

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero 2026,
Volumen 10, Número 1.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i1

TRATO DIGNO EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL

**DIGNIFIED NURSING CARE IN THE EMERGENCY
DEPARTMENT OF A SECONDARY-LEVEL HOSPITAL**

MSP. Isaul García Rodríguez
Universidad Autónoma de Querétaro, México

Itziar Alais Carreón Martínez
Universidad Autónoma De Querétaro, México

Trato Digno en la Atención de Enfermería en el Servicio de Urgencias de un Hospital de Segundo Nivel

MSP. Isaul García Rodríguez¹

Isaul.garcia@uaq.mx

<https://orcid.org/0000-0003-4876-669X>

Universidad Autónoma De Querétaro
México

Itziar Alais Carreón Martínez

Icarreon09@alumnos.uaq.mx

<https://orcid.org/0009-0004-2721-4284>

Universidad Autónoma De Querétaro
México

RESUMEN

El trato digno en la atención de enfermería constituye un elemento esencial para garantizar la calidad de los servicios de salud, particularmente en el servicio de urgencias, donde la sobrecarga asistencial, la presión laboral y el déficit de recursos pueden afectar la interacción enfermero-paciente. El objetivo del presente estudio fue describir el trato digno en la atención de enfermería en el servicio de urgencias de un hospital de segundo nivel en el estado de Querétaro. Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal y observacional, con una muestra probabilística de 318 pacientes mayores de 18 años atendidos en dicho servicio. Para la recolección de datos se aplicó el cuestionario F1-TDE/02, validado por la Secretaría de Salud, compuesto por 11 ítems dicotómicos relacionados con saludo, respeto, comunicación, explicación de procedimientos, continuidad de cuidados y satisfacción. El análisis se llevó a cabo mediante estadística descriptiva utilizando los programas SPSS y Excel. La edad promedio de los participantes fue de 44.69 años, predominando el sexo femenino (54.4%). Más del 88% de los pacientes refirió recibir un trato amable, respetuoso y con explicación de los cuidados por parte del personal de enfermería; sin embargo, entre el 11% y el 14% manifestó deficiencias en la comunicación y en la enseñanza de los cuidados relacionados con su padecimiento. En conclusión, aunque la percepción del trato digno es mayoritariamente favorable, persisten áreas de oportunidad en la comunicación enfermero-paciente en el servicio de urgencias, posiblemente asociadas a la sobrecarga laboral y al estrés del personal de enfermería.

Palabras clave: trato digno, atención de enfermería, urgencias, satisfacción

¹ Autor principal

Correspondencia: Isaul.garcia@uaq.mx

Dignified Nursing Care in the Emergency Department of a Secondary-Level Hospital

ABSTRACT

Dignified nursing care is a fundamental aspect in ensuring the quality of health services, particularly in the emergency department (ED), where overcrowding, work pressure, and resource shortages can affect nurse–patient interaction. The aim of this study was to describe dignified nursing care in the emergency department of a secondary-level hospital in the state of Querétaro. A quantitative, descriptive, cross-sectional and observational study was conducted using a probabilistic sample of 318 patients aged 18 years and older who were treated in the ED. Data were collected using the F1-TDE/02 questionnaire, validated by the Mexican Ministry of Health (Secretaría de Salud), which consists of 11 dichotomous items related to greeting, respect, communication, explanation of procedures, continuity of care, and patient satisfaction. Data analysis was performed using descriptive statistics with SPSS and Excel software. The mean age of participants was 44.69 years, with a predominance of females (54.4%). More than 88% of patients reported receiving kind and respectful treatment, including explanations of care provided by nursing staff; however, between 11% and 14% reported deficiencies in communication and in patient education related to their condition. In conclusion, although the perception of dignified nursing care was largely positive, areas for improvement in nurse–patient communication remain in the emergency department, possibly associated with nursing workload and staff stress.

Keywords: dignified care, nursing care, emergency department, patient satisfaction

*Artículo recibido 20 enero 2026
Aceptado para publicación: 20 febrero 2026*



INTRODUCCIÓN

El trato digno en la atención de enfermería en el Servicio de Urgencias constituye un componente esencial para garantizar una atención de calidad centrada en el paciente. Según el IMSS y la CONAMED, el trato digno se refiere a la percepción que tiene el paciente o su familiar sobre la atención recibida, considerada un derecho fundamental durante la prestación del servicio médico (IMSS & CONAMED, 2023, p.3). La CONAMED establece que todo personal de salud debe identificarse y otorgar un trato respetuoso, considerando las convicciones personales, socioculturales y de género, así como la intimidad del paciente y de sus acompañantes (CONAMED, 2007 como se citó en Enríquez et al., 2020).

El personal de enfermería desarrolla su labor con eficiencia, sensibilidad y humanismo, mitigando la angustia causada por la enfermedad o la pérdida de un ser querido, mostrando respeto por la dignidad del paciente en todas las etapas de la vida (Arroyo-de Cordero, 2000). Henderson (1964, como se citó en Alligood, 2018) señala que la función de la enfermera es asistir a la persona enferma o sana a realizar actividades que contribuyan a su salud, recuperación o una muerte tranquila, promoviendo su independencia. La International Council of Nurses (2021) enfatiza que la práctica de enfermería debe brindar cuidados culturalmente apropiados, respetando los derechos humanos y los valores de cada paciente.

En México, la práctica de enfermería se regula mediante la NOM-019-SSA3-2013 y la NOM-027-SSA3-2013, que establecen las características mínimas del servicio y los criterios de funcionamiento en los servicios de urgencias (Secretaría de Salud, 2013). El Servicio de Urgencias en hospitales de segundo nivel representa un contexto de alta complejidad y demanda, donde la saturación del servicio, la atención apresurada y la falta de recursos pueden afectar la percepción del trato digno por parte de los pacientes (Arellanes & Solache, 2023).

Estudios en México y Latinoamérica evidencian que estos factores impactan negativamente la satisfacción del paciente y la calidad de atención (Islas et al., 2022; Cvetkovic-Vega et al., 2021). No obstante, en Querétaro existen pocos estudios que describan la percepción del trato digno en urgencias, lo que representa un vacío de conocimiento que este trabajo busca abordar.



El objetivo de este estudio es describir el trato digno en la atención de enfermería en el Servicio de Urgencias de un hospital de segundo nivel.

Se plantea la hipótesis alternativa (H1) de que el trato digno es menor del 95%, y la hipótesis nula (H0) de que el trato digno es igual o mayor del 95%. Los resultados permitirán identificar áreas de mejora, fortalecer la práctica de enfermería y contribuir a elevar la satisfacción del paciente y la percepción del Sistema Nacional de Salud en México.

METODOLOGÍA

El estudio se realizó con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo transversal observacional, con el objetivo de describir el nivel de trato digno percibido por los pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un hospital de segundo nivel. La población estuvo constituida por pacientes mayores de 18 años atendidos en urgencias, y se seleccionó una muestra probabilística de 318 pacientes. La información se recolectó mediante el Cuestionario F1-TDE/02, validado por la Secretaría de Salud, que incluye 11 ítems dicotómicos relacionados con presentación, respeto, explicación de procedimientos, privacidad y satisfacción.

Los criterios de inclusión fueron pacientes mayores de 18 años que aceptaron participar; se excluyeron quienes no pudieron responder por limitaciones cognitivas, del lenguaje o condición crítica. La recolección de datos se realizó en un único momento y los participantes firmaron consentimiento informado, garantizando confidencialidad y anonimato.

Los datos se analizaron con SPSS y Excel, utilizando estadística descriptiva para presentar frecuencias y porcentajes. Una limitación del estudio es que se llevó a cabo únicamente en un hospital de segundo nivel en Querétaro, por lo que los resultados no son generalizables a otros contextos hospitalarios.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos mediante la encuesta al personal de enfermería y pacientes del servicio de urgencias muestran un nivel global de trato digno del 90.53%, ligeramente inferior al estándar mínimo del 95% establecido por el sistema INDICAS.

En términos específicos, la mayor parte de los pacientes percibió actitudes positivas del personal de enfermería, destacando la presentación profesional (88.68%), el saludo amable (88.05%), la



explicación de los cuidados (88.68%), y la atención personalizada mediante el uso del nombre del paciente (89.62%).

Asimismo, se observó un alto cumplimiento en la protección de la intimidad y pudor (94.65%) y el trato respetuoso (97.48%).

No obstante, ciertos aspectos mostraron deficiencias: la enseñanza de cuidados al paciente tuvo un cumplimiento menor (85.53%), la continuidad de la atención las 24 horas fue percibida positivamente en 88.99% de los casos, y la percepción de seguridad brindada por la enfermera alcanzó 92.77%. Estas áreas reflejan oportunidades de mejora en la comunicación y seguimiento de la atención, especialmente en situaciones de alta demanda y estrés laboral, como se encuentra en el servicio de urgencias.

En cuanto a características demográficas de la muestra, predominó el turno matutino (41.82%) y el sexo femenino (54.40%). El grupo de edad más frecuente fue de 21 a 30 años (24.84%) y la mayoría reportó estado civil soltero (34.59%).

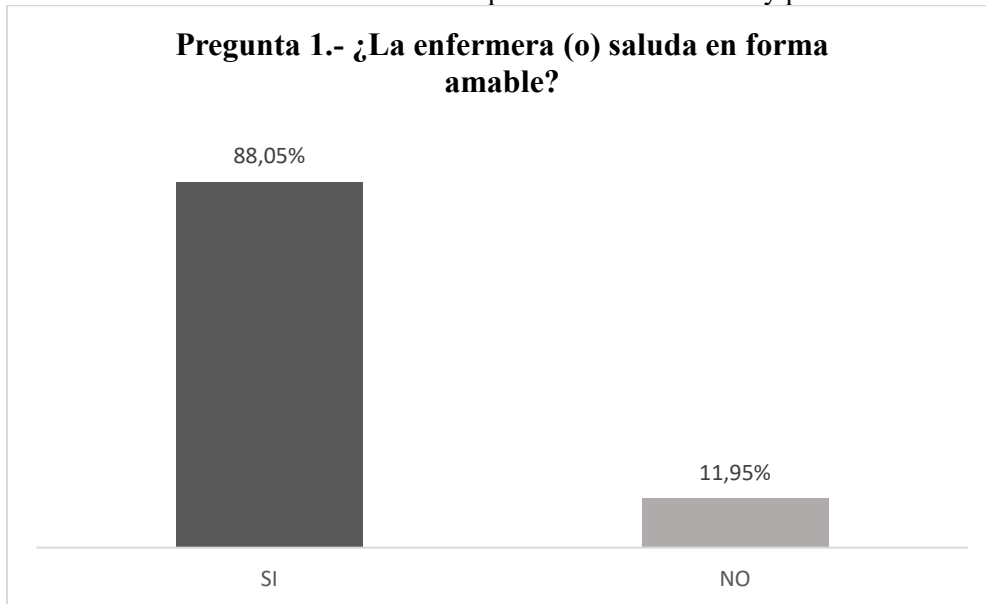
La comparación de estos hallazgos con la literatura revela coherencia con estudios previos que señalan que la sobrecarga laboral y la alta demanda en servicios de urgencias pueden afectar la calidad de la interacción enfermero-paciente (Islas et al., 2022; Cvetkovic-Vega et al., 2021). Además, el cumplimiento observado es consistente con los postulados de Henderson (1964) y la International Council of Nurses (2021), quienes destacan la importancia de un cuidado humanizado, respetuoso y culturalmente sensible.

En términos prácticos, este estudio evidencia la necesidad de fortalecer estrategias de capacitación y supervisión en comunicación y continuidad de cuidados para el personal de enfermería. La información obtenida permite identificar áreas específicas donde se pueden implementar mejoras, contribuyendo a incrementar la satisfacción del paciente y la percepción positiva del Sistema Nacional de Salud en México.



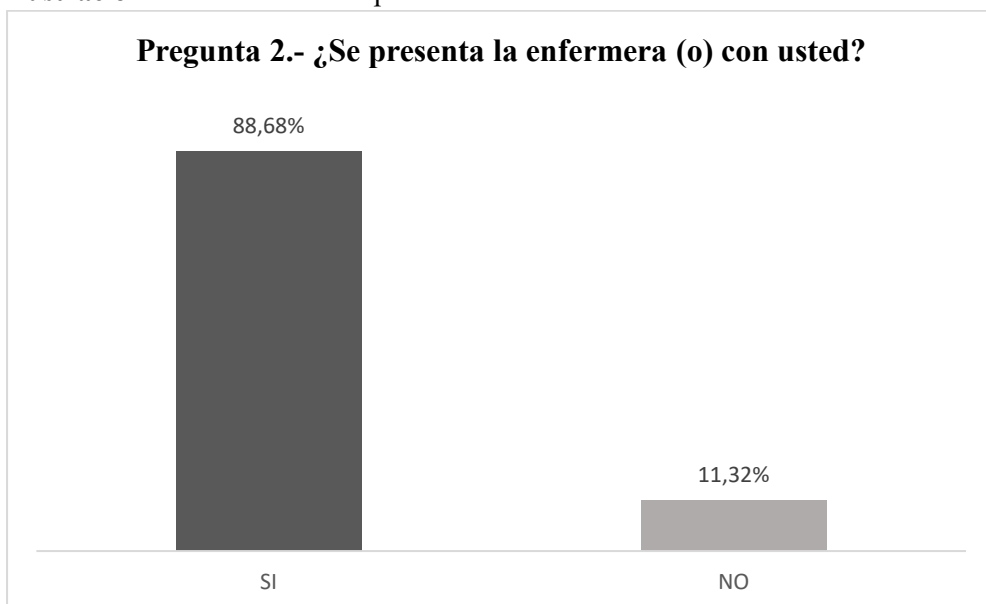
ILUSTRACIONES, TABLAS, FIGURAS.

Ilustración 1 Interacción inicial entre el personal de enfermería y paciente en el servicio de urgencias



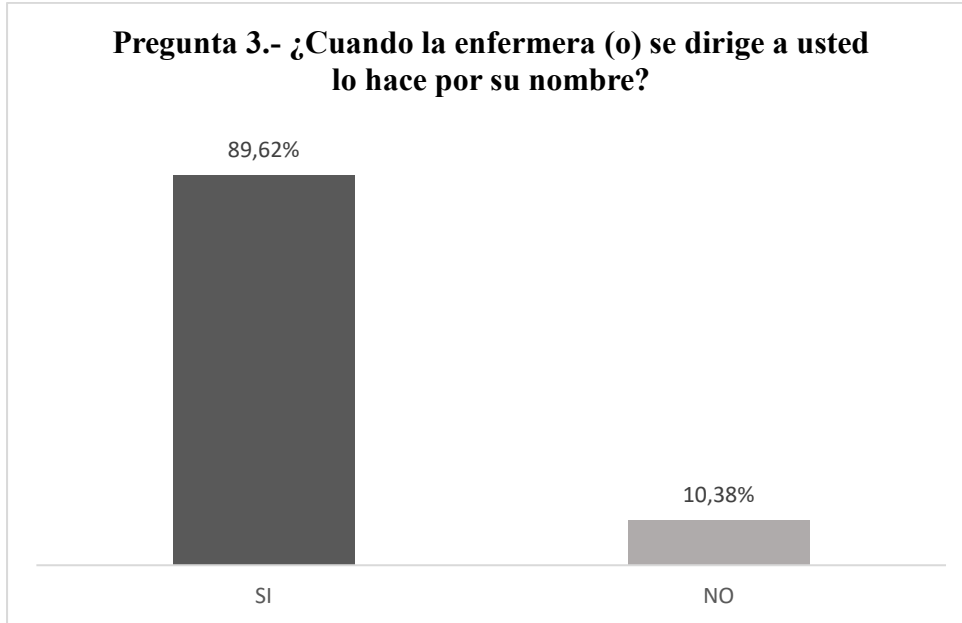
Nota: Este ítem del cuestionario validado sobre trato digno de enfermería obtuvo una respuesta mayoritariamente positiva (88,05%), mientras que el 11,95% respondió negativamente. Los resultados reflejan la interacción inicial entre el personal de enfermería y el paciente en el servicio de urgencias.

Ilustración 2 Presentación del profesional de enfermería al iniciar la atención



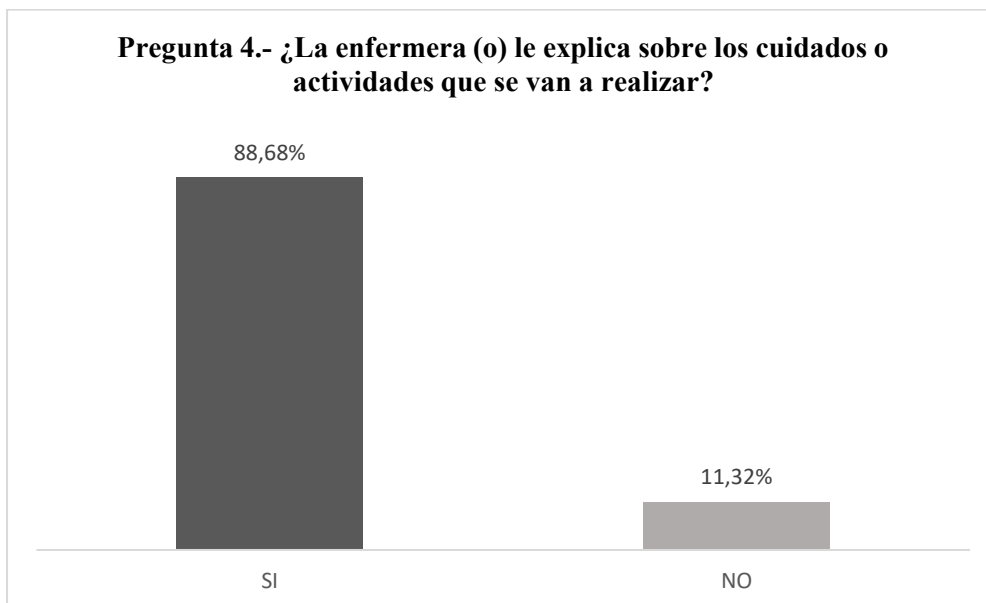
Nota: Este ítem del cuestionario validado sobre trato digno de enfermería obtuvo una respuesta mayoritariamente positiva (88,68%), mientras que el 11,32% respondió negativamente. Los resultados reflejan la forma en que los profesionales de enfermería se presentan al iniciar la atención a los pacientes en el servicio de urgencias.

Ilustración 3 Uso del nombre del paciente por parte del personal de enfermería



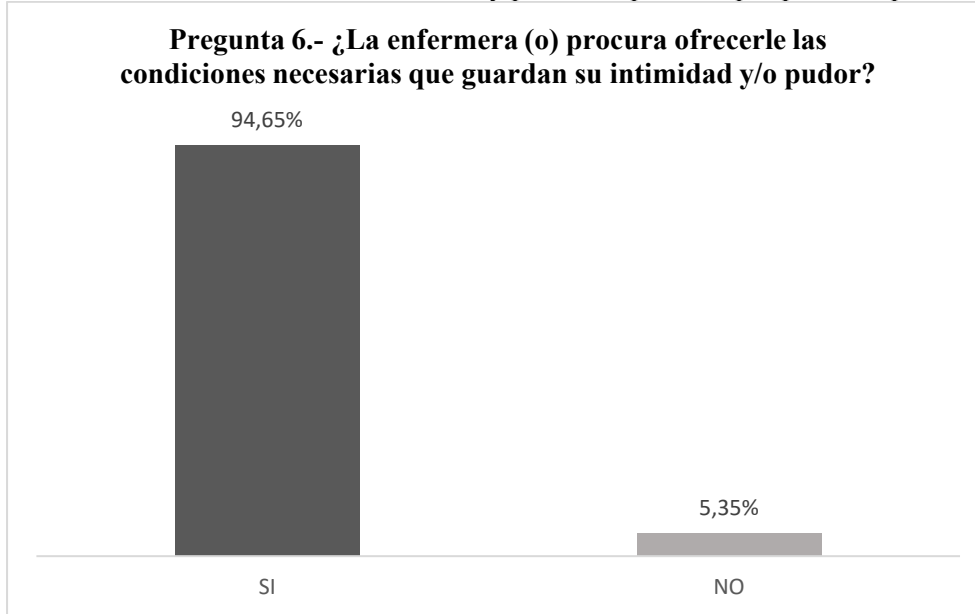
Nota: Este ítem del cuestionario validado sobre trato digno de enfermería obtuvo una respuesta afirmativa (“sí”) en el 89,62% de los pacientes, mientras que el 10,38% respondió negativamente (“no”). Los resultados reflejan la frecuencia con la que el personal de enfermería se dirige a los pacientes por su nombre en el servicio de urgencias.

Ilustración 4 Explicación de los cuidados y actividades a los pacientes por parte del personal de enfermería



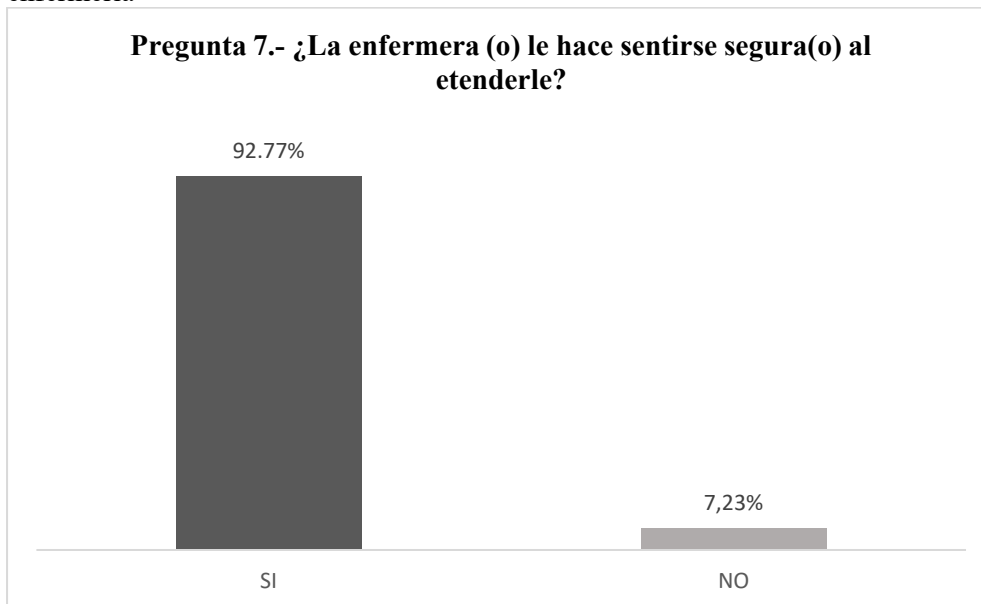
Nota: Este ítem del cuestionario validado sobre trato digno de enfermería obtuvo una respuesta afirmativa en el 88,68% de los pacientes, mientras que el 11,32% respondió negativamente. Los resultados reflejan la frecuencia con la que el personal de enfermería explica los cuidados o actividades que se van a realizar en el servicio de urgencias.

Ilustración 5 Protección de la intimidad y pudor del paciente por parte del personal de enfermería



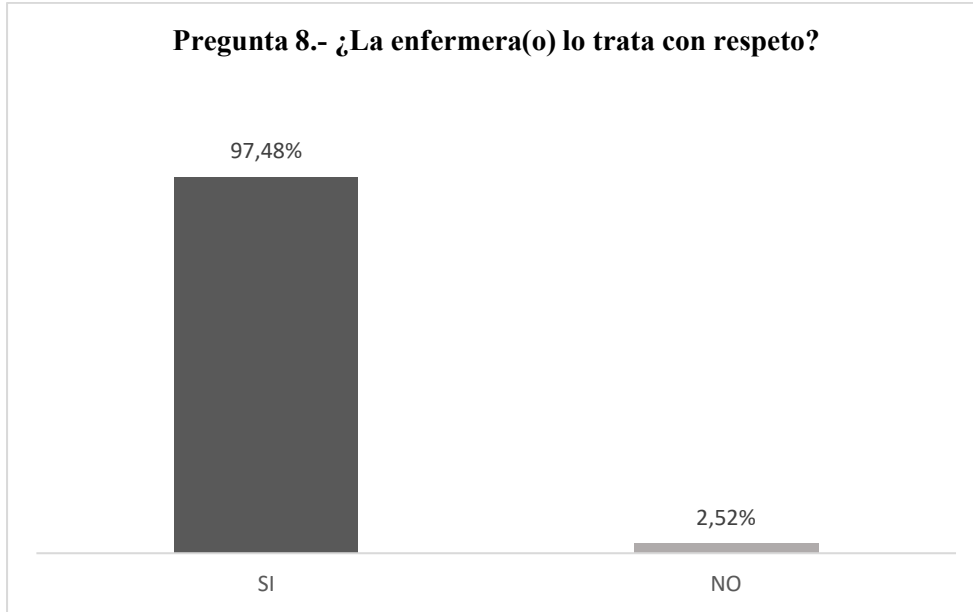
Nota: Este ítem del cuestionario validado sobre trato digno de enfermería obtuvo una respuesta afirmativa en el 94,65% de los pacientes, mientras que el 5,35% respondió negativamente. Los resultados reflejan la frecuencia con la que el personal de enfermería ofrece condiciones óptimas para resguardar la intimidad y pudor del paciente en el servicio de urgencias.

Ilustración 6 Percepción de seguridad del paciente durante la atención por parte del personal de enfermería



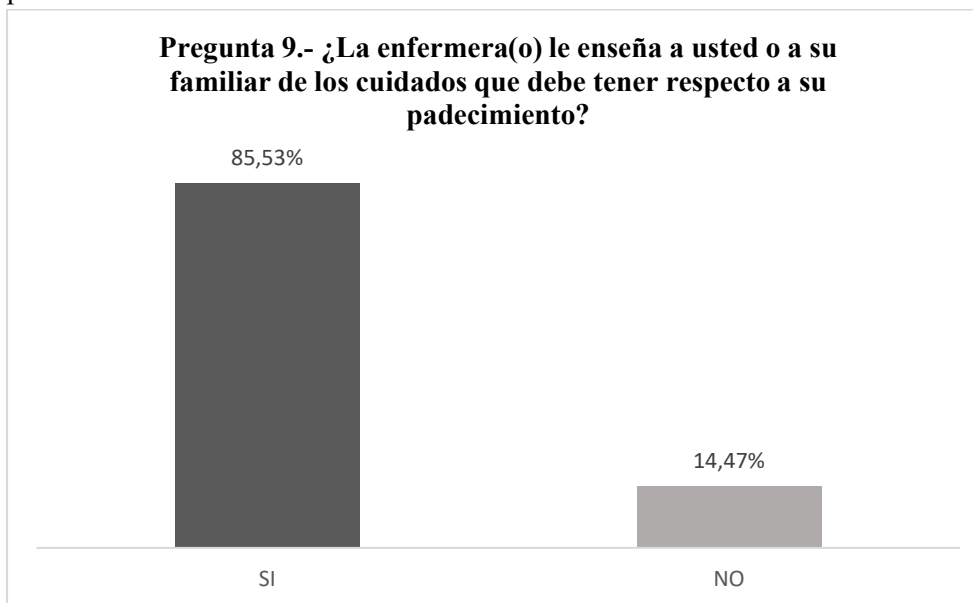
Nota: Este ítem del cuestionario validado sobre trato digno de enfermería obtuvo una respuesta afirmativa en el 92,77% de los pacientes, mientras que el 7,23% respondió negativamente. Los resultados reflejan la frecuencia con la que el personal de enfermería genera sensación de seguridad en los pacientes durante la atención en el servicio de urgencias.

Ilustración 7 Percepción de respeto del personal de enfermería hacia los pacientes



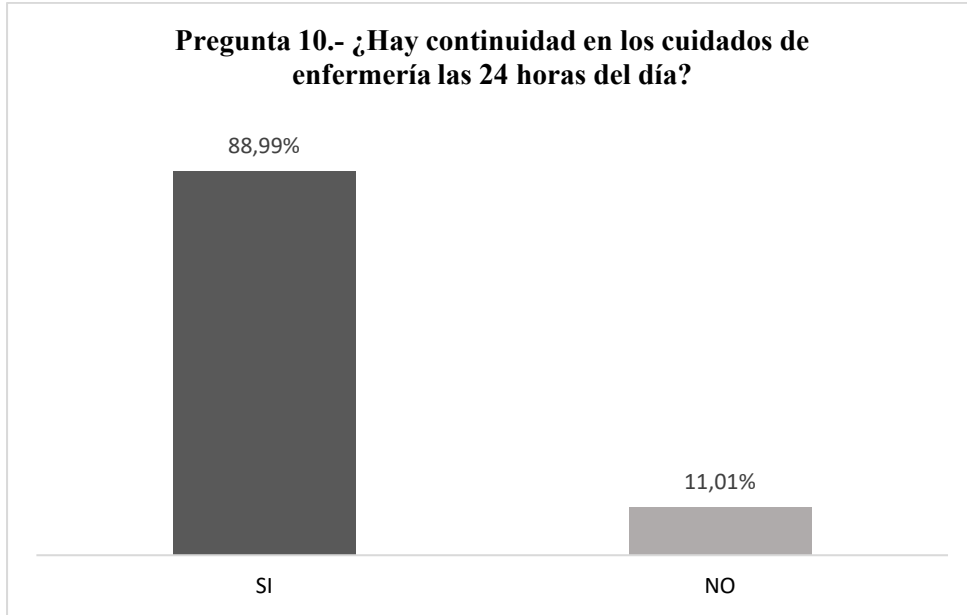
Nota: Este ítem del cuestionario validado sobre trato digno de enfermería obtuvo una respuesta afirmativa en el 97,48% de los pacientes, mientras que el 2,52% respondió negativamente. Los resultados reflejan la frecuencia con la que el personal de enfermería brinda un trato respetuoso a los pacientes en el servicio de urgencias.

Ilustración 8 Enseñanza de cuidados relacionados con la condición del paciente por parte del personal de enfermería



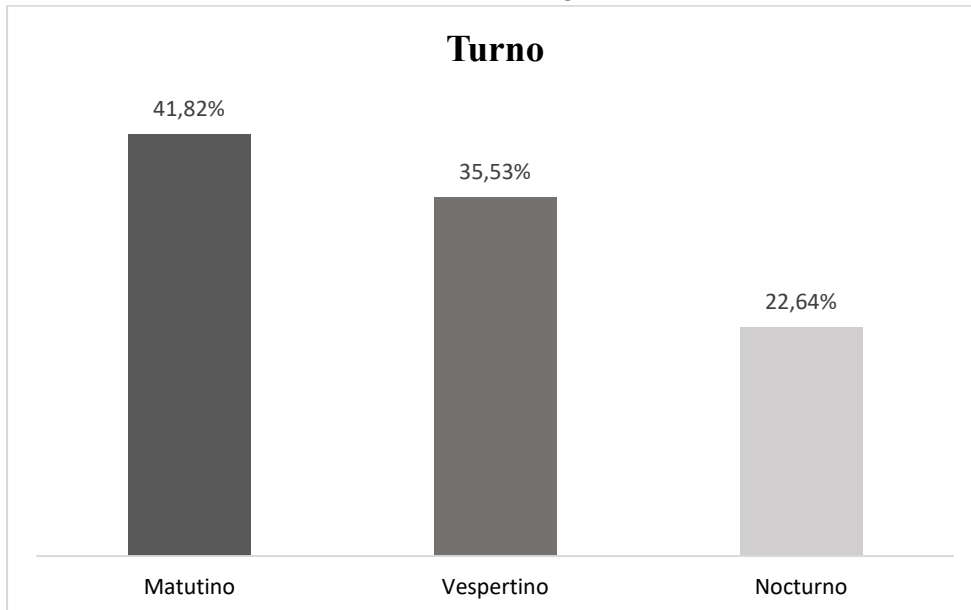
Nota: Este ítem del cuestionario validado sobre trato digno de enfermería obtuvo una respuesta afirmativa en el 85,53% de los pacientes, mientras que el 14,47% respondió negativamente. Los resultados reflejan la frecuencia con la que el personal de enfermería proporciona enseñanza sobre los cuidados que los pacientes deben seguir respecto a su padecimiento en el servicio de urgencias.

Ilustración 9 Continuidad de los cuidados de enfermería en el servicio de urgencias



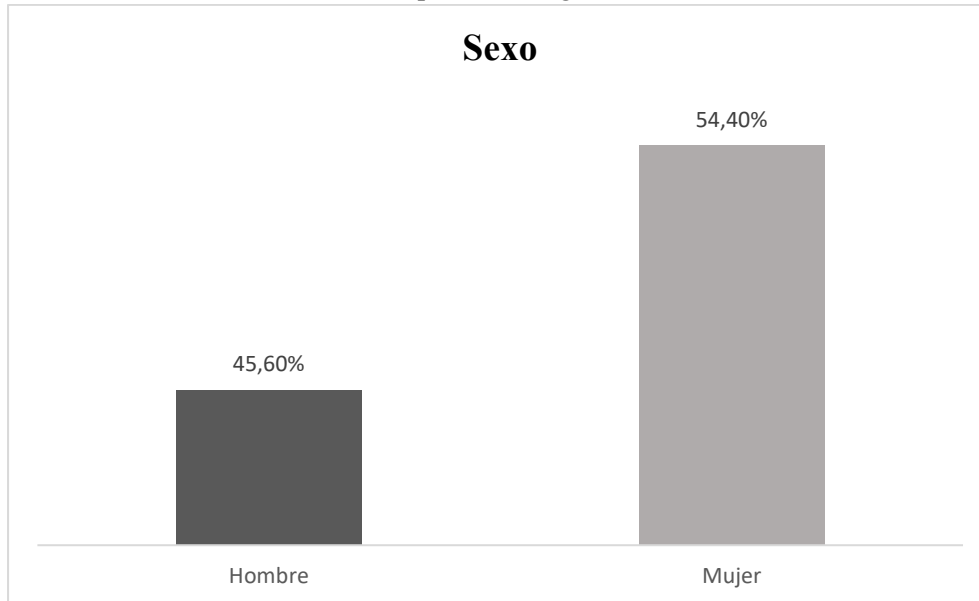
Nota: Este ítem del cuestionario validado sobre trato digno de enfermería obtuvo una respuesta afirmativa en el 88,99% de los pacientes, mientras que el 11,01% respondió negativamente. Los resultados reflejan la frecuencia con la que el personal de enfermería brinda continuidad de los cuidados durante las 24 horas del día en el servicio de urgencias.

Ilustración 10 Distribución de las encuestas según el turno de atención en el servicio de urgencias



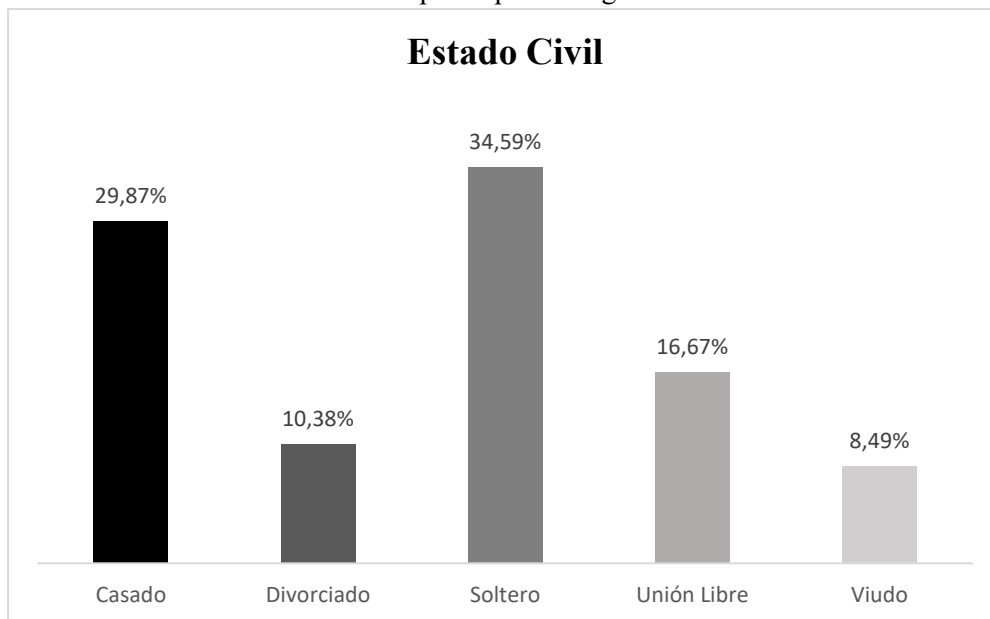
Nota: La mayor proporción de encuestas se realizó durante el turno matutino (41,82%), seguido del turno vespertino (35,53%) y el turno nocturno (22,64%) en el servicio de urgencias.

Ilustración 11 Distribución de los pacientes según sexo



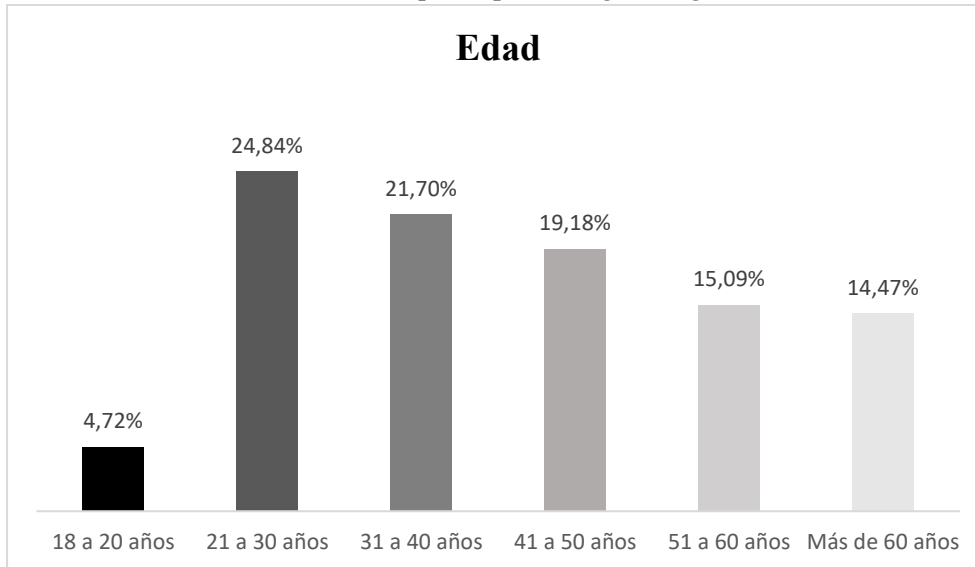
Nota: La mayor proporción de los participantes correspondió al sexo femenino (54,40%), seguido del sexo masculino (45,60%).

Ilustración 12 Distribución de los participantes según estado civil



Nota: En cuanto al estado civil, el 34,59% de los participantes refirió ser soltero/a, el 29,87% casado/a, el 16,67% en unión libre, el 10,38% divorciado/a y el 8,49% viudo/a.

Ilustración 13 Distribución de los participantes según rango de edad



Nota: El rango de edad más prevalente entre los participantes fue de 21 a 30 años (24,84%), seguido de 31 a 40 años (21,70%), 41 a 50 años (19,18%), 51 a 60 años (15,09%), mayores de 60 años (14,47%) y de 18 a 20 años (4,72%).

CONCLUSIONES

El presente estudio permite concluir que, aunque el desempeño del personal de enfermería en el servicio de urgencias de un hospital de segundo nivel obtuvo un cumplimiento global del 90.53% en trato digno, este porcentaje es razonablemente válido si se consideran los obstáculos identificados, como la infraestructura limitada, la alta demanda de pacientes y factores individuales de personalidad que escapan al control del personal. Sin embargo, se evidencia que áreas clave requieren atención prioritaria, especialmente la explicación de los cuidados tanto al paciente como a sus familiares, lo cual es fundamental para garantizar la continuidad de la atención y la mejora de la salud del paciente durante su estancia y posterior al alta.

Desde la perspectiva teórica, los resultados se alinean con los postulados de Henderson, el International Council of Nurses y la normativa nacional vigente (NOM-019-SSA3-2013), reafirmando que la enfermería no solo implica acciones técnicas, sino también la creación de un ambiente de respeto, seguridad y humanización hacia el paciente. La relevancia práctica del estudio radica en la necesidad de concientizar al personal sobre cómo los pacientes perciben su desempeño, fomentando intervenciones que refuercen la calidad y la atención digna, especialmente en situaciones de alta presión.

Como líneas de investigación futura, se sugiere explorar la infraestructura hospitalaria, la correcta identificación del personal por parte de los pacientes, la ampliación del personal ante la alta demanda y la inclusión más activa de los familiares en los cuidados. Estos aspectos podrían contribuir a elevar los estándares de trato digno, optimizar la experiencia del paciente y fortalecer la formación del personal de enfermería, ofreciendo así oportunidades de mejora y profundización en el conocimiento sobre atención humanizada en servicios de urgencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alligood, M. (2018). Modelos y teorías en enfermería. En *ELSEVIER* (9.^a ed.).

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=nlpgDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Marri+ner+Torney+A,+Alligood+MR.+Modelos+y+teor%C3%ADas+en+enfermer%C3%ADa.+Sex+ta+edici%C3%B3n+.+M%C3%A9xico,+Elsevier%3B+1999.+p.+35.&ots=6rYwjuZo4Q&sig=PXZC2ZSes4wIU-1zRirtAgo8CEA#v=onepage&q&f=false>

Álvarez, J., Delgado, V., Garrido, F., González, A., Granados, J., López, S., López, A., Montealegre, M., & Muradás, M. (2014). *El Sistema Integral de Calidad en Salud* (1.^a ed.).

https://www.inspmx/images/stories/Produccion/pdf/150707_SiCalidad.pdf#page=23

Arellanes, E., & Solache, R. (2023). *Hospitales: Definición y Tipos*.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/839891/IB_Hospitales_definicion_y_tipos_infografias_31-03-2023.pdf

Arroyo-de Cordero, G. (2000). Humanismo en enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 8(2), 61-63. *Open Journal Systems*. Recuperado el 24 de septiembre de 2024,de

http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/search?subject=Filosof%C3%ADa%20en%20Enfermer%C3%ADa

Ávila, A., Picazo, R., González, G., Alcántar, L., García, M., & Tinoco, M. (2024). Percepción del Trato Digno de Enfermería Por Pacientes de un Hospital Público de Michoacán. *Ciencia Latina Internacional*, 8(1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9722



- Bernal, B. D., Del Carmen Maciel Vilchis, A., Peñaloza, M. A. C., Ávila, G. Á., De los Ángeles Monroy Martínez, M., Pérez, L. A. G., Ilagor, V. M. P., & Cabrera, G. O. (2021). Evaluación del indicador trato digno por el personal de enfermería en un hospital materno infantil. *Latin American Journal Of Development*, 3(6), 3485-3494. <https://doi.org/10.46814/lajdv3n6-002>
- Blasco-León, M., & Ortiz-Luis, S. (2016). Ética y valores en enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 24(2), 145-9. <https://biblat.unam.mx/hevila/RevistadeenfermeriadelInstitutoMexicanodelSeguroSocial/2016/vol24/no2/11.pdf>
- Calle, E. (2023). Diseño de investigación cualitativa y cuantitativa. *Ciencia Latina Internacional*, 7(4). https://www.researchgate.net/publication/372802448_Disenos_de_investigacion_cualitativa_y_cuantitativa
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2019). *Ley General de Educación*. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGE.pdf>
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2024). *LEY GENERAL DE SALUD*. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGS.pdf>
- Carrillo, M., Martínez, L., Mendoza, J., Sánchez, A., Yáñez, R., Rivera, R., & Caballero, R. (2009). Cumplimiento del indicador de calidad trato digno proporcionado por el personal de enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 139-142. Recuperado el 04 de Septiembre de 2024, de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=24977>
- Clínica Universidad de Navarra. (s. f.). *Enfermería*. En cun.es. Recuperado 23 de septiembre de 2024, de <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/enfermeria>
- Código Civil Federal. (s. f.). *Estado civil*. Conceptos Jurídicos. <https://www.conceptosjuridicos.com/mx/estado-civil/> Comisión Nacional de Bioética. (2022). *Normatividad internacional*. gob.mx. https://www.gob.mx/salud/conbioetica/articulos/normatividad-internacional?idiom=es%20,%20https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/343569/2.INTL._Cod_Nuremberg.pdf



Comité de Expertos de la OMS en el Ejercicio de la Enfermería. (1995). El ejercicio de la enfermería: Informe de un comité de expertos de la OMS. En la Organización Panamericana de la Salud (Trad.), *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 03 de septiembre de 2024, de https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/41914/9243208608_spa.pdf;sequence=1 Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J., Alonso-Soto, Lama-Valdivia, J., & Correa-López, L. (2021). Estudio transversal. *Scielo*, 21(1). <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i1.3069>

De la Fuente, V., Martínez, V., Campos, M. C., & Zavala, E. (2010). *Evaluación de la satisfacción de mujeres que se realizan una interrupción legal del embarazo, con base al indicador de trato digno*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3393239>

Diccionario Panhispánico del Español Jurídico. (s. f.). *Antigüedad*. <https://dpej.rae.es/lema/antig%C3%BCedad#:~:text=Tiempo%20en%20el%20que%20un%20empresino%20soluci%C3%B3n%20de%20continuidad>.

Díez, R., & Francés, T. (2018). *Perfil de Competencias del Enfermero/a en un Servicio de Urgencias Extrahospitalarias en la Comunidad de Madrid*. https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/684719/diez_garcia_rociotfg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dirección General de Calidad y Educación en Salud. (2001). *Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud*. salud.gob.mx. Recuperado el 28 de septiembre de 2024, de https://salud.gob.mx/unidades/dgcs/sala_noticias/campanas/2001-01-25/cruzada-nacional.htm

Dirección General de Calidad y Educación en Salud. (2023). *Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud INDICAS II: Plataformas de Reporte de la DGCES*. [Diapositivas]. Recuperado el 06 de septiembre de 2024, de http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/2023/INDICAS_presentacion_2023.pdf#:~:text=Es%20una%20herramienta%20que%20permite%20registrar%20y%20monitorear%20unidades%20de%20atenci%C3%B3n%20m%C3%A9dica%20en%20el%20pa%C3%ADs



- Dirección General de Información en Salud. (2023) *Instructivo de llenado de la hoja diaria del servicio de urgencias – versión 2024*. Recuperado el 27 de septiembre de 2024, de http://www.dgis.salud.gob.mx/contenidos/sinais/s_urgencias.html
- Enríquez, L., Gallegos, L., Reza, C, & Villa, A. (2020). Trato digno hospitalario. Análisis de la situación actual en un hospital de segundo nivel. *Revista Salud Quintana Roo*, 13(44), 12-15. Recuperado el 24 de septiembre de 2024, de <https://salud.qroo.gob.mx/revista/index.php/component/content/article>.
- Gutiérrez, C. G., & Escarcéga, I. C. (2012). Percepción del usuario del trato digno por enfermería en un hospital del Estado de México. *Revista Conamed*, 17 (1), 18-23. Recuperado el 02 de septiembre de 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3884680>
- Heredia, Z., Cervera, M., & Diaz, R. (2022). Desafíos Éticos-Legales en el Cuidado al Paciente en el Servicio de Urgencia: Perspectiva de las Enfermeras. *Scielo*, 28. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532022000100207&script=sci_arttext
- International Council of Nurses. (2021). Código de ética del CIE para las enfermeras: Informe. En *ICN - International Council Of Nurses*. Recuperado el 8 de septiembre de 2024, de <https://www.icn.ch/es/recursos/publicaciones-e-informes/codigo-de-etica-del-cie-para-las-enfermeras>
- Islas, R., Valencia, A., Eduardo, B., Ruvalcaba, J., & Reynoso, J. (2022). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. *scielo.isciii.es*, 5(10). <https://doi.org/10.19230/jonnpr.3770>
- IMSS. (s. f.). *¿Qué hacemos?* <https://www.gob.mx/IMSS/que-hacemos>
- IMSS. (2023). Programa Trato Digno y de Calidad en las Salas de Espera de Urgencias en las Unidades de Segundo y Tercer Nivel. *gob.mx*. Recuperado el 28 de septiembre de 2024, de <https://www.gob.mx/IMSS/articulos/trato-digno-y-de-calidad-en-las-salas-de-espera-de-urgencias-en-las-unidades-de-segundo-y-tercer-nivel>
- IMSS & CONAMED. (2023). *Replicadores en el manejo del conflicto médico-pacientes*. http://www.conamed.gob.mx/gobmx/capacitacion/pdf/r4_trato_digno.pdf



- Ivette, A. (2021). *Antigüedad laboral*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/antiguedad-laboral.html>
- Jané, C. (24 de agosto de 2020). Una auxiliar de enfermería graba cómo maltrata a una anciana en una residencia. *El Periódico*. Recuperado el 22 de agosto de 2024, de <https://www.elperiodico.com/es/sanidad/20200824/influencer-enfermera-graba-maltrata-anciana-residencia-8086582>
- Laredo, Ma., Anguiano, A., Lizalde, A., & Lemus, B. (2015). Satisfacción laboral de enfermería y trato digno en usuarias hospitalizadas. *Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 2(3). <https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/491>
- Lugo, G., Alzúa, V., & Fabian, A. (2023b). Percepción del usuario del indicador de calidad trato digno proporcionado por el personal de enfermería. *Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 10(20). <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/300>
- Milenio Digital . (7 de julio de 2022). Enfermera se graba llorando tras muerte de paciente; la critican por usar el dolor: «dejen hago un TikTok». *Grupo Milenio*. Recuperado el 21 de septiembre de 2024, de <https://www.milenio.com/virales/tiktok-enfermera-se-graba-llorando-tras-muerte-de-paciente-critican>
- Miret, C., & Martínez, A. (2010). El profesional en urgencias y emergencias: agresividad y burnout. *Scielo*, 33(Supl. I). <https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v33s1/original19.pdf>
- Nava, A., Salgado, M. A., & Torres, T. J. (2019). *Nivel de satisfacción de trato digno que ofrecen las enfermeras a pacientes en hemodiálisis del Hospital Regional Vicente Guerrero*. [Tesis de Diploma de Especialidad, Universidad Autónoma de Guerrero]. Repositorio Institucional. Recuperado el 06 de septiembre de 2024, de <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/2444>
- Nava-Gómez, M., Brito-Ortíz, J., Valdez-Escobedo, A., & Juárez-García, A. (2011). Trato digno otorgado por enfermeras en centros de salud en Morelos, México. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 19(2), 91-98. <https://biblat.unam.mx/hevila/RevistadeenfermeriadelInstitutoMexicanodelSeguroSocial/2011/vol19/no2/5.p>



- Negrete, M. (2009). Trato digno: Reto cotidiano. *Dialnet*, 14(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3633423>
- Nieto, L., Romero, M., Córdoba, M., & Campos, M. (2011). *Percepción del trato digno por la mujer embarazada en la atención obstétrica de enfermería*. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7289298>
- OMS. (2018). *Atención de enfermería y partería*. Recuperado el 03 de septiembre de 2024, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/nursing-and-midwifery>
- Pedraza, N., Lavín, J., González-Tapia, A., & Bernal, I. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: caso ABC. *Dialnet*, 10(2). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5473597>
- Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo. (2024). *Jornadas de trabajo*. gov.mx. <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/jornada-de-trabajo?idiom=e>
- Puch-Ku, G. F., de los Ángeles Uicab-Pool, G., Ruiz-Rodríguez, M., & Castañeda-Hidalgo, H. (2016). Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 24(2), 129- 136. Recuperado el 27 de septiembre de 2024, de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=65624>
- Secretaría de Salud. (2012). *PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-019-SSA3- 2012, Para la práctica de enfermería en el Sistema Nacional de Salud*. <https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/4829/salud/salud.htm>
- Secretaría de Salud. (2013). *NOM-019-SSA3-2013: Para la práctica de enfermería en el Sistema Nacional de Salud*. Ciudad de México: SSA. Recuperado el 25 de septiembre de 2024, de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5312523&fecha=02/09/2013#gsc.tab=0
- Secretaría de Salud. (2013). *NOM-027-SSA3-2013: Regulación de los servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos para la atención médica*. Ciudad de México: SSA. Recuperado el 27 de



septiembre de 2024, de

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5312893&fecha=04/09/2013#gsc.tab=0

Secretaría de Salud. (2023). *Lineamiento para el monitoreo institucional de la encuesta de satisfacción, trato adecuado y digno*. Ciudad de México, México: Dirección General de Calidad y Educación en Salud. Recuperado el 06 de Septiembre de 2024, de Gobierno de México: http://calidad.salud.gob.mx/site/calidad/encuesta_satisfaccion_trato_digno.html

Torres-Mora, C., & Rivas-Espinosa, J. (2010). Percepción del paciente hospitalizado sobre el trato digno proporcionado por una enfermera-un enfermero. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*, 18(3). <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=29>

