



**“TRATO DIGNO APLICADO A LOS USUARIOS DE LA
CLÍNICA DE SALUD DE LA COMUNIDAD 20 DE
NOVIEMBRE EN EL PERIODO ENERO 2022 – JUNIO
2022”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ENFERMERÍA**

PRESENTA:

ESMERALDA MÉNDEZ LÓPEZ

ASESOR:

DA MARÍA CECILIA ZAMORANO RODRÍGUEZ

JULIO DEL 2022



**“TRATO DIGNO APLICADO A LOS USUARIOS DE LA
CLÍNICA DE SALUD DE LA COMUNIDAD 20 DE
NOVIEMBRE EN EL PERIODO ENERO 2022 – JUNIO
2022”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ENFERMERÍA**

PRESENTA:

ESMERALDA MÉNDEZ LÓPEZ

ASESOR:

DA MARÍA CECILIA ZAMORANO RODRÍGUEZ

JULIO DEL 2022

AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

DEDICATORIA

INDICE

INTRODUCCIÓN

La percepción del usuario se construye a partir de sus expectativas, la satisfacción de sus necesidades y los resultados obtenidos del proceso de atención, reflejado 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 la clínica, 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 el trato digno aplicado a los usuarios de la clínica de salud de la comunidad 20 de noviembre. Ya que es la primera investigación 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 la enfermera.

JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que el trato digno que se debe ofrecer el área de enfermería a los pacientes está sujetado en el respeto de los derechos humanos y a las características individuales, a la información completa, veraz oportuna y susceptibles 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 la enfermera de clínica de salud 20 de noviembre.

La clínica no es ajena a los problemas en relación al trato digno que reciben los usuarios; debido a las constantes quejas interpuestas por ellos en las consultas donde son atendidos por el personal de enfermería, en el establecimiento de salud de la comunidad 20 de noviembre 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 clínica 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 la clínica de salud de la comunidad 20 de noviembre de las Margaritas Chiapas.

OBJETIVOS

Objetivo general

Conocer las percepciones de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería de la clínica de salud de la comunidad 20 de noviembre de las margaritas Chiapas.

Objetivos Específicos

- 1.- Identificar los conocimientos que tiene los usuarios sobre el significado del trato digno.
- 2.- Describir la satisfacción de los usuarios sobre el trato digno recibido por el personal de enfermería.
- 3.- Evaluar el cumplimiento de los indicadores del trato digno.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del usuario exponen que brindar calidad, significa comprender a las expectativas de los usuarios, razón por lo cual, el hecho de no brindar una atención de enfermería con calidad trae consigo problemas para los usuarios ya que se van a sentir insatisfechos con la atención recibida y esto puede traer consecuencias en su estado de salud, generando tratamientos más largos, hospitalizaciones más prolongadas y por ende mayor inconformidad, relacionándose esta última con la imagen y economía de la clínica 20 de noviembre de las margaritas Chiapas.

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 o a lo que dice; son tan importantes las conductas que parecen ser inconsciente, 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.

Así nos planteamos la siguiente interrogante

Pregunta

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre el trato digno al ser atendidos por el personal de enfermería de la clínica de salud 20 de noviembre de las margaritas Chiapas?

HIPOTESIS

- 1 ¿cuál es el conocimiento de los usuarios sobre el significado de trato digno?
- 2 ¿Cuál es la satisfacción de los usuarios sobre el trato digno recibido por el personal de enfermería?

Capítulo I

Marco referencial o teórico

- 1.1 Antecedentes históricos (como surgió el trato digno)
- 1.2 Nacional
- 1.3 Estatal
- 1.4 Local
- 1.5 Concepto
- 1.6 Epidemiología. Donde se aplica (Hospital, centro de salud, casa de salud, clínica)
- 1.7 Donde se aplica el formato de trato digno
- 1.8 Cuando se utiliza el formato del trato digno
- 1.9 Evaluación del formato del trato digno
- 1.10 Trato digno como indicador de calidad en enfermería
- 1.11 La calidad de la atención a la salud