

# ¿COMO PERCIBEN EL TRATO DE LAS ENFERMERAS LOS PACIENTES EN LA EMERGENCIA DEL HOSPITAL?

Rodríguez -Camacho, Katherine <sup>(1)</sup>  
Giménez-Alvarado, Migdali <sup>(2)</sup>

(1) Licenciada en Enfermería Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.

(2) Licenciada en Enfermería. Magister en Salud Pública Materno Infantil. Doctora Ciencias Gerencial. Docente del Programa de Enfermería Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado

## CONTACTO

[gimenezm@ucla.edu.ve](mailto:gimenezm@ucla.edu.ve)  
[escape\\_1.6.0.7@hotmail.com](mailto:escape_1.6.0.7@hotmail.com)

Enviado: 30/11/2018  
 Aprobado: 15/04/2019



<https://revistas.uclave.org/index.php/sac>

## RESUMEN

**Objetivo:** Analizar el trato que recibe el paciente por parte del personal de enfermería en la unidad de emergencia del Hospital Central Universitario Dr. Antonio María Pineda. **Metodología:** Este estudio se ubica en un método cuantitativo, no experimental, apoyado con diseño descriptivo de campo transversal. La población estuvo conformada por 112 pacientes, todos mayores de 18 años de ambos sexos, que reunieron las condiciones respectivas, con funcionamiento mental y cognitivo saludable, que ingresaron a la unidad de emergencia durante tres días de la semana en el turno de la mañana por aproximadamente dos semana. Como técnica se utilizó la entrevista y se empleó un instrumento tipo encuesta estructurado por 5 dimensiones el cual corresponden a datos sociodemográficos, recepción al paciente, condición fisiopatológica del paciente, factores influyentes y estrategias, para dar respuesta a 30 ítems el cual tiene que ver a una escala tipo Likert. **Conclusión:** la mayoría de los pacientes demostró estar de acuerdo en cuanto al trato que reciben por parte del personal de enfermería, resaltando que la mayoría mostro estar en desacuerdo con que el personal de enfermería saluda a cada paciente de forma amable, además la mayoría manifestó que el personal de enfermería no toma en cuenta la gravedad del paciente para ser atendidos. Sin embargo, la mayoría de los pacientes encuestados se mantuvieron totalmente de acuerdo en que el exceso de pacientes afecta el quehacer de enfermería.

**Palabras clave:** trato, pacientes, enfermería, emergencia.

## HOW DO THE PATIENTS PERCEIVE THE TREATMENT OF NURSES IN THE HOSPITAL EMERGENCY?

### ABSTRACT

**Objective:** To analyze the treatment received by the patient by the nursing staff in the emergency unit of the Central University Hospital Dr. Antonio Maria Pineda. **Methodology:** This study is based on a quantitative, non-experimental method, supported by a descriptive cross-field design. The population consisted of 112 patients, all older than 18 years of both sexes, who met the respective conditions, with healthy mental and cognitive functioning, who entered the emergency unit for three days a week in the morning shift for about two weeks. As a technique, the interview was used and a survey-type instrument structured by 5 dimensions was used, which correspond to sociodemographic data, patient reception, and pathophysiological condition of the patient, influencing factors and strategies, to respond to 30 items which has to do with a Likert-type scale. **Conclusion:** the majority of the patients demonstrated agreement regarding the treatment they receive from the nursing staff, highlighting that the majority disagreed with the fact that the nursing staff greets each patient in a friendly manner, and the majority stated that the nursing staff does not take into account the severity of the patient to be cared for. However, most of the surveyed patients fully agreed that the excess of patients affects nursing work.

**Keywords:** treatment, patients, nursing, emergency.



## INTRODUCCIÓN

En un centro de salud, el paciente también forma parte importa del mismo ya que sin él no se podría llevar a cabo ninguna función, la opinión del paciente juega un papel esencial en la valoración del servicio prestado, si los pacientes están insatisfechos, la atención que reciben está lejos de ser de calidad. Es de suma importancia, que el personal de enfermería esté al tanto sobre lo que esperan de ellos los pacientes en cuanto a la atención clínica y al trato brindado, para así poder lograr una satisfacción completa y alcanzar una atención de calidad.

La ciencia de la enfermería, es brindar cuidados integrales de salud con calidad y eficacia al individuo, familia y comunidad, ya sea en condición de sano o enfermo, sin importar su estatus social, raza o creencias, basada a su vez en proporcionar cuidados para satisfacer cada una de las necesidades presentes en la población. Dentro del cumplimiento de estos cuidados, la enfermería presenta un gran reto ya que debe establecer una relación persona-persona en donde está comprometida a llevar a cabo un trato respetuoso y cortés, que va más allá de un simple saludo, al mismo tiempo son acciones que aseguran calidad de atención profesional.

Es así como, el trato resulta ser un aspecto importante y se refiere de forma inmediata a la acción de alguna persona que va dirigida a otra persona y la palabra "digno" indica el cómo debe ser la acción o trato. (1). Por otro lado, la dignidad ontológica se refiere al ser, por lo que la persona es merecedora de un respeto y una consideración. (2) Destacando que la dignidad del ser humano es la característica más importante que lo identifica. Además, los códigos de ética de enfermería son la afirmación de la dignidad personal del paciente es fundamental y ello implica una praxis donde el respeto a su intimidad, la atención a su vulnerabilidad y la protección de su libertad es básica. (2)

Por lo tanto, se puede considerar que enfermería en su actuar no solo debe estar fundamentada en conocimientos y habilidades técnicas, sino que debe estar guiada por los principios derivados de la ética, como una ayuda importante para ejercer la hospitalidad, pues orienta en la tarea de humanizar la asistencia a los usuarios en sus problemas de salud.

En este orden de ideas, el trato digno es considerado como la percepción que tiene el paciente o familiar del trato y la atención proporcionada por el personal de enfermería durante su estancia hospitalaria. (3) Por ello, hay que resaltar que el trato digno es el derecho de los usuarios a ser tratados como personas más que como pacientes debido a la relación asimétrica que la enfermedad o incapacidad puede establecer e involucra el derecho a la privacidad e intimidad y derecho de ser tratado cordialmente por el personal y áreas afines del sistema de salud.

Mientras tanto, en el ámbito nacional son muchas las estrategias que se han elaborado y puesto en práctica con la finalidad de mejorar la calidad de atención al usuario en lo que respecta al trato digno proporcionado por el personal de enfermería, esto continuamente sigue siendo un reto para todos los que han elaborado las políticas sanitarias en el país, por lo que aún existen brechas que interfieren en la mayoría de las instituciones públicas en cuanto a la calidad de atención, notablemente en algunos servicios más que en otros. En la actualidad, la atención de los servicios de emergencia preocupa a muchos pacientes, ya que se evidencia que la calidad de atención es más baja que en otros servicios, existe mal trato verbal por parte del personal y no se cumple con los derechos de los usuarios.

Afirmando que, los servicios de emergencias juegan un papel importante en el sistema de salud, al proveer atención a pacientes con enfermedades agudas y/o algún problema imprevisto o inesperado. Por consiguiente la atención de enfermería en estos servicios se hace indispensable para el buen funcionamiento, teniendo en cuenta el gran volumen de usuarios que puede tener, salen a flote las fortalezas y debilidades del personal de enfermería para poder cubrir las necesidades de los pacientes que exigen atención donde el personal suele ser insuficiente en número para satisfacer todas las necesidades de los usuarios.

Señalando que, en la actualidad Venezuela presenta las salas de emergencia de los hospitales públicos convertidos progresivamente en sitios congestionados, debido a la demanda y al mayor acceso a este servicio, que tiene la población en general. En la unidad de emergencia, el personal de enfermería juega un papel sumamente importante ya que es el que mantiene el primer contacto con el paciente y la relación que se

establece con el mismo puede ser decisiva para la satisfacción del usuario en cuanto a la atención que recibe.

Acotando que, el profesional de enfermería está capacitado para proporcionar el cuidado al paciente desde su ingreso hasta su egreso generando atención de calidad al servicio brindado, respetando la dimensión de los principios bioéticos como es el trato digno. Sin embargo existen factores que predisponen al personal de enfermería en cuanto a su cumplimiento, como es el exceso de procesos burocráticos, carga de trabajo y la tendencia a la desprofesionalización.

El Hospital Central Universitario Dr. Antonio María Pineda, ubicado en la ciudad de Barquisimeto del Estado Lara, el cual presta servicios de salud pública a toda la comunidad y sus adyacentes, cuenta con una sala de emergencia donde se brinda atención a toda la población del estado Lara y sus adyacencias. Al realizar las prácticas profesionales enmarcadas en el pensum de estudio de la carrera de enfermería en diferentes áreas de este centro de salud, se observa la inconformidad de los pacientes y sus familiares por la atención recibida de parte del equipo de salud en el área de emergencia, manifestando el mal trato verbal, la falta de respeto, la poca tolerancia, resaltando la falta de valores en lo ético y profesional del personal.

## METODOLOGIA

La presente investigación, utiliza el método científico para lograr el alcance de los objetivos, por lo que se encuentra inmersa dentro del paradigma positivista, el enfoque corresponde en primer plano al método cuantitativo debido a que se analizaran datos medibles y cuantificables, de tipo Descriptivo, de Campo Transversal, descriptiva ya que fue tomada justo en un área determinada, como es la emergencia del Hospital Central Universitario Dr. Antonio María Pineda, de campo ya que es aplicada en un área específica, en una realidad, donde existe un fenómeno previamente detectado y transversal ya que se aplicó justo en un tiempo determinado de abril a septiembre del 2019.

La población estuvo conformada por 112 pacientes, todos mayores de 18 años de ambos sexos, que reunieron las condiciones respectivas como leer y escribir, ubicados en persona, tiempo y espacio, con funcionamiento mental y cognitivo saludable, que ingresaron a la unidad de

emergencia durante tres días de la semana en el turno de la mañana por dos semanas.

Para la selección de la muestra en esta investigación, se utilizó el método de muestreo no probabilístico accidental. En este estudio se aplicó la técnica de la entrevista, guiada paso a paso por parte de la investigadora, aclarando dudas y brindando la información pertinente sobre el trato digno al usuario, utilizando un instrumento tipo encuesta estructurado por 5 dimensiones el cual corresponden a datos sociodemográficos, recepción al paciente, condición fisiopatológica del paciente, factores influyentes y estrategias, para dar respuesta a 30 ítems el cual tiene que ver a una escala tipo Likert, que se ubica en totalmente de acuerdo (TA), de acuerdo (DA), ni de acuerdo/ ni en desacuerdo (NA/ND), en desacuerdo (ED) y totalmente en desacuerdo (TD), el cual se empleó a los pacientes que asistieron a la unidad de emergencia.

En cuanto, a la verificación de la validez del instrumento se empleó el juicio de expertos, constituidos por investigadores familiarizados con las variables, que fueron seleccionados del área de metodología e investigación de enfermería del Decanato de Ciencias de la Salud de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado", a fin de juzgar la relevancia, la congruencia y la pertinencia de los ítems con el contenido de los mismo, la calidad de redacción y la tendenciosidad o sesgo en la información.

Al obtener la información pertinente, esta se utilizó para el análisis de los datos, lo cual se trabajó con frecuencia absoluta de respuestas y la frecuencia relativa, además se utilizó la estadística descriptiva y el análisis porcentual, la cual se efectuó sobre los datos obtenidos mediante la aplicación del instrumento, para luego ser agrupados e interpretados sobre la base de cada una de las dimensiones de la variable del estudio, y así presentar los resultados en cuadros y gráficos.

## RESULTADOS

En la investigación encontraremos 12 ítems que pertenecen a la dimensión: Recepción al paciente, resaltando alta prevalencia en el Ítems 1 del indicador: Saludo amable, el 64,2% mostró estar en desacuerdo con que el personal de enfermería saluda a cada paciente de forma amable antes de iniciar los cuidados, mientras que el 15.2% está totalmente de acuerdo, otro 15.2% manifestó estar de acuerdo y un 5.4% estuvo en desacuerdo en que el personal de enfermería saluda de forma amable.

En lo que respecta al indicador: Presentación por parte de la enfermera, el 74.1% de los pacientes están totalmente en desacuerdo en cuanto a que el personal de enfermería se identifica con su nombre y apellido antes de iniciar su atención, mientras que el 9.7% manifestó estar en desacuerdo, el 5.4% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro 5.4% de los pacientes estuvo de acuerdo e igualmente un 5.4% estuvo totalmente de acuerdo con la identificación de nombre y apellido por parte del personal de enfermería.

Por otro lado, dentro del indicador: Información veraz y oportuna, en el ítem 10 el 49.1% de los pacientes manifestaron estar totalmente en desacuerdo en lo que respecta a que el personal de enfermería le explica al paciente sobre los cuidados o actividades que le va a realizar, el 25.0% de los pacientes afirmó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 20.5% está en desacuerdo y el 5.4% dirigió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

### **DISCUSIÓN**

La recepción que tenemos con los pacientes es el primer paso que damos para proporcionar una atención de calidad. Por ello, aunque la unidad de emergencia se trate de un área altamente congestionada y con gran demanda de pacientes, es necesario llevar a cabo un saludo amable, ofrecer información veraz y oportuna por medio de una comunicación asertiva con respeto, no hay que olvidar que estas deben ser realizadas para ampliar la comodidad del paciente. En este caso hay relevancias en lo expuesto por los pacientes encuestados, ya que existe un elevado porcentaje en total desacuerdo de que se les saluda de forma amable, sin embargo, un porcentaje alto expreso que cuando el personal de enfermería se dirige a ellos lo hace por su nombre.

### **CONCLUSIONES**

Los resultados del estudio permitieron diagnosticar la recepción del trato digno que brinda el personal de enfermería al paciente en la unidad de emergencia del Hospital Central Universitario Dr. Antonio María Pineda, en dicha unidad se comprobó que existen factores que juegan un papel muy importante y que muchas veces se pasan por alto al considerar que no tienen gran relevancia en lo que respecta a una recepción adecuada para lograr el trato digno que el paciente merece, como lo es un saludo de forma amable, que el personal se identifique con su nombre y

apellido, se dirija al paciente por su nombre, utilice un tono de voz adecuado al comunicarse y que lleve a cabo una comunicación asertiva en donde ofrezca información veraz y oportuna.

Por cuanto lo nombrado se evidenció que la población de estudio logró describir características que generan en el paciente inconformidad en cuanto al trato que recibe, si bien los pacientes buscan beneficios racionales en el cumplimiento de sus derechos, los relatos de los usuarios transversalmente revelan palabras que evocan imágenes, símbolos y gestos cuando se conectan con el constructo "trato digno" en la atención de salud y revelan presentar insatisfacción a la atención del cuidado que reciben, se obtuvo un déficit en cuanto al trato digno que proporciona el personal de enfermería al paciente.

### **RECOMENDACIONES**

A la institución de salud, que garantice el ingreso de personal de enfermería calificado y preparado para trabajar en lo que su labor respecta que es el cuidado humano al paciente a través de un método científico, facilitar al personal de enfermería talleres de actualización sobre comunicación para mejorar la misma, talleres para afianzar los valores y actividades recreativas y de relajación para disminuir el estrés laboral, inclusive invertir en sesiones de coaching para el equipo de salud, promover la formación constante de los profesionales a través de congresos, jornadas científicas, diplomados e incluso postgrados que permitan el fortalecimiento de las capacidades cognitivas de su personal, permitirle al equipo de salud conocer los resultados de la investigación realizada y poder utilizarlos en una mejora hacia la calidad de atención a los usuarios. Por último, permitir la realización de siguientes investigaciones, ya que este estudio abre un espacio a líneas de investigación particularmente con aplicación de técnicas cuantitativas con el propósito de formular propuestas de índice de trato digno u otro indicador que permita medir el cumplimiento de este ámbito.

A los profesionales de Enfermería, primero que nada tomar conciencia, reflexionar sobre sus actos como profesionales de la salud, auto evaluarse porque se está tratando con personas, personas que tienen un problema de salud que las hace más vulnerables, brindar cuidado humano que nos salga de corazón. Somos nosotros el primer contacto con el paciente en un servicio de emergencia y esto nos da la responsabilidad de que exista una interrelación con el paciente, de

igual forma, recalcar la importancia de la realización de estudios, preparación, talleres o capacitarse en cuanto a lo que enfermería se trata, en todo su campo científico y practico.

9. Hernández, S. Fernández, C. Baptista, P. Capítulo III Marco Metodológico. México, DF . 2006. Disponible: <http://docplayer.es/21769756-Capitulo-iii-marco-metodologico-toda-investigacion-se-fundamenta-en-un-marco-metodologico->
10. Parra, I. Validez y confiabilidad de las escalas de comunicación y coordinación para medir rol interdependiente en enfermería. 2010. Disponible:[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid)

## REFERENCIAS

1. Negrete, M. Trato digno: Reto cotidiano. Revista CONAMED, (14) Supl. (1). 2010.34-36. Disponible: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3633423.pdf>
2. Torrealba, F. Antropología del Cuidar. [Libro en línea]. Limusa Editores. 5ta edición. España: Fundación Mapfre Medicina; 1998. 99-106pp. Disponible: <https://www.iberlibro.com/antropologia-cuidar-torralba-rosell6-francesc/22840436756/bd>
3. Nava, M. Trato digno otorgado por enfermeras en centros de salud en Morelos, México. Rev. Enf IMSS. 2011; 19 (2): 2002. 91-98 [Revista en línea]. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/1270/127044052007.pdf>
4. Código Deontológico del CIE para la Profesión de Enfermería. (2005). Ginebra, Suiza. 2005. Disponible: <http://www.ee.lafe.san.gva.es/pdfs/icncodesp.pdf>
5. Alférez, A. La comunicación en relación de ayuda al paciente en enfermería. Dialnet. 2012 ;(3); 147-157 Disponible:<http://www.Users/electronica/Downloads/Dialnet>
6. Fernández, L. El Paradigma Cuantitativo en la Investigación Socio-Educativa. AECEI. Costa Rica. 2007. Disponible: <https://web.ua.es/es/ice/documentos/recursos/materiales/el-paradigma-cualitativo-en-la-investigacion-socio-educativa.pdf>
7. Ibarra, C. Protocolo de trato digno por enfermería. Protocolo. Oaxaca, México. Hospital Regional de Alta especialidad de Oaxaca, Sub dirección de Enfermería. 2012. Disponible: <https://es.scribd.com/document/248823598/Protocolo-de-Trato-Digno-Por-Enfermeria>
8. Nava, M. Trato digno otorgado por enfermeras en centros de salud en Morelos, México. Rev. Enf IMSS. ; 19 (2):2002. 91-98. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/1270/127044052007.pdf>

**Tabla 2.****Dimensión:** Recepción al Paciente**Indicadores:** Saludo amable. Presentación por parte de la enfermera. Sentimientos de respeto y entusiasmo. Comunicación asertiva. Información veraz y oportuna.

Ítems	Alternativas de Respuestas										
	TA		DA		NA/ND		ED		TD		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
El Personal de Enfermería:											
1. Saluda a cada paciente de forma amable antes de iniciar los cuidados.	17	15.2	17	15.2	0	0,0	6	5.4	72	64.2	
2. Se identifica con su nombre y apellido ante cada paciente antes de iniciar su atención.	06	5.4	06	5.4	06	5.4	11	9.7	83	74.1	
3. Se dirige a usted lo hace por su nombre.	50	44.6	06	5.4	23	20.5	0	0,0	33	29.5	
4. Utiliza las normas de cortesía con cada paciente.	17	15.2	34	30.6	33	29.5	0	0,0	28	25.0	
5. Lo trata con respeto.	45	40.3	11	9.7	50	44.6	0	0,0	06	5.4	
6. Respeta los hábitos y costumbres del paciente.	23	20.5	10	8.9	34	30.6	06	5.4	39	34.6	
7. Muestra paciencia ante insistencias o falta de entendimiento del paciente.	11	9.7	28	25.0	34	30.6	0	0,0	39	34.6	
8. Presta atención a lo que usted le comunica.	23	20.5	22	19.6	23	20.5	0	0,0	44	39.4	
9. Utiliza un tono de voz adecuado al comunicarse con los pacientes.	45	40.3	11	9.7	39	34.6	06	5.4	11	9.7	
10. Le explica sobre los cuidados o actividades que le va a realizar.	28	25.0	23	20.5	06	5.4	0	0,0	55	49.1	
11. Le ofrece información expresada en términos sencillos.	39	34.6	28	25.0	23	20.5	0	0,0	22	19.6	
12. Constantemente le informa el resultado de los cuidados que le realiza.	17	15.2	23	20.5	17	15.2	0	0,0	55	49.1	
<b>PROMEDIO</b>	26.75		18.25		24.0		2.4		40.9		