

**DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL DE
CHANCAY Y SBS "DR. HIDALGO ATOCHE LOPEZ"**



**DEPARTAMENTO
DE ENFERMERIA**



**GUÍA DE SUPERVISION Y
MONITOREO DEL "TRATO
DIGNO DE ENFERMERÍA"**

Mg. Magalli Padilla Rojas
Jefa del Departamento de Enfermería del Hospital de Chancay

2023



Resolución Directoral

Chancay ,21 de junio del 2023

VISTO:



CONFORME N°0125 UE N°405-H-CH-SBS-OPE.06/2023, de fecha 20 de junio del 2023 la Jefa de Oficina de Planeamiento Estratégico solicita se revise y autorice la aprobación de la GUÍA DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO DEL TRATO DIGNO DE ENFERMERÍA 2023 en el Hospital de Chancay y SBS "Dr. Hidalgo Atoche López";

CONSIDERANDO:



Que, los numerales I, II y VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establecen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, que la protección de la salud es de interés público y por tanto es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla; siendo de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea y responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población en términos socialmente aceptables de seguridad oportunidad y calidad;

Que, a través de la Resolución Ministerial N° 302-2015/MINSA, se aprobó la NTS N° 117-MINSA/DGSP-V.01: "Norma Técnica de Salud para la Elaboración y Uso de Guías de Práctica Clínica del Ministerio de Salud" cuya finalidad es contribuir a la calidad y seguridad de las atenciones de salud, respaldadas por Guías de Práctica Clínica, basadas en evidencias científicas, ofreciendo el máximo beneficio y el mínimo riesgo para los usuarios de las prestaciones en salud, así como la optimización y racionalización del uso de los recursos, con el objetivo de establecer el marco normativo para estandarizar los procesos de elaboración y el uso de Guías de Práctica Clínica que aprueba el Ministerio de Salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 414-2015/MINSA, se aprobó el "Documento Técnico: Metodología para la elaboración de las Guías de Práctica Clínicas" cuya finalidad es contribuir a la mejora de la calidad de la atención en salud, con énfasis en la eficiencia, efectividad y seguridad; a través de la formulación de Guías de Prácticas Clínicas que respondan a las prioridades nacionales, regionales y/o local;

Que, con la Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, se aprobó las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", en el que se ha definido a la Guía Técnica: "Es el Documento Normativo de mayor jerarquía que emite el Ministerio de Salud, para regular los diferentes ámbitos de la Salud Pública, incluyendo la promoción de la salud, prevención de enfermedades, recuperación, rehabilitación en salud y buenas prácticas en salud, entre otros aspectos sanitarios, en el marco de las funciones y competencias rectoras de la ANS.

También puede obedecer a lo dispuesto en una norma legal o reglamentaria de carácter general." Señalando además que, están basados en la revisión de la mejor evidencia científica existente y disponible, y busca resultados óptimos de beneficio para la comunidad. Su aplicación es de carácter permanente, su cumplimiento es obligatorio, y comprende los aspectos de



Resolución Directoral



prestación, organización, financiamiento y de gestión de los servicios de salud, entre otros aspectos regulatorios sanitarios;

Que, en el literal f), del artículo 37°, del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Chancay y SBS", aprobado con Ordenanza Regional N° 08-2014-CR-RL, se establece como una de las funciones del Departamento de Enfermería, proponer, ejecutar y evaluar protocolos y procedimientos de enfermería, orientados a proporcionar un servicio eficiente y eficaz;



Que, asimismo, el antes previsto Reglamento, en el literal f), del artículo 13°, establece como una de las funciones de la Unidad de Gestión de la Calidad, asesorar en la formulación de normas, guías de atención y procedimientos de atención al paciente;

Que, el proyecto de la GUIA DE SUPERVISION Y MONITOREO DE TRATO DIGNO DE ENFERMERIA 2023, propuesto por la Jefe del Departamento de Enfermería tiene como finalidad de contribuir a establecer la atención y cuidados de enfermería estandarizados y basado en la homologación del trabajo enfermero en el servicio de Enfermería, lo que repercutirá en la del cuidado que se brinda;

Que, acorde al documento del visto y con el propósito de proseguir las acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos, resulta necesario atender lo solicitado por la Jefa del Departamento de Enfermería, en tal sentido es conveniente emitir el acto resolutorio de aprobación de la GUIA DE SUPERVISION Y MONITOREO DE TRATO DIGNO DE ENFERMERIA 2023;

Estando a lo expuesto, y con el visto bueno de la Oficina de Planeamiento Estratégico, Unidad de Gestión de la Calidad, Departamento de Enfermería y Asesoría Jurídica del Hospital de Chancay y SBS "Dr. Hidalgo Atoche López";

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 7° y 8° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital Chancay y SBS, aprobada con Ordenanza Regional N° 008-2014-CR-LR y Resolución Directoral N° 038-2023-GRL-GRDS-DIRESA-LIMA-DG

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1° - APROBAR a partir de la fecha de expedición de la presente resolución el **GUIA DE SUPERVISION Y MONITOREO DEL TRATO DIGNO DE ENFERMERIA 2023**; el cual forma parte de la presente Resolución.



Resolución Directoral



ARTÍCULO 2º.- DISPONER, que la Jefa del Departamento de Enfermería del Hospital Chancay y realice la difusión, supervisión y monitoreo de lo establecido en la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º.- ENCARGAR al responsable de elaborar y actualizar el Portal de Transferencia, publicará la presente resolución en el Portal de Transparencia del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud.

ARTICULO 4º.- DEJAR SIN EFECTO, cualquier disposición que se oponga a lo dispuesto por la presente Resolución.



Transcrita:

- CC
- Archivo
- Oficina de Planeamiento Estratégico
- Unidad de Gestión de Calidad
- Dpto. de enfermería
- Dirección Administrativa
- Asesoría Legal
- Oficina de comunicaciones

Regístrese y Comuníquese

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIA Y SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD
DR. MIRKO ERASMO MOLINA MOROTE
DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL DE CHANCAY Y SBS
C.M.P. 41834 R.N.E. 43542

Documento elaborado por equipo de Gestión del Departamento de Enfermería

Lic. Roció del Pilar Toledo Lucho (Líder de equipo)

*Mg. En Docencia superior e investigación universitaria
Especialista en Gestión de los Servicios de la Salud y Enfermería
Especialista en Neonatología
Auditora en Servicios de Salud.*



Mg. Magalli Mónica Padilla Rojas

*Gerencia en Servicios de salud
Enf. Especialista en Emergencias y Desastres
Egresada de Doctorado en salud Publica
Egresada de Especialidad en gestión de los Servicios de Salud y enfermería
Auditora en Servicios de Salud.*

Mg. Emma Janet Dámaso Bazán

*Enf. Especialista en Cuidados Intensivos
Maestría en Gestión de los servicios de salud
Egresada de Especialidad en gestión de los Servicios de Salud y enfermería*

Mg. Dina Teresa Ayala Crisóstomo

*Mg. en Salud Pública con Mención en Gestión Hospitalaria.
Especialista en Gestión de Servicios de Salud y Enfermería
Enfermera especialista en Gastroenterología*

Dra. Mayra Grisell García Silva

*Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad
Magister en Gestión de los Servicios de la Salud
Especialista en gestión de los Servicios de Salud y enfermería
Especialista en Enfermería Pediátrica
Auditora en Servicios de Salud.*

Lic. Lucia Esperanza Castillo Morales

Enf. Especialista en Emergencias y Desastres



Mayo del 2023

ÍNDICE

	PAG.
CARATULA.....	1
INTRODUCCION.....	4
OBJETIVOS	4
BASE LEGAL.....	4
- FINALIDAD.....	6
II. OBJETIVOS.....	6
III. AMBITO DE APLICACIÓN.....	6
IV. PROCESO O PROCEDIMIENTO A ESTANDARIZAR.....	7
Diagnóstico y tratamiento de prevención de caídas	7
4.1. Nombre y código.....	7
V. CONSIDERACIONES GENERALES.....	7
5.1. DEFINICION DE TRATO DIGNO.....	7
5.2. ETIOLOGIA.....	9
5.3. FISIOPATOLOGIA.....	9
5.4. ASPECTOS EPIDEMIOLOGICOS.....	9
5.5. FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS.....	9
VI. CONSIDERACIONES ESPECIFICAS.....	10
6.1. CUADRO CLINICO.....	11
6.2. DIAGNOSTICO ENFERMERO.....	11
6.3. EXAMENES AUXILIARES.....	12
6.4. MANEJO SEGÚN NIVEL DE COMPLEJIDAD Y CAPACIDAD RESOLUTIVA... 12	
6.5. COMPLICACIONES.....	12
6.6. CRITERIOS DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA.....	12
6.7. FLUJOGRAMA.....	13
VII. ANEXOS.....	15
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS O BIBLIOGRAFIA.....	19



INTRODUCCIÓN

El Departamento de Enfermería conocedor de la importancia que el personal enfermero cuente con sus Guías De Práctica de cuidados de enfermería de manera documentada, y que estas se conviertan en una herramienta de gestión del cuidado que contribuya a la optimización de los procesos y la mejora de la gestión del cuidado, presentamos la **GUÍA DE SUPERVISION Y MONITOREO DEL “TRATO DIGNO DE ENFERMERÍA”**, teniendo en cuenta los objetivos de seguridad de pacientes y buen trato, queremos a través del presente monitorizar la interrelación entre el personal de enfermería y el paciente durante los procedimientos, las actividades, sus interrelaciones con otros procedimientos, los responsables de su ejecución, y los puntos de control, así como generar evidencias sobre el cuidado humanizado que brinda nuestro personal de enfermería en nuestra institución.

La presente guía tiene como finalidad contribuir a establecer al buen trato como pilar de los cuidados de enfermería estandarizados durante la administración de cuidados, basado en la homogenización del trabajo enfermero en los servicios asistenciales, lo que repercutirá en el cuidado que se brinda.

OBJETIVOS



estandarizar los criterios e intervenciones de cuidados de enfermería en la supervisión y monitoreo del “trato digno de enfermería”, en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”.

BASE LEGAL

- ✓ Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- ✓ Ley N° 27783. Ley de Bases de Descentralización.
- ✓ Ley N° 27813, Ley del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud.
- ✓ Ley N° 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- ✓ Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- ✓ Ley N° 27669, Ley de Trabajo de la Enfermera (o) peruano.
- ✓ Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- ✓ Decreto Legislativo N° 1167, que crea el Instituto de Gestión de Servicios de Salud.
- ✓ Decreto Legislativo N° 1158, que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud.

- ✓ Decreto Supremo N° 013-2006-SA "Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- ✓ Decreto Supremo N° 007-2012-SA, Autorizan al Seguro Integral de Salud la sustitución del Listado Priorizado de Intervenciones Sanitarias (LPIS) por el Plan Esencial de Aseguramiento en Salud (PEAS).
- ✓ Reglamento de la ley del trabajo de la enfermera (o) Decreto supremo N° 004-2002-SA
- ✓ Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- ✓ Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud".
- ✓ Resolución Ministerial N°464-2011/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Modelo de Atención Integral de Salud Basado en Familia y Comunidad.
- ✓ Resolución Ministerial N° 302 – 2015/MINSA, que aprueba la NTS N°419 -MINSNDGSP-V.01: -Norma Técnica de Salud para la Elaboración y Uso de Guías de Práctica Clínica del Ministerio de Salud».
- ✓ Resolución Ministerial N° 826 – 2021/MINSA, que aprueba las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud.



 PERÚ Ministerio de Salud	GUÍA DE SUPERVISION Y MONITOREO DEL "TRATO DIGNO DE ENFERMERÍA".	
	DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA	Edición N.º 001 Página 6 de 14

GUÍA DE SUPERVISION Y MONITOREO DEL "TRATO DIGNO DE ENFERMERÍA",



FINALIDAD:

Afianzar pautas que orienten a los/as enfermeros/as a entregar cuidados más humanizados, acogedores, amables y, que sea coherente con la atención de calidad que se le brinda al paciente, usuario/a, de manera personalizada y en base al mutuo respeto.

II. OBJETIVO:



- Concientizar al personal de enfermería sobre la importancia del trato digno hacia los usuarios basado en principios éticos.
- Incentivar, promover y mejorar la implementación del trato digno en la atención en salud en los diversos servicios de hospitalización y/o consulta externa.
- Mejorar la calidad de la atención de enfermería a los pacientes en los diversos servicios de hospitalización y/o consulta externa.
- Supervisar los cuidados de enfermería oportunos y con buen trato, basados en la investigación científica a los pacientes en los diversos servicios de hospitalización y/o consulta externa.
- Disminuir los daños reales y potenciales en los diversos servicios de hospitalización y/o consulta externa a través de una atención de calidad y con calidez.

III. AMBITO DE APLICACIÓN:

Dirigido al personal de enfermería, licenciadas especialistas y generales en los Servicios asistenciales del Hospital de Chancay "Dr. Hidalgo Atoche López"

IV. PROCESO O PROCEDIMIENTO A ESTANDARIZAR.

TRATO DIGNO DE ENFERMERIA AL PACIENTE HOSPITALIZADO

4.1. NOMBRE Y CÓDIGO:

Trato digno de enfermería al usuario externo.

Código CIE.10: No aplica.



CONSIDERACIONES GENERALES

La presente guía de atención se aplica en las áreas de hospitalización y consulta externa del Hospital de Chancay, donde brinda atención el profesional de enfermería.

5.1. DEFINICIÓN:



El trato digno son todas las acciones que realiza el profesional de enfermería para proporcionar un ambiente seguro al paciente, es inspirar confianza y proveer una atención integral de calidad respetando su individualidad y sus derechos durante su estancia hospitalaria, éste debe ser por excelencia humanizado, donde se viva, se comprenda y se realicen acciones para el bienestar y confort de todo aquel paciente que reciba cuidados de enfermería.

(1)

El Trato Digno es un conjunto de indicadores que miden el grado de satisfacción, según la percepción del usuario o familiar sobre el trato y la atención proporcionada por el profesional de enfermería relacionado a tiempo de espera, trato amable y respetuoso, información adecuada, durante su estancia hospitalaria en los diferentes servicios. El derecho a trato digno y respetuoso hacia el usuario, se refiere a la aceptabilidad del comportamiento verbal y no verbal de quienes reciben la atención. es una acepción jurídica que se refiere al respeto irrestricto a la persona y a su integridad y cuyas características son: Respeto a los derechos y las características individuales de los usuarios a partir de la identificación 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 su persona, interés manifiesto en la persona, amabilidad. Una de las mayores preocupaciones que afrontan los

profesionales, gestores y usuarios de los sistemas de salud, es la humanización de los servicios de salud, tal y como lo plantean las diferentes normativas y documentos (2).

La OMS define el trato digno como a los aspectos no médicos y al sistema de salud como un todo, no solo a la interacción personal con el proveedor del servicio de salud, que se basa en expectativas legítimas y de carácter individual de los individuos. (3).

La atención a la salud es considerada a nivel mundial como uno de los servicios con mayor demanda social, los servicios que ofrece el profesional de enfermería corresponden a uno de los de mayor cobertura en todos los niveles de atención. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), uno de los objetivos fundamentales de los sistemas de salud, es mejorar el nivel y la distribución del trato adecuado a los usuarios de los servicios de salud.

El personal de enfermería desempeña una actividad fundamental en los servicios de salud, con fuerte apego a principios científicos y éticos, cuyas intervenciones permiten fortalecer la calidad en los servicios de salud, a través de acciones interdisciplinarias. (4).

La enfermería busca consolidar el conocimiento enfocándose en el cuidado y la salud brinda asistencia al paciente provee cuidado y calidad en el servicio que se otorga para conseguir una atención sanitaria óptima, logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos y la máxima satisfacción del paciente. La percepción de los pacientes depende de su cultura, expectativas, factores personales y de la enfermedad.

El personal de enfermería debe mantener la comunicación efectiva, como se interrelaciona con el paciente, la percepción que tiene del enfermero lo que ayudara a mejorar la confianza y esto ayudará a que colabore mejor con los procedimientos que se le van a realizar y de esta manera disminuirá las quejas y reclamos en la institución.



5.2. ETIOLOGIA. No aplica

5.3. FISIOPATOLOGÍA. No aplica

5.4. ASPECTOS EPIDEMIOLOGICOS. No aplica.

5.5. FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS.



Es importante conocer los siguientes conceptos que están relacionados al trato digno que todo personal de salud debería interiorizar para mantener un adecuado trato digno dentro del hospital durante la atención al usuario.

Accesibilidad: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico.

Actitud: Disposición de una persona hacia algo o alguien.

Atención personalizada: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada.

Asertividad: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y capacidad negociadora.

Calidad: Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

Capacidad de respuesta: Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de la atención de salud.

Competencia: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada. Es un componente de la calidad de la atención de salud.

Confidencialidad: Es una característica de la relación profesional usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.

Elementos de servicio al usuario: Comprende dos elementos, la atención y servicio que le brindamos al usuario. La atención al usuario demanda cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía, puntualidad. Se debe tratar al usuario como la persona más importante y la razón de ser de nuestro trabajo. El



servicio demanda una mejora de los procesos internos que hacen contacto con el usuario. Nada se gana si la atención al usuario es excelente, pero los procesos no lo son.

Empatía: Capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación.

Expectativas: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a solicitar atención de salud. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.



Fiabilidad: No cometer errores. Es un componente de la calidad de la atención de salud.

Garantía: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

Mejora: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y/o funcionarios y de los usuarios

VI. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS.



El presente documento será muy importante porque nos ayudará de manera más específica poder comprender cuales son los parámetros a mejorar dentro de la atención brindada por el profesional de enfermería en el Hospital de Chancay.

La enfermería busca consolidar el conocimiento enfocándose en el cuidado y la salud brinda asistencia al paciente, provee cuidado y calidad en el servicio que se otorga. Para conseguir una atención sanitaria óptima, logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos y la máxima satisfacción del paciente. La percepción de los pacientes depende de su cultura, expectativas, factores personales y de la enfermedad.

El personal de enfermería debe mantener la comunicación efectiva, el cómo se interrelaciona con el paciente, la percepción que tiene del enfermero ayudará a mejorar la confianza, y esto ayudará a que colabore mejor con los procedimientos que se le van a realizar; y de esta manera disminuirá las quejas y reclamos en la institución.

Uno de los elementos clave en la medición del trato a los usuarios del sistema de salud es su correcta delimitación y su diferenciación de un concepto similar pero diferente: la satisfacción del paciente. Este último concepto se relaciona más con interacciones clínicas de tipo individual y con decisiones médicas, mientras que el trato, tal y como está conceptualizando en este documento, se refiere a los aspectos no médicos y al sistema de salud como un todo, no únicamente a la interacción personal con el proveedor del servicio de salud, además de que se basa en expectativas legítimas y de carácter universal de los individuos. El nivel de trato está relacionado con los resultados que se dan cuando los servicios proporcionados por el sistema están basados en el conocimiento de lo que los usuarios esperan de dichos servicios. Las expectativas de los individuos pueden ser vistas desde dos perspectivas: en primer lugar, como clientes del sistema, por lo que demandan instalaciones y atención de calidad; y, desde otro punto de vista, pueden ser vistas como demandas basadas en la salvaguarda de sus derechos básicos en tanto individuos (5).



6.1. CUADRO CLÍNICO. No aplica.

6.2. DIAGNOSTICO ENFERMERO

- **Dominio 6 Autopercepción**

Clase 1 : Dignidad Humana .

Riesgo por la dignidad humana comprometida R/C Deshumanización.

- **Dominio 7: Relación de roles.**

Clase 3: Desempeño de roles

Interacción social deteriorada r/c habilidades sociales inadecuadas.

- **Dominio 9: Afrontamiento y tolerancia al estrés.**

Clase 2: Respuestas de afrontamiento

Ansiedad r/c factores estresantes.

Temor r/c barreras de comunicación

6.3. EXÁMENES AUXILIARES: No aplica.

6.4. MANEJO SEGÚN NIVEL DE COMPLEJIDAD Y CAPACIDAD RESOLUTIVA:

El Trato Digno es una dimensión de la calidad de la atención médica y se define como el conjunto de indicadores que miden el grado de satisfacción, en la percepción (en cuanto a tiempo de espera, trato amable y respetuoso, información adecuada) que el usuario o familiar, tiene acerca del trato y la atención proporcionada por el profesional de Enfermería del Hospital de Chancay "Dr. Hidalgo Atoche López", durante su estancia hospitalaria en los diferentes servicios. 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 con el usuario.



La presente guía está enfocada hacia la valoración del trato digno en la atención de enfermería del Departamento de Enfermería del Hospital de Chancay y S.B.S. "Dr. Hidalgo Atoche López", asume un rol protagónico al convertirse en una herramienta principal de medición, de este gran objetivo de salud en el ambiente asistencial donde existe una relación enfermera-paciente.

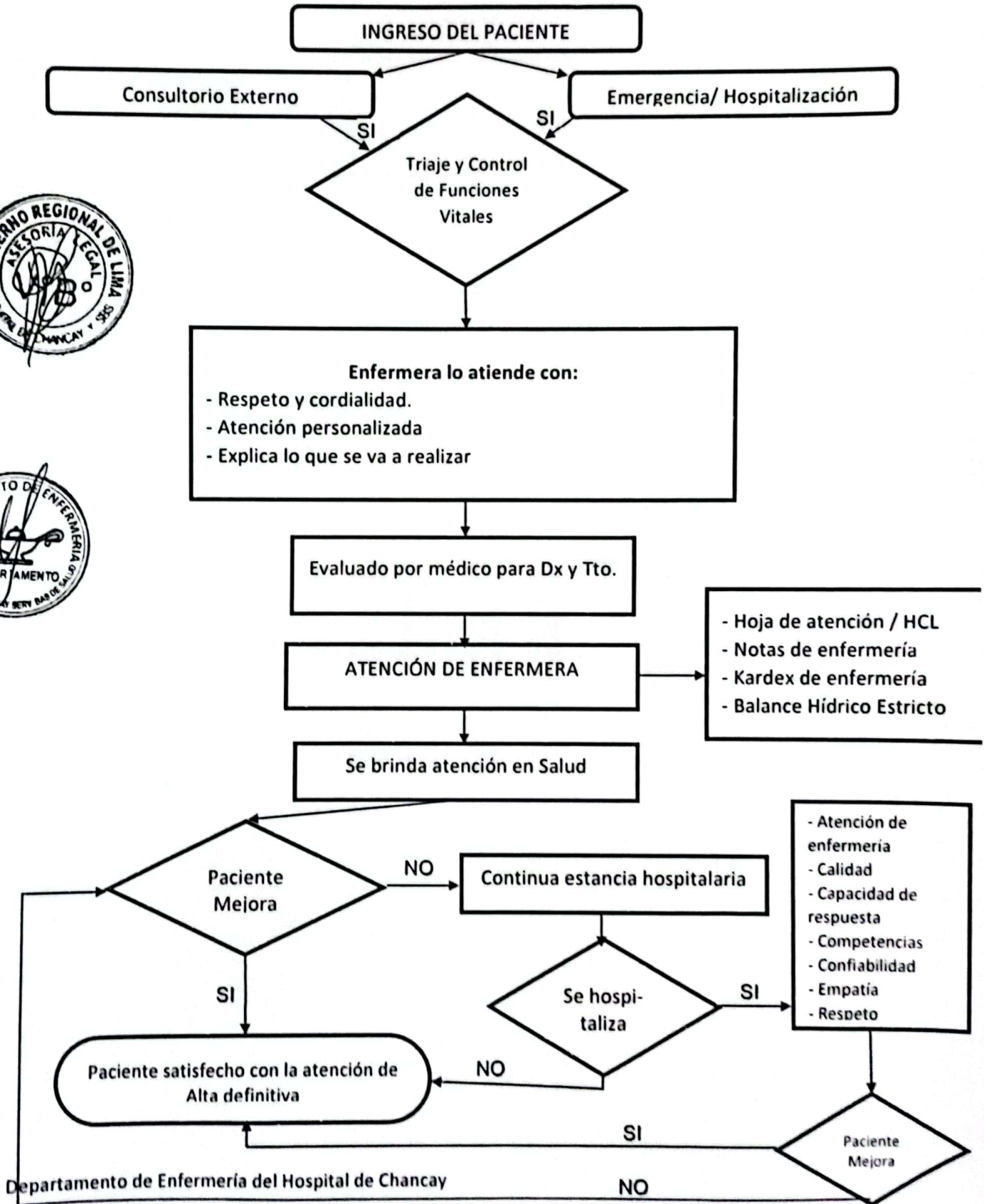


6.5. COMPLICACIONES: No aplica.

6.6. CRITERIOS DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA: No aplica.

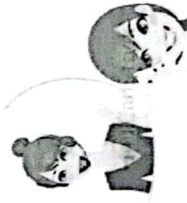
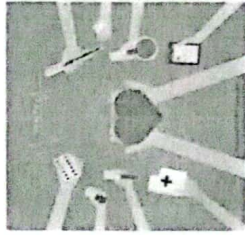
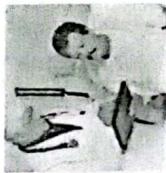
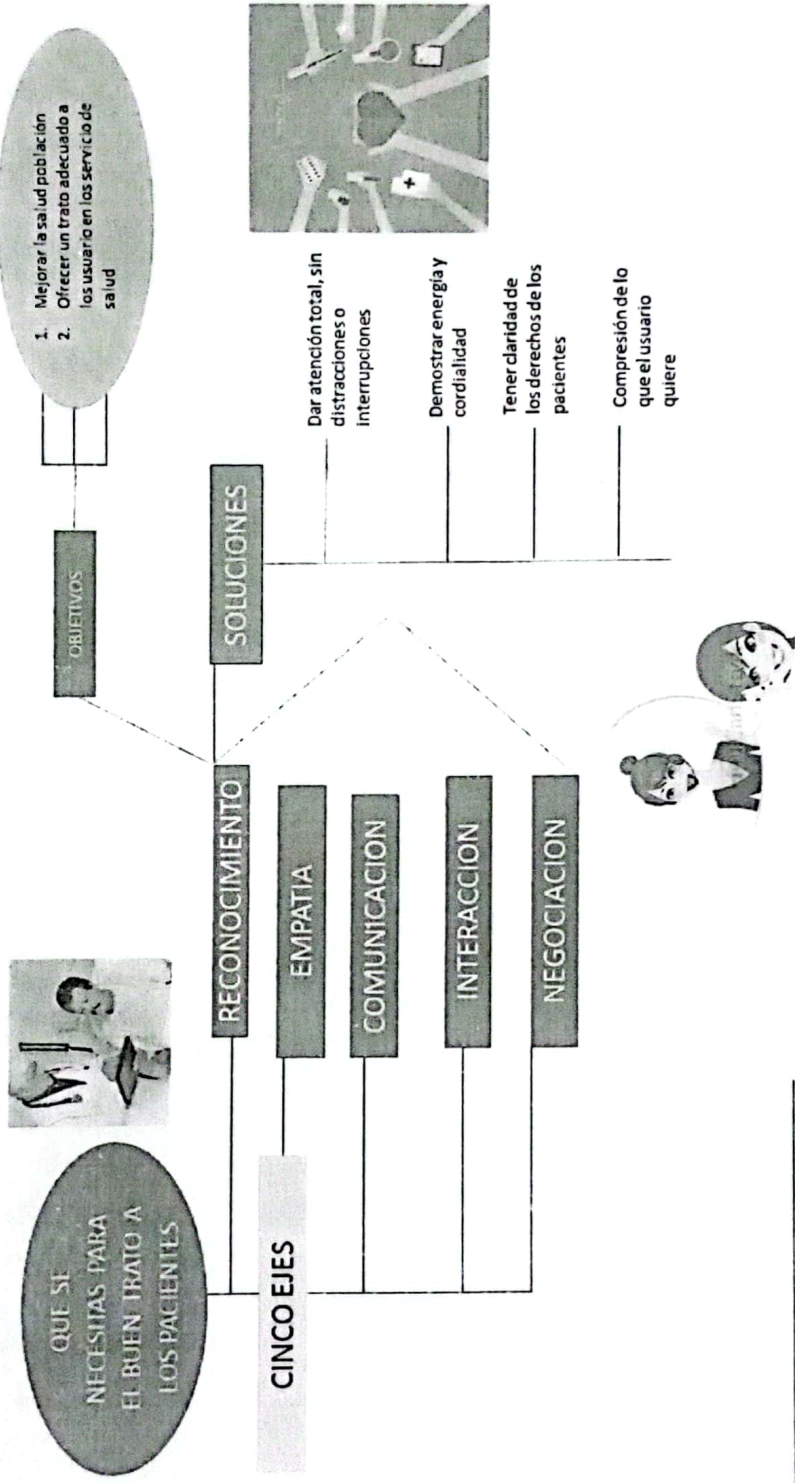
6.7. FLUJOGRAMA

FLUJOGRAMA DEL TRATO DIGNO EN ENFERMERÍA



Departamento de Enfermería del Hospital de Chancay

El Trato Digno y sus elementos.



VII. ANEXO: FICHA DE APLICACIÓN:

SUPERVISION Y MONITOREO DEL "TRATO DIGNO DE ENFERMERÍA

SERVICIO: TURNO: GD (.....) GN (.....) FECHA:

Lic. Supervisora:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ENFERMERA (O)		TECNICA DE ENFERMERIA	
	SI	NO	SI	NO
1. La enfermera lo saluda en forma amable				
2. Se identifica la enfermera con usted .				
3. Cuando la enfermera se dirige a usted lo hace por su nombre.				
4. La enfermera le explica sobre los cuidados				
5. La enfermera se interesa porque dentro de lo posible su permanencia sea agradable .				
6. La enfermera procura ofrecerle las condiciones necesarias que protejan su intimidad y pudor .				
7. La enfermera le proporciona seguridad en su atención.				
8. La enfermera lo trata con respeto				
9. La enfermera le enseña a usted o a su familiar los cuidados que debe tener respecto de su enfermedad.				
10. Durante el día y la noche los cuidados son adecuados				
11. Se siente satisfecho con el trato que le brinda la enfermera.				
TOTAL				

SI = 1 NO = 0

% de cumplimiento Adecuado = 100% (11)

Acceptable: 80 % (9 puntos)

Por mejorar: < del 80 %



Departamento de Enfermería del Hospital de Chancay

INDICADOR N° 6	
1. NOMBRE	TRATO DIGNO
2. TIPO	PROCESO - RESULTADO
3. JUSTIFICACION	<p>El trato digno del usuario es importante como dimensión humana, fundamental en la calidad del cuidado de enfermería, adquiere vital importancia dado a su trato directo con los usuarios a quienes provee servicios asistenciales.</p> <p>Comprende básicamente: El respeto a los derechos humanos y a las características individuales de la persona, derecho a la información completa, veraz, oportuna, su consentimiento y el trato amable.</p> <p>La percepción del usuario externo es cada vez mayor, calificando la intervención deshumanizada de los servicios de salud por lo cual es necesario su monitoreo y evaluación.</p>
4. OBJETIVO	Fortalecer la relación directa enfermera (o) paciente y satisfacer las expectativas del usuario.
5. TIPO DE MEDIDA	Porcentual
6. NUMERADOR	N° de usuarios satisfechos según criterios
7. DENOMINADOR	Total de usuarios encuestados o monitoreados
8. FORMULA	$\frac{\text{N° de usuarios satisfechos según criterios} \times 100}{\text{Total de encuestados o monitoreados}}$
9. UMBRAL (estándar)	Mayor del 80% de los criterios establecidos
10. FUENTE DE DATOS	Encuesta o ficha de monitoreo
11. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Entrevista y observación, lista de chequeo
12. MUESTRA	Acorde a población- porcentual y aleatoria
13. PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestral
14. UNIDAD RESPONSABLE	Enfermera asistencial, jefatura, Supervisión



Departamento de Enfermería del Hospital de Chancay



Sección 1 de 3



"EVALUACION DE LA SATISFACCION DE USUARIOS AL TRATO DIGNO DE ENFERMERIA"

LISTA DE CHEQUEO - Supervisoras

Items (en caso el paciente no pueda responder, aplicara el instrumento en el familiar) *

	1	0
¿La enfermera lo saluda en form...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se identifica la enfermera con u...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿cuando la enfermera se dirige a ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La enfermera le explica sobre lo...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La enfermera se interesa por qu...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La enfermera procura ofrecerle l...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La enfermera le proporciona seg...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La enfermera lo trata con respet...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La enfermera le enseña a usted ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Hay continuidad de los cuidado...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se siente satisfecho con el trato...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Departamento de Enfermería del Hospital de Chancay

ANEXO 2: SUPERVISION Y MONITOREO DE LAS BUENAS PRACTICAS DE CUIDADOS DE ENFERMERIA

SERVICIOS A MONITORIZAR Y SUPERVISAR.	LISTA DE CHEQUEO O CHECK LIST	EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO	INFORME/ FRECUENCIA/ RESPONSABLE
HOSPITALIZACION MEDICINA	Guía de supervisión y monitoreo del "trato digno de enfermería".	% de cumplimiento: Adecuado: 10-11 (> 90%) Aceptable: 8-9 (> 80%) Por mejorar: menor de 8 o < 80%.	Si/ Trimestral/ Supervisora.
HOSPITALIZACION CIRUGIA TRAUMATOLOGIA	Guía de supervisión y monitoreo del "trato digno de enfermería".	% de cumplimiento: Adecuado: 10-11 (> 90%) Aceptable: 8-9 (> 80%) Por mejorar: menor de 8 o < 80%.	Si/ Trimestral/ Supervisora.
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS	Guía de supervisión y monitoreo del "trato digno de enfermería".	% de cumplimiento: Adecuado: 10-11 (> 90%) Aceptable: 8-9 (> 80%) Por mejorar: menor de 8 o < 80%.	Si/ Trimestral/ Supervisora.
UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS ADULTOS	Guía de supervisión y monitoreo del "trato digno de enfermería".	% de cumplimiento: Adecuado: 10-11 (> 90%) Aceptable: 8-9 (> 80%) Por mejorar: menor de 8 o < 80%.	Si/ Trimestral/ Supervisora.
OBSERVACION DE EMERGENCIA	Guía de supervisión y monitoreo del "trato digno de enfermería".	% de cumplimiento: Adecuado: 10-11 (> 90%) Aceptable: 8-9 (> 80%) Por mejorar: menor de 8 o < 80%.	Si/ Trimestral/ Supervisora.
UNIDAD DE TRAUMA SCHOCK	Guía de supervisión y monitoreo del "trato digno de enfermería".	% de cumplimiento: Adecuado: 10-11 (> 90%) Aceptable: 8-9 (> 80%) Por mejorar: menor de 8 o < 80%.	Si/ Trimestral/ Supervisora.
PEDIATRÍA	Guía de supervisión y monitoreo del "trato digno de enfermería".	% de cumplimiento: Adecuado: 10-11 (> 90%) Aceptable: 8-9 (> 80%) Por mejorar: menor de 8 o < 80%.	Si/ Trimestral/ Supervisora.
CENTRO QUIRÚRGICO	Guía de supervisión y monitoreo del "trato digno de enfermería".	% de cumplimiento: Adecuado: 10-11 (> 90%) Aceptable: 8-9 (> 80%) Por mejorar: menor de 8 o < 80%.	Si/ Trimestral/ Supervisora.
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES	Guía de supervisión y monitoreo del "trato digno de enfermería".	% de cumplimiento: Adecuado: 10-11 (> 90%) Aceptable: 8-9 (> 80%) Por mejorar: menor de 8 o < 80%.	Si/ Trimestral/ Supervisora.
CONSULTORIOS EXTERNOS	Guía de supervisión y monitoreo del "trato digno de enfermería".	% de cumplimiento: Adecuado: 10-11 (> 90%) Aceptable: 8-9 (> 80%) Por mejorar: menor de 8 o < 80%.	Si/ Trimestral/ Supervisora.



VIII.- BIBLIOGRAFÍA

1. Ceballos Vásquez, P. Desde los ámbitos de enfermería, analizando el cuidado humanizado. *Ciencia y Enfermería* 2010; XVI (1): 31-5
2. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Conferencia magistral. *Salud pública en México*. 1993; 35(3): 238-47
3. Nava Galván M, Zamora Ruiz P, Opinión del trato digno de los familiares de los enfermos neurológicos en el instituto nacional de Neurología y Neurocirugía. 2010;(9); 32-38.
4. López E, Vargas R. La comunicación interpersonal en la relación enfermera paciente. *Revista de Enfermería del IMSS* 2002; 10(2):93-102.
5. Estudio sobre Trato Digno en Usuarios del Sistema de Salud (nacionales y migrantes internacionales). Informe Final. Santiago, febrero 2019.
6. Bautista LM. Percepción de la Calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. Aquichan. 2008
7. <http://www.medigraphic.com/enfermeriacardiologica>.
8. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162f.pdf>.
9. <https://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/810/926#:~:text=Trato%20digno%20de%20enfermer%C3%ADa%20son,a%20su%20estado%20de%20salud>.
10. [file:///C:/Users/09/Downloads/64-Texto%20del%20art%C3%ADculo-83-1-10-20190111%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/09/Downloads/64-Texto%20del%20art%C3%ADculo-83-1-10-20190111%20(1).pdf).
11. <https://biblioteca.ucm.es/data/cont/media/www/21364/Guia%20NNN%20Consult%20Planes.pdf>.
12. https://www.academia.edu/44350986/NANDA_2021_2023.

