



PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ACERCA DEL TRATO DIGNO QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

PATIENT PERCEPTION ABOUT THE DIGNIFIED TREATMENT PROVIDED BY NURSING STAFF

MYRNA LAURA ALVAREZ GONZÁLEZ ¹

 <https://orcid.org/0009-0000-5756-5975>

LIZBETH ALEJANDRA AVILA MENDOZA ²

 <https://orcid.org/0009-0007-8999-840X>

JOSÉ CARLOS DUQUE LIMONES ³

 <https://orcid.org/0009-0004-5750-2068>

MARÍA ELIZABETH SALINAS BOTELLO ⁴

 <https://orcid.org/0009-0009-4760-1739>

SANDRA PALOMA ESPARZA DÁVILA ^{5*}

 <https://orcid.org/0000-0002-3482-5057>

EDGAR OMAR VÁZQUEZ-PUENTE ⁶

 <https://orcid.org/0000-0002-8859-1436>

1. Estudiante de Licenciatura en Enfermería, Escuela de Enfermería Christus Muguerza, Universidad de Monterrey
2. Estudiante de Licenciatura en Enfermería, Escuela de Enfermería Christus Muguerza, Universidad de Monterrey
3. Estudiante de Licenciatura en Enfermería, Escuela de Enfermería Christus Muguerza, Universidad de Monterrey
4. Estudiante de Licenciatura en Enfermería, Escuela de Enfermería Christus Muguerza, Universidad de Monterrey
5. Doctora en Ciencias de Enfermería, Escuela de Enfermería Christus Muguerza, Universidad de Monterrey
6. Maestro en Ciencias de Enfermería, Escuela de Enfermería Christus Muguerza, Universidad de Monterrey

*Autor para correspondencia: sandra.esparza@udem.edu

Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Compartir igual (CC BY-NC-SA 4.0), que permite compartir y adaptar siempre que se cite adecuadamente la obra, no se utilice con fines comerciales y se comparta bajo las mismas condiciones que el original.

RECIE FEC-UAS

Revista en Educación y Cuidado Integral en Enfermería

Facultad de Enfermería Culiacán

Enero - Junio, 2024 Vol.1, Num.1, pp.90 - 99 e-ISSN (en trámite)

Revista online: <https://revistas.uas.edu.mx/index.php/RECIE/index>

RESUMEN

Introducción: En la profesión de enfermería es fundamental la calidad y trato digno para mantener el interés por mejorar la calidad y efectividad en la entrega de los servicios de salud a la población, sana o enferma, lograr la satisfacción de los pacientes y familiares, garantizar que reciban el tratamiento adecuado, evitar errores y promover un ambiente seguro y de confianza mediante actividades asistenciales, docentes y de investigación. **Objetivo:** identificar la percepción del paciente sobre las relaciones humanas que brinda el personal de enfermería, describir la percepción del paciente acerca de la comunicación que brinda el personal de enfermería. **Métodos:** Estudio cuantitativo, descriptivo, incluyó 30 pacientes hospitalizados en las áreas de urgencias y hospitalización, evaluados con el instrumento Validez factorial del cuestionario sobre trato digno en enfermería. **Resultados:** El 60% de los participantes fueron mujeres donde el 96.6% de los pacientes percibe un trato digno bueno, destacando como área de oportunidad específico en si se dirige por su nombre, se siente satisfecho y le enseña los cuidados que debe tener. **Conclusiones:** Enfermería es un factor principal e importante en el cual el paciente se sienta mejor dentro de su estancia hospitalaria, pueda apreciarse con respeto, tratado con dignidad, esto nos refleja que enfermería influye en la recuperación y bienestar del paciente.

Palabras clave: Trato digno, Percepción, Paciente, Enfermería, Relaciones humanas.

ABSTRACT

Introduction: In the nursing profession, quality and dignified treatment are essential to maintain the interest in improving the quality and effectiveness in the delivery of health services to the population, healthy or sick, to achieve the satisfaction of patients and families, to guarantee that they receive appropriate treatment, avoid errors and promote a safe and trusting environment through healthcare, teaching and research activities. **Objective:** to identify patients' perceptions of the human interactions provided by nursing staff and to describe their perception of the communication offered by nursing personnel. **Methods:** This quantitative, descriptive study involved 30 hospitalized patients in the emergency and inpatient departments. Participants were assessed using the Factorial Validity questionnaire on dignified treatment in nursing. **Results:** Among the participants, 60% were women. A significant majority, 96.6% of the patients, reported experiencing good dignified treatment. Specific areas for improvement identified included being addressed by name, feeling satisfied with the care received, and being educated about necessary self-care practices. **Conclusions:** Nursing plays a pivotal role in enhancing patients' experiences during their hospital stays, ensuring they feel respected and valued, and contributing to their overall well-being and recovery.

Keywords: Dignified treatment, Perception, Patient, Nursing, Human relations.

INTRODUCCIÓN

La profesión de enfermería se centra en el cuidado de las personas que se encuentran en situación de enfermedad, donde la calidad y el trato digno son elementos primordiales en esta profesión. Conocer la percepción del paciente, ayuda a diseñar estrategias para que mejoren las expectativas y generen satisfacción sobre el trato digno, por lo tanto, el cuidado demanda de respeto, amor, dedicación, crecimiento mutuo para dar un cuidado de enfermería auténtico (Culqui et al., 2020).

Uno de los principales aspectos del personal de enfermería es ofrecer un trato digno a los pacientes para construir mejores intervenciones y mejora en la calidad de atención, el personal debe tener la capacidad de transmitir tranquilidad al paciente, a la vez que le comunica esperanza y procura solucionar su problema de salud; para ello, tiene que tomar en cuenta la escucha terapéutica como técnica psicológica alternativa de la salud, lo que le permite otorgar un trato digno (Brito et al., 2019).

El trato digno es un reto permanente a nivel mundial, requiere involucramiento de los gobiernos, profesionales de salud y de la población en su conjunto; incluye recursos, políticas públicas, actitudes y voluntades (Salmon et al., 2016).

En la última década, el sistema de salud de México ha definido como objetivos ofrecer servicios de salud efectivos, seguros y eficientes. La calidad del mismo implica que se responda a las exigencias y necesidades de los usuarios (Balderas, 2009). El significado del trato digno en la atención de salud, es precisamente entendido por el personal que se encarga de brindar la atención de enfermería, sin embargo los usuarios no tiene una idea clara de lo que es el trato digno, surgen las siguientes interrogantes ¿Qué es el trato digno?, ¿Es una idea única y estándar?.,¿Qué aspectos componen este concepto?, ¿Cómo se concreta en un significado más específico para saber si efectivamente se cumple?, ¿Cuáles son las asociaciones y conexiones relevantes que se activan en los pacientes al hablar del trato digno?, ¿Son los componentes de este concepto transversales a los pacientes de la atención pública y privada? (Pezoa et al., 2012). Por lo anterior, el objetivo del presente estudio fue identificar la percepción del paciente acerca del trato digno que brinda el personal de enfermería.

MÉTODO

El presente estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal. La población de estudio estuvo conformada por 32 pacientes en condiciones médicas estables de ambos sexos, igual o mayor a 18 años en las áreas de urgencias y hospitalización, hospitalizados en una

institución hospitalaria de tercer nivel de atención en la zona metropolitana del estado de Nuevo León, México privada.

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia. El tamaño de la muestra fue de 30 pacientes con un nivel de confianza de 95%, un límite de error de estimación de 5%.

Instrumento de medición

Se utilizó el instrumento “Validez factorial del cuestionario sobre trato digno en enfermería” elaborado por los autores Brito-Ortiz et al. (2019) está constituido por 11 ítems, para evaluar la percepción del paciente sobre el trato digno del personal de enfermería. El instrumento se conforma de 11 preguntas, con respuestas dicotómicas, el coeficiente de Kuder-Richardson para la escala total alcanzó un Alpha de Cronbach de 0.80, Brito-Ortiz et al. (2019) en el presente estudio se obtuvo una consistencia de 0.76.

Procedimiento

Se solicitó la aprobación de la Comisión de Investigación de la Escuela de Enfermería (Ref.:0512023-CE). Posteriormente se solicitó el permiso a la jefatura de enseñanza de un hospital privado de la localidad una vez obtenida la aprobación, se procedió a solicitar información sobre los pacientes hospitalizados que estuvieran recibiendo una atención por personal de enfermería, se acudió a las diferentes áreas de urgencias y hospitalización. Se brindó un consentimiento para la autorización de la aplicación del instrumento de medición el cual constó de 11 ítems que fueron contestados de manera dicotómica y se dio las gracias a cada uno de los pacientes que participaron en la encuesta.

Análisis de datos

Los datos fueron transcritos y organizados en una tabla de Excel donde se analizaron a través del programa estadístico Statiscal Package for the Social Sciences (SPSS) IBM-Statick versión 27. Se utilizaron frecuencias y porcentajes.

Consideraciones éticas

La presente investigación se apegó a las disposiciones establecidas en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud (Secretaria de Salud [SS] 2014).

RESULTADOS

La Tabla 1 muestra las características sociodemográficas de los pacientes, donde el 60% eran de sexo femenino, siendo el grupo de 27 a 59 años el que presenta la mayor proporción (60%).

Tabla 1
Características sociodemográficas del personal de enfermería

	<i>f</i>	<i>%</i>
Sexo		
Hombre	12	40
Mujer	18	60
Edad		
18 – 26 años	4	13.3
27 – 59 años	18	60
60 – 89 años	8	26.6

Nota. Fuente propia.

n = 30.

Estadísticas descriptivas de las variables de estudio

Referente a la percepción del paciente sobre las relaciones humanas que brinda el personal de enfermería, se encontró que el paciente percibe la forma de saludar, el/la enfermera (o) se presenta con él/ella y el que él se interese por que su estancia sea agradable se cumplió en un 100% se encontró que el paciente si percibe una forma de saludo amablemente por parte del personal de enfermería, sin embargo, el 96.7% de los pacientes refirieron que el/la enfermera se dirigía a ellos por su nombre (Tabla 2).

Tabla 2
Percepción del paciente de las relaciones humanas que brinda el personal de enfermería

	Si		No	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
1.- ¿Lo saluda en forma amable?	30	100		
2.- ¿Se presenta con usted?	30	100		
3.- ¿Se dirige a usted por su nombre?	29	96.7	1	3.3
5.- ¿Se interesa por que su estancia sea agradable?	30	100		

Nota. Fuente propia

n = 30.

En lo que respecta a la percepción del paciente sobre la comunicación del personal de enfermería, se encontró que, sí le explican sobre sus cuidados en un 100% de igual manera el personal refiere que el/la enfermera o si le enseña los cuidados que debe tener 96.7% (Tabla 3).

Tabla 3

Percepción del paciente acerca de la comunicación que brinda el personal de enfermería

	Si		No	
	f	%	f	%
4.- ¿Le explica sobre sus cuidados?	30	100		
9.- ¿Le enseña los cuidados que debe tener?	29	96.7	1	3.3

Nota. Fuente propia

n = 30.

Relativo a la percepción del paciente sobre la familiaridad y confidencialidad del personal de enfermería, se encontró que, sí guardan su intimidad y/o pudor, la/lo hace sentirse segura al atenderlo y tratarlo con respeto se cumplió un 100% y el 96.7% de los pacientes comentan que se sienten satisfechos con el trato que les brinda el personal de enfermería (Tabla 4).

Tabla 4

Percepción del paciente acerca de la familiaridad y confidencialidad que brinda el personal de enfermería

	Si		No	
	f	%	f	%
6.- ¿Guarda su intimidad y/o pudor?	30	100		
7.- ¿La/lo hace sentirse segura/o al atenderla/o?	30	100		
8.- ¿La /lo trata con respeto?	30	100		
11.- ¿Se siente satisfecho?	29	96.7	1	3.3

Nota. Fuente propia

n = 30.

La Tabla 5 identifica la percepción del paciente acerca del trato digno que brinda el personal de enfermería, obteniendo la interpretación de bueno arriba al 95%, regular entre 90% y 95% y malo cuando está por debajo del 90%, el cual en la presente investigación se obtuvo como resultado un 96.6% identificando la percepción del paciente acerca de trato digno que brinda el personal de enfermería como bueno, destacando las áreas de oportunidad en “se dirige por su nombre” con un 3.3% “le enseña los cuidados que debe tener” con 3.3%, “se siente satisfecho” con un 3.3%, ya que los demás puntos fueron de impacto positivo en cuestión de la percepción acerca del trato digno que brinda el personal de enfermería.

Tabla 5

Percepción del paciente acerca del trato digno que brinda el personal de enfermería

Valor de cumplimiento	%
Relaciones humanas	96.6
Comunicación	96.6
Familiaridad y confidencialidad	96.6
Valor de cumplimiento total	96.6

Nota. Fuente propia

n = 30.

DISCUSIÓN

Esta investigación permitió identificar el trato digno brindado por el personal de enfermería a los pacientes es de manera general descrito como un buen trato. Estos datos coinciden con algunos autores, donde se describe la percepción de los pacientes hacia el cuidado brindado por el personal de salud de la institución en donde ellos se encontraban. De igual manera en el estudio realizado por los autores Melita-Rodríguez et al. (2021), donde se puede observar que existe relación entre el cuidado y el comportamiento por parte del personal de enfermería.

Cabe destacar que ambos estudios utilizan el instrumento Percepción de los Comportamientos de Cuidado Humanizado en Enfermería, por sus siglas PCHE, el cual no fue utilizado para recabar los datos necesarios, pero que se asemeja en aquel utilizado por Brito-Ortiz et al. (2019) pues evalúa los parámetros sobre las relaciones humanas que brinda el personal de enfermería.

Contrario al artículo de Monge et al. (2018) este estudio define “buen trato”, según el instrumento utilizado, aquel que reúne características como la pro actividad del personal, la empatía, el apoyo emocional y en general el tiempo y esfuerzo de parte de los profesionistas de enfermería por establecer una relación más estrecha y humana con los seres cuidados. Además, en este estudio se tomaron un mayor número de datos sociodemográficos tales como días de hospitalización, escolaridad, grupo diagnóstico, religión y etnia.

Esto significa que existe una limitación en nuestro estudio, aunque en dicho estudio no encontró una diferencia significativa en la población estudiada y sus características demográficas; es posible que alguno de estos factores juegue un papel importante en la percepción del trato humanitario por parte de la población mexicana en nuestro hospital. Es por ello que sería relevante continuar con un estudio que tome en cuenta estas variables en un análisis a futuro. Otro dato importante a tomar en cuenta es el tamaño de la muestra utilizada en este artículo, pues se trata de una muestra representativa, aleatoria simple (Monge et al., 2018).

Una diferencia significativa encontrada en el estudio realizado por Melita-Rodríguez et al. (2021), es como el cuidado dado por enfermería se basa en tres componentes los cuales son: calidad, disposición de la atención y comunicación. De igual forma al estudio anteriormente mencionado no existen diferencias significativas entre los diversos datos sociodemográficos, hospital o servicio en el que el paciente se encontraba y el trato dado por el equipo de enfermería.

Un factor muy importante a tomar en cuenta es la recolección de datos en 3 distintos hospitales públicos. Consideramos esto como una limitante por la diferencia entre los servicios de enfermería en un hospital público y privado, pues consideramos que el servicio dado por las instituciones varía de un lugar a otro, causando así una diferencia ya sea leve o significativa en los resultados dados. Tomando en cuenta esto existe un área de oportunidad en la forma de trabajo, por parte de enfermería, en los distintos sectores de salud (Melita-Rodríguez, 2021).

La percepción que tiene el paciente acerca de la comunicación que le brinda el personal de enfermería se encontró que sí se cumplía con una buena comunicación por parte del personal de enfermería lo cual concuerda con Álvarez (2020), donde su objeto de estudio fueron familiares de niños internados de un servicio de Unidad de Cuidados Intensivos, coincidían en que habían recibido información asertiva y precisa por parte del personal de enfermería.

Al igual que concuerda con Díaz (2020), en su estudio que hizo entre noviembre 2018 a enero 2019 en un hospital público de San Luis Potosí, donde su principal objetivo fue evaluar las habilidades sociales necesarias para la comunicación en el cuidado de enfermería, por lo que también hacia uno de sus objetivos era valorar la comunicación por parte del personal de enfermería, donde sus resultados fueron positivos en el cumplimiento de la buena comunicación por parte del personal de enfermería desde la percepción de los pacientes.

Por último, también concuerda con Kleeberg et al. (2021), quien en su estudio la población fueron pacientes de hemodiálisis que acuden al centro Nefrológico de Cenesa quienes asignaron una buena calificación y buen cumplimiento a la comunicación brindada por parte del personal de enfermería, por lo que concluyo que ese objetivo si se ha cumplido tanto en esta investigación como en las otras investigaciones revisadas, que si bien no precisamente se enfocaban en el trato digno, también tenían dentro de sus objetivos valorar la comunicación por parte del personal de enfermería (Álvarez, 2020).

Respecto a los resultados que destacan el cuidado de intimidad y/o pudor concuerdan con Lugo et al. (2023), durante los cuidados el personal de enfermería si se preocupó por cuidar el entorno y la intimidad de su paciente, los resultados difieren con Campillo et al. (2020) donde los pacientes manifestaron que no se ofrecieron las condiciones necesarias debido a la infraestructura, al ser hospital público se dispone únicamente de una cortina de aislamiento.

Otros de los resultados sobre la percepción del paciente acerca de que si su enfermero (a) hizo que se sintiera seguro (a) al momento de atenderlo concuerdan con Culqui et al., (2020), al manifestar una percepción segura durante su cuidado, su estancia y en la demanda de sus necesidades básicas, y Santiago (2020), difiere con que el personal de enfermería no le interesa cumplir con el rubro.

Acerca de si su enfermero lo trato con respecto los resultados concuerdan con Yaguana et al. (2024), refiere que enfermería es el eje principal que va más allá de las habilidades técnicas y también emocionales para generar empatía durante su cuidado, este factor es fundamental para mejorar la actitud frente a su recuperación.

Dois-Castellano (2023), se basa en la relación enfermera-paciente en el buen trato y respetuoso que brinda al usuario, es de suma importancia para cumplir con las expectativas que el usuario espera recibir por los profesionales de la salud, basándose en hospitales público, no encontrando diferencia con la presente investigación de un hospital privado.

Finalizando si el paciente se siente satisfecho con su atención nuestro resultado con Campiño-Valderrama (2019), gran porcentaje muestra inconformidad debido a las altas expectativas con su atención y los autores García & Cortés y de los Ángeles (2021), difieren ya que manifiestan estar muy satisfechos, resaltando las necesidades de fortalecer las bases en la calidad de salud de comprometer a generar un cuidado integral y satisfacción al paciente y familiar.

CONCLUSIONES

Este estudio aporta información sobre la percepción del paciente acerca del trato digno que brinda el personal de enfermería. Los hallazgos sugieren que el personal de enfermería perteneciente a una institución privada de tercer nivel brinda un buen trato digno a los pacientes. Donde se identificaron algunas áreas de oportunidad en relación que, si le enseña los cuidados que debe tener y si se siente satisfecho, dando así oportunidad de mejorar esas áreas de oportunidad.

REFERENCIAS

- Brito-Ortíz, J. F., Juárez-García A. J., Nava-Gómez, M. E., Castillo-Pérez, J. J., & Brito-Nava, E. (2019). Validez factorial del cuestionario sobre trato digno en enfermería. *Rev Enferm IMSS* 2019, 27(2), 97-104.
- Campillo, B., Corbella, J., Gelpi, V. M., Martínez, E., Viciano, M. A., Montiel, J., Abos, E., Callejón, S., & Alonso, M. (2020). Percepción del respeto y mantenimiento de la dignidad en pacientes hospitalizados. *Bioethica. Scielo*, 26(1), 1726-569. <https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2020000100061>
- Campiño-Valderrama, S. M., Duque, P. A., & Cardoso, V. H. (2019). Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado brindado por Enfermería. *Universidad y salud Scielo*, 21(3), 215-225. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192103.158>.
- Culqui-Maldonado, P., Rojas-Ramírez, Y. M., & Fanning-Balarezo, M. M. (2020). Percepción del familiar usuario, respecto al trato que brinda la enfermera del servicio de emergencia. *Ser, saber y hacer de enfermería*, 2(1), 1-15.
- Díaz-Oviedo, A., Martínez-Licon, F., & Hernández-Terrazas, L. E. (2020). Intervención socioeducativa para la práctica de enfermería: uso del indicador Trato digno. *Sanus* 5(15) 1-11. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi15.184>.
- Dois-Castellón, A., Bravo-Valenzuela, P., & Martínez-Pereira, A. (2022). El buen trato en el encuentro clínico de enfermería: características y atributos. *Scielo*, 31(4), 250-254. <https://dx.doi.org/10.58807/indexenferm20225169>.



- Lugo-Galán, G., Alzua-Ramírez, V. H., & Fabian-Lagunas, A. (2023). Percepción del usuario del indicador de calidad proporcionado por el personal de enfermería: User perception of the quality indicator dignified treatment provided by nursing staff. *Revista electrónica sobre cuerpos académicos y grupos de investigación*, 10(20), 2448-6280.
- Monge-Vera, P., Miranda, C. P., Oyarzun, J., Seguel, F., & Flores, E. (2018). PERCEPCION DE CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERIA DESDE LA PERSPECTIVA DE USUARIOS HOSPITALIZADOS. *Ciencia y enfermería*, 24,5. Epub 25 de septiembre. <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532018000100205>.
- Melita-Rodríguez, A., Jara-Concha, P., & Moreno-Monsiváis, M. G. (2021). Percepción de pacientes hospitalizados en unidades medico quirúrgicas sobre el cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 10(1), 89-105. Epub 01 de junio de 2021. <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2481>.
- Santiago, R. (2020). Trato digno del paciente hospitalizado en una Institución de tercer nivel. *Univerciencia*, 17(50), 33-55.
- Secretaría de Gobernación (SEGOB) (2014). *Reglamento de la ley general de salud en materia de investigación para la salud*. Diario Oficial de la Federación (DOF). México. Available in: http://www.diputados.gob.mx/Ley esBiblio/regley/Reg_LGS_MIS.pdf
- Secretaria de Salud. (1987). *Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud [Regulation of the General Law of Health in the Matter of Research for Health]*. México. <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/rlgsmptsam.html>
- Yaguana-Saltos, L. K., Morocho-Minga, J. M., Sotomayor-Preciado, A. M. (2024). Percepción en trato digno y humanizado en el área de procedimientos del C.S. “Velazco Ibarra”. *Polo Conocimiento*, 9(1). 1341-1361. Doi: 10.23857/pe.v9i1.