

ARTÍCULO ORIGINAL

Cumplimiento del indicador trato digno por estudiantes de enfermería en la atención de pacientes

Compliance with the indicator of dignified treatment by students of nursing in patient care

Nayeli Castrejón-Colín¹, Diana Krystal Flores García¹, Marisol Jiménez Salinas¹

RESUMEN

Introducción. El trato digno es fundamental en la relación enfermera-paciente, este aspecto es crucial para la atención que reciben los pacientes durante su proceso de salud y enfermedad, **Objetivo.** Evaluar el nivel de cumplimiento del indicador trato digno por parte de los estudiantes de Enfermería a los pacientes en un hospital de segundo nivel de atención. **Método.** Estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. Los pacientes del Hospital General Regional fueron el universo y aquellos que recibían atención por parte de estudiantes de Enfermería formaron la población. Se utilizó el "Formato de concentración F2-TDE/02, trato digno por enfermería". **Resultados.** La población estuvo conformada por 80 pacientes, 52 son mujeres y 28 hombres de los servicios de urgencias, medicina interna y cirugía". De ellos 74 afirman haber obtenido una explicación sobre los cuidados que recibían, 77 afirman ser saludados de forma amable, 76 de los usuarios manifiesta que se interesan en asegurarles una estancia agradable en el hospital, 78 pacientes expresan que procuran ofrecerles intimidad y/o pudor, 75 de ellos asegura sentirse seguro con la atención brindada, 79 confirman ser tratados con respeto, 71 afirman haber obtenido enseñanza sobre los cuidados que deben realizar, 74 refieren que hay continuidad las 24 horas del día en los cuidados y finalmente 76 están satisfechos con el trato que se les brinda. **Conclusión.** El 95% de los pacientes indicó satisfacción con el trato que le brindan los estudiantes de Enfermería, lo que indica un alto nivel de cumplimiento del indicador trato digno.

Palabras clave: Indicador, Estudiantes de enfermería, Paciente

ABSTRACT

Introduction. Dignified treatment is fundamental in the nurse-patient relationship; this aspect is crucial for the care patients receive throughout their health and illness processes. **Objective.** Evaluate the level of compliance of the indicator dignified treatment by nursing students to patients in a second level hospital. **Method.** Quantitative, descriptive study and cross-sectional approach. The patients of the Regional General Hospital were the universe and those who received care from Nursing students they formed the population. The "F2-TDE/02 concentration format, dignified treatment by nursing" was used. **Results.** The population consisted of 80 patients, 52 women and 28 men from the emergency, internal medicine and surgery services. Of these, 74 claim to have received an explanation about the care they received, 77 claim to be greeted in a friendly manner, 76 of the users state that they are interested in ensuring their pleasant stay in the hospital, 78 patients express that they try to offer them privacy and/or modesty, 75 of them claim to feel safe with the care provided, 79 confirm that they are treated with respect, 71 claim to have received instruction on the care they should provide, 74 report that there is 24-hour continuity in care and finally 76 are satisfied with the treatment they receive. **Conclusion:** 95% of patients indicated satisfaction with the treatment provided by nursing students, indicating a high level of compliance with the dignified treatment indicator.

Keywords: Indicator, Nursing students, Patient

¹Universidad Autónoma de Querétaro. Facultad de Enfermería. Querétaro, México.

Recibido: 02 de agosto de 2024

Aceptado: 01 de abril de 2025

Publicado: 15 de julio de 2025

Correspondencia para la autora: Marisol Jiménez Salinas. Cerro el nabo 313 privada Juriquilla, Querétaro, México.

soj7613@gmail.com

INTRODUCCIÓN

Según Hernández (1), a nivel mundial, la atención a la salud se considera como uno de los servicios con mayor demanda, el personal de enfermería tiene gran implicación en las instituciones ya que los servicios que ofrece tienen mayor cobertura en todos los niveles de atención, colocándolos como uno de los pilares de los recursos humanos que proporcionan sus servicios a toda la población.

Como dice Nava et al. (2) al evaluar la calidad de los servicios de salud, la satisfacción del usuario es un aspecto prominente para considerar, como parte sustantiva de la atención, además de ser una estrategia para valorar el resultado final del servicio de salud. Por ello, se puede decir que, aun siendo indicador de calidad, el trato digno, muestra el componente que humaniza la prestación del cuidado de enfermería, partiendo de considerar a enfermería como ciencia humana y arte que estudia el proceso salud-enfermedad a través de la íntima relación profesional, personal, científica, estética y ética.

El indicador “trato digno por enfermería” fue creado en el marco de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud, esta cruzada surgió como respuesta a la problemática puesta de manifiesto en la “Encuesta Nacional de Satisfacción con los Servicios de Salud 2000” en donde la población señaló que el nivel de calidad de los servicios de salud había empeorado con relación a los datos que se tenían en 1994, en los que se mencionaba que cuatro de cada

diez mexicanos se quejaron de la falta de amabilidad del personal médico y calificaron el nivel de calidad de los servicios de salud por abajo de los servicios de: agua y drenaje, teléfonos y transporte público (3) .

El Programa de Acción de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud concebía la calidad de los servicios de salud desde dos perspectivas: Servicios médicos efectivos y trato digno; cuyas características eran: Respeto a los derechos y características individuales de los usuarios, a partir de la identificación y evaluación periódica de sus necesidades y expectativas, sobre el servicio de salud que reciben, información completa, veraz, oportuna y entendida por el paciente o por quien es responsable de él o de ella, interés manifiesto en la persona y amabilidad, así mismo una atención médica efectiva. Como parte importante de esta Cruzada surge el “Programa de Evaluación de la Calidad de los Servicios de Enfermería” y establece la incorporación de una serie de indicadores, que permitieran identificar el grado de cumplimiento de los estándares de calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería, dentro de los cuales se incluía el indicador “Trato digno por enfermería” (3). Los sustentos para la implementación del indicador fueron el contenido del Código de Ética para los Enfermeros en México, publicado por la entonces Comisión Interinstitucional de Enfermería, hoy Comisión Permanente de Enfermería, en el que se incluyen los deberes de los

enfermeros en México, entre los que ocupa un lugar preponderante el capítulo de los deberes para la "persona" (3).

Como afirma López (4) de acuerdo con un estudio descriptivo realizado en un hospital de tercer nivel de atención en Nicaragua determinó la percepción de los pacientes en relación con el trato digno en la atención de enfermería con una muestra de 120 pacientes, la recopilación de la información fue a través de un instrumento internacional utilizado en México. El 85% conoce el significado de trato digno, al igual que los deberes y derechos de pacientes; el 36% percibió el trato digno por enfermería como "Muy Bueno", de los criterios evaluados el de mayor percepción fue de 99% "la enfermera le explica sobre los cuidados o actividades que le va a realizar y en 98% "la enfermera lo saluda en forma amable".

Por otro lado, en el trabajo realizado en la ciudad de México por Martínez, et al. (5), se evaluó la percepción de trato digno como indicador de calidad en el área de hospitalización en una institución de salud y se obtuvo que el 53% son féminas con una media de edad de 56 años; el 27% tienen el nivel académico de licenciatura y el 59% son casados (as). El trato digno percibido es muy bueno. El indicador del trato digno mayor percibido es cuando el personal de enfermería trata con respeto al paciente en el 86% de los casos, y en el que se presenta con éste en un 82%. Los indicadores con menos percepción son el uso adecuado del lenguaje con un 50% y el proporcionar una estancia agradable en un 47%.

En los estudios anteriores se observan resultados diferentes, aunque la disparidad puede deberse a una variación en el nivel de conocimiento del trato digno, la divergencia en los resultados también puede deberse a que los medios utilizados para realizar la medición del trato digno y los parámetros asignados para determinar un trato digno "adecuado" son distintos. Lo anterior plantea la necesidad de realizar más investigaciones sobre el tema de forma regional, para medir el nivel de cumplimiento del indicador trato digno en la atención de pacientes por estudiantes de enfermería, debido a que otro punto importante es que se encontraron muy pocos estudios que hablaran específicamente del trato digno de los estudiantes, así mismo establecer una medición estandarizada y para el desarrollo de estrategias que busquen fomentar el trato digno en la atención, teniendo como finalidad primordial el bienestar del paciente.

La formación de recursos humanos en México, específicamente para Enfermería en el nivel superior, requiere la realización de estudios durante un periodo aproximado de tres a cuatro años más el año de la prestación del Servicio Social y a lo largo de este periodo el estudiantado realiza prácticas en ámbitos hospitalarios y comunitarios. Un estudiante de enfermería de la Universidad Autónoma de Querétaro durante sus prácticas hospitalarias, que se llevan a cabo en hospitales de segundo y tercer nivel de atención, se basa en el conocimiento de la persona desde una perspectiva integral que

la interrelaciona con su entorno sociocultural y ambiental (estructura del cuerpo humano, desarrollo psicológico, sociedad y apoyo social), es por esto que es necesario comprender la necesidad de involucrar a los estudiantes de enfermería en el logro de competencias para brindar un cuidado humanizado soportado por sólidos conocimientos teóricos que se incorporen con habilidad, empatía, vocación, paciencia y respeto por la dignidad de la persona.

A partir de la información presentada anteriormente, se establece el propósito de

evaluar el nivel de cumplimiento del indicador trato digno por parte de los estudiantes de Enfermería a los pacientes en un hospital de segundo nivel de atención en el estado de Querétaro, con el planteamiento de la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel de cumplimiento del indicador trato digno en la atención de pacientes por estudiantes de enfermería?

MATERIALES Y MÉTODO

Se eligió un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y la recolección de datos se realizó en un solo momento. En cuanto al universo de trabajo, este fue constituido por los pacientes del Hospital General Regional #2 y la población seleccionada la conformaron los pacientes atendidos por estudiantes de enfermería. El muestreo empleado fue el no probabilístico por conveniencia se seleccionó a 80 pacientes: mayores de 18 años que estuvieran hospitalizados en los servicios de urgencias, medicina interna, ginecología y cirugía general que tuvieran mínimo 24h de estancia hospitalaria, y que fueran atendidos por estudiantes de la Licenciatura de Enfermería de la Universidad Autónoma de Querétaro.

La información fue recolectada por medio del “Formato de concentración F2-TDE/02, trato digno por enfermería” el cual de acuerdo al manual de evaluación de la

calidad de los servicios de Enfermería se requiere una calificación mínima de 95% para asegurar un alto nivel de percepción de trato digno.

El instrumento fue aplicado por las investigadoras en el turno matutino, los pacientes excluidos fueron los que tenían menos de 24 h de estancia hospitalaria, se atendieron los aspectos bioéticos determinados de forma nacional e internacional para la investigación. Este estudio fue evaluado y autorizado por el Subcomité de Investigación y el Comité de Bioética de la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Querétaro con número de registro 566/FE-SI-28-09-23(LE) y en cumplimiento de las normas establecidas por la Ley General de Salud, los principios de la Declaración de Helsinki y el Código de Nuremberg.

El instrumento que recabó la información fue propuesto por la Subsecretaría de innovación y calidad, a través de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, y de la Comisión Interinstitucional de Enfermería en el año 2002, durante el desarrollo del proyecto Evaluación de la calidad de los servicios de enfermería, dicho instrumento fue elaborado por equipo de trabajo con representantes de enfermería de diferentes instituciones tanto públicas como privadas y está integrado por 11 preguntas dicotómicas de respuesta afirmativa o negativa que evalúan la percepción que tiene el paciente o familiar del trato y la atención proporcionada por el personal de enfermería durante su internamiento.

Previamente se informó a los pacientes el objetivo de la investigación, en que consiste su participación y la importancia de esta, posterior a su autorización se les pidió que firmaran el consentimiento informado para resguardar su confidencialidad y protección.

El protocolo fue sometido a las instancias correspondientes para su evaluación y aprobación, consecutivamente se procedió a realizar la solicitud para la realización de la prueba piloto de la recolección definitiva de los datos en la institución correspondiente. El instrumento utilizado cuenta con un coeficiente de Kuder-Richardson de 0.80 y se justifica con dicho coeficiente por ser el más adecuado al formato dicotómico de las respuestas del cuestionario (Brito-Ortiz et al., 2019). En relación del cuestionario del indicador trato digno en la presente prueba piloto se presentó un alfa de Cronbach de .94, presentando un alto nivel de cumplimiento de los criterios.

Con la información recolectada se construyó una base de datos y para el análisis de estos se empleó la estadística descriptiva por medio del programa IBM SPSS versión 26 con licencia para la misma universidad. El estudio consideró los aspectos éticos para la investigación establecidos en la ley nacional e internacional para investigación.

RESULTADOS

Se analizaron los datos de 80 pacientes atendidos por estudiantes de Enfermería en un hospital de segundo nivel de atención de enero a febrero del 2024. La edad media de los participantes es de 20 años $\pm$ con un rango de 18 a 25 años y la caracterización de la población en estudio se resume en la tabla 1: el sexo predominante fue el de mujeres con un porcentaje de 65%,

aproximadamente la mitad se encuentra casado (a), por otro lado 33 pacientes son empleados y 32 se dedican al hogar y sólo el 62.5% son originarios del estado de Querétaro, por último, la mayoría de la recolección de datos siendo un 32.5% se llevó a cabo en Cirugía General debido al alta de demanda de pacientes (ver tabla 1).

Tabla 1

Relación de variables sociodemográficas

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	18-25	22	27.5
	26-35	18	22.5
	36-49	17	21.3
	>50	23	26.7
Sexo	Mujer	52	65
	Hombre	28	35
Estado civil	Soltero (a)	21	26.3
	Casado (a)	44	55
	Viudo (a)	6	7.5
	Unión libre	9	11.3
Ocupación	Empleado	33	41.3
	Desempleado	1	1.3
	Hogar	32	40
	Estudiante	7	8.8
	Jubilado	7	8.8
Entidad federativa de nacimiento	Querétaro	50	62.5
	Otro	30	37.5
Servicio	Urgencias	10	12.5
	Medicina Interna	24	30
	Ginecología	20	25
	Cirugía General	26	32.5

Fuente: Elaboración propia

Nota: Información recabada de los participantes. Relación de variables sociodemográficas (Castrejón, Flores, Jiménez, 2024).

Respecto al “Formato de concentración F2-TDE/02, trato digno por enfermería” de la Secretaría de Salud se realizó una base de datos de acuerdo con las 11 preguntas dicotómicas que conforman dicho instrumento.

El 92.5% de los pacientes afirman haber obtenido una explicación sobre los cuidados que recibían, el 96.3% afirma ser saludado de forma amable, el 90% afirma que se dirigen a él por su nombre, el 95% de los usuarios manifiesta que se interesan en asegurarles una estancia agradable en el

hospital, el 97.5% expresa que procuran ofrecerles intimidad y/o pudor, el 96.3% de los usuarios refiere que el personal de enfermería se presenta, el 93.8% asegura sentirse seguro con la atención brindada, el 98.8% expresa ser tratado con respeto, el 88.8% afirma haber obtenido enseñanza sobre los cuidados que debe realizar respecto a su padecimiento, el 92.5% refiere que hay continuidad las 24 horas del día en los cuidados y finalmente el 95% está satisfecho con el trato que se le brinda.

DISCUSIÓN

De acuerdo con Enríquez et. al., (6) el trato digno se refiere a la percepción que tiene el paciente o su familiar sobre cómo fueron tratados en la atención brindada y también se considera un derecho del paciente al recibir atención médica.

Según Corral et al., (7) los profesionales de enfermería establecen interacciones con los familiares y se consideran esenciales la comunicación, el contacto, la proximidad, la expresión emocional y el apoyo. Bajo la premisa anterior, Melita-Rodríguez (8) mencionó que el cuidado humanista es crucial en Enfermería, centrándose en actitudes y comportamientos como respeto, amabilidad, consideración, preocupación, seguridad, confianza y solidaridad.

Algunos de los aspectos más valorados por el paciente y los familiares del cuidado son la intimidad y privacidad de estos, puesto que es una cualidad única para cada persona,

tiene un carácter subjetivo y se encuentra influenciada por múltiples aspectos. Fernández y Ortega (9) menciona que cuando se trata de la profesión de Enfermería, al igual que otras profesiones de la salud, existe un respeto inherente por la privacidad de las personas, e incluso existe un juramento de Florence Nightingale que el personal de Enfermería realiza para defender el derecho a la privacidad.

En lo que respecta a este estudio realizado, se puede decir que el nivel de cumplimiento de los estudiantes de Enfermería con el indicador de trato digno en la atención al paciente es alto ya que el 95% manifestó estar satisfecho con el trato brindado por los estudiantes, puesto que desde su ingreso se presentan con ellos y los llaman por su nombre, les explican los cuidados que van a realizar, procuran que su estancia sea agradable, los tratan con respeto, brindan una continuidad en los cuidados y por ultimo los hacen sentirse seguros a la hora de

atenderlos; esto se relaciona con el estudio que se realizó en un hospital de tercer nivel de atención en Nicaragua donde se recopiló información mediante un instrumento internacional utilizado en México, donde el índice de percepción más alto fue del 99% “la enfermera le explica las actividades que va a realizar” y explicó que el 98% de las personas de enfermería “lo saludó amablemente”, cercanos al promedio con 97% “lo respetaron y le brindaron las condiciones necesarias para proteger su privacidad y/o pudor”. El 95% de los enfermeros se dirigían a los pacientes por su nombre, el criterio menos notorio con un 86% “Se presenta con usted” y un 78% manifestó que le enseña a él y a sus familiares cómo cuidarse respecto a su enfermedad, concluyendo que la percepción del paciente está directamente relacionada con el trato digno que recibe, es decir, siempre que el personal brinde una atención de alta calidad, que respete la

dignidad y los derechos de los pacientes, estarán satisfechos con el servicio (10).

De manera similar, un estudio de 2018 de pacientes internados en los Servicios Médicos para Adultos de un hospital de alta complejidad encontró que el 86% de los usuarios sentían que siempre recibían atención humanizada, y la calidad de la atención brindada por los profesionales de Enfermería que los pacientes enfatizaban era consistente con la calidad de la categoría “cualidades del hacer”, es decir, el profesional de enfermería es capaz de identificar sus necesidades, estar disponible para ayudar cuando sea necesario y educarlos (11).

A diferencia, un estudio realizado en pacientes de un Hospital de la Región del Cusco mostró que el 43.8% de los pacientes sintieron que recibieron un nivel moderado de trato digno, el 26% un nivel alto y el 30.2% un nivel bajo, considerando que el nivel bajo y moderado son dominantes (12).

CONCLUSIONES

Los hallazgos científicos obtenidos permitirán a las instituciones de salud y educativas a generar estrategias que mejoren la prestación del cuidado otorgado por estudiantes y, en consecuencia, mejorar la práctica profesional de la Enfermería. Es indispensable escuchar y atender la voz de los pacientes para favorecer la recuperación y la pronta incorporación de estos a su vida cotidiana, las acciones del estudiantado de Enfermería influyen de forma considerable

en el trabajo multidisciplinario que se efectúa durante su hospitalización y este tipo de estudios permite obtener evidencia actualizada y de primera mano.

En general, la satisfacción del paciente fue alta, lo que sugiere la importancia para las instituciones formadoras de recursos humanos en salud, de realizar un análisis específico de la percepción sobre el actuar del estudiantado en la práctica de formación, donde hacen realidad de manera

efectiva sus experiencias de atención con el paciente, utilizando conocimientos teóricos estratégicos y las habilidades que se consideran adquiridas; es así, como es posible comprender los aspectos más profundos Y a partir de los resultados reales, proponer estrategias para mejorar y monitorear el proceso de formación profesional.

Financiamiento

Los investigadores no recibieron financiamiento mientras realizaban este estudio.

Conflictos de interés

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Disponibilidad de datos

Todos los datos están incluidos en el contenido del artículo

REFERENCIAS

- Hernández, T. L. E., Díaz, O. A., Martínez, L. J. F., & Gaytán, H. D. Educación de Enfermería en el Cuidado Humanizado. Escola Anna Ney. 2018; 22 (1). Disponible en: <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2017-0275>
- Nava, L A., Salgado, C. M. A., y Torres, B. T. J. Nivel de satisfacción de trato digno que ofrecen las enfermeras a pacientes en hemodiálisis del Hospital Regional Vicente Guerrero [Tesis de especialidad, Universidad Autónoma de Guerrero]. 2019. Repositorio Institucional de Ciencia Abierta. Disponible en: <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/2444>
- Negrete-Arredondo, M. Trato digno: Reto cotidiano, Revista CONAMED. 2009; 33-36. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2009/cons091g.pdf>
- López, M. Percepción que poseen los usuarios hospitalizados en relación al trato digno en la atención de enfermería del servicio semi privado Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. 2017. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1007712>
- Martínez, S., Gómez, F., Lara, M. Percepción y cumplimiento del trato digno como indicador de calidad en la atención de enfermería en derechohabientes de una institución de salud. Horizonte sanitario. 2015; 14 (3). Disponible en: <https://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/810/926#:~:text=Trato%20digno%20de%20enfermer%C3%ADa%20son,%20su%20estado%20de%20salud>
- Enríquez-Sánchez, L. B., Gallegos. L. G., Reza. C. N., Villa. A. M. Trato digno hospitalario. Análisis de la situación actual en un hospital de segundo nivel. 2020. Disponible en: <https://salud.qroo.gob.mx/revista/index.php/component/content/article?id=131#:~:text=El%20trato%20digno%20se%20refiere,pacientes%20al%20recibir%20atenci%C3%B3n%20m%C3%A9dica>
- Corral, Flores, A., Palacios, Leyva, F., Herrera, Flores, D., & Ochoa, Estrada, M. A. Profesional de enfermería y comunicación efectiva con el paciente: reflexión. Revista Sanitaria de Investigación. 2022. Disponible en: https://revistasanitariadeinvestigacion.com/profesional-de-enfermeria-y-comunicacion-efectiva-con-el-paciente-reflexion/#google_vignette
- Melita-Rodríguez, A. B., Jara-Concha, P., & Valencia-Contreras, M. A. Indicadores de cuidado humanizado de enfermería en atención intrahospitalaria. Índex de Enfermería. 2022; 31(4), 294-298. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.58807/indexenferm20225167>
- Fernández, Martín, G., Ortega, López, A. Bicentenario de una enfermera pionera: Florence Nightingale. Enfermería Docente.

- 2020; (112), 2-3. Disponible en: <http://ciberindex.com/c/ed/11202ed>
10. López, M. Percepción que poseen los usuarios hospitalizados en relación al trato digno en la atención de enfermería del servicio semi privado Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. 2017. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1007712>
11. Monje V., P., Miranda C., P., Oyarzún G., J., Seguel P., F., & Flores G., E. Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados, Ciencia y Enfermería. 2018; 24(5), 1-10. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532018000100205>
12. Chávez, W., Aleyda, D. Calidad de atención en enfermería y trato digno a los pacientes de un Hospital de la Región del Cusco, (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo. Repositorio digital institucional de la Universidad César Vallejo. 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97460>