utilizado en México. (Encuesta auto aplicable).

Resultados: La edad en predominio de los usuarios está entre los 18 a 27 años de edad (42.36%). El sexo (74.65%) son la mujeres, (25.35%) son hombres, estado civil son solteras (os), (50.26%). El nivel educativo es la secundaria (44.47%). Conocimientos que tienen los usuarios sobre el significado de trato digno manifiestan que el trato digno para ellos es Sonrisa, trato agradable, ambiente agradable (36.84%), medios por los cuales conocen de sus derechos y deberes (47.47%) Expresan que en el establecimiento de salud, la jornada en que recibió la atención el (50.26%) la recibieron en la jornada matutina. el trato que le fue proporcionado por parte del personal de enfermería (35%) considera que es excelente. Los criterios evaluados del indicador del trato digno el mayor percibido fue 87.37 % " la enfermera lo trata con respeto" seguidos " la enfermera le hace sentirse seguro al atenderle" (81.05), "se siente satisfecho con el trato que le da la enfermera" (81.05%), " la enfermera lo saluda en forma amable" (80.53%), " hay continuidad en los cuidados"(77.37%), " la enfermera se interesa porque dentro de lo posible su estancia sea agradable (74.47%), " la enfermera se dirige a usted por su nombre (73.42%), con menor porcentaje " se presenta con usted la enfermera" (49.79%).

Conclusiones: La percepción del usuario se relaciona directamente con el Trato Digno que recibe, se sentirá mayormente satisfecho con el servicio, siempre y cuando el personal le brinde cuidados de calidad con respeto a la dignidad humana y los derechos generales de los pacientes.

Palabras Clave: trato digno, percepción, enfermera - Honduras, paciente.

Dedicatoria

A Dios padre todopoderoso

A mi esposo José Manuel y mis hijos Karen Alejandra, José Manuel

A mi familia mi padre, hermanos, sobrinos, Amigos y compañeros

A mi tutor Dr. Sergio Gutiérrez

Daisy Margarita Méndez Turcios

AGRADECIMIENTOS

A Dios

Por concederme la vocación de servir a los demás y continuar con esta misión, Señor Jesús gracias por dejarme sentir tu presencia en los momentos más difíciles y darme fortaleza cuando quise abandonar el camino.

Por haberme infundido el amor a la profesión de Enfermería. Te pido me sigas fortaleciendo y bendiciendo para enfrentar con valentía los nuevos retos que mi profesión exigirá.

A mi familia

Principalmente a mis hijos, a mi esposo, mi padre, hermanos, sobrinos, autoridades de la institución donde laboro, y a todas las personas que de una u otra forma me han apoyado.

Al personal docente y administrativo del Centro de Investigación y Estudios de la Salud (CIES): por haberme ayudado e impulsado para culminar el objetivo, especialmente a mi tutor Dr. Sergio Gutiérrez por su paciencia y dedicación.

Daisy Margarita Méndez Turcios

I. INTRODUCCION

La percepción del usuario se construye a partir de sus expectativas, la satisfacción de sus necesidades y los resultados obtenidos del proceso de atención, reflejando el grado de satisfacción con la atención y la calidad de los servicios recibidos.

El trato digno son aquellas percepciones que tiene, el paciente o familiar acerca del personal de enfermería de la relación y atención prestada durante su estancia en los servicios de salud, debe seguir criterios importantes como la presentación del personal, su actitud hacia el paciente, así como la información que le brindará al respecto de su estado de salud.

El derecho a trato digno y respetuoso hacia el usuario, se refiere a la aceptabilidad que el comportamiento tanto verbal como no verbal se establece en la relación del profesional de enfermería, que va más allá que un saludo simple. La enfermería es una profesión liberal y una disciplina de carácter social, cuyo sujeto de atención es la persona como ser individual, social y espiritual.

La Calidad de Atención de Enfermería está basada en la atención directa, interrelación, respeto y comunicación que se establece entre enfermera-usuario para lograr su satisfacción, y por lo cual es esencial en el personal de enfermería brindar los cuidados con calidad, calidez, sencillez, paciencia, transparencia y sensibilidad social basada en principios éticos, a todas las personas sin discriminación alguna, sobre todo a los grupos más vulnerables.

El presente estudio es un valioso aporte para la institución al determinar cuál es la percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería en el establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Tegucigalpa, Honduras, Febrero 2018. Ya que es el primer estudio que mide directamente la calidad de la atención de enfermería y a partir de los resultados se podrá utilizar como referencia para implementar medidas de mejoramiento de la calidad en la atención que brinda enfermería

II. ANTECEDENTES

López, Maybel de los Ángeles, (2017), en su tesis para optar al título Máster en administración en Salud, CIES, UNAN, Managua percepción de los pacientes en relación al trato digno en la atención de enfermería. Servicio de hospitalización semi privado, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, obtuvo como resultado, La percepción del usuario, sobre el trato digno proporcionado por el personal de enfermería fue evaluada de la siguiente forma “Muy Bueno” 40 (33.3%) como Excelente 39 (32.5%) bueno 35 (29%) 3 (2.5%) como regular, malo 2 (1.7%).

Beltrán López, María Luisa, marzo, (2016), México, realizó un estudio, analizando el trato digno que proporciona el personal de enfermería a usuarios adultos hospitalizados en unidades de medicina interna y cirugía de un hospital general. Obteniendo los siguientes Resultados: En la población estudiada se observa que el indicador con mayor puntuación es respeto 96%, seguido de amabilidad 91.5%. Los indicadores con menor puntuación se centraron en empatía 76% y confianza 72%. Se considera el trato digno como adecuado un porcentaje global de 75.1%.

Martínez, Julio Cesar, (2012), México, realizó un estudio del cumplimiento del indicador trato digno por enfermería en la consulta externa de un hospital de nivel se encontró que el 38.2% de los pacientes percibieron ser atendidos con Trato Digno, la enfermera se presenta (55.5%) se interesa porque su estancia sea agradable (76.3%) y le enseña los cuidados respecto a su padecimiento (76.1%) la enfermera lo trata con respeto (96.1%)

Martínez, Diana Elizabeth, (2011), Tegucigalpa, Honduras, Realizó un estudio sobre la percepción de los usuarios externos en la sala de Hemodiálisis del Hospital Escuela Tegucigalpa, siendo el resultado el siguiente. En relación al Personal que lo atendió en el servicio de hemodiálisis un 95%(38) opinaron que los atendió la licenciada y solo un 5%(2) que fue el médico. La percepción de los usuarios acerca del trato recibido por parte del personal que los atiende es muy halagadora ya que la mayoría refieren que es amable.

III. JUSTIFICACION

Teniendo en cuenta que el trato digno que se debe ofrecer el área de enfermería a los pacientes está sustentado en el respeto de los derechos humanos y a las características individuales, a la información completa, veraz, oportuna y susceptible de ser entendida y la amabilidad por el área que ofrece el servicio.

Esta investigación se realizó con el propósito de conocer cuál es el trato digno que reciben los usuarios que son atendidos por el personal de enfermería en el establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo.

La institución no es ajena a los problemas en relación al trato digno que reciben los usuarios; debido a las constantes denuncias interpuestas por ellos en las áreas donde son atendidos por el personal de Enfermería, en el establecimiento de Salud Dr. Alonso Suazo se procede a la realización del siguiente estudio.

La realización del estudio surge de la necesidad no contar con antecedentes en cuanto al tema en esta institución de salud, además de encontrar una herramienta que permita identificar los errores para mejorar la calidad de atención. Por lo cual surge la necesidad de investigar la percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería en el establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Tegucigalpa, Honduras, Febrero 2018

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El personal de enfermería en todo momento causa un impacto personal mediante su comunicación. Por ello se requiere de competitividad profesional y de multihabilidades para una relación armónica. La enfermera para comprender mejor a los pacientes tiene que dar atención a lo que hace o a lo que dice; son tan importantes las conductas que parecen ser inconscientes, como aquellas que dependen del pensamiento reflexivo. Por lo tanto para una comunicación efectiva es necesario comprender que conductas inconscientes pueden ser expresiones no deseadas.

Debido a las constantes denuncias recibidas por parte de los usuarios que son atendidos por el personal de enfermería en el Establecimiento de Salud Dr. Alonso Suazo se plantea la siguiente pregunta:

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Febrero 2018?

Asimismo las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los usuarios en estudio?
2. ¿Cuál es el conocimiento de los usuarios sobre el significado de trato digno?
3. ¿Cuál es la satisfacción de los usuarios sobre el trato digno recibido por el personal de enfermería?
4. ¿Cuál es el cumplimiento de los indicadores de trato digno?

V. OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Tegucigalpa, Honduras, Febrero 2018.

Objetivos Específicos

1. Caracterizar sociodemográficamente a los usuarios en estudio.
2. Identificar los conocimientos que tienen los usuarios sobre el significado de trato digno.
3. Describir la satisfacción de los usuarios sobre el trato digno recibido por el personal de enfermería.
4. Evaluar el cumplimiento de los indicadores del trato digno.

VI. MARCO TEORICO

Trato digno se define como el derecho de quien demanda los servicios de salud a ser tratado como persona en toda la extensión de la palabra con todas las implicaciones de este concepto, y a no ser sujeto de una relación asimétrica debido a una incapacidad física o a desigualdad en posesión de información.

El trato digno de enfermería son aquellas percepciones que el paciente tiene acerca del personal de enfermería durante su estancia en las instituciones. El trato digno debe seguir criterios importantes como la presentación del personal, su actitud hacia el paciente, así como la información que le brindara con respecto a su estado de salud. Todo está englobado en una atmosfera de respeto mutuo. (Ibarra, J.C.2012).

La enfermería es una profesión que se encarga del cuidado y la atención de la salud, es una disciplina de carácter social, guiada por normas y principios que rigen su accionar, cuyos sujetos de atención son la persona, la familia y la comunidad, teniendo en cuenta sus características socioculturales, necesidades y derechos, así como el ambiente físico, social que influye en la salud, en el bienestar del usuario, el profesional de Enfermería ha de ser sensible a las necesidades que presente el usuario para mantener una actitud crítica reflexiva frente a la realidad del ser humano y sus derechos, haciendo de su práctica diaria un medio propicio para la investigación, aplicación de modelos teóricos, que proporcionan un cuidado con calidad, calidez y sensibilidad humana, que le permiten un crecimiento como persona, profesional, y que genere un espíritu transformador para sí misma, y en las instituciones de salud al mismo tiempo proporciona un cuidado competente (Pineda & Paguada, 2004)

Según la carta de los derechos de los usuarios, el trato digno al paciente es un derecho al que se hace acreedor y en el que se debe proteger su salud y seguridad. En esta misma se menciona: “La paciente o el paciente tiene derecho a que el médico, la enfermera y el personal que le brinden atención médica, se identifiquen y le otorguen un trato digno, con respeto a sus convicciones personales.

El trato digno como Indicador de Calidad en Enfermería tiene sus Orígenes en el 2002, a partir de la Cruzada Nacional de Calidad de los Servicios de Salud de México, en donde la Comisión Interamericana de Enfermería en conjunto con la Dirección General de Calidad y Educación en salud, iniciaron la evaluación de los servicios que brinda enfermería, se dieron a conocer un conjunto de indicadores por su relación importante en la práctica diaria y el control de riesgo y daño innecesario al paciente, que permiten identificar la percepción de los usuarios, entre ellos está el de la dimensión Interpersonal el de “trato digno”, este hace referencia a la percepción que tiene el paciente o familiar del trato y la atención.

El Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS) Es una herramienta que permite registrar y monitorear indicadores de calidad en las unidades de los servicios de salud, además de darles seguimiento y la oportunidad de establecer comparaciones entre las unidades de atención médica en el país. (Barajas, E.R.2001).

En cuanto a los deberes y derechos de los usuarios Externos o pacientes de las Unidades de Salud, derivan de la constitución de la república de Honduras en su capítulo I de las declaraciones, Artículos: 59, 60, 61. Capítulo II de los derechos individuales, Artículo: 65, 67,68. (Constitucion de la republica de Honduras, s.f)

De acuerdo con Manrique esa particularidad permite argumentar que la salud no debe mirarse como un servicio público solamente sino considerase como un derecho fundamental que debe brindarse bajo condiciones de calidad en toda su totalidad, con el fin de preservar los derechos inalienables del ser humano; aspecto que indica lo relevante de que existan sistemas de evaluación y mejoramiento continuo de los servicios de salud, con el fin de responder a los requerimientos de bienestar y las necesidades sentidas de la población.

Donabedian definió calidad como “aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes” y propuso analizar la atención sanitaria en tres dimensiones: componente técnico, componente interpersonal y confort. Componente Técnico, el cual es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda al máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos.

Componente Interpersonal, el cual está basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Estas normas están modificadas en parte por los dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual. Aspectos de Confort. Son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más comfortable.

Según la Organización Mundial de la Salud, la calidad de la atención a la salud es “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio para lograr el mejor resultado y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”.

En Brasil, en el año, 2014, Juliana Santana, Ana Elisa Bauer, realizaron un estudio sobre la Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza los objetivos fueron evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos. Método: estudio trasversal con 275 pacientes internados en un hospital de enseñanza de la región Centro-Oeste de Brasil. Respecto a la evaluación de la satisfacción de pacientes, se observó alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería evaluados, evidenciados por el predominio de medianas 4 y 5 (92%), en todos los dominios.

Como se menciona en un estudio realizado en un hospital en el estado de México en el 2012, se encontró que el trato digno por enfermería se cumple de manera parcial, dentro de sus conclusiones se aborda que para el usuario es importante conocer el nombre de la enfermera (o), pues le permitirá darle identidad propia al proveedor de los cuidados, al mismo tiempo que crea lazos de confianza y facilitara la administración de cuidados.

Conocer la percepción de los usuarios, es de vital importancia para el sector salud, la enfermera es quien se encuentra en mayor contacto con el paciente y es quien pudiera modificar la percepción que el usuario tiene en relación con su atención, a través de una comunicación efectiva enfermera – paciente , para que esta sea satisfactoria, deben seguirse objetivos comunes entre la enfermera y el paciente que a su vez si se da la interacción entre

ellos se logra con más facilidad la satisfacción del paciente y de la enfermera al ver cubiertas las necesidades del usuario, de lo contrario se producirá estrés e insatisfacción de la calidad del servicio recibido (Puebla, Viera.D.C. 2009).

Dulce Carolina Puebla-Viera, y colaboradores 2009, México, realizaron un estudio Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de enfermería, Con relación al indicador trato digno, 2.18% de los derechohabientes opinaron que fueron tratados con dignidad, 20.92%, mientras que 51.90% que casi nunca fueron respetados sus derechos como persona y 25% nunca. En el indicador de respeto se obtuvieron resultados similares, prevaleciendo 46.74% con la respuesta casi nunca, por lo que se refleja que el personal no siempre toma como un valor importante el respeto hacia el paciente, 28.08% consideró que nunca lo han atendido con respeto, 22.10% con casi siempre y solamente 3.08% refirió que siempre el trato fue con respeto.

Principios Ético

Respeto: (a los Derechos Humanos y a las características de la persona). Es una aptitud imprescindible para conseguir una buena comunicación con los usuarios, este se trasmite a través de acciones y aptitudes El respeto es una actitud que enfatiza la valía e individualidad de otra persona, implica que las esperanzas o sentimientos de la persona son especiales y únicos, incluso aunque a los demás les parezca similar en muchas formas. El respeto se transmite escuchando a las personas de lo que está expresando además es importante proporcionarle cuando se realicen los procedimientos y explicarle adecuadamente los cuidados o actividades que le va a realizar.

Información: (completa, veraz, oportuna y entendida por el paciente, o por quien sea responsable de él o de ella) La información y el consentimiento informado forma parte de un proceso de relación destinado a la toma de decisiones clínicas no solo por el médico sino también por los usuarios de ahí que se trata de un proceso continuado y fundamentalmente verbal y de ahí también que se trate de un acto clínico, con su finalidad de instaurar, facilitar y llevar a cabo un tratamiento médico. El proceso de intercambio de relación esencialmente hablado, debe acreditar lo que debería exigir su constancia por escrito que el usuario ha recibido toda su información que desde su punto de vista le es necesaria para tomar una decisión. Darle a conocer las normas establecidas en la institución.

Explicarle los cuidados o actividades que le va a realizar, Enseñarle al familiar sobre los cuidados con respecto a su padecimiento. Interés; (manifiesto en la persona, sus mensajes, sensaciones y sentimientos) La enfermera debe estar siempre atenta a las necesidades de los usuarios y especialmente cual es la ayuda que ellos requieren, debe mostrar respeto por los usuarios, disponibilidad y deseos de trabajar con él siempre viéndolo como una persona única y fomentando su autonomía. La forma en que la enfermera siente la acción de ayuda a los usuarios supone la diferencia en el resultado de la asistencia, desde el punto de vista de expansión de la personalidad. Entregar turno de manera adecuada para que haya continuidad en los cuidados de enfermería.

Amabilidad: Una persona amable es aquella que por su actitud afable, complaciente y afectuosa es digna de ser respetada por que también respeta al otro. La amabilidad es la manera más sencilla, delicada y tierna de tratar al otro, libre de exclusivismos. Es entonces cuando la amabilidad se convierte en una constante porque el comportarse de manera complaciente y afectuosa con los demás, sentir su felicidad, es lo mismo que sentir la propia dicha y alegría compartida. Ser amable llega a ser algo así como una necesidad biológica del espíritu. Esto se manifiesta al saludarlo con amabilidad y presentarse por su nombre. (Lopez ,M. D. 2017).

Los elementos del índice de trato

Más allá de los procedimientos metodológicos utilizados para la obtención de los datos necesarios para la medición del nivel de trato, es importante puntualizar que este objetivo del sistema involucra a varios componentes, cada uno de ellos tratando de evaluar diferentes dominios del complejo concepto de trato. De estos elementos, cuatro se relacionan directamente con el respeto a derechos básicos y universales de los individuos y los otros se basan en una visión que enfoca al usuario como un cliente del sistema. (Manrique-Abril, Ospina, & Martínez-Martín, 2012).

Los elementos relacionados con el respeto a derechos básicos y universales de los individuos se describen a continuación:

Trato digno: Se define como el derecho de quien demanda servicios de salud a ser tratado como persona con todas las implicaciones de este concepto, y a no ser sujeto de una relación asimétrica debido a una incapacidad física o a desigualdad en la posesión de información.

Pueden identificarse algunos sub elementos en la Conformación del trato digno o Libertad de tránsito y movimiento Ser tratado con respeto por el personal médico y no médico con el cual se tiene relación durante la prestación del servicio. O Derecho a disfrutar de privacidad durante la exploración.

Comunicación: Es el derecho de los usuarios a resolver todas sus dudas, recibiendo información suficiente, de calidad y oportuna sobre su padecimiento y las diferentes opciones de tratamiento. Originalmente estas acciones se contemplaban en el áreas de trato digno pero diversas reuniones de expertos coincidieron en que la comunicación era un elemento tan importante que merecía ser considerada como un dominio independiente.

Autonomía: Se define como libertad para auto dirigirse. Bajo el contexto de la Evaluación del sistema se integra por cuatro derechos fundamentales: o El derecho a participar en la toma de decisiones con respecto a su tratamiento.

Que se le solicite consentimiento informado para realizar tratamiento o pruebas Diagnósticas. O El derecho de los individuos a rehusar el tratamiento.

Confidencialidad: Se refiere al derecho que posee el individuo para decidir quién puede tener acceso a la información relacionada con su salud. Se parte del principio de que el bienestar del usuario es el objetivo primordial de su relación con el sistema y que la filtración de información puede perjudicarlo. Puede desagregarse en dos aspectos básicos: o Llevar a cabo las consultas de manera que se proteja la privacidad de los usuarios. O Garantizar la confidencialidad de la información relacionada con el paciente.

Los otros cuatro elementos en la medición del trato se describen a continuación:

Atención pronta u oportuna: Quiere decir atención inmediata en casos de urgencia y espera razonable en los casos que no lo sean. En términos prácticos podría entenderse como el objetivo de que los tiempos de espera no generen molestias adicionales a las del proceso patológico que ha desencadenado la búsqueda de atención.

Como el trato adecuado no sólo evalúa interacciones clínicas sino al sistema como un todo, la atención pronta no sólo se relaciona con los tiempos de espera en sala de espera sino con el tiempo transcurrido desde que el usuario decide buscar atención hasta que efectivamente la recibe.

Calidad de las comodidades básicas: Se relaciona con las condiciones de la Infraestructura básica y con un entorno agradable durante la estancia en las Instalaciones donde se recibirá atención, Instalaciones limpias, Amueblado adecuado y Ventilación apropiada.

Capacidad de elección del proveedor del servicio: El sistema debería otorgar al Usuario la capacidad de elegir la institución donde desea ser atendido y el médico Tratante. En algunos casos puede haber preferencia por el sexo o edad del médico y, en otros, una mala experiencia previa puede condicionar el deseo de cambiar al médico que usualmente se consulta. Si la capacidad para efectuar estas modificaciones es escasa puede disminuirse la sensación de bienestar de los usuarios lo que se manifiesta en la búsqueda de atención en servicios privados por personas que cuentan con seguridad social.

VII. DISEÑO METODOLÓGICO

a) Tipo de Estudio

Estudio Descriptivo, de corte Transversal.

b) Área de Estudio

El estudio se realizó en Tegucigalpa, en el Establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo.

c) Universo

El universo de estudio estuvo constituido por 10,833 pacientes que recibieron atención en el establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, en el mes de Febrero del 2018.

d) Muestra

La constituyeron 380 usuarios que recibieron atención por parte del personal de Enfermería, en el Establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo en el mes Febrero del 2018. La muestra se tomó utilizando el programa EpiInfo con la fórmula $n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$

e) Unidad de Análisis

Usuarios del servicio

f) Criterios de selección:

1. Criterios de Inclusión

Usuarios que aceptaron participar en el estudio.

Usuarios que recibieron atención de parte del personal de enfermería en la visita actual.

2. Criterios de Exclusión

Usuarios que no recibieron atención por parte de personal de enfermería.

Usuarios que no aceptaron participar en el estudio.

Variables de estudio:

g) Variables por objetivo:

Objetivo 1: Identificar las características sociodemográficas de los usuarios en estudio.

1. Edad
2. Sexo
3. Estado civil
4. Escolaridad

Objetivo 2: Identificar el conocimiento de los usuarios sobre el significado de “trato digno”.

- 1 Significado de trato digno.
- 2 Medios por los que conoce sobre los derechos y deberes de los pacientes.
- 3 Jornada en la que recibió la atención

Objetivo 3: Establecer la satisfacción de los usuarios en relación al trato digno recibido al ser atendidos por el personal de enfermería.

- 1 Percepción
- 2 Relación enfermera - paciente

Objetivo 4: Evaluar el cumplimiento de los indicadores trato digno.

- 1 Respeto
- 2 Amabilidad
- 3 Comunicación
- 4 Confianza
- 5 Empatía

h) Fuente de Información:

La fuente de información primaria, directamente de los pacientes que recibían la atención.

i) Técnica de recolección de información

La técnica que se utilizó correspondió una encuesta aplicada a los usuarios que eran atendidos por el personal de enfermería en el Establecimiento de Salud Dr. Alonso Suazo, Tegucigalpa, Honduras en el mes de Febrero 2018.

j) Instrumentos de Recolección de información:

El Instrumento de recolección de la información fue una encuesta auto aplicable que está estructurada en 3 secciones y 20 reactivos. La primera sección incluye 4 variables sociodemográficas, en la segunda sección se incorporan 4 ítems, relacionados al conocimiento en relación al trato digno como un derecho de todos los usuarios. La tercera sección la integran 11 reactivos.

Validado internacionalmente en los formatos TDE “Recolección de datos de Indicadores de Trato Digno por Enfermería”, elaborado por el sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS), de México.

Se selecciona por ser uno de los instrumentos más utilizados y que están relacionados con la atención directa en el área de Enfermería, permite identificar la percepción de los usuarios en relación al trato digno percibido durante su estancia en la institución, con un estándar del 95% de calificación mínima esperada para el cumplimiento de los criterios establecidos para el trato digno. Se considera como bueno cuando se cumple en $>70 - < 95$.

k) Procesamiento de Datos:

La información se procesó a través de la base de datos en el programa EpiInfo 7 y el documento se elaboró utilizando los programas Microsoft Word y Excel 2007. Se realizó cruce de variables en frecuencias y porcentajes, se presentan en cuadros y gráficos.

l) Consideraciones Éticas:

La fuente de información fue primaria, cada uno de los encuestados firmo su consentimiento informado, la información se manejó confidencialmente sin nombre ni número de expediente de los participantes y solo se utilizó para efectos de estudio.

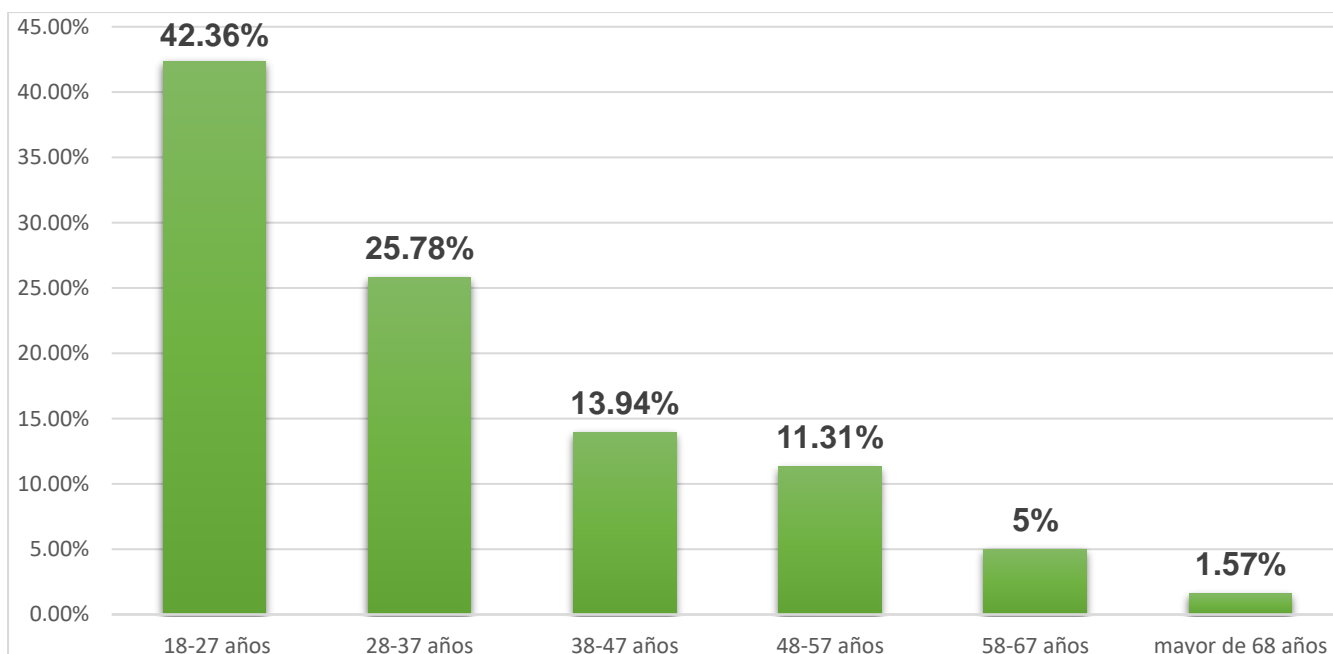
m) Trabajo de Campo:

Se solicitó autorización para realizar el estudio por medio de carta dirigida a la directora del establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Tegucigalpa, Honduras con copia al departamento de enfermería .Se realizó validación de la encuesta en el mes de Enero y esta se aplicó en el mes de Febrero a los usuarios que fueron atendidos por el personal de enfermería y que cumplieron con los criterios requeridos de inclusión, y exclusión se les explico el objetivo de la misma luego se dio a conocer y firmar el consentimiento informado y se realizó la aplicación por personal previamente capacitado en relación a la encuesta.

VIII. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Objetivo 1. Características sociodemográficas de los usuarios en estudio.

Gráfico 1. Edad. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Tegucigalpa, Honduras, Febrero 2018.

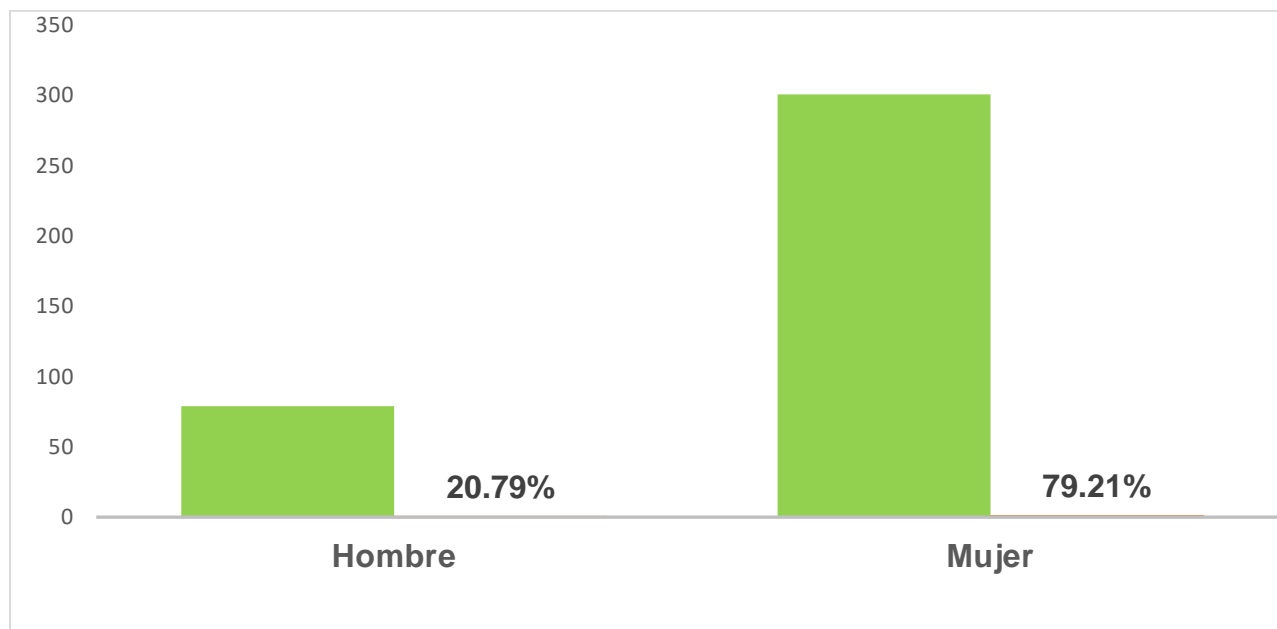


Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E. s. Dr. Alonso Suazo 2018. n = 380

En relación a las características sociodemográficas de la población en estudio los datos reflejan la edad promedio de los usuarios que asiste a la atención en el establecimiento de salud está entre los 18 a 27 años de edad ,161 usuarios (42.36%). seguido de 28 - 37 años, 98 (25.78%), 38 - 47 años, 53 (13.94%), 48 - 57, 43 (11.31%), 58 - 67, 19 (5%), mayores 60 años ,6 (1.58%). (Ver anexo 5, tabla1).

Similar al estudio realizado por Mariela Zambrana. Percepción de las Pacientes en Relación al Trato Digno en la Atención de Enfermería de Hospitalización de Gineco Obstetricia. H.M.E. Dr. A.D.B., Managua febrero 2017. Donde la población que más asiste a la atención está entre los 17 a 30 años con un 69%.

Gráfico 2. Sexo. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de Enfermería Establecimiento de Salud Dr. Alonso Suazo, Tegucigalpa, Honduras, Febrero 2018.

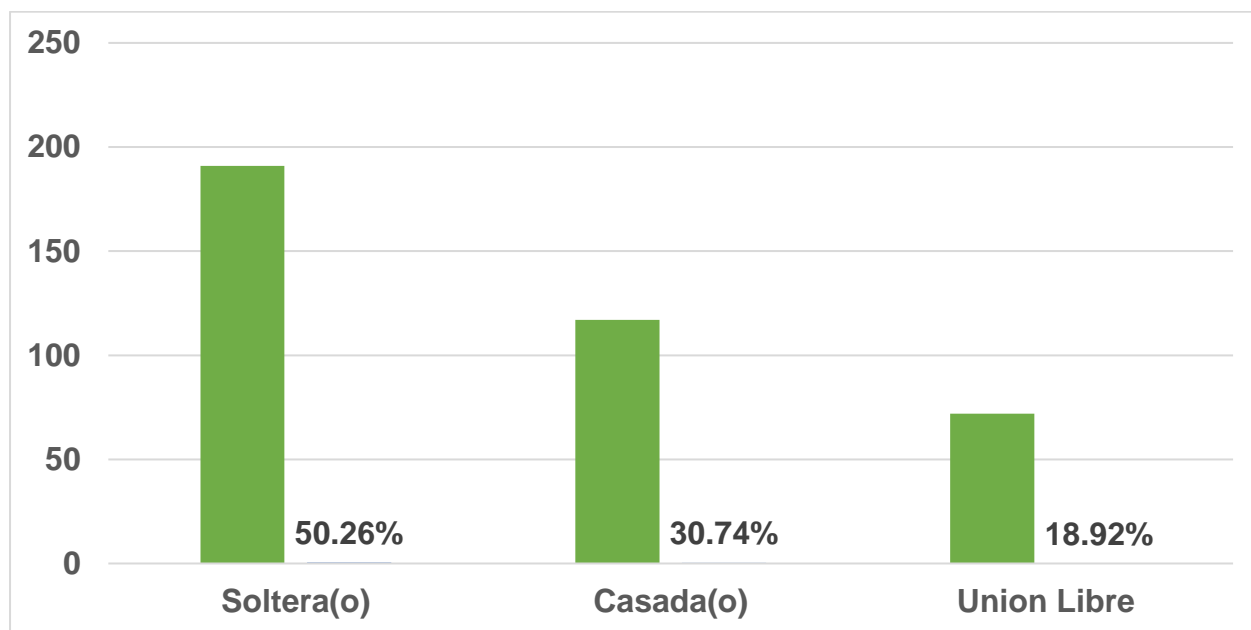


Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E.s. Dr. Alonso Suazo 2018. n = 380

En cuanto al sexo de los y las usuarias que asiste a la atención de enfermería en el establecimiento de salud, 301, (79.21%) son las mujeres se pudo comprobar que es este el sexo que más demanda de los servicios de salud, recibiendo atención integral, contrario a los hombres ocupan un menor porcentaje, 79 (20.79%), estos demandan de la atención cuando se estado general está bien deteriorado. (Ver anexo 5, tabla 2).

Similar al estudio realizado por Citlali García-Gutiérrez y colaboradores. Percepción del usuario del trato digno por enfermería en un hospital del Estado de México. Obteniendo los siguientes resultados, el 62% de los usuarios encuestados fueron del sexo femenino y 38% del sexo masculino.

Gráfico 3.Estado Civil. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Tegucigalpa, Honduras, Febrero 2018.

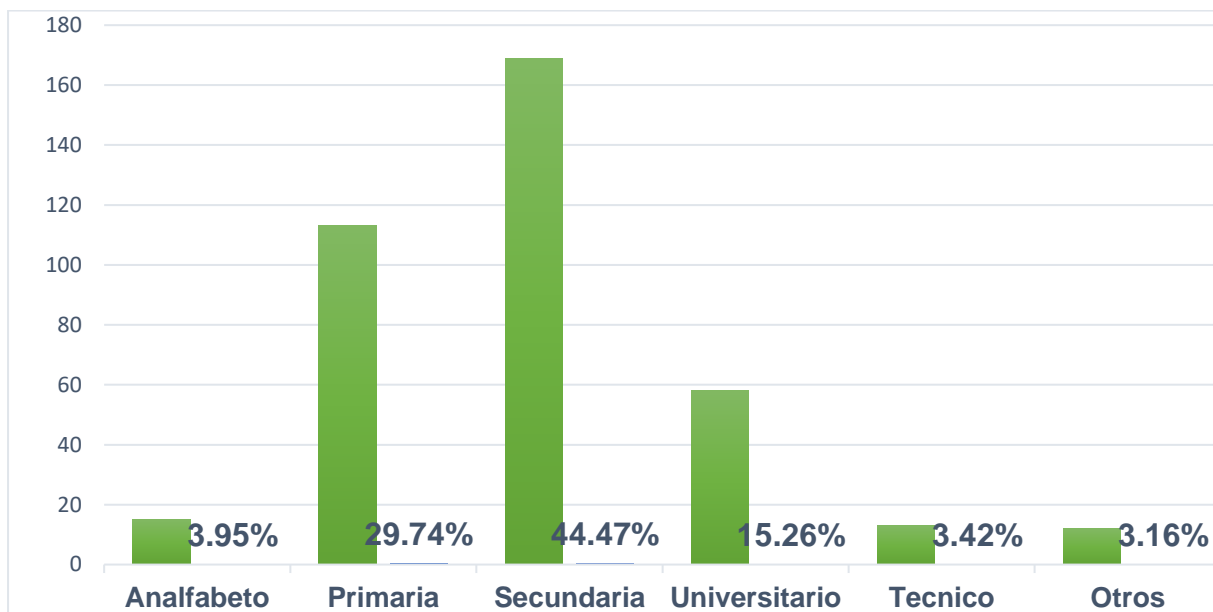


Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E.s. Dr. Alonso Suazo 2018. n = 380

En lo que respecta al estado civil de los usuarios que son atendidos por el personal de enfermería el 191 (50.26%) son solteras y solteros, seguido 117 (30.74%) y en menor porcentaje ,72 (18.92%). (Ver anexo 5, tabla 3).

Existe una Similitud al estudio realizado por Silvia Fhon y colaboradores. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Donde se obtuvieron los siguientes resultados 32% solteras 28% casadas 30% unión libre, se puede comprobar que las mujeres solteras ocupan el mayor porcentaje en la atención médica.

Gráfico 4. Escolaridad. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Tegucigalpa, Honduras, Febrero 2018.



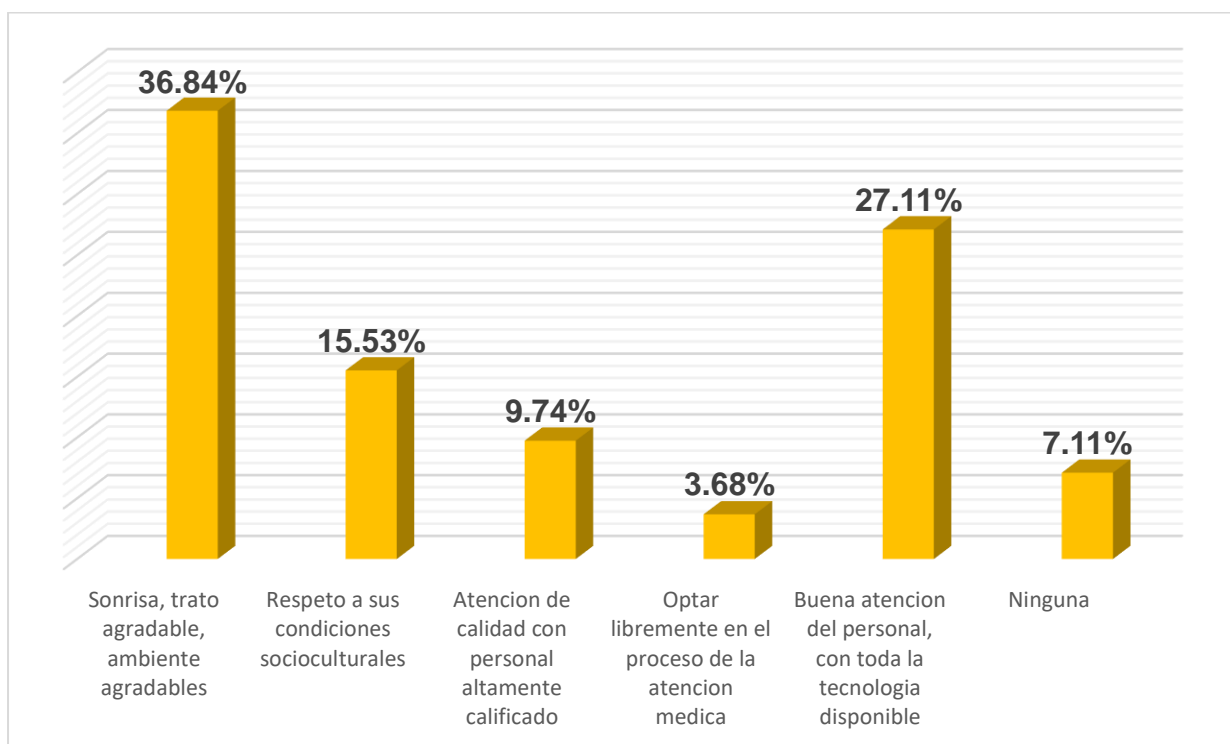
Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E.s. Dr. Alonso Suazo 2018. n= 380

En escolaridad la mayoría de los usuarios tienen un nivel 29.74%. Educativo de secundaria, con 169, (44.47%) seguido de la primaria en 113 (29.74%), universitario en 58 (15.26%) analfabeto en 15 (3.95%), técnico ,13 (3.42%), un menor porcentaje manifiestan tener otro nivel de escolaridad 12(3.16%), (Ver anexo 5, tabla 4).

En su mayoría los usuarios tienen la secundaria concluida. El nivel escolar, determina la forma de pensar de la persona. Esto puede explicar lo que señala Maybel López. En el estudio de percepción de los pacientes en relación al trato digno en la atención de enfermería. Servicio de hospitalización semi privado, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua Nicaragua, 2017. Donde refiere que el usuario adquiere la capacidad de saber más y de plantear sus demandas de manera más eficiente y visible cuando adquiere mayores conocimientos a través de la educación coincidiendo resultados con un 37% de tener concluida la secundaria lo que determina que los pacientes en su mayoría tienen la capacidad de comprender y evaluar de forma eficiente su percepción de acuerdo al trato recibido.

Objetivo 2. Identificar los conocimientos que tienen los usuarios sobre el significado de trato digno. . Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Febrero 2018.

Gráfico 5. Que es el trato digno para usted. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Tegucigalpa, Honduras, Febrero 2018.

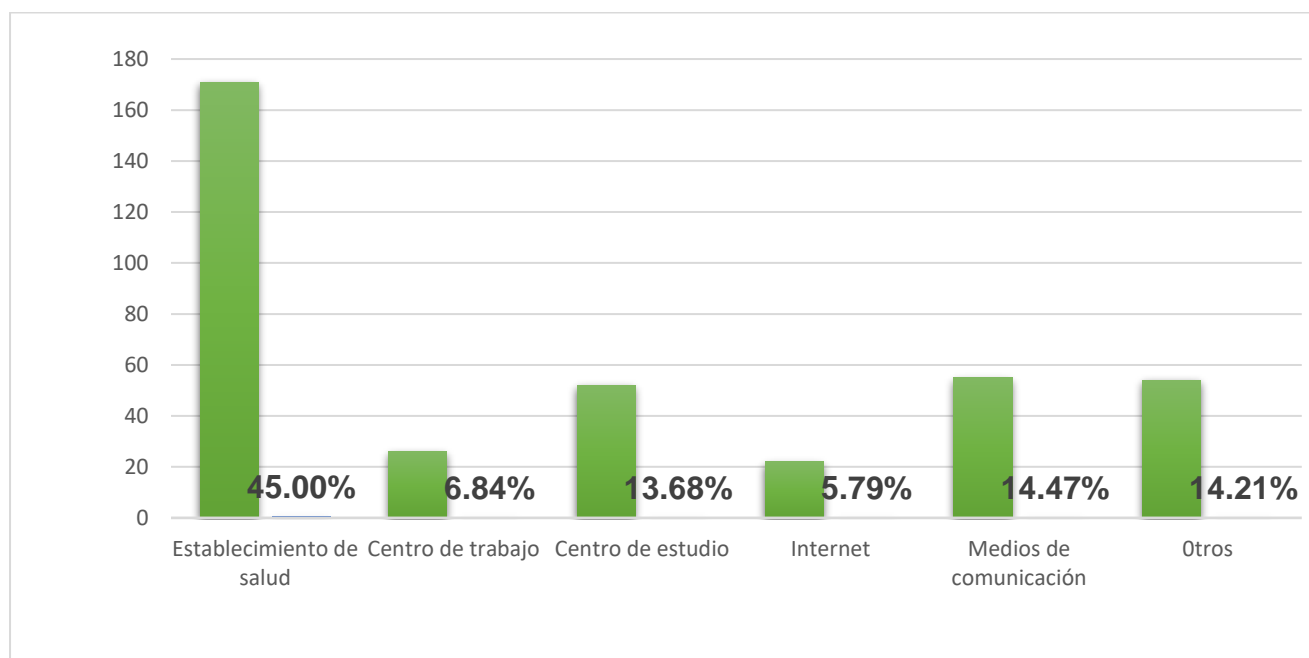


Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E.s. Dr. Alonso Suazo 2018. n= 380

En lo que respecta a los conocimientos que tienen los usuarios sobre el significado de trato digno lo más relevante manifiestan que el trato digno para ellos es Sonrisa, trato agradable, ambiente agradable en 140 (36.84%). De una buena atención del personal con toda la tecnología disponible con 103 (27.11%). En menor porcentaje optar libremente proceso atención médica, 14 (27.11%). Al realizar el estudio se puede comprobar que sin necesidad de hacer mucha inversión los usuarios pueden percibir un trato digno con solo un cambio de actitud de las enfermeras que los atienden. (Ver anexo 5, tabla 5).

Similar al estudio Mariela Zambrana, 2017, Managua, 50.7% expresan que el trato digno para ellos es sonrisa trato agradable y un ambiente agradable.

Gráfico 6. Medios por los cual se entera de sus derechos y deberes como paciente. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Tegucigalpa, Honduras, Febrero 2018.

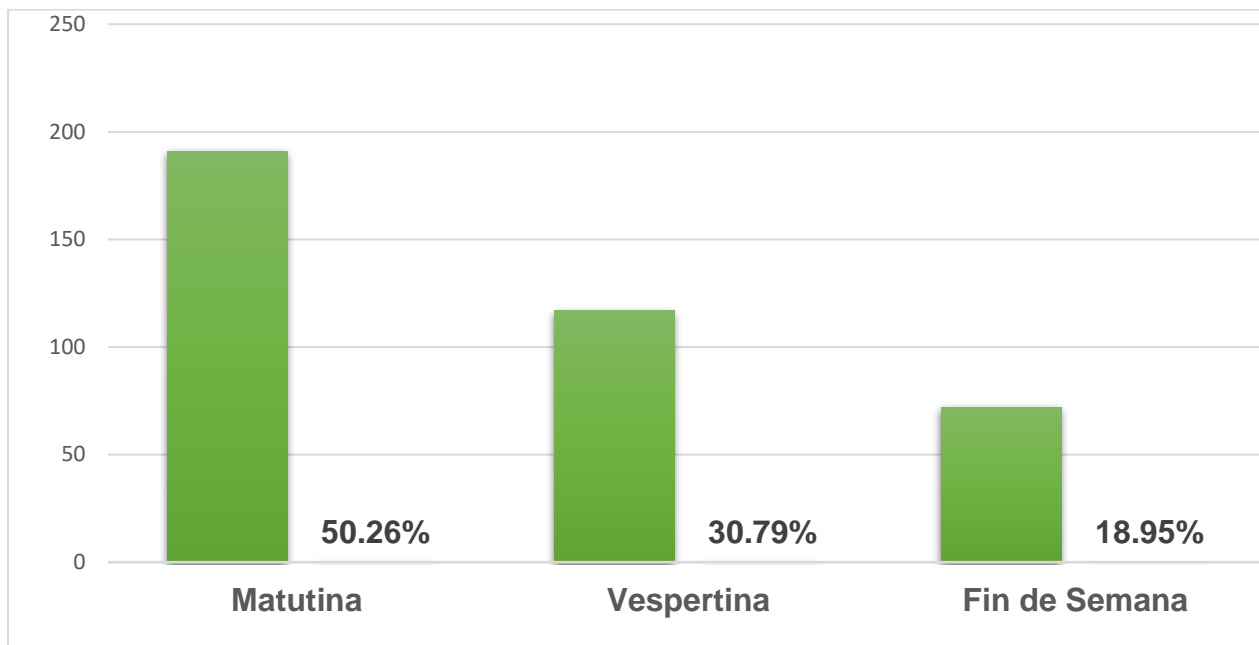


Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E.s. Dr. Alonso Suazo 2018. n=380

En cuanto a los medios por los cual se enteran de sus derechos y deberes como paciente manifiestan que es en el establecimiento de salud, 171(45%), seguido de los medios de comunicación, 45 (47.47%). Los participantes expresan por medio de la encuesta estar bien enterados y tener pleno conocimiento de sus derechos y deberes como usuarios por lo cual realizan sus reclamos al estar conscientes que se les están violentando estos. (Ver anexo 5, tabla 6).

Se encuentra una similitud con la investigación de Mariela Zambrana, 2017, Managua, donde el 57% de los usuarios manifiestan tener conocimiento de sus derechos y deberes en la institución de salud.

Gráfico 7. Jornada en la que recibió la atención. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Tegucigalpa, Honduras, Febrero 2018.



Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E.s. Dr. Alonso Suazo 2018. n = 380

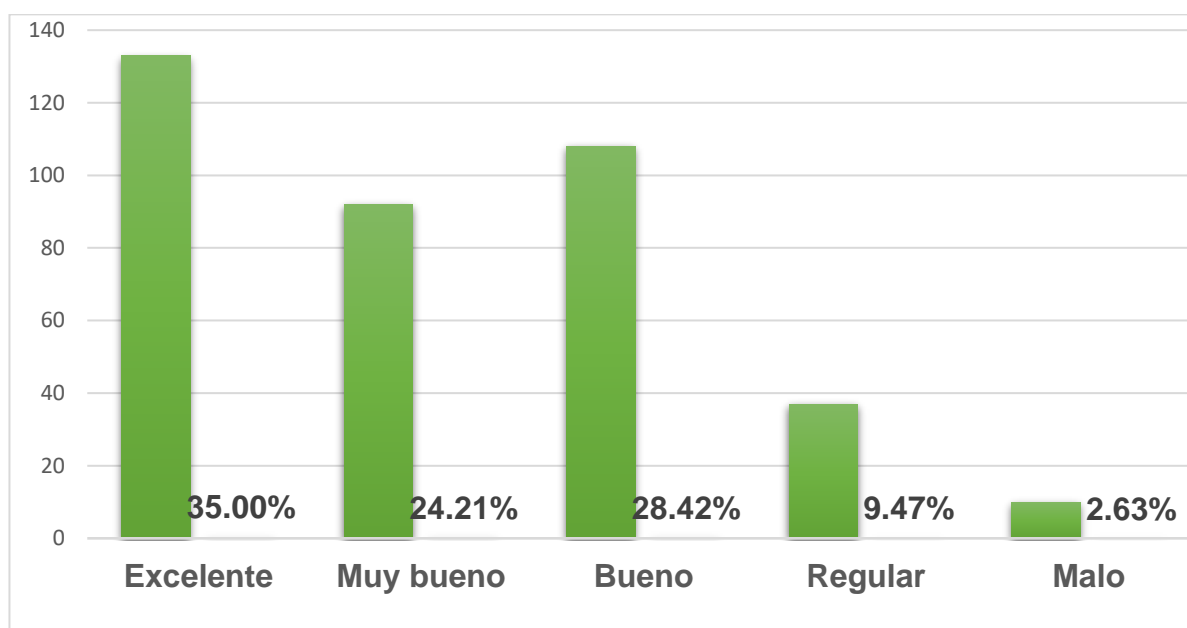
En lo que concierne a en la jornada en que recibió la atención.

El mayor porcentaje de los usuarios que asiste a la atención de salud lo realizan en la jornada matutina, 191 (50.26%), Seguido de la jornada vespertina, 117 (30.79%). En menor porcentaje 72, (18.95%). Asistieron a la jornada fin de semana. (Ver anexo 5, tabla 7).

Similar al estudio Silvia Martínez de los Santo y colaboradores (2015). Percepción y cumplimiento del trato digno como indicador de calidad en la atención de enfermería en derechohabientes de una institución de salud. En relación a los turnos en que trabaja el personal de enfermería, el 30% es del turno vespertino, el 27% del turno matutino, el 26% del turno de fin de semana.

Objetivo 3. Describir la percepción de los usuarios sobre el trato digno recibido por el personal de enfermería.

Gráfico 8. Como percibió el trato que le fue proporcionado por el personal de enfermería. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Tegucigalpa, Honduras, Febrero 2018.



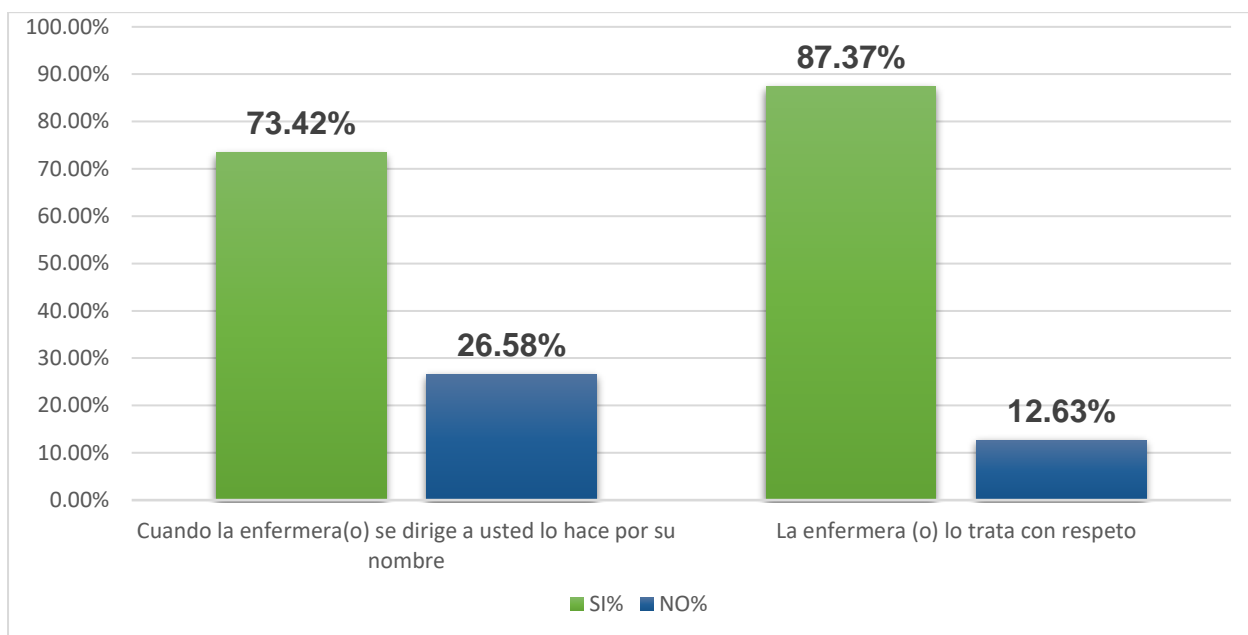
Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E.s. Dr. Alonso Suazo 2018. n = 380

En relación a cómo perciben los usuarios el trato que le fue proporcionado por parte del personal de enfermería manifiestan que excelente es 133, (35%) de la población atendida, seguido bueno, 108 (28.42%) muy bueno, 92 (24.21%), regular, 37 (9.47%) en menor porcentaje malo, 10 (2.63%). (Ver anexo 5, tabla 8).

Se encuentra una diferencia bastante significativa al estudio realizado por Mariela Zambrana puesto que obtener este tipo de resultados se convierte en un indicador de calidad bastante demostrativa, ya que Enfermería es uno de los recursos en salud se evidencia que más de la mitad de las pacientes 66.2% que corresponde a 94 de las 142 del estudio, percibió el trato digno que le fue proporcionado por enfermería de hospitalización de Gineco Obstetricia como "Bueno", tan solo 17.6% (25) lo calificaron de muy bueno, para 8.5% (12) es regular, significativo es que el 7.7% (11) lo califica de excelente.

Objetivo 4. Evaluar el cumplimiento de los indicadores del trato digno.

Grafico 9. Indicador Respeto. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Tegucigalpa, Honduras, Febrero 2018.

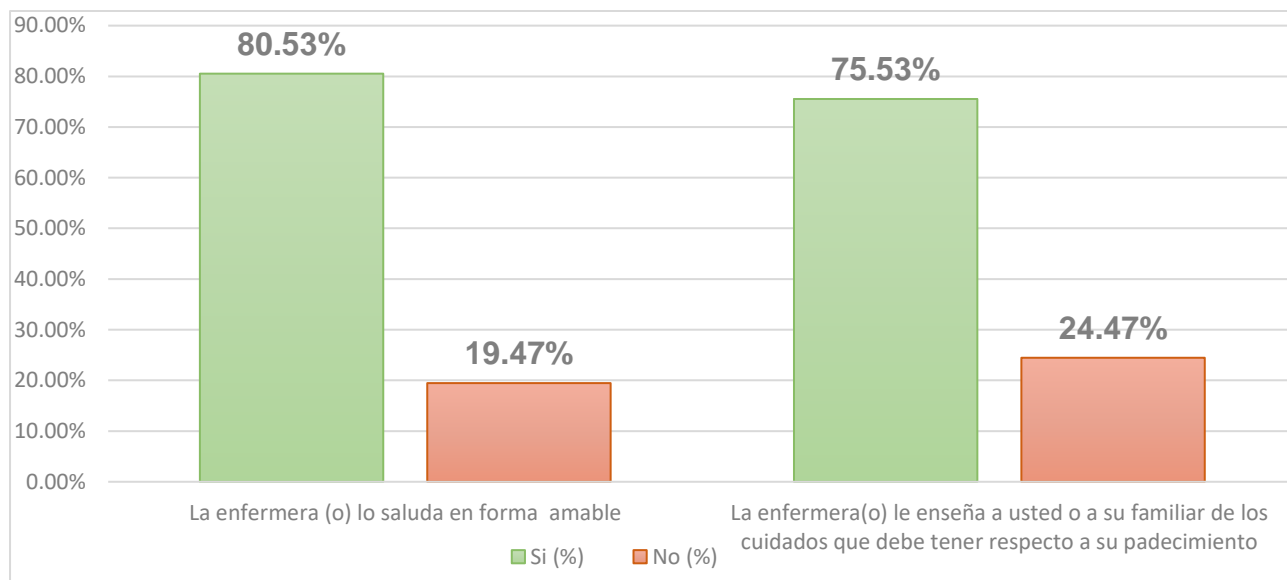


Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E.s. Dr. Alonso Suazo 2018. n = 380

En el indicador respeto resalta la enfermera(o) lo trata con respeto, 332 (87.37%). La enfermera se dirige al usuario por su nombre, 279 (73.42%). (Ver anexo 5, tabla 9).

Se encuentra una similitud con el estudio realizado por Silvia Martínez de los Santos y colaboradores 2015, Tabasco, percepción y cumplimiento del trato digno como indicador de calidad en la atención de enfermería en derechohabientes de una institución de salud. La enfermera lo trata con respeto 86.9%, lo llama por su nombre (72.6%).

Gráfico.10. Indicador Amabilidad. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Tegucigalpa, Honduras, Febrero 2018.

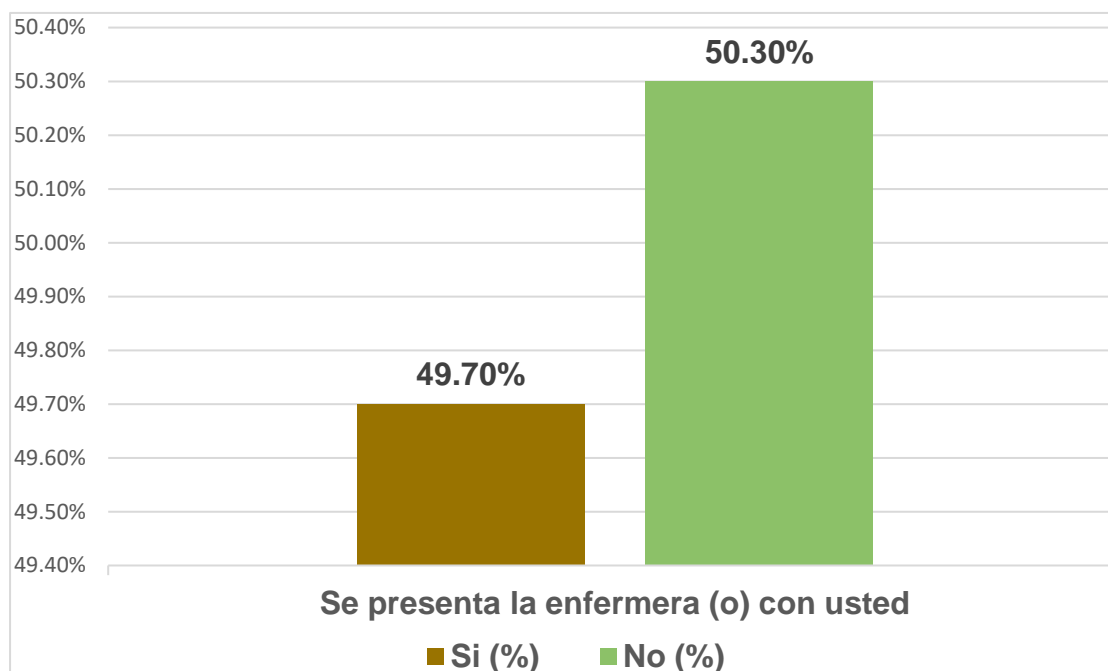


Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E.s. Dr. Alonso Suazo 2018. n = 380

En el indicador amabilidad sobresale que la enfermera saluda amablemente al usuario 306 (80.53%). Sin embargo se debe hacer hincapié en orientarlo sobre los cuidados que debe tener de acuerdo a su padecimiento, 287 (75.53). (Ver anexo 5, tabla 10).

Al igual que el estudio de Beltrán López, María Luisa, se encontró coincide en la enfermera lo saluda en forma amable (84.5%). En los cuidados que debe tener de acuerdo a su padecimiento (67%).

Gráfico 11. Indicador Comunicación. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Tegucigalpa, Honduras, Febrero 2018.

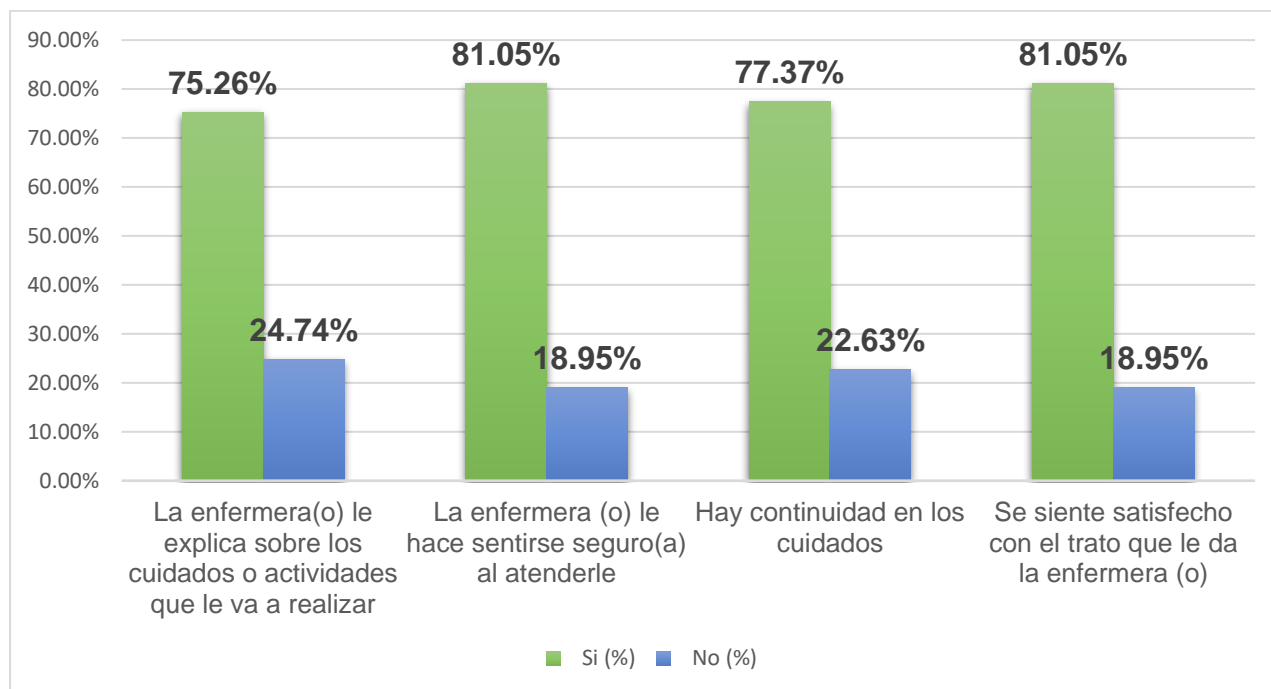


Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E.s. Dr. Alonso Suazo 2018. n = 380

En lo que corresponde a la comunicación la enfermera se presenta con los usuarios, 189 (49.7%). Muy bajo porcentaje ya que es indispensable presentarse con el usuario para que ellos conozcan quien le está brindando la atención. (Ver anexo 5, tabla 11).

Similar con los resultados obtenidos de Julio cesar Martínez en el 2012 en su estudio llamado cumplimiento del indicador trato digno por enfermería en la consulta externa de un hospital mexicano de tercer nivel quien concluyo que el criterio más bajo fue 48.3 % se presenta la enfermera con el paciente.

Gráfico 12. Indicador confianza. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Tegucigalpa, Honduras, Febrero 2018.

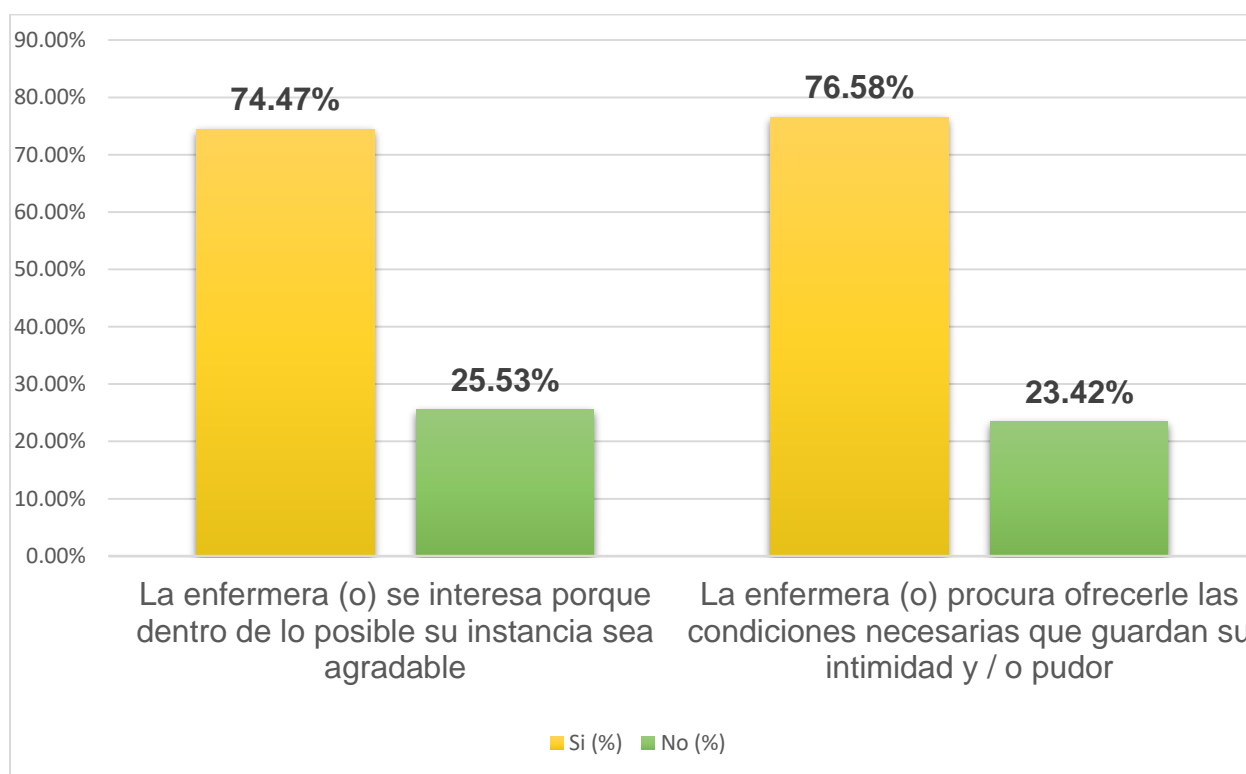


Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E.s. Dr. Alonso Suazo 2018. n = 380

En el indicador confianza lo que más resalta es La enfermera(o) lo hace sentirse seguro al atenderle, 308 (81.05%). Se siente satisfecho con el trato que le da la enfermera, 308 (81.05%). Hay continuidad en los cuidados, 294 (77.37%). La enfermera(o) le explica sobre los cuidados o actividades que le va a realizar 286 (75.26%). (Ver anexo 5, tabla 12).

La cual coincide con los resultados obtenidos de Beltrán, López. María Luisa. En su estudio trato digno proporcionado por enfermería en unidades para adultos de un hospital general. Con el reactivo La enfermera(o) lo hace sentirse seguro al atenderle (81.05%). Con el reactivo se siente satisfecho con el trato que le da la enfermera (o), 308 (81.05%). Hay continuidad en los cuidados, 294 (77.37%), La enfermera(o) le explica al usuario sobre los cuidados o actividades que le va realizar, 286 (75.26%).

Gráfico 13. Indicador Empatía. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Tegucigalpa, Honduras, Febrero 2018.

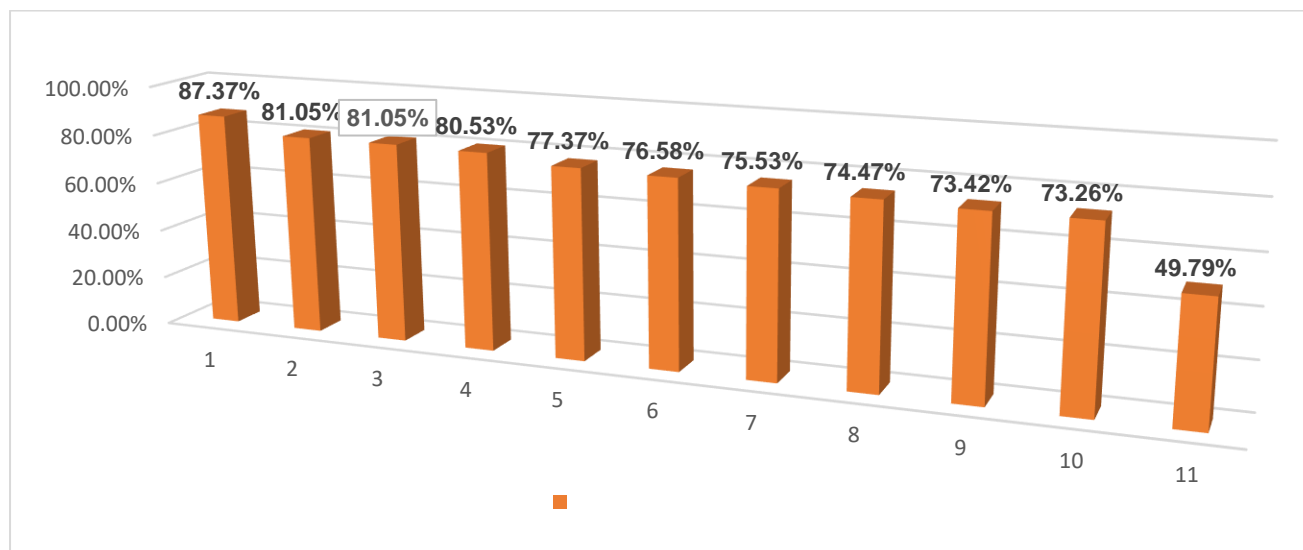


Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E.s. Dr. Alonso Suazo 2018. n = 380

En el indicador empatía donde hay mayor relevancia en el reactivo la enfermera (o) procura ofrecerle las condiciones necesarias que guardan su intimidad y / o pudor, 291 (76.58%). La enfermera (o) se interesa porque dentro de lo posible su instancia sea agradable, 283 (74.47%). (Ver anexo 5, tabla 13).

Se encontró que existe una similitud con el estudio de Julio Cesar Martinez Ibarra, en julio 2012. Cumplimiento del indicador trato digno por enfermería en la consulta de un hospital de tercer nivel. La enfermera se interesa porque su estancia sea agradable (76.3%).

Gráfico 14. Cumplimiento de los indicadores trato digno. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Tegucigalpa, Honduras, Febrero 2018.



Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E.S. Dr. Alonso Suazo 2018. n = 380

Reactivos del indicador Trato Digno La enfermera:

1. Lo trata con respeto
2. Lo hace sentir seguro al atenderle
3. Se siente satisfecho con el trato que da
4. Lo saluda en forma amable
5. Hay continuidad en los cuidados
6. Procura su intimidad o pudor
7. Le enseña los cuidados respecto a su padecimiento
8. Se interesa porque su estancia sea agradable
9. Se dirige a usted por su nombre
10. Le explica lo que le va a realizar
11. Se presenta con Usted

El Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud INDICAS, propone como estándar de cumplimiento mínimo esperado de 95% para los reactivos

establecidos en el indicador Trato Digno. El reactivo que más se acerca es la enfermera lo trata con respeto (87.37%), el que menos se cumple, la enfermera se presenta (49.79%), Para el usuario es importante conocer el nombre de la enfermera(o), pues le permitirá darle identidad propia al proveedor de los servicios. se observa que no se cumplen los indicadores, según (INDICAS).

En el cumplimiento de los indicadores es similar al estudio realizado Julio Cesar Ibarra Cumplimiento del Indicador Trato Digno por Enfermería en la consulta externa de un Hospital de tercer nivel. Donde el indicador que más se acerca a la meta de cumplimiento es, la enfermera lo hace sentirse seguro al atenderle 88.4 % el que menos se cumple, la enfermera se presenta 55.5%.

La calidad de la atención que ofrece el personal de enfermería se debe reflejar en el trato proporcionado. El personal de enfermería tiene la obligación, de, ofrecer un Trato Digno ante cualquier paciente, es decir, el saludo amable de la enfermera hacia la paciente, la presentación del personal de salud, hablar a la paciente por su nombre, la explicación de actividades o procedimientos que se van a realizar, salvaguardar la intimidad del paciente, hacer sentir seguro al paciente, tratarlo con respeto, brindar información acerca de los cuidados posteriores al procedimiento, no solo a la paciente sino también al familiar responsable.

IX. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a las características socio demográficas de los usuarios en estudio la edad promedio es entre 18 a 27 años de edad. El sexo predominante que asiste a la atención son las mujeres, el estado civil son solteras(os). Con un nivel académico en el cual el mayor porcentaje es la educación secundaria.
2. En cuanto a conocimiento de lo que es el trato digno y de sus derechos y deberes como paciente, los usuarios se encuentran muy bien informados. Los encuestados en su mayoría recibieron su atención en la jornada matutina por ser esta donde hay una mayor demanda.
3. La satisfacción del usuario acerca del trato digno por enfermería es evaluado como excelente.
4. De acuerdo al cumplimiento de los indicadores trato digno, la percepción de los usuarios se categoriza bueno, ninguno de los reactivos se cumple, de acuerdo al estándar, el que obtuvo mayor valor la enfermera lo trata con respeto y el de menor valor, la enfermera se presenta.

X. RECOMENDACIONES

A la directora de la institución

1. Continuar con investigaciones futuras orientadas al trato digno lo cual contribuirá a aumentar la satisfacción del usuario.

A la jefa del departamento de enfermería

1. Realizar intervenciones educativas orientadas a reforzar los valores que se centren en el trato digno. Es importante considerar una estrategia de capacitación y sensibilización, hacia el personal de enfermería que permita concientizar de la importancia de otorgar un trato digno que sea claramente percibido por los usuarios de la unidad de salud.
2. Evaluar el trato digno que se le brinda al usuario de forma periódica. Promover la comunicación entre el personal de enfermería y los usuarios, comprendiendo que es la mejor herramienta para identificar e intervenir en las necesidades del paciente y de esta forma medir la percepción del mismo frente al cuidado brindado.

Al Personal de Enfermería

1. Mantener una comunicación efectiva con los usuarios a los que se les brinda atención.
2. Actuar con base en los principios éticos que rigen la práctica profesional de enfermería. Conociendo, adoptando, aplicando y difundiendo los deberes y responsabilidades contenidos en el código de ética fomentando los valores éticos y sociales de la profesión.

XI. BIBLIOGRAFIA

- Álvarez, M. Z. (2017). Percepcion de las pacientes en relacion al trato digno en la atencion de enfermeria hospitalizacion gineco obstetricia. Hospital militar Dr. Alejandro Bolaños , Managua.
- Barajas, E. R. (22 de enero de 2001). La Cruzada Nacional por la Salud. MEXICO.
- CIES, U. M. (2016 2017). Modulo De Metodologia de la Investigacion I, II, III. Ocotlal, Nueva Segovia.
- Galán, M. G., & Zamora Ruiz, P. (2010). Percepción del trato digno de los familiares de los enfermos neurológicos en. *Enf Neurol* , 9(1), 32-38.
- García-Gutiérrez, C., & Cortés-Escarcéga, I. (2012). Percepcion del usuario del trato digno por enfermeria en un hospital del estado de Mexico. *CONAMED*, 17(1), 18 - 23.
- Honduras, C. D. (s.f). Deberes o derechos de los usuarios o pacientes. Honduras.
- Ibarra, J. C. (2012). Cumplimiento del indicador trato digno por enfermería en la consulta externa de un hospital de tercer nivel. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN , Nuevo Leon.
- López, M. D. (2017). Percepcion de los pacientes en relacion al trato digno en la atencion de enfermeria. Servicio de hospitalizacion Hospital militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños, Managua.
- López, M. L. (Marzo 2016). Trato digno que proporciona el personal de enfermeria a usuarios adultos hospitalizados en unidades de medicina interna y cirugia de un hospital general. Mexico.
- Manrique-Abril, F. G., Ospina, J. M., & Martínez-Martín, A. F. (2012). LA SALUD: SERVICIO PÚBLICO O DERECHO FUNDAMENTAL. SALUD SANIDAD.

- Müggenburg, C., Robles, R., Valencia, A., Hernández Guillén, M., Olvera, S., & Riveros Rosas, A. (2015). Evaluación de la percepción de pacientes sobre el comportamiento de comunicación del personal de enfermería. *Salud Mental*, 38(4).
- Ortiz, Y. M. (2013). *Calidad Percibida de la Atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla*. Bogotá.
- Pineda, E. B., & Paguada, E. (2004). *COLEGIO DE PROFESIONALES DE ENFERMERIA DE HONDURAS. CODIGO DE ETICA*. Tegucigalpa, Honduras.
- Puebla-Viera, D. C., Ramírez-Gutiérrez, A., Ramos-Pichardo, P., & Moreno-Gómez, M. T. (2009). Percepción del paciente de la atención. *Enferm Inst Mex Seguro Soc*.
- Rios, S. D. (2012). *PERCEPCION DEL PACIENTE HOSPITALIZADO SOBRE EL TRATO DIGNO OTORGADO POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA. UNIVERSIDAD AUTONOMA DE QUERETARO*.
- Salud, S. D. (19 de enero de 2016). *Sistema Nacional De Indicadores De Calidad En Salud (INDICAS). MEXICO*.
- Santos, S. M., & Gómez Hernández, F. (2015). Percepcion y cumplimiento del trato digno como indicador de calidad en la atencion de enfermeria en derechohabientes de una institucion de salud. *Salud Sanitaria*, 14(3).
- Silva-Fhon, Cordova, R., Villanueva, V., Palacios-Fhon, & Partezani-Rodrigues. (abr./jun. de 2015). Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enfermería Universitaria*, vol.1(2).
- Zuleyma, L. H., & Quispe Quispe, M. (2017). *RELACION INTERPERSONAL ENFERMERA - PACIENTE EN. UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA, Lima – Perú*.

ANEXOS

Anexo # 1. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Objetivo 1: Indicar las características sociodemográficas de los usuarios. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Honduras, Febrero 2018.

Variable	Indicador	Definición Operacional	Valores	Escala De Medición
Edad	% por grupo etáreo.	Años cumplidos	18 - 29 30 - 39 40 - 49 50 - 59 >60	Continua
Sexo	% de la población por sexo	Según sexo biológico de pertenencia	Hombre Mujer	Nominal.
Estado civil	% por estado civil	Condición de la persona según las relaciones de la sociedad	Soltero(a) Casado Unión libre	Nominal
Escolaridad	% por grado educativo	Grado educativo alcanzado acorde a los años estudiados	Analfabeto(a) Primaria Secundaria Universitaria Técnico Otros	Nominal

Objetivo 2: Identificar el conocimiento de los usuarios sobre el significado de trato digno. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Febrero 2018.

Variable	Indicadores	Variable Operacional	Valores	Escala De Medición
Conocimiento sobre Derechos y deberes de los pacientes	% por escala	Se refiere a la información que tienen las usuarias sobre el tema.	Si No	Nominal
Medios donde obtuvo información	% por escala	Instrumento por el cual las personas obtienen información sobre un tema determinado.	Establecimiento de salud, medios de comunicación, internet Centros de trabajo, centros de estudio, otros	Nominal
Jornada recibió la atención	% por escala	Tiempo planificado de la jornada laboral de Enfermería.	Matutina Vespertina Fin de semana	Ordinal

Objetivo 3: Percepción de los usuarios sobre “trato digno” recibido por el personal de enfermería.

Variable	Indicador	Definición Operacional	Valores	Escala De Medición
Percepción	Lo referido por los pacientes	Comprender, notar o darse cuenta del trato recibido.	Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo	Ordinal
Relación enfermera – paciente	% de satisfacción referida por el paciente	Relación de respeto y comunicación que se establece entre enfermera y paciente para lograr su satisfacción.	Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo	Ordinal

Objetivo 4: Evaluar el cumplimiento de los indicadores trato digno. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería establecimiento de salud Dr. Alonso Suazo, Honduras, Febrero 2018.

Variables	Indicadores	Definición Operacional	Valores	Escala De Medición
Respeto	% por escala	Es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos.	Lo llaman por su nombre. Lo tratan con respeto. Demuestran interés porque su estancia sea agradable.	Nominal
Amabilidad	% por escala	Agrado y delicadeza en el trato con los demás.	Saludo amable Orienta al paciente y familiar.	Nominal
Comunicación	% por escala	Es el proceso en que se transmite la información.	Se presenta por su nombre. Llama al paciente por su nombre. Escuchar al paciente.	Nominal
Confianza	% por escala	Seguridad que tiene una persona actuara de forma adecuada.	Le explica sobre los cuidados y actividades. Le hace sentir seguro al atenderle. Hay continuidad en los cuidados.	Nominal
Empatía	% por escala	Capacidad de identificarse con otra persona.	Se interesa porque su estancia sea agradable. Le procura condiciones que guarden su intimidad.	Nominal

Anexo # 2. Instrumento de recolección de la información.

ENCUESTA

Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería. Establecimiento de Salud Dr. Alonso Suazo, Febrero 2018.

Ficha N°----- Fecha: _____

Instrucciones: colocar en la línea el número correspondiente

I. Datos de Identificación

1) **Edad** _____

2) **Sexo** _____

1. Hombre

2. Mujer

3) **Estado civil** _____

1. Soltero(a)

2. Casado(a)

3. Unión libre

4) **Escolaridad** _____

1. Analfabeto (a)

2. Primaria

3. Secundaria

4. Universitario

5. Técnico

6. Otros

PREGUNTAS

II. Conocimiento sobre “trato Digno”

Instrucciones: (colocar en la línea el número que considere correcto)

1. ¿Qué es el Trato Digno para Usted? _____

1. Sonrisa, trato agradable, ambiente agradable.
2. Respeto a sus condiciones Socioculturales, género pudor e intimidad.
3. Atención individual con personal altamente calificado.
4. Optar libremente en el proceso de la atención médica.
5. Buena atención del personal, con toda la tecnología disponible.
6. Ninguna

2. ¿Medios por los cuales se enteró de sus Derechos y deberes cómo paciente? _____

1. Establecimiento de Salud
2. Centro de trabajo
3. Centro estudio
4. Internet
5. Medios de comunicación
6. Otros

5) Jornada en la que recibió la atención _____

1. Matutina
2. Vespertina
3. Fin de semana

3. ¿Cómo percibió el trato que le fue proporcionado por el personal de Enfermería? _____

1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular

5. Malo

III. Instrumento de Evaluación Indicador Trato Digno por Enfermería

Instrucciones: colocar en la línea el número que considere correcto según su respuesta.

1. ¿La enfermera (o) lo saluda en forma amable? _____
0 = No
1 = Si
2. ¿Se presenta la enfermera (o) con usted? _____
0 = No
1 = Si
3. ¿Cuándo la enfermera (o) se dirige a usted lo hace por su nombre?

0 = No
1 = Si
4. ¿La enfermera(o) le explica sobre los cuidados o actividades que le va a realizar? _____
0 = No
1 = Si
5. ¿La enfermera (o) se interesa porque dentro de lo posible su instancia sea agradable? _____
0 = No
1 = Si
6. ¿La enfermera (o) procura ofrecerle las condiciones necesarias que guardan su intimidad y / o pudor? _____
0 = No
1 = Si
7. ¿La enfermera (o) le hace sentirse seguro(a) al atenderle?

0 = No

1 = Si

8. ¿La enfermera(o) lo trata con respeto?

0 = No

1 = Si

9. ¿La enfermera(o) le enseña a usted o a su familiar de los cuidados que debe tener respecto a su padecimiento? _____

0 = No

1 = Si

10. ¿Se siente satisfecho con el trato que le da la enfermera(o)?

0 = No

1 = Si

11. ¿Hay continuidad en los cuidados? _____

0 = No

1 = Si

GRACIAS

Anexo # 3. Autorización para el estudio



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA DE NICARAGUA



Managua, 24 de enero de 2018

Doctora
Alejandra Calderón
Directora del Establecimiento de Salud Dr. Alonso Suazo
Tegucigalpa, Honduras

Su oficina:

Estimada Dra. Suazo:

Reciba sinceros saludos. Me dirijo a usted para presentarle a la Maestranda: **Daisy Margarita Méndez Turcios**, de la Maestría en Salud Pública del CIES – UNAN Managua, Nicaragua. Ella se encuentra ejecutando su trabajo de Tesis: **"PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL TRATO DIGNO AL SER ATENDIDOS POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA ESTABLECIMIENTO DE SALUD DR. ALONSO SUAZO, TEGUCIGALPA, HONDURAS FEBRERO 2018"**, que ha decidido realizarlo en su institución. Por esta razón, recurrimos a usted para solicitarle apoyo técnico para el acceso a la información necesaria para el buen desarrollo de los objetivos de su Tesis. El tipo de apoyo solicitado, le será explicado por la maestranda en cuestión.

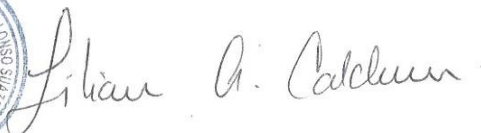
Cualquier ampliación en información asociada a este trabajo, puede contactarnos a los teléfonos (505) 22784381, 22783700, 22783688, (505) 88620898, ó al correo electrónico mibarra@cies.edu.ni, con Dra. Marcia Ibarra Herrera, Docente Investigador, CIES-UNAN.

Agradeciendo de antemano su valioso apoyo, aprovechamos la oportunidad para saludarle,


MSc. Marcia Yasmina Ibarra Herrera
Sub Directora
CIES - UNAN

Cc: Archivo







Anexo # 4. Consentimiento informado

Señor(a)

(iniciales): _____

Estimados usuarios, la presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre el trato digno que reciben al ser atendidos por el personal de Enfermería en el Establecimiento de Salud Dr. Alonso Suazo, Tegucigalpa, Honduras. La misma forma parte de una Tesis de Maestría.

Los datos que Usted nos proporcione serán analizados con el objetivo de mejorarlos y así poder brindar una mejor atención a todos nuestros usuarios la cual se merecen.

Esta información será de carácter confidencial y solo se utilizará para esta investigación.

Gracias por su contribución Yo (iniciales) _____, hago constar por medio del presente documento que se me ha explicado de forma clara y he entendido la finalidad de esta encuesta, y también acepto responder todas las preguntas que se me hagan en esta encuesta sobre la percepción del trato digno que recibimos al ser atendidos por el personal de Enfermería en el Establecimiento de Salud Dr. Alonso Suazo.

Firma del entrevistado: _____

Fecha: _____

Responsable.Lic. Daisy Méndez

Anexo # 5. Tablas

Tabla 1. Edad. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería. Establecimiento de Salud Dr. Alonso Suazo, Honduras, Febrero 2018.

Edad	Frecuencia n = (380)	Porcentaje (%)
18 - 27 años	161	42.36
28 - 37 años	98	25.79
38 – 47 años	53	13.95
48 – 57 años	43	11.31
58 – 67 años	19	5
> 68 años	6	1.58

Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E.S. Dr. Alonso Suazo.

Tabla 2. Sexo. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería. Establecimiento de Salud Dr. Alonso Suazo, Honduras, Febrero 2018.

Sexo	Frecuencia n = (380)	Porcentaje (%)
Hombre	79	20.79
Mujer	301	79.21

Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios .E.S. Dr. Alonso Suazo.

Tabla 3. Estado civil. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería. Establecimiento de Salud Dr. Alonso Suazo, Honduras, Febrero 2018.

Estado Civil	Frecuencia n= (380)	Porcentaje (%)
Soltero (a)	191	50.26
Casado (a)	117	30.79
Unión Libre	72	18.95

Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E. S Dr. Alonso Suazo

Tabla 4. Escolaridad. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería. Establecimiento de Salud Dr. Alonso Suazo, Honduras, Febrero 2018.

Escolaridad	Frecuencia n = (380)	Porcentaje (%)
Analfabeto (a)	15	3.95
Primaria	113	29.74
Secundaria	169	44.47
Universitario(a)	58	15.26
Técnico	13	3.42
Otros	12	3.16

Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E.S Dr. Alonso Suazo.

Tabla 5. Conocimiento sobre el trato digno. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería. Establecimiento de Salud Dr. Alonso Suazo, Honduras, Febrero 2018.

Que es el trato digno para usted	Frecuencia n = (380)	Porcentaje (%)
Sonrisa, trato agradable, ambiente agradable.	140	36.84
Respeto a su condiciones socioculturales, Genero pudor e intimidad	59	15.53
Atención individual con personal altamente calificado	37	9.74
Optar libremente en el proceso de la atención médica	14	3.68
Atención individual con personal altamente calificado	37	9.74
Buena atención del personal, con toda la tecnología Disponible.	103	27.11
Ninguna	27	7.11

Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios E.S Dr. Alonso Suazo.

Tabla 6. Medios por los cuales se entera de sus derechos y deberes como paciente. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería. Establecimiento de Salud Dr. Alonso Suazo, Honduras, Febrero 2018.

Medios por los cual se entera de sus derechos y deberes como paciente	Frecuencia n = (380)	Porcentaje (%)
Establecimiento de salud	171	45
Centro de trabajo	26	6.84
Centro de estudio	52	13.68
Internet	22	5.79
Medios de comunicación	55	14.47
Otros	54	14.21

Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E.S Dr. Alonso Suazo 2018.

Tabla 7 Jornada que recibe la atención. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería. Establecimiento de Salud Dr. Alonso Suazo, Honduras, Febrero 2018.

Jornada en la que recibió la atención	Frecuencia n= (380)	Porcentaje (%)
Matutina	191	50.26
Vespertina	117	30.79
Fin de semana	72	18.95

Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E.S Dr. Alonso Suazo.

Tabla 8. Cumplimiento del trato digno. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería. Establecimiento de Salud Dr. Alonso Suazo, Honduras, Febrero 2018.

Como percibió el trato que le fue proporcionado por el personal de enfermería	Frecuencia n = (380)	Porcentaje (%)
Excelente	133	35.00
Muy bueno	92	24.21
Bueno	108	28.42
Regular	37	9.47
Malo	10	2.63

Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E.S Dr. Alonso Suazo 2018.

Tabla 9. Indicador Respeto. La enfermera se dirige a usted por su nombre, lo trata con respeto. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería. Establecimiento de Salud Dr. Alonso Suazo, Honduras, Febrero 2018.

n = (380)

Reactivo	Si (%)	No (%)
Cuándo la enfermera (o) se dirige a usted lo hace por su nombre.	73.42	26.58
La enfermera (o) lo trata con respeto.	87.37	12.63

Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E.S Dr. Alonso Suazo 2018.

Tabla 10. Indicador Amabilidad. La enfermera lo saluda en forma amable, le enseña a usted o a su familiar los cuidados respecto a su padecimiento. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería. Establecimiento de Salud Dr. Alonso Suazo, Honduras, Febrero 2018.

n = (380)

Reactivo	Si (%)	No (%)
La enfermera (o) lo saluda en forma amable	80.53	19.47
La enfermera(o) le enseña a usted o a su familiar de los cuidados que debe tener respecto a su padecimiento	75.53	24.47

Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E.S Dr. Alonso Suazo 2018.

Tabla 11. Indicador Comunicación. Se presenta la enfermera. Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería. Establecimiento de Salud Dr. Alonso Suazo, Honduras, Febrero 2018.

n = (380)

Reactivo	Si (%)	No (%)
Se presenta la enfermera (o) con usted	49.70	50.30

Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E.S Dr. Alonso Suazo 2018.

Tabla 12. Indicador Confianza. La enfermera(o) le explica sobre los cuidados, le hace sentirse seguro (a) al atenderle, hay continuidad en los cuidados, Se siente satisfecho con el trato que le da la enfermera (o).Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería. Establecimiento de Salud Dr. Alonso Suazo, Honduras, Febrero 2018.

n = (380)

Reactivo	Si (%)	No (%)
La enfermera(o) le explica sobre los cuidados	75.26	24.74
La enfermera(o) le hace sentirse seguro(a) al atenderle.	81.05	18.95
Hay continuidad en los cuidados.	77.37	22.63
Se siente satisfecho con el trato que le da la enfermera (o).	81.05	18.95

Fuente:Encuesta de percepción de los usuarios. E.S Dr. Alonso Suazo 2018.

Tabla 13. Indicador Empatía. La enfermera (o) se interesa porque dentro de lo posible su instancia sea agradable, La enfermera (o) procura ofrecerle las condiciones necesarias que guardan su intimidad y / o pudor.

Percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería. Establecimiento de Salud Dr. Alonso Suazo, Honduras, Febrero 2018.

n = (380)

Reactivo	Si (%)	No (%)
La enfermera (o) se interesa porque dentro de lo posible su instancia sea agradable.	74.47	25.53
La enfermera (o) procura ofrecerle las condiciones necesarias que guardan su intimidad y / o pudor	76.58	23.42

Fuente: Encuesta de percepción de los usuarios. E.S Dr. Alonso Suazo 2018.