



**UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ODONTOLÓGICAS Y SALUD PÚBLICA**

**SUBSEDE VENUSTIANO CARRANZA.**

**BARRERAS CULTURALES QUE INTERVIENEN EN EL ACCESO DE ATENCIÓN A LA SALUD EN PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL ÁREA DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL “DR. JESÚS GILBERTO GÓMEZ MAZA”.**

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**PRESENTA:**

**YONATAN GARCIA GARCIA**

**ASESORES.**

**MTRA. Berenice Isabel Morales Rodríguez.**

**MTRA. Fátima de Jesús Villalobos Zabala**

**MTRA. Dulce Eloina García Ruiz**



**VENUSTIANO CARRANZA, CHIAPAS, MEXICO.2021.**

## **Agradecimientos**

Quiero agradecer a Dios por darme la fuerza y la confianza para creer en mi sueño y luchar para lograr lo que creo. No olvido el papel que ha jugado la Universidad a lo largo de mi viaje y por eso estoy agradecido por los recursos y el apoyo que siempre me ha ofrecido.

A los maestros les dejo una palabra de agradecimiento porque reconozco la paciencia y el esfuerzo de todos sin excepción. Quiero gritar mi agradecimiento a mi familia en especial a mi esposa; mi hermosa hija y a todos mis amigos porque nunca dudaron de mis habilidades e hicieron posible lograr mi gran objetivo.

A todas las personas que no mencioné, quiero dejarles muy en claro que no se olvidan: si me tocaron de alguna manera, pueden estar seguros de que les agradezco con toda mi intensidad.

# INDICE

<b>I.</b>	INTRODUCCIÓN.....	1
<b>II.</b>	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
<b>III.</b>	JUSTIFICACIÓN.....	4
<b>IV.</b>	MARCO TEÓRICO.....	6
	DEFINICIÓN.....	6
	ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	6
<b>V.</b>	MARCO ÉTICO.....	10
	MARCO CONCEPTUAL.....	14
<b>VI.</b>	OBJETIVO.....	16
	OBJETIVO GENERAL.....	16
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
<b>VII.</b>	METODOLOGÍA.....	17
	DISEÑO DE ESTUDIO.....	17
	DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO.....	17
	POBLACIÓN.....	18
	MUESTRA Y TÉCNICA DE MUESTREO.....	18
	SELECCIÓN Y CÁLCULO DE LA MUESTRA.....	19
	DEFINICIÓN DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO.....	19
	CRITERIOS DE INCLUSIÓN.....	19
	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.....	20
<b>VIII.</b>	VARIABLES.....	21

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES .....	21
DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES .....	21
<b>IX.</b> TÉCNICA DE INSTRUMENTOS Y RECOLECCIÓN DATOS .....	23
<b>X.</b> TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE .....	24
INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	47
<b>XI.</b> RECURSOS HUMANOS Y RECURSOS MATERIALES .....	50
<b>XII.</b> CRONOGRAMA .....	51
<b>XIII.</b> CONCLUSIÓN .....	52
<b>XIV.</b> REFERENCIAS .....	53
<b>XV.</b> ANEXOS .....	55
<b>XVI.</b> .....	

# I.INTRODUCCIÓN

El presente protocolo de investigación Barreras culturales que Intervienen en el Acceso de Atención a la Salud en Pacientes Hospitalizados del Área de Cirugía del Hospital “Dr. Jesús Gilberto Gómez Maza”, pretende identificar las principales barreras culturales de acceso mediante un estudio cualitativo utilizando el diseño fenomenológico para captar el mundo tal como lo ve el sujeto a través de su experiencia.

El proyecto de investigación se encuentra organizado en diversos apartados, en el segundo capítulo se presenta el planteamiento del problema, en el tercer capítulo se presenta la justificación, en el capítulo cuarto encontramos el marco teórico de la investigación, capítulo 5 marco étnico.

Posteriormente se exponen los objetivos en el capítulo 6, en el capítulo 7 se expone el diseño metodológico donde se describe el área de estudio, población, diseño de la muestra, capítulo 9 se exponen la técnica utilizada para la recolección de información, procesamiento y análisis de los datos en donde se discuten los resultados obtenidos por cada uno de los usuarios y se presentan las estrategias para mejorar el acceso de atención a la salud, de acuerdo al análisis realizado.

Los siguientes capítulos corresponden a los recursos humanos y recursos materiales, cronograma de actividades, referencias bibliográficas utilizadas y anexos que contienen el oficio de autorización para llevar a cabo la investigación en el área correspondiente, el consentimiento informado e instrumento aplicado. Observar por cada capítulo.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según Almaguer *et al.*, (2014) definen a la cultura como la identidad compartida por un pueblo o comunidad que proporciona un telón de fondo necesario para comprender su forma de vivir y su cosmovisión, ya que estas se desarrollan de manera diferente al relacionarse, dando paso a las barreras de acceso que impiden una adecuada interacción entre ellas.

Estas barreras dificultan y limitan el acceso a los servicios de salud y se pueden identificar como barreras económicas, geográficas y culturales. Las culturales están determinadas por las características como son las diferencias que se presentan entre la cultura de las instituciones de salud y la cultura de los usuarios de los servicios.

Rodríguez *et al.*, (2013) mencionan que mediante un estudio observacional realizado en el Sistema Nacional de Salud de Bogotá Colombia con enfoque cualitativo- cuantitativo, se realizaron entrevistas a usuarios de los servicios de salud y funcionarios de las empresas promotoras de Bogotá, con el propósito de identificar las principales barreras que sufre la población al intentar acceder a los servicios de salud.

Como resultado, los usuarios evidenciaron limitaciones desde la entrada y búsqueda de la atención por fallas en la comunicación para acceder a los servicios de salud, en la continuidad se encuentran con barreras derivadas por las autorizaciones, faltas de oportunidad para citas médicas especializadas, procedimientos quirúrgicos y entrega de medicamentos.

En el Instituto Mexicano del Seguro Social las barreras culturales están centradas en las distintas culturas entre el personal que brinda la atención a la salud y la población atendida, la cual se rige como una barrera de acceso. Dentro del estudio se encontraron inmersas las barreras económicas que impiden la accesibilidad por falta de recursos, ya sea transporte o compra de medicamentos, así también las barreras administrativas en la organización del servicio en horarios de atención y por último la cuarta barrera se presenta como la accesibilidad física (Sánchez, 2017).

De acuerdo a los datos obtenidos en las investigaciones realizadas por dichos autores referentes a las barreras que intervienen en el acceso de la atención a la salud de los usuarios presentándose como problemática frecuente a nivel nacional e internacional y no encontrándose estudios recientes sobre el tema, hace de esta de investigación una necesidad. Derivado de lo anterior se realizará a nivel local un estudio cualitativo para identificar las barreras de acceso más frecuentes que se presentan en el hospital “Dr. Jesús Gilberto Gómez Maza”. ¿Cuáles son las principales barreras que interfieren en el acceso al servicio de salud en el Hospital “Dr. Jesús Gilberto Gómez Maza” en el área de cirugía

### III. JUSTIFICACIÓN

El acceso a los servicios de salud es uno de los retos más importantes a nivel mundial que tienen principalmente los sistemas sanitarios, ya que se entiende como la capacidad que desarrolla una persona o un grupo de personas para buscar y obtener atención médica. Pueden ser accesible a un individuo, pero inaccesible para otro. De ahí la importancia de conocer e identificar las barreras que más se presenten, ya sean geográficas, físicas, económicas y culturales a las cuales se enfrentan día a día los usuarios que solicitan atención médica.

Desde diferentes espacios que analizan la atención de los servicios públicos de salud, se han expresado múltiples señalamientos sobre la manera como las personas son tratadas cuando acuden a solicitar atención médica y la dificultad que presentan para poder ser atendidos de manera oportuna. Puesto que actualmente existen estas barreras se pretende que el personal de salud conozca cuales son las principales a las que se enfrenta el usuario, para poder trabajar en ellas y así brindar una atención de calidad.

La investigación se pretende realizar en el hospital “Dr. Jesús Gilberto Gómez Maza” ya que es un establecimiento que atiende a un grupo de población con gran diversidad pluricultural por su ubicación en el estado de Chiapas, en donde los usuarios que acuden a sus instalaciones son de diferentes lugares de procedencias y la distancia se puede convertir en una barrera para obtener un medio de transporte que lo ponga en contacto con una unidad de salud, dada que la situación geográfica podría limitar el acceso de la población en la atención.

Además, la situación económica de la población sería una condicionante que limitaría su movilización para obtener atención sanitaria. Estos serían uno de los retos más importantes que los usuarios enfrentarían para buscar y obtener atención médica.



Sin mencionar el choque cultural y la dificultad que pueden presentar para poder efectuar una comunicación efectiva. Este estudio se realizará en un periodo de tres meses, se considera que los datos obtenidos sean con un enfoque de mejora para que el personal que colabora en conjunto a la atención del paciente, coadyuve a que la estancia hospitalaria sea de calidad.

## **IV. MARCO TEORICO**

### **DEFINICIÓN**

Desde la perspectiva de la salud las barreras de acceso se definen como un obstáculo que bloquea la comunicación efectiva, afectando la interacción y relación entre el personal sanitario y los usuarios, estas se clasifican en tres categorías: económicas, geográficas y culturales (Chamadoira, 2015).

Las barreras culturales son aquellas que están determinadas por diferencias entre la cultura del usuario y del prestador del servicio, predisuestas por el género, grupo étnico, clase social, edad, preferencias, orientación sexual. A si mismo estas se clasifican en cuatro ámbitos: las estructuras y establecimiento del servicio, en los prestadores de la salud y en las características propias del usuario (Chamadoira, 2015).

En el establecimiento o espacio de salud, tiene que ver principalmente con la concepción del confort por parte del usuario con respecto al aspecto, diseño, clima, señalizaciones, mobiliario, dieta para enfermos, espacios para los niños, para el hospedaje de familiares y para la “paz espiritual” (capillas).

#### **El enfoque intercultural**

Aunque es un concepto que recientemente se ha socializado en el ámbito de la salud, muchos investigadores de la comunicación y la cultura, se han interesado por su definición, aplicación

En el marco de la Constitución y de la elaboración de diversas leyes secundarias, como los artículos 1º y 2º de la Constitución, la Ley General de Derechos y Cultura Indígena, la Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas, la Carta de los Derechos de los Pacientes, la Carta de los Derechos de los Médicos y de la Carta General de los Derechos Humanos, entre otros documentos normativos. (Almaguer 2014).

Interculturalidad en salud y desarrollo ya que su principal característica y diferencia con otros conceptos como el multiculturalismo y el pluralismo, es su intención directa de promover el diálogo y la relación entre culturas y no solamente su reconocimiento y visibilización social.

La flor de la identidad cultural La interculturalidad está sujeta a variables como: diversidad, la definición del concepto de cultura, obstáculos comunicativos como la lengua, las políticas poco integristas de los Estados, jerarquizaciones sociales marcadas, sistemas económicos que excluyen a diferentes sectores de la sociedad; es decir, la interculturalidad se ha utilizado para la investigación en problemas comunicativos entre personas de diferentes culturas y en la discriminación de etnias, principalmente. Otros ámbitos de los estudios interculturales son aplicados en el ámbito de la educación, los estudios de mercado y su aplicación en el diseño de políticas en Salud. (Almaguer 2014).

## **ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

A principios de la década de los años 60, Madeleine Leininger conceptualiza y funda la enfermería transcultural a la cual definió como el área de estudio y trabajo centrado en el cuidado basado en la cultura, creencia de salud o enfermedad, valores o prácticas de las personas, para ayudarlas a mantener o recuperar su salud, hacer frente a sus discapacidades o a su muerte (Chamadoira, 2015).

Madeleine Leininger, define a la transculturalidad como “aquellos fenómenos que resultan cuando los grupos de individuos que tienen culturas diferentes, toman contacto continuo de primera mano, con los consiguientes cambios en los patrones de la cultura original de uno de los grupos o de ambos”. La propuesta de Madeleine sobre la enfermería transcultural es "un área formal de estudio y trabajo centrado en el cuidado y basado en la cultura, creencias de la salud o enfermedad, valores y prácticas de las personas, para ayudarlas a mantener o recuperar su salud, hacer frente a sus discapacidades o a su muerte" (Chamadoira, 2015).

La falta de oferta de servicios de mediana y alta complejidad en municipios apartados aunados a la situación económica de los pacientes afecta el acceso oportuno retrasando el diagnóstico y tratamiento. Las barreras administrativas por parte de las Entidades promotoras de Salud reducen principalmente la oportunidad en la prestación de los servicios especializados.

México se caracteriza por ser una población multicultural ya que ninguna sociedad en el mundo es homogénea en su composición cultural. México se reconoce y se

identifica como un país multiétnico y pluricultural. En los últimos 10 años, el país ha experimentado un amplio movimiento social a favor de la diversidad y el respeto a los derechos humanos.

Según la encuesta intercensal del INEGI 2015, en la cifra oficial existen 7.4 millones de habitantes que declararon hablar una lengua indígena (6.5% de la población mexicana); que existen 494 municipios en el país donde más de 40% de sus habitantes hablan alguna lengua indígena y que de ellos 13 de cada cien solo puede expresarse en su lengua materna; más del 60% de los indígenas residen en localidades con menos de 2500 habitantes; en donde el 15.1% de esta población indígena no está afiliada en alguna institución de salud.

Los grupos de habla de lengua indígena están establecidos principalmente en el sur, oriente y sureste del territorio nacional: Oaxaca, Chiapas, Veracruz de Ignacio de la Llave, Puebla y Yucatán. Estas cinco entidades concentran 61.09% de la población total de habla indígena. Además, existen claros diferenciales de salud según el grado de desarrollo socioeconómico de las regiones ( Comisión Nacional de Arbitraje Médico, 2017).

### **Hablantes de lengua indígena**

Según INEGI 2020, en Chiapas hay 1,459,648 personas mayores de 3 años de edad que hablan alguna lengua indígena, habitando principalmente en los municipios de Ocosingo, San Cristóbal de las Casas, Chilón, Chamula, Tila, Las Margaritas, Salto de Agua, Palenque, Oxchuc, Tenejapa, Zinacantán, Tumbalá, Chenalhó, Tuxtla Gutiérrez y Yajalón.

Las lenguas indígenas más habladas en esta entidad son:

<b>Lengua indígena</b>	<b>Número de hablantes 2020</b>
<b>Tzeltal</b>	562,120
<b>Tsotsil</b>	531,662
<b>Ch'ol</b>	210,771
<b>Tojolabal</b>	66,092

Censo de Población y  
Vivienda 2020.

En relación a su proceso como modelo histórico en México, el enfoque intercultural incorpora el análisis de las corrientes del indigenismo. Como producto de los cambios provocados, el integracionismo y corriente teórica iniciada por intelectuales como José Vasconcelos influyó en el ámbito educativo del país durante la mayor parte del siglo

XX. Esta corriente relacionaba la cultura indígena con el atraso y la pobreza, enfatizó en un proyecto de nación (Chamadoira, 2015).

La interculturalidad implica una relación donde varios grupos de poblaciones culturales diferentes conviven y se relacionan compartiendo espacios territoriales, lingüísticos y jurídicos.

Sin embargo, a diferencia de la multiculturalidad, donde un grupo cultural mantiene una hegemonía sobre las demás poblaciones, en las relaciones interculturales existe la disposición del reconocimiento a partir del ejercicio de derechos, no como concesión ni claudicación de los privilegios de un grupo ante otro, sino como el marco para potenciar relaciones hacia la convivencia social.

## **v. MARCO ÉTICO**

La interculturalidad en la salud desde diferentes espacios que analizan la atención de los servicios públicos de salud, han expresado múltiples señalamientos sobre la manera como las personas son tratadas cuando acuden a solicitar atención médica. La queja constante es la percepción de los usuarios respecto a las actitudes de indiferencia, deshumanización, despersonalización y discriminación por parte del personal médico y de enfermería de los Servicios de Salud. A los pacientes y sus familiares no se les escucha y no se toma en cuenta sus opiniones respecto a lo que esperan de los servicios médicos (Chamadoira, 2015).

La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención, es, sin embargo, una medida innovadora. Hasta entonces, el enfoque en la seguridad e higiene estaba principalmente orientado a salvaguardar la integridad física. La NOM 035 abrió la puerta a un nuevo enfoque, atendiendo también la salud emocional y mental de las personas.

NOM-030-SSA3-2013, Que establece las características arquitectónicas para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos para la atención médica ambulatoria y hospitalaria.

NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico.

Castañeda 2015, menciona que el Derecho Internacional de los Derechos Humanos tiene como objeto, la promoción y protección de los derechos humanos. Según Fernández lo define como “aquel sector del ordenamiento internacional, compuesto por normas de naturaleza convencional, consuetudinaria e institucional que tienen por objeto la protección de los derechos, libertades fundamentales del ser humano y es esencial a su dignidad”.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos, en su Opinión Consultiva 2/82, señaló que un tratado de derechos humanos es “un instrumento o marco jurídico multilateral que capacita a los estados para comprometerse, unilateralmente a no violar los derechos humanos de los individuos bajo su jurisdicción” (Castañeda, 2015).

Los tratados de derechos humanos para la protección de todo individuo se pueden clasificar en universales o regionales, un tratado es universal si ha sido aprobado por la Asamblea General de Naciones Unidas, o regional si ha sido aprobado por un organismo regional, como lo es la Organización de Estados Americanos (Castañeda, 2015).

También cabe mencionar que se clasifican en generales o específicos, los generales están dirigidos a toda persona, los específicos a ciertos grupos que se han identificado

en situación de vulnerabilidad como son: mujeres, niñas, niños, migrantes, personas con discapacidad, para proteger sus derechos y vigilar su bienestar en la sociedad.

De acuerdo a la CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS

MEXICANOS (2021), en una composición pluricultural sustentada originalmente en sus pueblos indígenas que son aquellos que descienden de poblaciones que habitaban en el territorio actual del país y que conservan sus propias instituciones sociales, económicas, culturales y políticas o parte de ellas, surgen los tratados indígenas con la finalidad de proteger los derechos de esta población.

En virtud de la reforma del 10 de junio de 2011, en la cual se modificaron once artículos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los derechos de los pueblos y personas indígenas se fortalecieron y a partir de entonces, en el artículo 1o. se establece el derecho a la no discriminación por motivos de origen étnico o nacional, en donde se dispone que todas las personas gocen de los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección (Corres, 2015).

Desde la perspectiva del prestador de servicios, los conceptos de los usuarios en torno a su salud, se perciben como elementos que entorpecen el servicio, toda vez que dificultan la comunicación, retrasan el tratamiento, confrontan al prestador y condicionan riesgos a la salud del usuario.

Por ello la “cultura” se puede considerar como negativa y posiblemente cause problemas que impidan establecer un diagnóstico certero, por lo cual es necesario explicar adecuadamente las indicaciones médicas, establecer la suficiente confianza en el seguimiento de las medidas profilácticas y terapéuticas indicadas, además de crear una relación de empatía que posibilite un ambiente respetuoso tanto para el personal de salud y paciente (Chamadoira, 2015).



De acuerdo a la CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS

MEXICANOS, Título Primero, Capítulo I, de los Derechos Humanos y sus Garantías. En el párrafo adicionado DOF 13-10-2011. Establece que toda Persona tiene derecho a la protección de la salud. La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta Constitución.

La Ley definirá un sistema de salud para el bienestar, con el fin de garantizar la extensión progresiva, cuantitativa y cualitativa de los servicios de salud para la atención integral y gratuita de las personas que no cuenten con seguridad social (CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, 2021).

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico (2016), hace referencia a través de la cartade los derechos del paciente en la cual establece 10 principales criterios tales como recibir atención médica adecuada, recibir trato digno y respetuoso, recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz, decidir libremente sobre su atención, otorgar o no su consentimiento válidamente informado, ser tratado con confidencialidad, contar con facilidades para obtener una segunda opinión, recibir atención médica en caso de urgencia, contar con un expediente clínico y ser atendido cuando no este conforme por la atención médica recibida.

- **Recibir atención médica adecuada.** El paciente tiene derecho a que la atención médica se le otorgue por personal preparado de acuerdo a las necesidades de su estado de salud y a las circunstancias en que se brinda la atención; así como a ser informado cuando requiera referencia a otro médico.
- **Recibir trato digno y respetuoso.** El paciente tiene derecho a que el médico y el personal que le brinden atención médica, se identifiquen y le otorguen un trato digno, con respeto a sus convicciones personales y morales, principalmente las relacionadas con sus condiciones

socioculturales de género, de pudor y a su intimidad, cualquiera que sea el padecimiento que presente.

- **Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz.** Tiene derecho de ser informado de su estado de salud de manera que el paciente comprenda lo que se le informa, evitando palabras tecnicadas que haga difícil la correcta recepción.
- **Decidir libremente sobre su atención.** El paciente, o en su caso el responsable, tienen derecho a decidir con libertad, de manera personal y sin ninguna forma de presión, aceptar o rechazar cada procedimiento diagnóstico o de tratamiento ofrecido, así como el uso de medidas extraordinarias de supervivencia en pacientes terminales.
- **Otorgar o no su consentimiento válidamente informado.** El paciente, o en su caso el responsable, tiene derecho a expresar su consentimiento, siempre por escrito, cuando acepte someterse con fines de diagnóstico o de tratamiento, a procedimientos que impliquen un riesgo, para lo cual deberá ser informado en forma amplia y completa en qué consisten, de los beneficios que se esperan, así como de las complicaciones o eventos negativos que pudieran presentarse a consecuencia del acto médico.  
Lo anterior incluye las situaciones en las cuales el paciente decida participar en estudios de investigación o en el caso de donación de órganos.
- **Ser tratado con confidencialidad.** El paciente tiene derecho a que toda la información que exprese a su médico se maneje con estricta confidencialidad y no se divulgue más que con la autorización expresa de su parte, incluso la que derive de un estudio de investigación al cual se haya sujetado de manera voluntaria; lo cual no limita la obligación del médico de informar a la autoridad en los casos previstos por la ley.
- **Contar con facilidades para obtener una segunda opinión.** El paciente tiene derecho a recibir por escrito la información necesaria para obtener una segunda

opinión sobre el diagnóstico, pronóstico o tratamiento relacionados con su estado de salud.

- **Recibir atención médica en caso de urgencia.** Cuando está en peligro la vida, un órgano o una función, el paciente tiene derecho a recibir atención de urgencia por un médico en cualquier establecimiento de salud, sea público o privado, con el propósito de estabilizar sus condiciones.
- **Contar con un expediente clínico.** (con información veraz, clara, precisa, legible y completa) y a obtener por escrito un resumen clínico de acuerdo al fin requerido.
- **Ser atendido cuando se inconforme con la atención médica recibida.**

La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo – Identificación, análisis y prevención*, es, sin embargo, una medida innovadora. Hasta entonces, el enfoque en la seguridad e higiene estaba principalmente orientado a salvaguardar la integridad física. La NOM 035 abrió la puerta a un nuevo enfoque, atendiendo también la salud emocional y mental de las personas.

## MARCO CONCEPTUAL

Según Caicedo & Montoya (2016), el acceso a la salud se refiere al acto de usar o recibir atención en salud, la búsqueda del servicio y la posibilidad de recibirlo, a diferencia de las barreras de acceso a la salud las cuales son aquellas situaciones que limitan el acceso físico a los recursos de salud que pueden ser de diferentes tipos como sociales, culturales, administrativas, económicas y geográficas.

Barrera geográfica: Es la ubicación geográfica (en tiempo de viaje y en kilómetros) de los sitios de prestación de los servicios de salud general, así como de la presencia o ausencia de profesionales generales o áreas de especializaciones clínicas en dichos sitios y en relación profesional habitante (Caicedo & Estrada, 2016).

Las barreras administrativas y económicas: son aquellas que expresan la dificultad de la organización misma de los servicios, como son los horarios de atención o turnos. La barrea económica está inmersa ya que esta podría impedir la accesibilidad por la falta de recursos para el transporte o para la compra de medicamentos (Sanchez, 2017).

Según Almaguer *et al.*, (2014) Las barreras culturales están centradas en las diferentes culturas entre el personal de los servicios y la población, la cual se erige como una barrera de acceso, estas están determinadas por las características como son las diferencias que se presentan entre la cultura de las instituciones de salud y la cultura de los usuarios de los servicios. Estas barreras pueden identificarse desde cuatro ámbitos;

1. Las que se presentan desde la estructura y de los servicios
2. En el establecimiento o espacio de salud.
3. En el personal prestador de servicios de salud.
4. En la población usuaria

## **VI. OBJETIVO**

### **OBJETIVO**

#### **GENERAL**

Identificar cuáles son las principales barreras que impiden el acceso de los usuarios a los servicios de salud en el Hospital Chiapas Nos Une “Dr. Jesús Gilberto Gómez Maza” en el Servicio de Cirugía General durante el periodo Abril-Junio del 2021.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Describir cuales son las principales barreras de acceso a los servicios de salud que se hacen presentes entre los usuarios del Hospital “Dr. Jesús Gilberto Gómez Maza”.
- Especificar cuál es la barrera de acceso con mayor prevalencia encontrada en el servicio de cirugía general del Hospital “Dr. Jesús Gilberto Gómez Maza”.
- Generar datos veraces sobre las barreras de acceso a la atención de la salud del área de cirugía del Hospital “Dr. Jesús Gilberto Gómez Maza”.

## **VII. METODOLOGÍA**

### **DISEÑO DE ESTUDIO**

La investigación se realizará con un enfoque cualitativo, cuyo principal objetivo es

conocer y describir las experiencias individuales subjetivas de los pacientes, el proceso de interpretación por el que el paciente define su mundo a través de su visión y actúa en consecuencia, en este proceso de investigación se utilizará el diseño fenomenológico descrito por Rojas Soriano.

### **DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO**

El estudio se realizará en el Hospital Chiapas Nos Une “Dr. Jesús Gilberto Gómez Maza”, ubicado en el libramiento Norte y boulevard Centenario del Ejército Mexicano S/N Fraccionamiento Las Torres, 29045 en la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez Chiapas, el cual es reconocido por su alto nivel resolutivo al ser una unidad de salud que atiende a toda la población chiapaneca.

Esta unidad chiapaneca de segundo nivel de atención abrió sus puertas el 22 de noviembre del 2014, para atender a la población en general, cuenta con una plantilla de 861 trabajadores de salud adscritos, entre personal médico, enfermería, paramédico y administrativos distribuidos en los diversos turnos.

Su alto nivel le permite brindar servicios en diferentes especialidades médicas tales como cardiología adultos, dermatología, endocrinología adulta y pediátrica, epidemiología, neurología adultos, gastroenterología, hematología, medicina interna, neumología adultos, nutrición, pediatría, psicología, oncología, oftalmología, rehabilitación, nefrología, alergología, otorrinolaringología, infectología pediátrica e imagenología.

Además de brindar atenciones quirúrgicas de anestesiología, cirugía general, pediátrica maxilofacial, plástica y reconstructiva, oncológica, traumatología y ortopedia, neurocirugía, cirugía oftalmológica, urología y cirugía de colon-recto.

También ofrece servicios de hemodiálisis, transfusión sanguínea, laboratorio clínico, urgencias médico quirúrgicas, terapia intensiva adultas y pediátricas, consulta externa, espirometro, holter cardiaco, rayos X, TAC y ultrasonido, trabajo social, enseñanza e investigación, medicina del dolor y paliativas, también cuenta con clínicas de heridas, de catéter, sonda vesical, VIH y Hepatitis C, así como apoyo al diagnóstico y tratamiento.

## **POBLACIÓN**

El Hospital Chiapas Nos Une “Dr. Jesús Gilberto Gómez Maza”, unidad médica de segundo nivel de atención, proporciona a la población de la región servicios médicos de la más alta calidad científica y humanista atendiendo problemas de alta complejidad, cuenta con trabajadores de salud, entre personal médico, enfermería, paramédicos y administrativos distribuidos en distintos turnos con un gran compromiso social brindando servicios de calidad y calidez.

La población de estudio está constituida por 16 pacientes hospitalizados del servicio de cirugía general de este nosocomio.

## **MUESTRA Y TÉCNICA DE MUESTREO**

El área de cirugía general cuenta con 39 camas, con una población de 28 pacientes hospitalizados, se selecciona el 57% de la población utilizando el muestreo por conveniencia, mediante la cual el usuario debe cumplir con los criterios de inclusión.

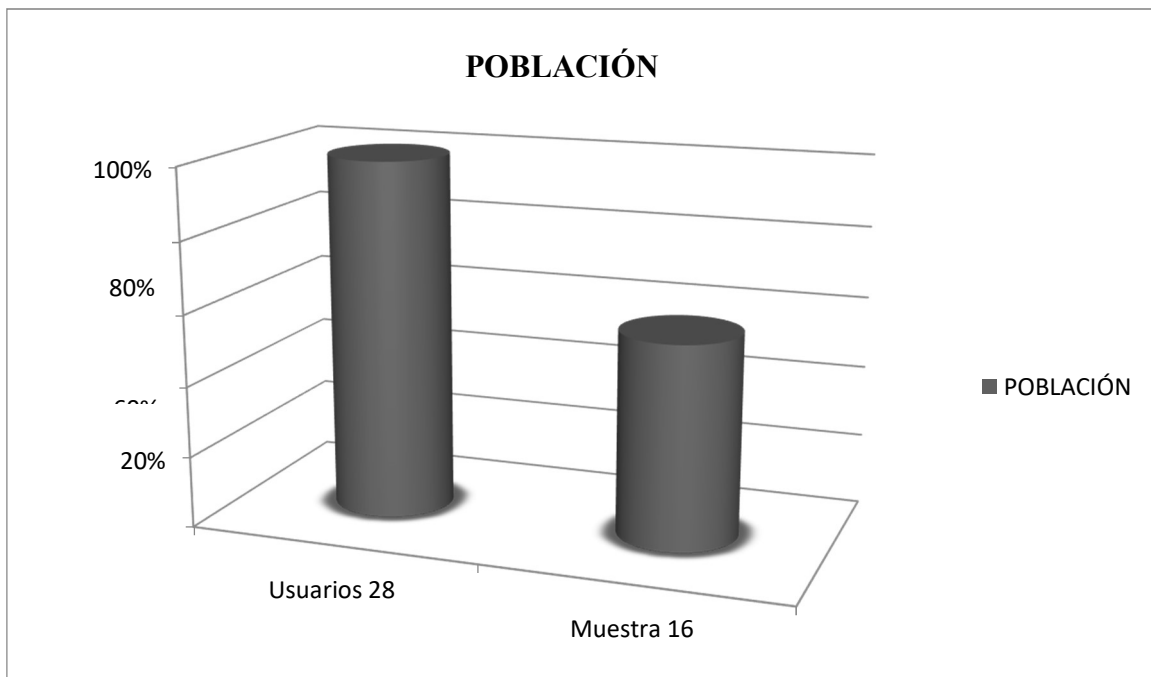
La técnica empleada para la recolección de la información se realiza a través de una charla con el usuario, utilizando como herramienta la entrevista con preguntas semiestructuradas con una duración promedio de 30 a 40 minutos, donde se abordará



la situación de las barreras de acceso a la salud; a las cuales se enfrentan de manera cotidiana los usuarios, utilizando el anecdotario como herramienta con la cual se busca profundizar en la experiencia del individuo en estudio (ver anexo de formato pág. 57- 58).

## SELECCIÓN Y CÁLCULO DE LA MUESTRA

TABLA NUMERO 1



## DEFINICIÓN DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Pacientes candidatos a una cirugía y pacientes post-operados hospitalizados en el área de cirugía general.
- Pacientes que fueron seleccionados por el investigador de acuerdo a los criterios de inclusión.
- Pacientes conscientes, orientados en tiempo y espacio, con escala Gasglow de 15/15.

- Pacientes mayores de 18 años de edad con disposición a colaborar en la investigación.
- Pacientes que acepten el consentimiento informado de manera escrita.

## **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

- Pacientes que no salieron seleccionados de acuerdo a la técnica de muestreo por conveniencia.
- Pacientes inconscientes que presentan daño en uno o más órganos con escala Glasgow 7/15.
- Pacientes aislados que por su condición de salud representa un riesgo para el equipo de investigación.
- Pacientes que no acepten el consentimiento informado de manera verbal.

## VIII. VARIABLES

### DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES    DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES

Definición de variables			
Variables Cualitativas	Conceptual	Operacional	Tipo de Variable
Sexo	Características fisiológicas y sexuales con las que nacen mujeres y hombres.	-Femenino -Masculino	Independiente
Edad	Tiempo que ha transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo.	>18 años de edad <50 años de edad	Dependiente
Escolaridad	Período de tiempo en el que una persona asiste a la escuela para estudiar y aprender.	-Preescolar -Primaria -Secundaria -Preparatoria -Licenciatura -No estudió	Dependiente

Estado civil	Es la situación de las personas físicas determinada por sus relaciones de familia, provenientes del matrimonio o del parentesco, que establece ciertos derechos y deberes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Soltero</li> <li>-Casado</li> <li>-Divorciado</li> <li>-Viudo/a</li> <li>-Unión libre</li> </ul>	Dependiente
--------------	--	--	-------------

Barreras de acceso.	Son obstáculos de diverso tipo que complican o dificultan el ingreso a un determinado lugar.	-Geográfica. -Económica. -Cultural. -Administrativo.	Independiente.
Atención de la salud.	Es la asistencia sanitaria esencial accesible a todos los individuos y familias de la comunidad a través de medios aceptables para ellos, con su plena participación y a un costo asequible para la comunidad y el país.	-Excelente. -Regular. -Deficiente.	Dependiente.

## **IX. TÉCNICA DE INSTRUMENTOS Y RECOLECCIÓN DATOS**

Para la recolección de datos se realizará una entrevista con preguntas semiestructuradas a manera de charla en la cual se considerará las siguientes variables: sexo, edad, estado civil, escolaridad, barreras de acceso y atención de la salud. Estas fueron enlistadas anteriormente en una tabla con los criterios operacionales que se calificaran para lograr nuestros objetivos.

Durante la entrevista se contará con la participación de los pacientes hospitalizados en el área de cirugía general del Hospital Chiapas Nos Une “Dr. Jesús Gilberto Gómez Maza”, el objetivo de esta investigación y el consentimiento informado de manera escrita se dará a conocer de forma individual a los participantes que cumplan con los criterios de inclusión seleccionado por su servidor en calidad de investigación, posteriormente se analizarán los datos para conocer las experiencias individuales subjetivas de los participantes respecto al tema de interés.

## **X. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Dejar hablar a la gente es la mejor técnica para comprender su realidad, su concepción acerca de los servicios de salud y de las barreras de acceso que pueden derivarse. En estas condiciones, los métodos cualitativos son los más adecuados para favorecer la comunicación y el establecimiento de relaciones de confianza, la recolección de datos se realizó en el Hospital Chiapas Nos Une “Dr. Jesús Gilberto Gómez Maza”, en el área de cirugía general durante dos días, las entrevistas fueron hechas a pacientes y familiares, los resultados encontrados del estudio cualitativo se presentan verbalmente con el texto integral de las entrevistas aplicadas.

Las entrevistas fueron realizadas mediante preguntas semiestructuradas abiertas, las cuales permiten expresar con mayor libertad las experiencias y puntos de vista de los participantes. Se entrevistaron a 16 hombres y mujeres que se han beneficiado con los servicios de salud, en esta entrevista se incluyen: descripción del sujeto de estudio, situación geográfica, lengua materna, cultura, tradición, costumbres, las dificultades que enfrentan durante su ingreso hospitalario, la ubicación de áreas para realizar trámites de rutina, situación económica, comunicación efectiva entre personal de salud-paciente y trato digno.

La entrevista fue aplicada durante los días 14 y 15 de Junio del año en curso, con una duración aproximada de 30 a 40 minutos por paciente, la cual se realizó en cuatro idiomas, según la lengua materna de los encuestados, Español, Tsotsil, Tseltal y Zoque, para poder entablar comunicación y obtener información fidedigna con los participantes de habla Tsotsil, Tseltal y Zoque, con el apoyo de un traductor, a continuación se describen los resultados de las entrevistas:

### **Usuario 1:**

Usuario colaboradora procedente de América Libre Municipio de Coita, sexo femenino, 34 años de edad, escolaridad 4to grado de primaria, estado civil unión libre, complexión delgada, tez morena, cabello lacio y largo color negro, cara redonda, cejas semipobladas, ojos grandes color café claro, se observa hiperpigmentación en ambas mejillas, nariz y orejas pequeñas, miembros inferiores y superiores íntegros.

#### **1.- ¿Qué tipo de problema presentó para ingresar a este hospital?**

El usuario participante refiere que es la primera vez que asiste a este hospital para solicitar atención médica, manifiesta no haber presentado ningún problema para acceder, ya que fue referido del hospital comunitario el cual también le proporcionó una ambulancia para su traslado a este nosocomio.

#### **2.- ¿Habla usted algún idioma?**

Menciona que como lengua materna habla el tsotsil y como idioma aprendido el español.

#### **3.¿Su cultura y tradición influye en la toma de decisiones para los procedimientos que se le va realizar?**

Hace alusión que de acuerdo a su cultura y tradición el cuidado de su salud se basa principalmente en hierbas y plantas medicinales. Sin embargo durante su estancia hospitalaria no tuvo ningún problema en aceptar el tratamiento médico sugerido y el cuidado proporcionado por enfermería.

#### **4.- ¿Tuvo usted alguna dificultad para encontrar algún servicio del Hospital?**

Según el usuario, sí presentó dificultades para ubicar el área de patología por lo que sugiere la implementación de señalamientos que sirvan de guía para facilitar la ubicación de los diferentes servicios para personas analfabetas.



**5.- ¿Considera que su economía es importante para la estancia Hospitalaria? ¿Porqué?**

La economía fue considerada como un problema por el usuario por el tiempo que lleva de estancia hospitalaria ya que mencionó que su familiar es el único cuidador y proveedor de la familia en cuestiones económicas.

**6.- ¿El personal de Enfermería y los doctores le proporcionaron información sobre su estado de salud de forma clara?**

El usuario se siente satisfecho por recibir información clara y precisa por parte del personal de enfermería, aunque hace mención que el personal de algunos turnos no le brindan la información de la misma manera.

**7.- ¿Cómo considera usted el trato y atención que se le brinda en este hospital?**

Manifiesta buen trato, sin embargo también reconoce que es difícil la estancia en el hospital, debido a que hay que tener paciencia para esperar la visita de los médicos los cuales le brindan información acerca de su salud.

**Usuario 2:**

Participante procedente de Arriaga Chiapas , sexo femenino con 26 años de edad, escolaridad preparatoria, estado civil unión libre, complexión robusta, tez morena, cabello largo ondulado color negro, cara redonda, cejas pobladas, ojos grandes color café claro, nariz pequeña, orejas grandes, miembros inferiores y superiores íntegros

**1.- ¿Qué tipo de problema presentó para ingresar a este hospital?**

Comenta no haber tenido problema alguno para ingresar a este hospital ya que fue canalizado con una referencia del hospital de Arriaga, el cual también le facilitó una ambulancia para su traslado a esta unidad hospitalaria.

**2.- ¿Habla usted algún idioma?**

El participante solo habla el idioma español.

**3.¿Su cultura y tradición influye en la toma de decisiones para los procedimientos que se le va realizar?**

El paciente está de acuerdo con el tratamiento que le brindan los médicos y considera que hasta ahora le ha hecho efecto por lo que siente mejoría.

**4.- ¿Tuvo usted alguna dificultad para encontrar algún servicio del Hospital?**

La experiencia del usuario ha sido complicada al momento de ubicar las áreas del hospital, porque es un edificio muy grande y en algunas ocasiones ha preferido no salir a comprar por temor a perderse.

**5.- ¿Considera que su economía es importante para la estancia Hospitalaria? ¿Porqué?**

Considera que su economía se ha visto afectada, ya que el hospital no cuenta con algunos medicamentos prescritos por el médico por lo cual ha tenido que comprarlos y el apoyo de su familia es solamente moral, porque son de bajos recursos económicos.

**6.- ¿El personal de Enfermería y los doctores le proporcionaron información sobre su estado de salud de forma clara?**

Refiere que el personal de enfermería se presenta por su nombre en cada cambio de turno y le explican de manera atenta los procedimientos a realizar.

**7.- ¿Cómo considera usted el trato y atención que se le brinda en este hospital?**

Comenta que el trato proporcionado por todo el personal de salud ha sido bueno y cordial.

### **Usuario 3:**

Usuario originario de Villa Flores Chiapas, sexo masculino, 49 años de edad, escolaridad primaria, estado civil casado, complexión delgada, tez morena, cabello corto ondulado con presencia de canas, cara alargada, cejas pobladas, ojos grandes color negro, nariz respingada y orejas medianas, miembros inferiores y superiores íntegros.

#### **1.- ¿Qué tipo de problema presentó para ingresar a este hospital?**

No presentó ningún tipo de problema para trasladarse al hospital ya que cuenta con transporte particular lo cual le facilitó el desplazamiento, así mismo la atención fue inmediata.

#### **2.- ¿Habla usted algún idioma?**

El participante solamente habla el idioma español.

#### **3.¿Su cultura y tradición influye en la toma de decisiones paralos procedimientos que se le va realizar?**

Durante la estancia hospitalaria el paciente confía en los médicos, asegura que ellos tienen una preparación académica adecuada.

#### **4.- ¿Tuvo usted alguna dificultad para encontrar algún servicio del Hospital?**

La ubicación de los servicios no fue complicada porque el vigilante del hospital la orientó.

#### **5.- ¿Considera que su economía es importante para la estancia Hospitalaria? ¿Porqué?**

La economía si influye en la hospitalización al no contar con una buena solvencia económica.

**6.- ¿El personal de Enfermería y los doctores le proporcionaron información sobre su estado de salud de forma clara?**

Comenta que todo el personal de salud es respetuoso y le brindan una buena atención, le explican todos los procedimientos que le van realizar.

**7.- ¿Cómo considera usted el trato y atención que se le brinda en este hospital?**

Refiere que el trato y la atención son excelentes.

**Usuario 4:**

Participante originario de Marqués de Comilla Municipio de Pico de Oro, sexo femenino, 32 años de edad, analfabeta, estado civil casada, complexión delgada, tez morena, cabello largo lacio de color negro, cara alargada, cejas semi pobladas, ojos pequeños color negro, nariz respingada, orejas pequeñas, miembros inferiores y superiores íntegros.

**1.- ¿Qué tipo de problema presentó para ingresar a este hospital?**

El lugar de procedencia está a seis horas, pero para trasladarse al hospital utilizaron una ambulancia.

**2.- ¿Habla usted algún idioma?**

La lengua materna del participante es el tzeltal y habla un poco el español.

**3.- ¿Su cultura y tradición influye en la toma de decisiones para los procedimientos que se le va realizar?**

Hay aceptación del tratamiento médico por parte del paciente.

**4.- ¿Tuvo usted alguna dificultad para encontrar algún servicio del Hospital?**

El usuario refiere que su familiar no saber leer y como habla poco el español tiene dificultades para comunicarse con los vigilantes y para ubicar algunas áreas del hospital.

**5.- ¿Considera que su economía es importante para la estancia Hospitalaria? ¿Porqué?**

La situación económica del participante es precaria, y al no ser originario de estaciudad, su economía se ve muy afectada ya que no cuentan con apoyo por parte de susfamiliares.

**6.- ¿El personal de Enfermería y los doctores le proporcionaron información sobre su estado de salud de forma clara?**

El entrevistado hace referencia que sí le explican, pero que no entiende muy bien porque habla muy poco el español.

**7.- ¿Cómo considera usted el trato y atención que se le brinda en este hospital?**

De acuerdo a lo relatado del paciente el trato fue digno y apropiado.

**Usuario 5:**

Participante procedente de Pollono , Ocoatepec Chiapas, sexo masculino, 50 años de edad, escolaridad 6to grado de primaria, estado civil casado, complexión robusta, tez morena, cabello corto lacio con presencia de canas, cara redonda, ojos pequeños colorcafé oscuro, cejas semipobladas, barba corta, nariz respingada y orejas grandes, miembros inferiores y superiores íntegros.

### **1.- ¿Qué tipo de problema presentó para ingresar a este hospital?**

El traslado fue un problema, debido a que su lugar de origen se sitúa lejos de la capital chiapaneca. El medio de transporte fue lo más difícil de conseguir, ya que son casi nulos, los caminos están en muy malas condiciones, su lengua materna también fue un obstáculo, al no hablar ni entender de manera fluida el español se le dificultó el acceso al área hospitalaria, de la misma forma al llegar a la capital fue muy difícil ubicar el hospital, al no saber leer ni escribir ni poder comunicarse de manera correcta.

### **2.- ¿Habla usted algún idioma?**

La lengua materna del paciente es zoque, por lo que requerimos la ayuda de un traductor para comunicarnos.

### **3.¿Su cultura y tradición influye en la toma de decisiones para los procedimientos que se le va realizar?**

El paciente relata que al desconocer en su totalidad los procedimientos que se realizan dentro de un hospital, refiere no estar de acuerdo con los procedimientos que le realizan, no le agrada cuando le extraen sangre porque eso lo debilita y lo está desgastando cada día, dice estar pálido.

### **4.- ¿Tuvo usted alguna dificultad para encontrar algún servicio del Hospital?**

El familiar que lo acompaña al no saber comunicarse , distinguir señalizaciones y no saber leer ni escribir tiene dificultad para ubicarse dentro del área de cirugía y no logra identificar las salidas, entradas del hospital en general, por lo consiguiente prefiere no salir y en ocasiones se ha quedado sin comer por temor a perderse.

**5.- ¿Considera que su economía es importante para la estancia Hospitalaria? ¿Porqué?**

El entrevistado refiere ser de muy bajos recursos, se dedica a la agricultura para generar ingresos económicos para su familia y a veces no les va bien con la cosecha por lo que no tienen un ingreso seguro y tampoco cuenta con el apoyo familiar.

**6.- ¿El personal de Enfermería y los doctores le proporcionaron información sobre su estado de salud de forma clara?**

El usuario tiene problemas para comprender bien la información que le proporciona tanto el personal médico como el de enfermería en el tratamiento y cuidado que le proporcionan.

**7.- ¿Cómo considera usted el trato y atención que se le brinda en este hospital?** El participante no pudo responder de manera adecuada a esta interrogante debido al problema de comprensión del idioma español el cual interfiere en la comunicación con el personal de salud.

**Usuario 6:**

Originario de la Ranchería Emiliano Zapata, Chiapas, sexo masculino con 46 años de edad, escolaridad secundaria, estado civil casado, complexión delgada, tez morena, cabello corto lacio de color negro, cara redonda, ojos color café claro, cejas pobladas, nariz y orejas pequeñas, miembros inferiores y superiores íntegros.

**1.- ¿Qué tipo de problema presentó para ingresar a este hospital?**

Al solicitante de los servicios de salud, no se le dificultó el traslado hacia la unidad de salud porque cuenta con transporte particular, refiere haber sido atendido de manera inmediata.

**2.- ¿Habla usted algún idioma?**

La lengua materna del participante es el español.



**3.¿Su cultura y tradición influye en la toma de decisiones para los procedimientos que se le va realizar?**

De acuerdo a la perspectiva del participante su cultura no influye para la toma de decisiones en cuanto en cuanto al tratamiento prescrito por el personal médico.

**4.- ¿Tuvo usted alguna dificultad para encontrar algún servicio del Hospital?**

La ubicación de las áreas en el ambiente intrahospitalario fue un problema al que se enfrentó el familiar del paciente por lo cual solicitó el apoyo de los guardias de seguridad y trabajo social.

**5.- ¿Considera que su economía es importante para la estancia Hospitalaria?  
¿Porqué?**

La economía es un factor que interfiere negativamente para sostener la estancia hospitalaria del paciente ya que son de bajos recursos económicos, pues su fuente proviene de los productos del campo que ellos mismos cosechan, refiere que han tenido que comprar los medicamentos que el hospital no puede proporcionarles y pagar el costo para la realización de estudios de gabinete que forman parte de su tratamiento.

**6.- ¿El personal de Enfermería y los doctores le proporcionaron información sobre su estado de salud de forma clara?**

Recibe información adecuada y de fácil comprensión, respecto a los procedimientos que le van a realizar y cualquier duda es aclarada por el personal a cargo.

**7.- ¿Cómo considera usted el trato y atención que se le brinda en este hospital?**

Ha recibido atención de calidad de parte de médicos y enfermeras y un trato digno, por lo cual se siente muy satisfecho.

**Usuario 7**

Entrevistado originario de Tuxtla Gutiérrez Chiapas, sexo masculino, 44 años de

edad, escolaridad secundaria, estado civil divorciado, complexión delgada, tez blanca, cabello corto lacio de color negro con presencia de canas, cara redonda, ojos claros color café, cejas pobladas, barba corta, nariz mediana, orejas pequeñas, miembros inferiores y superiores íntegros.

**1.- ¿Qué tipo de problema presentó para ingresar a este hospital?**

El entrevistado hace referencia que al llegar al hospital al área de urgencias lo atendieron de manera rápida.

**2.- ¿Habla usted algún idioma?**

Lengua materna que domina es el español.

**3.¿Su cultura y tradición influye en la toma de decisiones paralos procedimientos que se le va a realizar?**

Sus creencias no son un obstáculo para aceptar el tratamiento médico, ya que el confía en los procedimientos que le realizan porque el personal está ahí para salvar vidas.

**4.- ¿Tuvo usted alguna dificultad para encontrar algún servicio del hospital?**

El familiar que lo acompaña en su estancia hospitalaria, no tiene ningún problema para ubicar las áreas del hospital, porque los guardias de seguridad lo ayudan.

**5.- ¿Considera que su economía es importante para su estancia hospitalaria porqué?**

La experiencia relatada por el informante alude que la economía es una problemática que eleva los gastos familiares al comprar medicamentos que no hay disponibles en el hospital, además de que su cuidador tiene que salir a comprar alimentos y cuando algún otro familiar los cubre también hay que pagar el transporte para trasladarse a la unidad hospitalaria.

**6.- ¿El personal de enfermería, y los doctores le proporcionaron información sobre su estado de salud de forma clara?**

Considera que la información no la recibió con anticipación, ya que le avisaron que se iba de alta y en ese momento sus familiares estaban trabajando por lo que no podían llevarle los artículos personales que necesitaba para su egreso de la unidad hospitalaria.

**7.- ¿Cómo considera usted el trato y la atención que se le brinda en este hospital?** El trato recibido durante su estancia hospitalaria fue muy bueno, el personal siempre estuvo pendiente de él cuando necesitaba algo.

**Usuario 8**

Usuario colaborador originario de Mezcalapa Chiapas, sexo masculino, 49 años de edad, escolaridad primaria, estado civil casado, complexión delgada, tez blanca, cabellocorto lacio con presencia de canas, cara redonda, ojos cafés claros, cejas semipobladas, nariz respingada, orejas pequeñas, miembros inferiores y superiores íntegros.

**1.- ¿Qué tipo de problema presentó para ingresar a este hospital?**

Este paciente es referido del hospital comunitario de Berriozábal por lo que manifiestano haber tenido problemas para el ingreso hospitalario.

**2.- ¿Habla usted algún idioma?**

Lengua materna que domina es el español.

**3.- ¿Su cultura y tradición influye en la toma de decisiones para los procedimientos que se le va a realizar?**

Considera que los médicos y enfermeras realizan bien su trabajo por lo que él solo espera resultados de mejoría en su salud, porque confía en ellos, reitera que es pesado estar hospitalizado, pero ha tenido paciencia.

**4.- ¿Tuvo usted alguna dificultad para encontrar algún servicio del hospital?**

Señala que el familiar que lo acompaña ha recibido el apoyo de los guardias para ubicar los servicios cuando ha sido necesario salir, por lo que no ha tenido problemas en ese aspecto.

**5.- ¿Considera que su economía es importante para su estancia hospitalaria?**

**¿Por qué?**

Su ingreso en el hospital ha generado muchos gastos que no tenían contemplados ya que han tenido que comprar pañales y medicamentos porque en el hospital ya no se los están facilitando por falta de insumos, y también tienen gastos para el traslado al hospital, se suma la compra de alimentos para el familiar que se queda acompañándolo en el área donde se encuentra hospitalizado.

**6.- ¿El personal de enfermería y los doctores le proporcionaron información sobre su estado de salud de forma clara?**

La información recibida siempre fue clara y entendible.

**7.- ¿Cómo considera usted el trato y la atención que se le brinda en este hospital?**

Informa recibir buen trato por parte del personal de enfermería, al presentarse por su nombre hace que las identifique con mayor facilidad.

**Usuario 9**

Usuario originario de Tuxtla Gutiérrez Chiapas, sexo femenino, 50 años de edad, escolaridad 4to grado de primaria, estado civil casada, complexión robusta, tez

morena, cabello corto ondulado color negro con presencia de canas, cara ovalada, ojos grandes color negro oscuro, cejas semipobladas, nariz y orejas medianas, miembros inferiores y superiores íntegros.

**1.- ¿Qué tipo de problema presentó para ingresar a este hospital?**

No tuvo dificultad para trasladarse a este nosocomio, además de que a la atención que le brindaron fue inmediata.

**2.- ¿Habla usted algún idioma?**

Su lengua materna es el idioma español.

**3.¿Su cultura y tradición influye en la toma de decisiones paralos procedimientos que se le va a realizar?**

Su cultura no es un obstáculo para recibir la atención medica que le es proporciona en esta unidad hospitalaria, refiere tener plena confianza en el tratamiento y cuidado prescrito por el personal a cargo.

**4.- ¿Tuvo usted alguna dificultad para encontrar algún servicio del hospital?**

No fue un obstáculo, ya que tuvo facilidad de ubicarse con ayuda del personal de enfermería y vigilantes de seguridad.

**5.- ¿Considera que su economía es importante para su estancia hospitalaria?**

**¿Por qué?**

La economía es un factor importante para la compra de medicamentos, la situación se vuelve más complicada cuando de un solo miembro de la familia proviene el ingreso económico.

**6.- ¿El personal de enfermería y los doctores le proporcionaron información sobre su estado de salud de forma clara?**

Obtuvo información clara y oportuna en palabras de fácil entendimiento para su mejor comprensión lo cual menciona que le fue útil para la toma de decisiones en cuanto a tratamiento y procedimientos realizados

**.7.- ¿Cómo considera usted el trato y la atención que se le brinda en este hospital?**

La atención que recibió durante su estancia hospitalaria fue de calidad.

**Usuario 10:**

Usuario procedente de Chiapa de Corzo, sexo masculino, 30 años de edad, escolaridad Licenciatura en Derecho, estado civil soltero, de mediana complexión, tez morena, cabello ondulado color negro, cara redonda, ojos pequeños color café oscuro, cejas semipobladas, nariz y orejas medianas, miembros inferiores y superiores íntegros.

**1.- ¿Qué tipo de problema presentó para ingresar a este hospital?**

El tiempo de espera fue un problema ya que a pesar de haber sido programado para pasar a cirugía con previa anticipación, se presentaron demoras en el servicio de admisión.

**2.- ¿Habla usted algún idioma?**

Refiere hablar solo el idioma español.

**3.¿Su cultura y tradición influye en la toma de decisiones para los procedimientos que se le va a realizar?**

Expresa que confía en la atención proporcionada por enfermería y el tratamiento prescrito por los médicos que van encaminadas en la restauración de su salud.

**4.- ¿Tuvo usted alguna dificultad para encontrar algún servicio del hospital?**

La ubicación no ha sido un tema que le ocasione detalle para poder realizar sus trámites en las áreas correspondientes.

**5.- ¿Considera que su economía es importante para su estancia hospitalaria?**

**¿Por qué?**

No estaba preparado para los gastos que surgieron durante su estancia hospitalaria ya que no contemplaban los gastos de medicamentos.

**6.- ¿El personal de enfermería, y los doctores le proporcionaron información sobre su estado de salud de forma clara?**

La información proporcionada por parte del equipo multidisciplinar fue de manera entendible y sencilla para su fácil comprensión.

**7.- ¿Cómo considera usted el trato y la atención que se le brinda en este hospital?**

Relata que su experiencia ha sido agradable y de excelencia gracias al trato que se le brindó por parte del personal de enfermería y médicos.

**Usuario 11:**

Originario de Pueblo Nuevo Solistahuacán, sexo femenino, 37 años de edad, escolaridad primaria, estado civil casada, complexión delgada, tez morena, cabello largo ondulado color negro, cara alargada, ojos grandes color negro, cejas semipobladas, nariz y orejas pequeñas, miembros inferiores y superiores íntegros.

**1.- ¿Qué tipo de problema presentó para ingresar a este hospital?**

El traslado no ocasionó ninguna dificultad ya que cuentan con un carro particular lo cual facilitó su llegada al hospital y posterior a su valoración la ingresaron de manera inmediata.

**2.- ¿Habla usted algún idioma?**

La lengua materna dominante es el español.

**3.¿Su cultura y tradición influye en la toma de decisiones paralos procedimientos que se le va realizar?**

Su cultura no influyó de manera negativa para aceptar el tratamiento sugerido por los médicos y los cuidados brindados por el personal de enfermería.

**4.- ¿Tuvo usted alguna dificultad para encontrar algún servicio del Hospital?**

El familiar que lo acompaña tuvo problemas para ubicar los servicios que ofrece el hospital por lo que sugiere la implementación de señalizaciones que faciliten la ubicación de los diferentes servicios.

**5.- ¿Considera que su economía es importante para la estancia Hospitalaria? ¿Porqué?**

La economía es uno de los principales problemas manifestado por el usuario ya que para solventar los gastos generados por la hospitalización tuvo que realizar préstamos financieros.

**6.- ¿El personal de Enfermería y los doctores le proporcionaron informaciónsobre su estado de salud de forma clara?**

La información que le proporcionó el personal de salud fue clara y precisa durante su estancia hospitalaria.



**7.- ¿Cómo considera usted el trato y atención que se le brinda en este hospital?**

El trato que recibió fue amable y cordial, desarrollándose en un ambiente de respeto y seguridad.

**Usuario 12:**

Procedente de Chilón Chiapas, sexo femenino, 45 años de edad, escolaridad primaria, estado civil divorciada, complexión robusta, tez blanca, cabello largo color negro con presencia de canas, cara redonda, ojos pequeños color negro, cejas semipobladas, nariz respingada, orejas pequeñas, miembros inferiores y superiores íntegros.

**1.- ¿Qué tipo de problema presentó para ingresar a este hospital?**

Refiere no haber tenido ningún problema para trasladarse a la unidad hospitalaria y al ingreso la atendieron de manera inmediata.

**2.- ¿Habla usted algún idioma?**

El idioma del usuario es el español.

**3.-**

**¿Su cultura y tradición influye en la toma de decisiones para los procedimientos que se le va realizar?**

La cultura y tradición no ha sido una limitante para aceptar el tratamiento médico y los cuidados de enfermería.

**4.- ¿Tuvo usted alguna dificultad para encontrar algún servicio del Hospital?**

El paciente refiere conocer las instalaciones del hospital porque estuvo hospitalizada anteriormente.

**5.- ¿Considera que su economía es importante para la estancia Hospitalaria? ¿Porqué?**

Su economía es insuficiente para solventar los gastos generados durante la hospitalización, por lo cual sus familiares la están apoyando económicamente.

**6.- ¿El personal de Enfermería y los doctores le proporcionaron información sobre su estado de salud de forma clara?**

Manifiesta que en algunas ocasiones no recibió información de parte del personal médico en cuanto a su estado de salud, el personal de enfermería le proporcionó información antes de realizar cualquier procedimiento.

**7.- ¿Cómo considera usted el trato y atención que se le brinda en este hospital?**

El trato fue amable, respetuoso y profesional.

**Usuario 13:**

Nativo de Parral Chiapas, sexo femenino, 48 años de edad, escolaridad primaria, estado civil casada, complexión robusta, tez morena, cabello largo ondulado color negro con presencia de canas, cara redonda, ojos grandes color negro, cejas pobladas, nariz y orejas pequeñas, miembros inferiores y superiores íntegros.

**1.- ¿Qué tipo de problema presentó para ingresar a este hospital?**

El traslado hacia a la unidad hospitalaria fue uno de los principales problemas del usuario debido a la distancia existente entre su lugar de origen y el hospital.

**2.- ¿Habla usted algún idioma?**

La lengua predominante es el español.

**3.¿Su cultura y tradición influye en la toma de decisiones para los procedimientos que se le va realizar?**

Su cultura y tradición no son impedimento para la aceptación de los procedimientos, confía plenamente en el tratamiento que se le brinda ya que considera que todo el personal está debidamente capacitado.

**4.- ¿Tuvo usted alguna dificultad para encontrar algún servicio del Hospital?**

No presentó ninguna dificultad, ya que el personal de seguridad orientó a su familiar para ubicar las diferentes áreas del hospital.

**5.- ¿Considera que su economía es importante para la estancia Hospitalaria? ¿Porqué?**

No cuenta con la solvencia económica necesaria para adquirir medicamentos que no están disponibles en el hospital.

**6.- ¿El personal de Enfermería y los doctores le proporcionaron información sobre su estado de salud de forma clara?**

El personal de salud siempre proporcionó la información adecuada en cuanto a su estado de salud, procedimientos y cuidados a realizar.

**7.- ¿Cómo considera usted el trato y atención que se le brinda en este hospital?**El trato y la atención que recibió por parte del personal de salud fueron satisfactorios.

**Usuario 14:**

De Marqués de Comillas, Benemérito de las Américas Chiapas, sexo femenino, 32 años de edad, analfabeta, estado civil casada, complexión delgada, tez morena, cabello corto lacio color negro, cara redonda, ojos pequeños color negro, cejas

semipobladas, nariz y orejas grandes, miembros inferiores y superiores íntegros.

**1.- ¿Qué tipo de problema presentó para ingresar a este hospital?**

Expresa que el traslado fue complicado por la distancia de su lugar de origen y fueron largas horas de viaje para llegar al hospital, para el ingreso al área de atención no tuvo ninguna dificultad.

**2.- ¿Habla usted algún idioma?**

Su lengua materna es el tzeltal con poco dominio del idioma español.

**3.¿Su cultura y tradición influye en la toma de decisiones paralos procedimientos que se le va realizar?**

Su cultura y tradición no influye al momento de aceptar el tratamiento sugerido por el médico, ya que confía plenamente en los conocimientos adquiridos en su formación profesional.

**4.- ¿Tuvo usted alguna dificultad para encontrar algún servicio del Hospital?**

Al no entender de manera clara el español, esta pregunta no pudo ser contestada por el usuario.

**5.- ¿Considera que su economía es importante para la estancia Hospitalaria? ¿Porqué?**

Su economía se ha visto afectada durante su permanencia en el hospital debido a que ella y su acompañante son foráneos y no tiene familiares en la ciudad que lo apoyen.

**6.- ¿El personal de Enfermería y los doctores le proporcionaron informaciónsobre su estado de salud de forma clara?**

La participante hace referencia a que todo el personal de salud le brinda información, pero el poco dominio del español le dificulta la comprensión.

**7.- ¿Cómo considera usted el trato y atención que se le brinda en este hospital?**

Debido a la falta de comprensión del idioma español la usuaria no pudo brindar una respuesta adecuada.

**Usuario 15:**

De Chiapa de corzo, sexo masculino, 37 años de edad, escolaridad primaria, estado civil casado, complexión pequeña, tez morena, cabello corto lacio color negro, cara redonda, ojos pequeños color negro, cejas semipobladas, nariz y orejas pequeñas, miembros inferiores y superiores íntegros.

**1.- ¿Qué tipo de problema presentó para ingresar a este hospital?**

El transporte no representó un problema para el usuario ya que fue enviado con una referencia y trasladado en ambulancia, para el ingreso el tiempo de espera fue mínimo.

**2.- ¿Habla usted algún idioma?**

El idioma dominante es el español.

**3.-**

**¿Su cultura y tradición influye en la toma de decisiones para los procedimientos que se le va realizar?**

El paciente aceptó sin problema alguno, los procedimientos y cuidados efectuados por parte del personal médico y de enfermería.

**4.- ¿Tuvo usted alguna dificultad para encontrar algún servicio del Hospital?**

Al ser un hospital que cuenta con distintas áreas resulta difícil la ubicación de

algunos servicios, por lo cual tuvo que acudir con el personal de vigilancia.

**5.- ¿Considera que su economía es importante para la estancia Hospitalaria? ¿Porqué?**

La economía no ha sido un obstáculo durante su hospitalización ya que todo lo que necesita el hospital se lo ha proporcionado.

**6.- ¿El personal de Enfermería y los doctores le proporcionaron información sobre su estado de salud de forma clara?**

La información que se le proporcionó al usuario por parte del personal de salud fue adecuada y de fácil comprensión.

**7.- ¿Cómo considera usted el trato y atención que se le brinda en este hospital?**

Expresa que la atención por parte del personal de salud varía de acuerdo a la carga de trabajo que tengan durante la guardia, es por eso que destaca que el servicio brindado es regular.

**Usuario 16:**

Procedente de Rivera Miguel Hidalgo, Municipio de Copainalá, sexo femenino, 43 años de edad, escolaridad primaria, estado civil unión libre, complexión delgada, tez morena, cabello rizado de color negro, cara alargada, ojos grandes color negro, cejas semipobladas, nariz y orejas medianas, miembros inferiores y superiores íntegros.

**1.- ¿Qué tipo de problema presento para ingresar a este hospital?**

El traslado fue el mayor problema que enfrentó la usuaria ya que en su lugar de origen no hay suficiente transporte.

**2.- ¿Habla usted algún idioma?**

Su lengua dominante es el español.

**3.¿Su cultura y tradición influye en la toma de decisiones paralos procedimientos que se le va realizar?**

En su lugar de origen utiliza la medicina tradicional como primera opción, pero durante su hospitalización confía en el tratamiento científico.

**4.- ¿Tuvo usted alguna dificultad para encontrar algún servicio del Hospital?**

Relata que es la primera vez que acude a este nosocomio, por lo que el mayor problema presentado por el familiar es la ubicación de algunos servicios dentro del hospital.

**5.- ¿Considera que su economía es importante para la estancia Hospitalaria? ¿Porqué?**

La economía es un factor que influye de manera relevante para la paciente, ya que no cuenta con la solvencia económica suficiente para cubrir gastos externos de algunos servicios con los que no cuenta el hospital.

**6.- ¿El personal de Enfermería y los doctores le proporcionaron informaciónsobre su estado de salud de forma clara**

Describe que no existe una comunicación efectiva entre el personal médico y de enfermería, por lo que no se le brinda información de manera correcta.

**7.- ¿Cómo considera usted el trato y atención que se le brinda en este hospital?**

El trato y atención por el personal de salud fue cordial y amable.

## INTERPRETACIÓN DE DATOS

Los resultados obtenidos de la entrevista aplicada a los usuarios hospitalizados del área de Cirugía General del Hospital Chiapas Nos Une “Dr. Jesús Gilberto Gómez Maza”, permitieron identificar las principales barreras de acceso a los servicios de salud.

Encontrándose que la mayoría de ellos no presentaron problemas para el ingreso al hospital, sin embargo algunos mencionan que el tiempo de espera y el medio de transporte son el principal problema para poder ser atendidos.

Dentro del contexto lingüístico el idioma predominante es el español, no obstante otras lenguas como el Tsotsil, Tseltal y Zoque, fueron identificadas en los participantes, este fue un desafío al momento de aplicar la entrevista ya que resulto difícil entablar una conversación con el usuario, por lo que solicitamos el apoyo de un traductor, derivado de lo anterior se sugiere la implementación de un manual de bolsillo que sirva como guía para mejorar la comunicación básica entre el personal de salud y los usuarios.

La multiculturalidad nos permite tener una perspectiva diferente respecto a la salud y la enfermedad, por lo que algunas poblaciones de acuerdo a su cultura y tradición tienen diversas maneras de tratarla, abordamos esta interrogante con los usuarios para conocer el impacto que estas tienen al momento de aceptar los procedimientos prescritos, obteniendo como resultado la total aceptación en el tratamiento.

Uno de los retos que enfrentan los usuarios es el desplazamiento por la unidad intrahospitalaria, de acuerdo a los resultados de la entrevista la mayor parte de ellos manifestaron haber presentado dificultades para ubicar los diferentes servicios al momento de realizar trámites solicitados, por lo cual se sugiere implementar como estrategia la utilización de símbolos que coadyuven la localización de las diferentes áreas, especialmente para personas analfabetas.



El total de la población coincide, que tener un paciente hospitalizado impacta de manera significativa en la economía familiar por diversos factores que se presentan durante la estancia hospitalaria, entre ellos la compra de medicamentos, insumos y estudios complementarios con los que el hospital no cuenta. Por lo cual se considera como una barrera predominante que afecta a los usuarios que hacen uso de los servicios de salud.

La mayor parte de los usuarios entrevistados hace referencia que la información proporcionada por parte del personal sanitario sobre su estado de salud es clara y entendible, mientras que el resto de la población expresa lo contrario.

Respecto al trato recibido por los miembros del equipo de salud, los participantes expresan sentirse satisfechos, manifiestan que la enfermera saluda de forma amable, se presenta con ellos, los trata con respeto, amabilidad y humanismo.

Con base en los resultados obtenidos podemos concluir que el mayor número de barreras encontradas en el trabajo cualitativo corresponde a la situación económica de los usuarios, ubicación de los servicios hospitalarios y las barreras de comunicación por diversidad lingüística.

## **XI. RECURSOS HUMANOS Y RECURSOS MATERIALES**

Los recursos humanos que participan y encabezan el desarrollo de este proyecto de investigación son: Director de tesis: Maestra Berenice Isabel Morales Rodríguez. Revisores de tesis: Maestra Fátima de Jesús Villalobos Zabala, Maestra Dulce Eloína García Ruiz, Maestra Berenice Isabel Morales Rodríguez. Jefa del Servicio de Cirugía General MASS. Bricenia Cruz López, quien brindó información pertinente sobre el funcionamiento interno del servicio.

Equipo a cargo del protocolo de investigación: Yonatan García García

Para la realización del trabajo de investigación se utilizaron recursos materiales, que facilitaron y coadyuvaron para la conclusión satisfactoria del proyecto, los cuales se describen a continuación:

- Equipos de cómputo e Internet: Utilizado para la elaboración del protocolo de investigación y la búsqueda de artículos científicos.
- Servicios de telefonía: Para la comunicación.
- Equipo de impresión e Insumos de papelería: Hojas blancas, donde se plasmó el trabajo de investigación de manera física para su posterior revisión y corrección.
- Servicio de transporte: Para el traslado al lugar de trabajo.

## XII. CRONOGRAMA

BARRERAS CULTURALES QUE INTERVIENEN EN EL ACCESO DE ATENCIÓN A LA SALUD EN PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL ÁREA DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL “DR. JESÚS GILBERTO GÓMEZ MAZA”.

Meses (2021)					
Actividad	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
	Elaboración del título.	Programado Realizado			
Elaboración del planteamiento del problema, justificación y objetivos.		Programado Realizado			
Marco teórico.		Programado Realizado			
Metodología.			Programado Realizado		
Elaboración del Instrumento de recolección de datos.			Programado Realizado		
Recolección de datos.			Programado Realizado		
Análisis de datos.				Programado Realizado	
Redacción de resultados.				Programado Realizado	
Reporte y entrega final.					
Defensa del protocolo.					

Realizado

Programado

### **XIII. CONCLUSIÓN**

La presente investigación ha permitido descubrir las barreras que influyen en el acceso a los servicios de salud a través de la percepción de los usuarios entrevistados en el servicio de cirugía general de Hospital Chiapas Nos Une “Dr. Jesús Gilberto Gómez Maza”, en donde se utilizó como instrumento una encuesta semiestructurada cuyo objetivo fue abordar las barreras geográficas, económicas, culturales, trato digno, comunicación efectiva, ubicación de los servicios hospitalarios y la accesibilidad para ingresar al hospital y de esta forma identificar las barreras de acceso con mayor prevalencia.

Los resultados obtenidos después del análisis concluyen, que las barreras de acceso de mayor prevalencia a las que se enfrentaron los usuarios son: lengua materna, bajos ingresos económicos y ubicación de los servicios hospitalarios.

En cuanto a propuestas y estrategias para disminuir las barreras de comunicación, se propone la capacitación del personal, para mejorar la comunicación efectiva que está siendo afectada por la diversidad lingüística identificada en este estudio, por su parte el usuario sugiere la presencia de un guía que facilite la ubicación de los servicios requeridos para realizar trámites de rutina o implementar señalamientos para usuarios analfabetas, se sugiere la elaboración de un manual de bolsillo que favorezca la comunicación entre el personal sanitario y el usuario de los servicios de salud.

## XIV. REFERENCIAS

Almaguer Gonzáles, José Alejandro; García Ramirez, Hernán José. Interculturalidad y Salud. Mexico: Programa Editorial del Gobierno de la República 2014.

Bailón M. J. Derechos Humanos de los Pueblos Indígenas en Mexico. Recuperado el 15 de Mayo de 2021, de

[https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/doc/cartillas/14\\_Cartilla\\_DH\\_Pueblos\\_Indigenas.pdf](https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/doc/cartillas/14_Cartilla_DH_Pueblos_Indigenas.pdf)

Caicedo AV, Montoya JH. Barreras geográficas de acceso a los servicios de salud oral en el departamento de Nariño, Colombia. Rev. Gerenc. Polít. Salud. 2016; 15(31): 146-174. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-31.bgas>

Chamadoira, E. La enfermera transcultural y el desarrollo de la competencia cultural. Cultura de los cuidados 2015; 17-68.

Comision Nacional de Arbitraje Medico. Derechos de los pacientes en las principales lenguas indígenas. Recuperado 8 de mayo de 2021 <file:///c:/users/admin/Downloads/comision%20nacional%20de%20arbitraje%20medico.pdf>

Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos. Cámara De Diputados Del H. Congreso De La Unión. Mexico; Constitución publicada en el Diario Oficial de la Federación, 2021.

González D.J, Vargas E. & Garcia D.J. interculturalidad en salud. México: Gobierno de la república, 2014.

Castañeda M. El Derecho Internacional De Los Derechos Humanos Y Su Recepción Nacional en México: Comisión Nacional De Los Derechos Humanos. Ciudad De México,2015.

Payan, N. C., & Montaña, S. M. Barreras de acceso al servicio de salud en el contexto colombiano, 2015; 2-24.

Rodríguez J.M, Rodríguez D. P & Corrales J.C. Barreras de acceso administrativo a los servicios de salud. Ciencia y Salud Colectiva 2013; 1947-1958.

Sánchez D.A. Accesibilidad a los servicios de salud: Debate teórico sobre determinantes e implicaciones en la política pública de salud. Revista Médica de Instituto Mexicano del Seguro Social, 2017; 84.

## **xv. ANEXOS.**



**SECRETARIA DE SALUD**  
**HOSPITAL CHIAPAS NOS UNE**  
**“DR. JESÚS GILBERTO GÓMEZ MAZA”**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Fecha: \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_,  
paciente hospitalizado en el área de cirugía general acepto de manera voluntaria que se me incluya como sujeto de estudio en el proyecto de investigación denominado “Barreras que intervienen en el acceso a la atención de salud en pacientes Hospitalizados del área de cirugía general del Hospital “Dr. Jesús Gilberto Gómez Maza”, luego de haberme explicado el objetivo sobre dicho proyecto y comprendido en su totalidad, autorizo que los datos proporcionados sean utilizados exclusivamente para el proyecto de investigación.

Nombre

y

Firma:

\_\_\_\_\_

**SECRETARIA DE SALUD HOSPITAL**  
**CHIAPAS NOS UNE**  
**“DR. JESÚS GILBERTO GÓMEZ MAZA”**

**FORMATO PARA LA ENTREVISTA**

Sexo	
Edad	
Escolaridad	
Estado civil	
Lugar de origen	

Se realizan las siguientes preguntas:

1. ¿Qué tipo de problemas a presentó para ingresar a este hospital?
2. ¿Habla usted algún idioma?
3. ¿Su cultura y tradición influye en la toma de decisiones para los procedimientos que le van a realizar?



4. ¿Tuvo usted alguna dificultad para encontrar algún servicio del hospital?
  
5. ¿Considera que su economía es importante para la estancia hospitalaria? ¿Por qué?
  
6. ¿El personal de enfermería y los doctores le proporcionaron información sobre su estado de salud de forma clara?
  
7. ¿Cómo considera usted el trato y atención que se le brinda en este hospital?.