

**Título del Trabajo:**

Intervención psicoeducativa de un curso – taller de trato digno para personal del turno matutino de primer contacto con el paciente en el INRLGII

**Título del Trabajo en Inglés:**

Psychoeducational intervention of a course – workshop on decent treatment for morning shift staff of first contact with the patient at the INRLGII

**Nombre:** FAYNE

**Apellidos:** TINAJERO ESQUIVEL

**ORCID:** 0000-0003-2659-2123

**País de Residencia:** MEXICO

**Área de Investigación:** MÉDICA Y PARAMÉDICA

**Institución a la que Pertenece:** INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACION GILLERMO IBARRA IBARRA

**Área de Adscripción:** SALUD MENTAL

**Correo Electrónico:** faynet4@gmail.com

**Datos de los(as) coautores(as) del Trabajo**

BERENICE GALVEZ RIVERA, MARISELA GARDUÑO, CARINA PEREZ PEREZ

SALUD MENTAL, INRLGII, MEXICO, bereni01@hotmail.com,

SALUD MENTAL, RIVERA, MEXICO, marigard73@hotmail.com,

SALUD MENTAL, INRLGII, MEXICO, carinaperez340@gmail.com,

**Palabras en Español:**

Dignidad, Atención, Salud

**Palabras en Inglés:**

Dignity, Attention, Health

**Titulo del Trabajo:**

Intervención psicoeducativa de un curso – taller de trato digno para personal del turno matutino de primer contacto con el paciente en el INRLGII

**Titulo del Trabajo en Inglés:**

Psychoeducational intervention of a course – workshop on decent treatment for morning shift staff of first contact with the patient at the INRLGII

**Área de Investigación:**

SALUD MENTAL

**Introducción:**

En el medio hospitalario, el primer contacto que tienen los usuarios son los procesos administrativos, por lo que se espera que reciban un buen trato. En las instituciones médicas, el concepto de calidad en el servicio debe considerar una atención con trato digno sustentada en valores éticos y de derechos humanos. El reporte anual de 2023 realizado por el área de calidad del INRLGII registró un total de 228 quejas médicas, de las cuales el 55% se referían al trato digno, el 38% a la atención recibida y el 7% a cuestiones relacionadas con la infraestructura del instituto, por lo que se diseñó un taller para promover el trato digno hacia los usuarios.

**Objetivo:**

Desarrollar e implementar una intervención psicoeducativa sobre trato digno en personal de primer contacto, específicamente personal de trabajo social y recepción del INRLGII.

**Metodología:**

El INRLGII se encuentra entre los institutos de salud con más quejas médicas, según mediciones realizadas por la Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad (CCINSHEA). Esto promovió la necesidad de llevar a cabo un curso – taller sobre trato digno dirigido a personal de trabajo social y recepción, ya que tienen el mayor número de quejas recibidas durante el año 2023. El estudio fue observacional, descriptivo, transversal y retrospectivo, se llevaron a cabo 7 talleres de 4 días con 8 horas de duración impartidos de enero a junio del 2024. Participaron 83 trabajadores entre recepcionistas y trabajadores sociales adscritos al INRLGII. Se aplicaron dos mediciones pre y post taller a cada grupo para recabar datos que se analizaron cualitativamente en función de los comentarios vertidos en las encuestas. La base de datos específica del estudio se analizó con el programa estadístico SPSS 19. Para las variables demográficas se describieron las frecuencias y los porcentajes

**Resultados:**

En el análisis de las respuestas pre y post – test, se encontró que en los siete grupos con los que se trabajó, las respuestas más frecuentes fueron: poca empatía y mal trato por parte de sus superiores, falta de comunicación entre las diferentes áreas de atención, desinformación del usuario por parte del personal de vigilancia, ausencia de letreros que muestren los derechos de los trabajadores de la salud ya que algunos usuarios se muestran agresivos y maltratan al personal. Así mismo, refieren que en ocasiones reciben órdenes contradictorias de sus superiores, sobre todo cuando llegan pacientes

recomendados. Además, los protocolos a seguir en la atención de los pacientes no son claros entre las distintas áreas de hospitalización.

**Conclusiones:**

El taller abrió la oportunidad de conocer las principales dificultades de los asistentes para otorgar un trato digno al usuario, evidenció la necesidad de cambios y mejoras a llevar a cabo dentro del Instituto. Otorgó un espacio de reflexión y contención para los asistentes. En general, logro impactar a la mayoría de los participantes.