



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ENFERMERÍA  
Carrera Enfermería**

---

**Estudio comparativo entre equipo de salud y usuarios Transgéneros  
respecto al Trato Digno durante la atención de salud. Valparaíso, 2018.**

Seminario de Grado para  
ser presentado como  
requisito para obtener  
grado de Licenciado en  
Enfermería.

**Profesor Guía Académico:** Sylvia Salazar Carrasco.

**Profesor Guía Metodológico:** María Rosa Oyarce Quiroz.

**Autores:**

Ingrid Amaya R- Gabriela Aros Ch  
Fabiana Ayluardo F- Carlos Contreras A

Viña del Mar-Chile

2018

---

## INDICE

RESUMEN .....	6
ABSTRACT .....	7
INTRODUCCIÓN .....	8
CAPÍTULO 1: .....	9
ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	9
1.1 PRESENTACIÓN PROBLEMA .....	9
1.2 JUSTIFICACIÓN Y PROPÓSITO DEL TEMA .....	11
1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.4 OBJETIVOS GENERALES, ESPECÍFICOS.....	16
CAPÍTULO 2: .....	17
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	17
2.1 MARCO TEÓRICO.....	17
2.2 ¿QUÉ ES SALUD?.....	19
2.3 DERECHO A LA SALUD.....	20
2.4 TRATO DIGNO .....	21
2.5 GÉNERO.....	23
2.6 IDENTIDAD DE GÉNERO .....	24
2.7 PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN PARA PACIENTES TRANSGÉNEROS POLICLÍNICO IDENTIDAD DE GÉNERO H.C.V.B .....	30
2.8 TEORÍA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES .....	35
2.9 CRÍTICA INTERNA. METAPARADIGMA.....	36
CAPÍTULO 3: .....	39
METODOLOGÍA DEL ESTUDIO.....	39
3.1 TIPO DE ESTUDIO .....	39
3.1.1 RETROSPECTIVO .....	40
3.1.2 TRANSVERSAL .....	40

---

3.1.3 UNIDAD DE ANALISIS .....	40
3.2 UNIVERSO Y MUESTRA .....	41
3.2.3 NO PROBABILÍSTICO: MUESTREO POR CUOTA .....	41
3.2.4 OBTENCIÓN DE LA MUESTRA:.....	42
3.2.5 UNIVERSOS BAJO ESTUDIO ESTÁN CONSTITUIDOS POR: .....	42
3.2.6 EQUIPO DE SALUD .....	42
3.2.7 USUARIO TRANSGÉNERO.....	43
CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y/O EXCLUSIÓN DE USUARIOS TRANSGÉNEROS. ....	44
3.3 VARIABLES.....	45
3.4 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	50
3.5 DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO GENERAL Y CADA UNA DE SUS PARTES .....	54
3.6 PROCEDIMIENTO Y TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	55
3.7 ENFOQUE Y PROCEDIMIENTOS ÉTICOS .....	58
IMPLICANCIA ÉTICA.....	58
CAPÍTULO 4: .....	61
PROCESAMIENTO DE DATOS Y .....	61
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	61
4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS.....	61
4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	62
4.3 LIMITACIONES DEL ESTUDIO .....	68
CONCLUSIÓN .....	69
DISCUSIÓN .....	71
SUGERENCIAS .....	73
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	74
ANEXOS .....	79
ANEXO N°1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	79
ANEXO N°2 ENFOQUE Y PROCEDIMIENTOS ÉTICOS.....	88

ANEXO N°3 CARTAS DE SOLICITUD Y ACEPTACIÓN DE CENTROS. ....	91
ANEXO N°4 EVIDENCIA VALIDA DE BÚSQUEDA CORREO. ....	93
ANEXO N°5 PROCESO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN. ....	95
ANEXO N°6 PRUEBAS PILOTOS Y CONSENTIMIENTOS INFORMADOS PRUEBA PILOTO Y CONSENTIMIENTO INFORMADO DE USUARIOS TRANSGÉNEROS. ....	96
ANEXO N°7 TRATO DIGNO. ....	117
ANEXO N°8 PRIMERA ACOGIDA. ....	118
ANEXO N°9: PSICOTERAPIA Y PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO. ....	119
ANEXO N°10: CONSEJERÍA Y SEGUIMIENTO. ....	120
ANEXO N°11: CUMPLIMIENTO DEL TRATO DIGNO. ....	121

## **AGRADECIMIENTOS**

Nuestra gratitud va dirigida principalmente a nuestras familias quienes estuvieron acompañándonos en todo este proceso formativo.

A nuestras queridas profesoras, quienes nos transmitieron a diario sus conocimientos, siendo de esta forma una guía constante y apoyo incondicional.

## RESUMEN

En el siguiente trabajo se presenta la investigación de diseño cuantitativo, posicionándose desde un tipo de estudio comparativo.

El propósito fundamental de la presente investigación radica en conocer el trato que reciben los usuarios Transgéneros por parte del equipo de salud al momento de su atención en salud en cada una de las etapas del proceso por el que transitan.

Para ello, o para tales fines se utilizó un cuestionario de trece preguntas cerradas, permitiendo así la recolección de datos cuantificables y el análisis de estos mediante procedimientos estadísticos, con el fin de conocer si cada estamento estudiado, aplica un trato digno o percibe el trato digno respectivamente.

La relevancia del estudio radica en realizar un enfoque desde la visión de la Enfermería, el cual entrega un aporte significativo para las personas entrevistadas, de esta forma se reveló que en cada instancia existe un Trato Digno hacia los usuarios.

Palabras claves: diseño cuantitativo, estudio comparativo, Transgéneros, Equipo de Salud, Trato Digno, enfermería.

## **ABSTRACT**

In the following work, quantitative design research is presented, positioning itself from a type of comparative study.

The fundamental purpose of the present investigation lies in knowing the treatment that transgender users receive from the health team at the moment of their health care in each of the stages of the process through which they travel.

For this, or for such purposes, a questionnaire of thirteen closed questions was used, thus allowing the collection of quantifiable data and the analysis of these through statistical procedures, in order to know if each studied, applies a worthy treatment or perceives the treatment worthy respectively.

The relevance of the study lies in making an approach from the perspective of Nursing, which provides a significant contribution to the people interviewed, in this way it was revealed that in each instance there is a Decent Treatment for users.

Keywords: quantitative design, comparative study, Transgenders, Health Team, Decent Treatment, nursing.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realiza para optar al grado de Licenciado en Enfermería, donde se aborda la problemática que emerge nuestra sociedad sobre la identidad de género, que es una vivencia interna de cada persona, la cual puede corresponder o no con el sexo asignado al momento de nacer.

Surgiendo el interés para investigar en el ámbito del área de la salud con una visión desde Enfermería, la relación que existe entre los usuarios Transgéneros y el Equipo de salud, ha demostrado la inclusión de los derechos de los Transgéneros en todas las etapas abordadas en la investigación, existiendo un Trato Digno, de calidad mediante el uso de cuestionarios aplicados hacia ambas partes tanto para los usuario como el Equipo de Salud. Evidenciando datos estadísticos y métodos científicos, a la realidad que hoy existe hacia el trato de una persona que está en periodo de transición. Lo cual resultó ser fundamental para la investigación, ya que cuenta con testimonios reales y significativos para nuestra tesis.

La valoración de la diversidad y la lucha por la equidad, buscando por ello garantizar el pleno respeto de los derechos de las personas LGTBI, recibir un trato digno y a no ser discriminadas por su identidad de género.

## **CAPÍTULO 1:**

### **ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

#### **1.1 PRESENTACIÓN PROBLEMA**

La investigación se aborda desde el interés de profundizar en las experiencias de la comunidad Transgéneros durante el proceso de transición de género en el Policlínico de Identidad de género.

Actualmente en Chile la diversidad sexual cada día comienza a tener más inclusión en nuestra sociedad. Como bien se sabe toda persona tiene derecho a la salud y a recibir un trato digno al momento de solicitar una atención en salud, la cual incluye el acceso oportuno, aceptable y asequible a los servicios de atención de salud de calidad. Sin embargo, hay desconocimiento de cómo tratar o abordar al interior de los centros hospitalarios a las personas Transgéneros. “Los funcionarios sanitarios, no saben cómo atenderlos, lo que ha provocado la automedicación, situación que es sumamente peligrosa ya que se necesita un acompañamiento para el tratamiento hormonal” (Casanova, P, 2016).

Se ha demostrado que los profesionales de la salud no saben cómo tratar a los usuarios Transgéneros en el sistema público, ya que” (Protocolo de intervención para pacientes transgénero. Policlínico id. de género.H.C.V.B ,2015, pág 2):

Nos enfrentamos ante una población que sufre un nivel de estrés social mayor a otras poblaciones humanas, por lo que requieren de un acercamiento especializado en salud mental que comprenda las lógicas básicas de su construcción, pues generalmente, la sintomatología y cuadros asociados guardan relación con la situación de rechazo y discriminación social y familiar tales como violencia intrafamiliar, abuso de sustancias y depresión.

Tal como se ha evidenciado (Casanova, P, 2016) :

Existe en general una carencia en los servicios de salud adecuados para personas trans y ocurre también que hay una tremenda falta de formación y en algunos casos transfobia en los profesionales de la salud. Todos los que estudiamos carreras del área de la salud sabemos que esto no está en la malla curricular, nadie nos enseña. La diversidad debiera estar en las mallas curriculares.

## 1.2 JUSTIFICACIÓN Y PROPÓSITO DEL TEMA

Desde la visión de la Enfermería, la investigación se justifica, a través del rol como profesional.

La enfermería como profesión y disciplina social se ve inmersa en el acelerado desarrollo de la humanidad en todos sus ámbitos, debiéndose ajustar para responder con calidad e integridad a las nuevas necesidades del cuidado de los pacientes y de la sociedad, adaptarse al mismo tiempo a un mundo laboral progresivamente más competitivo (Orellana, A. & Sanhueza, O. 2011):

La utilización de la investigación permite obtener información y generar conocimientos propios, necesarios para tomar decisiones y resolver problemas de la práctica; siendo el medio para responder a ésta y al mismo tiempo hacer visible el carácter humanista y autónomo de Enfermería.

En la presente investigación, se pondrá énfasis en ver a la persona como un ser integral, por lo cual se realizará un estudio comparativo con un enfoque cuantitativo, lo cual pretenderá demostrar si existe la entrega de un trato digno en la etapa de primera acogida, etapa de psicoterapia y proceso de acompañamiento, etapa de consejería y seguimiento, durante la atención de salud.

Esta problemática se ve directamente relacionada con una incongruencia denominada sexo-género, la cual debería ser oportunamente pesquisada desde la

Atención Primaria, para luego seguir un conducto regular y realizar la derivación correspondiente del usuario a una Atención Secundaria, para posteriormente ser derivado al equipo de Salud Mental.

El especialista recibirá al o la usuario/a para realizar la entrevista inicial, proceso terapéutico y derivar a Endocrinología, Ginecología, Urología u otros servicios que sean requeridos acorde a las opciones acordadas con cada persona para su transición de género si así lo ha decidido.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, cabe agregar que en la actualidad se observa claramente que se excluye a las personas de un grupo social, ya sea por sus características físicas o porque no cumple con lo establecido dentro de la ética del grupo. (Protocolo de intervención para pacientes transgénero. Policlínico id. de género.H.C.V.B ,2015, pág 2):

La cultura, la familia, la escuela y la sociedad instruyen desde la infancia a las personas sobre comportamientos y expresiones esperadas para el género femenino y masculino, con estándares frecuentemente rígidos, que dejan en una situación de exclusión a las identidades de género diversas, tales como la identidad Transgénero. Aun así, existe en Chile un gran número de personas que no se identifican con el género que biológicamente se ha asignado al azar en la formación de gametos al momento que comienza su desarrollo intrauterino hasta llegar a nacer, lo cual no calza en los parámetros de inclusión de la sociedad, por lo que muchas veces son sujetos de violencia por parte de sus pares y de la sociedad en su conjunto. Estos aspectos generan numerosas repercusiones sociales y psicológicas negativas en estas personas.

Desde el punto de vista de la disciplina, en la enfermería las investigaciones son muy pocas por no decir escasas en este tema, pero realmente hay una variable que es primordial en la investigación, la cual se denomina. “Trato Digno hacia el usuario, ya que es de suma importancia comprender y llevar a cabo este concepto en la atención de enfermería para los usuarios se puede evidenciar a través de cuatro conceptos importantes” (Superintendencia de Salud, 2013).

Lo emocional que se relaciona fundamentalmente con el ser tratado como persona (trato humano). “La información durante la atención de salud, el derecho a contar con un médico comprometido/responsable y la atención oportuna” (Superintendencia de Salud, 2013).

Al comprender y analizar cada uno de los cuatro elementos señalados por los usuarios al momento de definir el concepto “Trato Digno”. Se ve reflejado la atención de enfermería por completo, ya que debemos tratar a todas las personas de la misma forma, sobre todo en el primer acercamiento con el equipo de salud, ya que será responsabilidad del profesional que le hará el ingreso. Por otro lado (Protocolo de intervención para pacientes Transgéneros, 2015):

Brindar la información necesaria durante la primera atención en el servicio en que se encuentre y para concluir la idea. La atención y valoración oportuna es netamente responsabilidad del profesional de enfermería que se encuentra a cargo del servicio, ya que al momento de desarrollar oportunamente una valoración y atención integral se logrará y establecerá una estrecha relación usuario-enfermera logrando un aprendizaje significativo y de gran ayuda para el beneficiario.

Tabla 1.



Fuente: De elaboración propia basado en (Cordero.CH.2015).

Figura 1: Ejemplo de Sistema de Salud

Los usuarios Transgéneros sienten vergüenza o temor a la reacción del personal al momento que son atendidos, debido a que los profesionales de salud tienen falta de entrenamiento y desconocimiento de las conductas ante los usuarios Transgéneros. Esto genera que en el sistema de salud, en cual trabajan tengan un entorno poco amigable y también el sistema de salud en cual trabajen presente falta de guías basadas en los cuidados preventivos de los usuarios Transgéneros.

### **1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Existe diferencia entre equipo de salud y usuarios Transgéneros respecto al trato digno durante la atención de salud. Valparaíso, 2018?

## **1.4 OBJETIVOS GENERALES, ESPECÍFICOS**

Objetivo general:

Comparar el trato digno mediante la correcta aplicación del protocolo de identidad de género hacia los usuarios Transgéneros y los profesionales del equipo de salud durante el proceso de atención de salud. Valparaíso, 2018.

Objetivos específicos:

1. Identificar si los usuarios en estudio reciben un trato digno al momento de recibir la primera acogida por parte del equipo de salud.
2. Detectar si los usuarios en estudio reciben un trato digno por parte del equipo de salud durante la etapa de psicoterapia y acompañamiento.
3. Pesquisar si los usuarios en estudio reciben un trato digno por parte del equipo de salud durante la etapa de consejería y seguimiento.
4. Identificar el trato digno hacia los usuarios Transgéneros por parte del equipo de salud a través de la aplicación de las etapas del protocolo.

## **CAPÍTULO 2:**

### **MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

Desde la base que es la atención en salud se pueden comenzar a desglosar muchos temas que se refieren a la atención y el trato digno hacia los usuarios que son atendidos por un equipo multidisciplinario, pero sin embargo hay una parte de la comunidad que muchas veces queda marginada y esto se debe a que no existen leyes que son directamente claras en Chile para la comunidad Transgéneros. Esto se puede relacionar, ya que (Casanova, P, 2016):

No existen capacitaciones para todos los profesionales y los centros de salud de manera transversal siendo que al momento de presentarse ante una situación con una persona Transgénero, el equipo de salud no sabe cómo llevarla a cabo de una manera integral la atención.

En base a lo expuesto anteriormente se ha empezado a movilizar la comunidad Transgénero para exigir una atención en salud que sea igual a como lo es hacia todos los usuarios en cualquier centro de salud. Por lo mismo se comenzó a (Casanova, P, 2016):

Capacitar al personal e instaurar una normativa por parte del Ministerio de Salud, los cuales corresponden a dos centros a lo largo de todo Chile. Estos llevan consigo una tarea muy importante, el cual es el ingreso al programa de transición a las personas Transgéneros, el tratamiento y por último el seguimiento de ellos mismos, en los cuales hoy en día son los líderes en entregar lo que es una atención digna en salud a las personas Transgéneros.

Existen países para que las personas Transgéneros sean reconocidas legalmente, deben someterse a muchos procesos como es el caso de Ucrania, el cual deben realizar (Human Rights Watch, 2016):

Una evaluación psiquiátrica hospitalaria de una duración de hasta 45 días para confirmar o rechazar el diagnóstico de “transexualidad”; esterilización forzada; numerosas pruebas médicas, que a menudo requieren un amplio compromiso de tiempo, gastos y viajes, y que no están relacionadas con los requisitos legales del procedimiento de reconocimiento de género en sí; y una humillante evaluación presencial por parte de una comisión gubernamental para confirmar una vez más el diagnóstico de “transexualidad” y autorizar el cambio de documentos legales. Estos procedimientos no respetan el derecho a la salud y pueden exponer a las personas transexuales a un trato inhumano o degradante que está prohibido.

En cuanto a las atenciones de salud diversos países, aun no realizan intervenciones de calidad hacia las personas Transgéneros. “Por ausencia de documentos de identidad que correspondan con su presentación de género, las personas Transgéneros que buscan atención sanitaria se ven sometidas a un cuestionamiento invasivo y a la humillación” (Human Rights Watch, 2016).

Como en el caso de (Human Rights Watch, 2016):

Una mujer transgénero de Malasia, fue hospitalizada durante dos días en 2011 por una fiebre alta. Dijo a Human Rights Watch que fue ubicada en una sala masculina debido al indicador de género “masculino” en su documento de identidad, a pesar de su solicitud para ser colocada en una sala femenina. Los médicos y las enfermeras le interrogaron acerca de su identidad de género, haciendo preguntas que no tenían ninguna relación con el motivo por el que buscaba tratamiento.

## 2.2 ¿QUÉ ES SALUD?

Según la Organización Mundial de la Salud. “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (OMS, 2013).

Siendo la anterior una evolución de la típica definición que viene desde hace muchos años atrás que solo decía que la salud es solo la ausencia de enfermedades, con esta definición (OMS, 2017):

Solo se veía a la persona desde un solo punto de vista el cual era el modelo biomédico logrando que a lo largo del tiempo esta visión cambiara a un modelo biopsicosocial con una mirada que va más allá de la enfermedad o la patología asociada al problema si no del entorno que rodea a la persona teniendo en cuenta que este factor muchas veces ayuda de una manera positiva hacia el individuo, a partir de estas transiciones en el concepto de salud el Doctor Floreal Ferrara tomó la definición de la OMS e intentó complementarla, circunscribiendo la salud a tres áreas distintas.

Salud física: Corresponde a la capacidad de una persona de mantener el intercambio y resolver las propuestas que se plantea. “Esto se explica por la historia de adaptación al medio que tiene el hombre, por lo que sus estados de salud o enfermedad no pueden estar al margen de esa interacción” (OMS, 2017).

Salud mental: El rendimiento óptimo dentro de las capacidades que posee, relacionadas con el ámbito que la rodea. “La salud radica en el equilibrio de la persona con su entorno de ese modo, lo que le implica una posibilidad de resolución de los conflictos que le aparecen” (OMS, 2017).

Salud social: “Representa una combinación de las dos anteriores: en la medida que el hombre pueda convivir con un equilibrio psicodinámico, con satisfacción de sus necesidades y también con sus aspiraciones, goza de salud social”. (OMS, 2017).

De acuerdo con los conceptos definidos anteriormente se puede identificar que la combinación de las diferentes significaciones de la salud que tiene un ser humano debe estar en perfecto estado entre uno y otro para poder ver a la persona como un ser holístico, completo y así observar una integralidad en sus diferentes áreas de salud.

### **2.3 DERECHO A LA SALUD**

En cuanto al derecho que toda persona tiene a tener una atención en salud. “El goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social” (Ghebreyesus, T, 2017).

En base a lo expuesto se evidencia que toda persona puede ejercer un derecho básico en el cual es un acceso a la salud, pero sin embargo hay un grupo que se encuentra aislado tanto socialmente como jurídicamente, se habla de la comunidad Transgéneros (Ghebreyesus, T,2017):

Que sufre parte de la marginación, la estigmatización y la discriminación estas tienen consecuencias nefastas para la salud física y mental del individuo. La discriminación en el contexto de la atención de salud es inaceptable y constituye un obstáculo importante para el desarrollo.

## 2.4 TRATO DIGNO

La OMS define Trato digno como (OMS, 2000):

El derecho de quien demanda servicios de salud a ser tratado como persona con todas las implicaciones de este concepto, y a no ser sujeto de una relación asimétrica debido a una incapacidad física o a desigualdad en la posesión de información.

Pueden identificarse algunas subelementos en la conformación del trato digno:

- “Libertad de tránsito y movimiento” (OMS, 2000).
- “Ser tratado con respeto por el personal médico y no médico con el cual se tiene relación durante la prestación del servicio” (OMS, 2000).
- “Derecho a disfrutar de privacidad durante la exploración” (OMS, 2000).

El Ministerio de Justicia menciona trato digno en el Artículo 5º. “En su atención de salud, las personas tienen derecho a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia” (Ministerio de Salud ,2012).

En consecuencia, los prestadores deberán:

A) “Velar porque se utilice un lenguaje adecuado e inteligible durante la atención; cuidar que las personas que adolezcan de alguna discapacidad, no tengan dominio del idioma castellano o sólo lo tengan en forma parcial, puedan recibir la información necesaria y comprensible, por intermedio de un funcionario del establecimiento, si existiere, o con apoyo de un tercero que sea designado por la persona atendida” (Ministerio de Salud ,2012).

B) “Velar porque se adopten actitudes que se ajusten a las normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptadas, y porque las personas atendidas sean tratadas y llamadas por su nombre” (Ministerio de Salud ,2012).

C) “Respetar y proteger la vida privada y la honra de la persona durante su atención de salud. En especial, se deberá asegurar estos derechos en relación con la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones, cualquiera que sea su fin o uso” (Ministerio de Salud ,2012).

“En todo caso, para la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones para usos o fines periodísticos o publicitarios se requerirá autorización escrita del paciente o de su representante legal” (Ministerio de Salud ,2012).

La atención otorgada por alumnos en establecimientos de carácter docente asistencial, como también en las entidades que han suscrito acuerdos de colaboración con universidades o institutos reconocidos, deberá contar con la supervisión de un médico u otro profesional de la salud que trabaje en dicho establecimiento y que corresponda según el tipo de prestación. Un reglamento expedido por el Ministerio de Salud establecerá las normas para dar cumplimiento a lo dispuesto en el literal

D) “Y en el inciso precedente” (Ministerio de Salud, 2012).

## 2.5 GÉNERO

Desde la OMS (OMS, 2007):

El género se refiere a los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres. Las diferentes funciones y comportamientos pueden generar desigualdades de género, es decir, diferencias entre los hombres y las mujeres que favorecen sistemáticamente a uno de los dos grupos. A su vez, esas desigualdades pueden crear inequidades entre los hombres y las mujeres con respecto tanto a su estado de salud como a su acceso a la atención sanitaria.

Al abordar este concepto, en la sociedad es inevitable no poder hablar de la diversidad sexual, que desde algunos años comenzó a tomar un gran peso en la sociedad, adquiriendo una gran variedad de derechos mediante movimientos de las masas sociales. En muchos países desarrollados estos temas ya comenzaron a avanzar a pasos agigantados en el ámbito legal, pero en de América del sur principalmente en Chile solo se quedan en un proyecto ley de a futuro como lo es la ley de identidad de género, donde su propósito ( Del pino & Verbal ,2015):

Es terminar con las situaciones de discriminación y exclusión que afectan a muchas personas en Chile, por la imposibilidad de manifestar abiertamente y vivir conforme con su identidad de género, en los casos en que existe una incongruencia entre el sexo asignado registralmente, el nombre, la apariencia y vivencia personal del cuerpo.

Cabe destacar que las investigaciones demuestran que en la actualidad existe una sociedad cada vez menos homo/transfóbica, sin embargo existe una encuesta que “visibiliza una población invisibilizada y estigmatizada, permitiendo relevar la complejidad de un fenómeno poco conocido y comprendido y muy estigmatizado” (OTD, 2017).

Esta encuesta, llamada Encuesta T, “primer estudio que caracteriza a la población trans en Chile”.

Por lo que se dieron datos estadísticos destacando (OTD, 2017):

Un 15,6% declara haber reconocido su identidad de género entre los 12 y los 18 años, el 39,4% lo reconoce entre los seis y 11 años, y el 41,3% entre los 0 y 5 años. También se puede encontrar en las cifras que un 97% dice que sus familias cuestionan su identidad, un 42% es ignorado y un 36% sufre agresión verbal.

## **2.6 IDENTIDAD DE GÉNERO**

La Organización Mundial de la Salud define la identidad de género como el “grado en que cada persona se identifica como masculina o femenina o alguna combinación de ambas. Es el marco de referencia interno, construido a través del tiempo, que permite a los individuos organizar un autoconcepto y comportarse socialmente en relación con la percepción de su propio sexo y género ( Campero & Ferreira, 2007):

Este Proyecto se puede identificar como la vivencia interna o individual del género tal como cada persona la siente profundamente, y que puede corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

Los conceptos a tratar en este capítulo, serán para comprender la definición de identidad de género.

### 2.6.1 Sexo vs género

“Si bien la mayoría de las personas nacen de sexo masculino o femenino (sexo biológico) (Organización Mundial de la Salud ,2015):

Se les enseñan los comportamientos apropiados para varones y mujeres (normas de género), en especial cómo deben interactuar con otros miembros del mismo sexo o del sexo opuesto en los hogares, las comunidades y los lugares de trabajo (relaciones entre los géneros), y qué funciones o responsabilidades deben asumir en la sociedad (roles de género). Los ingresos, la educación, la edad, el origen étnico, la orientación sexual y el lugar de residencia son importantes determinantes de la salud. Cuando se interrelacionan con la desigualdad de género, estos factores pueden agravar la discriminación, los riesgos sanitarios y la falta de acceso a los recursos necesarios para tener resultados en materia de salud.

### 2.6.2 Transgénero

En el mundo se conoce lo que es la palabra Transgénero, pero realmente al momento de explicarlo se vienen muchas ideas y no se logra abarcar de una forma integral este concepto. Para comenzar a comprender se debe iniciar por conocer en su totalidad que es el género, el cual se define como (Organización Mundial de la Salud ,2015):

las características masculinas y femeninas definidas por la sociedad, como los roles y normas que existen entre ellos, pero de una u otra forma se debe reconocer las identidades que no logran encajar en las normas sociales en estos casos se denominan personas Transgéneros, transexuales o intersexuales.

### 2.6.3 Transexual

En términos bio-médicos una persona que ya ha realizado su transición de género mediante hormonas y/o intervenciones quirúrgicas.

### 2.6.4 Travesti

Alude a las personas que disfrutan de vestirse y actuar como alguien de género opuesto por momentos en su vida, pero no necesariamente comprometiendo su identidad (por ejemplo: hombre que se viste con atuendo de mujer en algunos momentos, pero sigue identificándose como un hombre).

### 2.6.5 Intersex y andróginas

Son personas que se encuentran en un intermedio entre el devenir hombre o mujer. Pueden identificarse como hombre y mujer a la vez, o bien, como ninguno. En este último caso, hablamos de género neutro. Es necesario destacar que la identidad de género alude a un ámbito de la vida personal distinta a la orientación sexual, la cual hace referencia al grado de atracción que siente una persona por otra persona, sea esta del sexo contrario (heterosexualidad), mismo sexo (homosexualidad) o ambos sexos (bisexualidad).

Sobre la base de las consideraciones anteriores se persigue la aprobación en el Congreso Nacional el proyecto de ley identidad de género dado que:

1.- La identidad de género es una “vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual puede corresponder o no con

el sexo biológico el cual es el que se comienza a formar en el desarrollo intrauterino hasta el momento de nacer”. (Gobierno de Chile, 2013).

2.- “Se busca el reconocimiento de la identidad de género de las personas trans sin autorización de terceros como un derecho. Aspecto fundamental de la autonomía, dignidad y libertad de todas las personas”. (Gobierno de Chile, 2013).

3.- “La identidad de género de una persona no constituye un trastorno de salud. En ese sentido, las personas trans no pueden ser obligadas a someterse a tratamientos ni exámenes médicos o psicológicos”. (Gobierno de Chile, 2013).

4.- “Todas las personas tienen derecho a recibir un trato digno y a no ser discriminadas por su identidad de género”. (Gobierno de Chile, 2013).

5.- “Todos nacemos libres e iguales en dignidad y derechos. Por eso se debe garantizar el derecho a la igualdad, educación, salud y trabajo de las personas Transgéneros”. (Gobierno de Chile, 2013).

Al comprender estos conceptos claves podemos inferir que Chile es uno de los países que muestra un mayor apoyo a los derechos de la población transgénero y una actitud más tolerante hacia ella (Ipsos,2018):

De acuerdo al cuestionario online actitudes hacia las personas transgéneros realizado a 19.474 adultos de 27 países, y aplicada entre el 24 de octubre y el 7 de noviembre de 2017, la ciudadanía chilena ocupa los primeros lugares entre quienes tienen menos prejuicios y no validan la discriminación hacia los transgéneros, y está por sobre la media global. Así, es el país que más está a favor del derecho de los trans a operarse (82%) y el segundo de la lista que está más de acuerdo en que el gobierno haga más para protegerlos.

También comparte “el primer lugar (84%) junto a Argentina, México y Ecuador entre los que apoyan la demanda de una mayor protección contra la discriminación por parte del Ejecutivo. A nivel global, este ítem alcanza el 66%”. (Ipsos,2018).

Chile tiene un mayor apoyo en los derechos de la comunidad transgénero, debido a que maneja una “Vía clínica para la adecuación corporal en personas con incongruencia entre sexo físico e identidad de género la cual es la única vigente desde su publicación en el año 2010 hasta la fecha” (Minsal, 2010).

Corresponde al resultado del trabajo encabezado por la “División de Prevención y Control de Enfermedades (DIPRECE), Subsecretaría de Salud Pública, para facilitar el acceso a la atención de las personas con incongruencia entre sexo físico e identidad de género” (División de Prevención y Control de Enfermedades Subsecretaría de Salud Pública Ministerio de Salud, 2010).

En este documento se presentan las intervenciones pertinentes, sus objetivos, secuencia, criterios de elegibilidad y disposición para su prescripción y algunas especificaciones técnicas.

La metodología de construcción de esta Vía Clínica se “detalla en el informe de ejecución del proyecto (DIPRECE, 2010)” (División de Prevención y Control de Enfermedades Subsecretaría de Salud Pública Ministerio de Salud, 2010).

Pero esto es no suficiente, ya que solo existen dos circulares emitidas en el año 2011 y 2012, esto es solo la punta de toda una pirámide que afecta socialmente a las personas sintiéndose vulneradas en su vida diaria. La problemática va más allá de un trato diario si no que al momento de exigir un derecho en salud el mismo personal no sabe cómo abordar y llevar la situación al verse enfrentado a una persona denominada (División de Prevención y Control de Enfermedades Subsecretaría de Salud Pública Ministerio de Salud, 2010):

Trans femenina esto quiere decir que físicamente se ve como una mujer, siente y actúa como ella, pero biológicamente nació hombre y al mismo tiempo tiene que identificarse con su nombre legal de hombre, o puede ser viceversa denominado trans masculino esto quiere decir que la persona físicamente se ve como hombre, siente y actúa como él, pero biológicamente nació como mujer y al momento de identificarse tiene que hacerlo con su nombre legal del sexo biológico.

Debido a esta problemática se creó una circular denominada (División de Prevención y Control de Enfermedades Subsecretaría de Salud Pública Ministerio de Salud, 2010):

N °34 la que fue emitida por el MINSAL en Santiago de Chile el 13 de septiembre del año 2011. La cual garantiza el respeto hacia la identidad de género y el nombre social de las personas en un sistema de salud público. Debido a los conceptos empleados en esta circular publicada se desprende otra llamada circular N°21 la cual se encuentra vigente actualmente en el país con fecha de publicación 14 de junio del 2012.

Se encontraron conceptos muy errados para la misma comunidad la cual se manifestó enviando una solicitud (Salud trans ,2015):

La Organización de Transexuales por la Dignidad de la Diversidad y la Comisión Trans de Fundación Iguales, quienes exponen: manifestamos sentirnos violentados por la descripción que hacía la circular N° 34 de las personas trans, describiéndonos como afectadas de un trastorno mental de origen desconocido.

En esta nueva circular esa definición (Salud trans ,2015):

Se modificó y se reiteró a los servicios de salud el deber de los/as funcionarios/as de respetar la identidad de género y el nombre social de las personas trans, con énfasis en la atención primaria de salud y además incorporando a esta práctica a las personas de la comunidad transgénero.

## **2.7 PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN PARA PACIENTES TRANSGÉNEROS POLICLÍNICO IDENTIDAD DE GÉNERO H.C.V.B**

El presente trabajo se realizó en base al protocolo del Policlínico de identidad de género, enfocando la investigación principalmente en tres etapas de las intervenciones en salud mental (Plan común para trans femeninas y trans masculinos).

1. Primera Acogida: Como su nombre lo indica, es (Protocolo de intervención para pacientes transgénero. Policlínico id. de género.H.C.V.B ,2015, pág 6):

La acogida al programa, idealmente es realizada por el profesional psicólogo, pero puede ser realizada por cualquier otro profesional del equipo de salud. En el caso del Policlínico Identidad de género HCVB se ha estipulado que el ingreso será realizado por el/la profesional de Salud Mental.

En esta entrevista se le explica al /la usuario/a en qué consiste la ayuda que se le puede brindar en los distintos ámbitos psicológico, endocrino, quirúrgico, etc (Protocolo de intervención para pacientes transgénero. Policlínico id. de género.H.C.V.B ,2015, pág 6):

El profesional psicólogo realiza la entrevista inicial o anamnesis del usuario, recopilando las necesidades de ayuda, énfasis a los recursos y redes de apoyo que posee la persona y las formas en que su situación está interfiriendo en su vida y su desarrollo pleno.

El procedimiento consistirá en la realización de la Entrevista Psicológica para personas transgénero (EEPPT) (Asenjo Araque N, Rodríguez Molina J, 2009), así como las escalas ESDETRA y ESANTRA - escala de depresión y ansiedad para personas transgénero, respectivamente) – (Rodríguez Molina JM, Asenjo Araque N, 2009). (Protocolo de intervención para pacientes transgénero, 2015).

El objetivo principal de esta entrevista “Es establecer si existe discordancia entre la identidad de género y sexo físico, así como historia de vida del/la usuario/a, preocupaciones actuales y proyecciones” (Protocolo de intervención para pacientes transgénero. Policlínico id. de género.H.C.V.B ,2015, pág 6).

2. Psicoterapia y proceso de acompañamiento (Protocolo de intervención para pacientes transgénero. Policlínico id. de género.H.C.V.B ,2015, pág 6):

Acorde a lo pesquisado en la entrevista de acogida, se realizará una planificación de sesiones para prestar ayuda a la persona. Ahora bien, es importante tener en vista que no todos y todas las usuarios/as que transitan de género necesitan psicoterapia, es un objetivo que se debe construir en conjunto con el/la usuaria/a. Sin embargo, sí es necesario en todos los casos un acompañamiento en la transición de género, con objetivo de aliviar el estrés y ansiedad que genera el proceso, así como para facilitar la adecuación al género que transitan y a los cambios hormonales que se generan en el proceso.

Se sugiere prestar atención (Protocolo de intervención para pacientes transgénero. Policlínico id. de género.H.C.V.B ,2015, pág 7):

A experiencias de violencia que se hayan experimentado, tanto social como de personas directas. Así mismo se sugiere prestar atención a la forma en que comprenden estos acontecimientos, sus vidas y su condición, es decir, cómo narran su propia historia, buscando y potenciando discursos que permitan aportar a una mayor plenitud y empoderamiento de los y las usuarios/as. Es importante señalar que la intervención no busca “curar” la disonancia sexo-género, sino que busca el bienestar de los y las usuarios/as, incluyendo la re-asignación de género en los casos que sea necesario.

El acompañamiento psicológico se realizará durante todo el proceso de transición de género, desde la etapa de vida en que se presente la persona (Ejemplo, desde la infancia, adolescencia o adultez). “Con intervalos de tiempo y modalidades (Presencial, telefónica) que pueden ir siendo consensuadas con el/la usuario/a y el Equipo de Salud” (Protocolo de intervención para pacientes transgénero. Policlínico id. de género.H.C.V.B ,2015, pág 7).

3. Consejería y seguimientos: “La consejería puede ser realizada independiente del proceso terapéutico, donde el profesional a cargo evalúa conjuntamente con el/la usuario/a las opciones que tiene para su transición de género” (Protocolo de intervención para pacientes transgénero. Policlínico id. de género.H.C.V.B ,2015, pág 7).

Estas pueden incluir la psicoterapia, la terapia hormonal, el cambio legal de género, y/ o la (s) cirugías de reasignación que se estimen pertinentes. Cada persona puede escoger todas estas alternativas o algunas de ellas, acorde a lo que sienta que le permitirá desarrollarse de manera más adecuada. (Protocolo de intervención para pacientes transgénero. Policlínico id. de género.H.C.V.B ,2015, pág 7):

El seguimiento de cada caso puede ser realizado de manera presencial y/o telefónica, durante el proceso de cambio y 3, 6 y 9 después de realizada la reasignación de sexo. En este seguimiento se supervisará la forma en que ha desarrollado su identidad el/la usuario/a, si existen problemas de adaptación a colegio, trabajo, u otros espacios de participación social. Si él o la usuario/a lo requiere puede volver a solicitar una consulta con el profesional psicólogo.

La elaboración se llevó a cabo mediante las necesidades de la población que cada vez se manifestó de una forma más masiva logrando la inclusión y que este protocolo se avocara a una población objetivo, la cual es “toda persona que presente una “Persistencia de sentimiento de incongruencia entre sexo físico e identidad que cause incomodidad, estrés o impedimento significativo en cualquier área de su funcionamiento personal” (Protocolo de intervención para pacientes transgénero. Policlínico id. de género.H.C.V.B ,2015, pág 3).

Según los criterios de inclusión médico de la disforia de género, pueden ser revisados en el manual de salud mental DSM. Así mismo, el Policlínico Identidad de Género HCVB busca “Realizar un proceso de acompañamiento transversal y constante en la vida de los y las usuarios/as que se inicie desde la infancia, puesto que coincide en ser el período de más sufrimiento para muchos de ellos”. (Protocolo de intervención para pacientes transgénero. Policlínico id. de género.H.C.V.B ,2015, pág 3).

Desde esta perspectiva, el “programa ha sido creado para acompañar a los y las usuarias desde la temprana infancia hasta su adultez (Protocolo de intervención para pacientes transgénero. Policlínico id. de género.H.C.V.B ,2015, pág 3):

Sin embargo, en consideración de las condiciones materiales con que cuenta el programa y en pro de su inserción gradual en la comunidad hospitalaria, en primera instancia se recibirán sólo usuarios y usuarias que se encuentren en las etapas vitales de adolescencia y adultez.

Se considerará el “ingreso de menores de edad desde los 14 años para acompañamiento psicológico y postulación a tratamiento de bloqueo hormonal, siendo requerimiento para todos los casos contar con autorización mediante consentimiento informado por parte de los padres o tutores legales del / de la joven. (Protocolo de intervención para pacientes transgénero. Policlínico id. de género.H.C.V.B ,2015, pág 3).

Los y las usuarias mayores de edad (18 años) pueden optar (Protocolo de intervención para pacientes transgénero. Policlínico id. de género.H.C.V.B ,2015, pág 3):

Tratamiento hormonal completo sin ser necesaria la autorización de los padres o tutores legales. Se recibirá a todos y todas quienes cumplan estos criterios para ser incorporados al programa, recibiendo consejería y seguimiento en todas las etapas de sus transiciones de género. Se considerará un problema de salud mental cuando se presenta la disforia de género de tal manera que resulte egodistónica para él o la usuario/a, considerándose en estos casos distintas alternativas para abordar la identidad y buscar la máxima plenitud de él o la usuaria.

## **2.8 TEORÍA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

La Teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard E. Peplau (Mastrapa,& Gibert, 2016):

Describe la importancia de la relación enfermera-paciente como un proceso interpersonal significativo, terapéutico. Analiza cuatro experiencias psicobiológicas que obligan a los pacientes a desarrollar respuestas destructivas o constructivas frente a: necesidad, frustración, conflicto y ansiedad. Para Peplau, en la relación enfermera-paciente se identifican cuatro fases, que tienen como punto de partida: orientación, identificación, explotación, resolución.

**Orientación:** en esta fase, el “individuo siente una necesidad y busca atención profesional. La enfermera ayuda al paciente a reconocer y comprender su problema de salud para determinar su necesidad de cuidado” (Mastrapa,& Gibert, 2016).

**Identificación:** aquí el paciente se identifica con las personas que le brindan cuidados (Mastrapa,& Gibert, 2016):

La enfermera favorece la exploración de las sensaciones y la expresión de los sentimientos relacionados con su percepción del problema para ayudar al paciente a sobrellevar la enfermedad y a reforzar los mecanismos positivos de la personalidad que le proporcione la satisfacción que necesita.

**Explotación:** durante esta fase el paciente trata de “obtener el máximo de la relación y conseguir los mayores beneficios posibles” (Mastrapa,& Gibert, 2016).

**Resolución:** esta se produce cuando “El paciente abandona los viejos objetivos y se traza nuevas metas. En este proceso, el paciente se independiza de la identificación con la enfermera” (Mastrapa,& Gibert, 2016).

## 2.9 CRÍTICA INTERNA. METAPARADIGMA

El metaparadigma de enfermería es el primer nivel de especificidad y perspectiva de los cuidados enfermeros. Los conceptos globales del metaradadigma enfermero son:

**Persona:** Peplau la define como un individuo, no incluye a las familias, grupos ni comunidades. La describe como un “organismo en desarrollo que se esfuerza por reducir la ansiedad provocada por las necesidades. Según Peplau la persona vive en equilibrio inestable”. (Congreso Historia de Enfermería ,2015).

**Entorno:** Peplau no lo define de forma explícita. “La enfermera debe tener en cuenta la cultura y los valores cuando acomode al paciente en el entorno hospitalario, pero no trata las posibles influencias ambientales sobre el paciente”. (Congreso Historia de Enfermería ,2015).

**Salud:** La describe como un concepto que “Implica un movimiento dirigido de la personalidad y otros procesos propios del hombre hacia una vida creativa, constructiva, productiva, personal y en comunidad. Según Peplau la salud consta de condiciones interpersonales y psicológicas que interactúan” (Congreso Historia de Enfermería ,2015).

**Enfermería:** Para Peplau es un “proceso significativo, terapéutico e interpersonal que actúa de forma conjunta con otros procesos humanos que posibilitan la salud. Es una relación humana entre un individuo que está enfermo o que siente una necesidad y una enfermera que está preparada para reconocer y responder a la necesidad de ayuda” (Congreso Historia de Enfermería ,2015).

Para Peplau la enfermera “Consigue sus metas mediante lo promoción del desarrollo de las habilidades del paciente para afrontar los problemas y conseguir un estado saludable; es un proceso mutuo y de cooperación que intenta resolver el problema” (Congreso Historia de Enfermería ,2015).

Peplau contempla el proceso de enfermería como una serie de pasos secuenciales que se centran en las interacciones terapéuticas (Congreso Historia de Enfermería ,2015):

Incluye la utilización de las técnicas de resolución de problemas por la enfermera y el paciente; según Peplau. Tanto la enfermera como el paciente aprenden el proceso de resolución de problemas a partir de su relación. Avanza desde lo genérico a lo específico en la recogida de datos y la clarificación de problemas, y se vale de instrumentos básicos como la observación, la comunicación y el registro.

## **CAPÍTULO 3:**

### **METODOLOGÍA DEL ESTUDIO.**

#### **3.1 TIPO DE ESTUDIO**

El estudio será de tipo cuantitativo comparativo, el cual se caracteriza por ser un método de investigación sistemático, que al mismo tiempo plantea un problema a estudiar de manera delimitada y concreta, ya que al momento de investigar se requiere revisar prolijamente la literatura a utilizar. Este tipo de estudios permite la recolección de datos cuantificables y el análisis mediante procedimientos estadísticos.

La investigación que se realizará, se llevará a cabo mediante la comparación de resultados, que serán obtenidos a través de los instrumentos, validados por la comisión comité de ética de la sede de la Universidad de las Américas sede Viña del Mar. Este consistirá en un cuestionario llamado “Trato hacia los usuarios Transgéneros por parte del equipo de salud”, el cual está dirigida a ambos grupos de estudio, en este caso a la comunidad Transgéneros que se atiende en el policlínico identidad de género.

La orientación en el tiempo en el cual se llevará a cabo la recogida de datos es de tipo retrospectivo, transversal, porque se medirán las variables del pasado una sola vez.

### **3.1.1 RETROSPECTIVO**

Una investigación es de tipo retrospectivo cuando se “registra la información sobre hechos ocurridos con anterioridad al diseño de estudio, y el registro continúa conforme los hechos van ocurriendo” (Pino, 2016).

Se obtendrá información de hechos que ya ocurrieron, sobre el trato que entregó el equipo de salud y recibió el usuario Transgénero al momento de la atención, respecto a la primera acogida, proceso de acompañamiento y seguimiento a partir del instrumento que se aplicará, para recolectar dichos datos.

### **3.1.2 TRANSVERSAL**

Una investigación es transversal cuando se estudian las “variables simultáneamente una sola vez, en un determinado momento, haciendo un corte en el tiempo. En este tipo de diseños no es importante la forma como se den los hechos” (Pino, 2016).

Las variables de esta investigación, serán estudiadas en una fecha y horario determinado para que puedan ser medidas, a través del cuestionario.

### **3.1.3 UNIDAD DE ANALISIS**

La unidad de análisis que se eligió para determinar la comprobación de un trato digno y cumplimiento del protocolo de intervención para pacientes Transgéneros Policlinico identidad de género, es de tipo grupal.

## **3.2 UNIVERSO Y MUESTRA**

### **3.2.1 UNIVERSO**

Un universo es (Ludewig, 2000):

La totalidad de individuos o elementos en los cuales se presenta una determinada característica en común, La cual es sujeto de estudio. No siempre es posible estudiarlo en su totalidad. Puede ser finito o infinito, y en el caso de ser finito, puede ser muy grande y no poderse estudiar en su totalidad. Por eso es necesario escoger una parte de ese universo, para llevar a cabo el estudio.

### **3.2.2 MUESTRA**

Una muestra es un “subconjunto o parte del universo, en la que se llevará a cabo la investigación con el fin de generalizar los hallazgos del todo, es la parte que realmente se estudiará y sobre la cual se efectuará la medición y la observación de las variables objeto de estudio. La muestra debe ser siempre representativa del universo a estudiar” (Ludewig, 2000).

### **3.2.3 NO PROBABILÍSTICO: MUESTREO POR CUOTA**

El muestreo no probabilístico “Es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados” (Otzen, & Manterola, 2017).

### **3.2.4 OBTENCIÓN DE LA MUESTRA:**

Los sujetos en una muestra no probabilística generalmente son seleccionados en función de su accesibilidad o a criterio personal e intencional del investigador.

### **3.2.5 UNIVERSOS BAJO ESTUDIO ESTÁN CONSTITUIDOS POR:**

- I. Equipo de Salud.
- II. Usuarios Transgéneros.

### **3.2.6 EQUIPO DE SALUD**

Según la OMS en el año 2011 define como aquella “Asociación no jerarquizada de personas, con diferentes disciplinas y profesionales, con un objetivo común, que es el proveer en cualquier ámbito a los pacientes y familias la atención más integral de salud posible”.

El universo está compuesto por un equipo de salud de un total de 40 profesionales, donde se utilizarán de muestra estos 40 profesionales. Los cuales deben cumplir con los criterios de inclusión y exclusión, para ser seleccionados.

## CRITERIOS DE INCLUSION Y/O EXCLUSION DE EQUIPO DE SALUD

Estudio	Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Estudio comparativo entre equipo de salud y usuarios Transgéneros respecto al “Trato Digno” durante la atención de salud. Valparaíso, 2018.	-Profesionales con 2 años de experiencia laboral en el policlínico de identidad de género. -Personal de salud que cuente con capacitación de identidad de género y diversidad. - Consentimiento Informado.	-Profesionales con experiencia laboral menor a dos años en el policlínico de identidad de género. - Personal de salud sin capacitaciones sobre identidad de género y diversidad.

### 3.2.7 USUARIO TRANSGÉNERO

De acuerdo a la circular N°21 del MINSAL, los establecimientos de atención primaria y de especialidades que brinden atención a los usuarios Transgéneros, se debe considerar siempre el uso de nombre social y el de género con cual dicha persona se identifique.

El universo está constituido por un total de 100 usuarios Transgéneros que se atienden en el policlínico de identidad de género, y el tamaño de la muestra escogida será de un total de 40 usuarios, los cuales deben cumplir con los criterios de inclusión y exclusión para ser seleccionados.

## CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y/O EXCLUSIÓN DE USUARIOS TRANSGÉNEROS.

Estudio	Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Estudio comparativo entre equipo de salud y usuarios Transgéneros respecto al “Trato Digno” durante la atención de salud. Valparaíso, 2018.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Usuarios deben tener más de 18 años.</li> <li>-Deben tener todos los controles al día.</li> <li>-Usuarios deben pertenecer al Policlínico de identidad de género.</li> <li>- Consentimiento Informado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Usuarios menores de 18 años.</li> <li>-Presentar inasistencia a controles.</li> <li>-Usuarios que no pertenecen al Policlínico de identidad de género.</li> </ul>

### 3.3 VARIABLES

Variables	Definición
Trato digno	Trato que se da de personas a personas con dignidad humana y como ser único, irreplicable, espiritual y holístico. Siendo derecho que tienen los usuarios en la atención de salud.
Primera acogida	Es la acogida al programa, idealmente es realizada por el profesional psicólogo, pero puede ser realizada por cualquier otro profesional del equipo de salud. Se ha estipulado que el ingreso será realizado por el/la profesional de Salud Mental.
Psicoterapia y proceso de acompañamiento	El acompañamiento psicológico se realizará durante todo el proceso de transición de género, desde la etapa de vida en que se presente la persona. Con intervalos de tiempo y modalidades que pueden ir siendo consensuadas con el/la usuario/a y el equipo de salud.
Consejería y seguimiento	El seguimiento de cada caso puede ser realizado de manera presencial y/o telefónica, después de realizada la reasignación de sexo. En este seguimiento se supervisará la forma en que ha desarrollado su identidad el/la usuario/a, si existen problemas de adaptación a colegio, trabajo, u otros espacios de participación social.

Variables en (usuario transgénero)	Operacionalización	Dimensiones	Indicadores
Trato digno	Se realizará mediante la confección de una encuesta de cumplimiento del indicador "Trato Digno".	Respeto.	¿El equipo de salud lo trató con respeto al momento de su ingreso del policlínico de identidad de género?
		Amabilidad.	¿El equipo de salud del policlínico de identidad de género lo saluda de una forma amable?
		Comunicación.	¿Cuándo el equipo de salud se dirige hacia usted lo hace con su nombre social?
		Empatía.	¿El equipo de salud fue empático al momento de dirigirse hacia usted durante la atención?
Primera acogida	Se evaluará a través del Protocolo de intervención para pacientes Transgéneros Policlínico de identidad de género.	Consejería.	¿El equipo de salud le brinda una consejería adecuada respecto a la etapa de su tratamiento?
		Tratamiento.	¿Al momento de comenzar el tratamiento el equipo de salud le brinda toda la información necesaria?
		Resultado Hormonal.	¿El equipo de salud le brinda información pertinente de acuerdo a su resultado

			hormonal?
Psicoterapia y proceso de acompañamiento	Se realizará mediante la pesquisa de “examen de salud mental”.	Entrevista de acogida	¿El equipo de salud brinda la instancia de intimidad en la primera entrevista psicológica?
		Psicoterapia	¿Al momento de realizar psicoterapia el equipo de salud genera una instancia de resolver todas sus dudas?
		Aliviar el estrés y ansiedad.	¿El equipo de salud ayuda al usuario a disminuir el estrés y ansiedad en su vida cotidiana entregando medios de apoyo psicológicos y consejos?
Consejería y seguimientos	Se evaluará a través del Protocolo de intervención para pacientes transgéneros Policlínico de identidad de género.	Adherencia al tratamiento	¿El equipo de salud le enseña los beneficios para que exista una buena adherencia a su tratamiento?
		Evaluación con endocrinólogo o	¿Al consultar con el endocrinólogo, el personal sabe escucharlo con atención, interés y respeto?
		Asesoramiento para el cambio de Género en su Cédula de Identidad	¿El personal de salud le brinda ayuda y facilita información al momento que usted decide un asesoramiento para el cambio de género en su cédula de identidad?

Variables en (equipo de salud)	Operacionalización	Dimensiones	Indicadores
Trato digno	Se realizará mediante la confección de una encuesta de cumplimiento del indicador “Trato Digno”.	Respeto.	¿Usted trató con respeto al usuario al momento de su ingreso en el policlínico de identidad de género?
		Amabilidad.	¿Usted saluda de una forma amable al usuario al momento de atenderlo?
		Comunicación.	¿Cuándo usted se dirige hacia el usuario lo hace con su nombre social?
		Empatía.	¿Usted fue empático al momento de dirigirse al usuario durante la atención?
Primera acogida	Se evaluará a través del Protocolo de intervención para pacientes Transgéneros Policlínico de identidad de género.	Consejería.	¿El equipo de salud le brinda una consejería adecuada respecto a la etapa de su tratamiento?
		Tratamiento.	¿Al momento de comenzar el tratamiento el equipo de salud le brinda toda la información necesaria?
		Resultado Hormonal.	¿El equipo de salud le brinda información pertinente de acuerdo a su resultado hormonal?

Psicoterapia y proceso de acompañamiento	Se realizará mediante la pesquisa de “examen de salud mental”.	Entrevista de acogida	¿El equipo de salud brinda la instancia de intimidad en la primera entrevista psicológica?
		Psicoterapia	¿Al momento de realizar psicoterapia el equipo de salud genera una instancia de resolver todas sus dudas?
		Aliviar el estrés y ansiedad.	¿El equipo de salud ayuda al usuario a disminuir el estrés y ansiedad en su vida cotidiana entregando medios de apoyo psicológicos y consejos?
Consejería y seguimientos	Se evaluará a través del Protocolo de intervención para Transgéneros Policlínico de identidad de género.	Adherencia al tratamiento	¿El equipo de salud le enseña los beneficios para que exista una buena adherencia a su tratamiento?
		Evaluación con endocrinólogo	¿Al consultar con el endocrinólogo, el personal sabe escucharlo con atención, interés y respeto?
		Asesoramiento para el cambio de Género en su Cédula de Identidad	¿El personal de salud le brinda ayuda y facilita información al momento que usted decide un asesoramiento para el cambio de género en su cédula de identidad?

### 3.4 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

"TRATO HACIA LOS USUARIOS TRANSGÉNEROS POR PARTE DEL EQUIPO DE SALUD".		
CUESTIONARIO DIRIGIDO HACIA USUARIOS TRANSGÉNEROS.	SI	NO
1. ¿Al momento de su ingreso, el equipo de salud lo trató con respeto? (muestra cortesía, consideración, comprensible, fija la mirada).		
2. ¿El equipo de salud del policlínico de identidad de género lo saluda de una forma amable?		
3. ¿Cuándo el equipo de salud se dirige hacia usted lo hace con su nombre social?		
4. ¿El equipo de salud fue empático (ponerse en el lugar del otro) al momento de dirigirse hacia usted durante la atención?		
5. ¿El equipo de salud le brinda la orientación necesaria respecto a su tratamiento?		
6. ¿Al momento de comenzar el tratamiento el equipo de salud le brinda toda la información que usted necesita?		
7. ¿El equipo de salud le brinda información pertinente de acuerdo al resultado de su tratamiento?		
8. Durante la primera entrevista. ¿El equipo de salud brinda una instancia de intimidad y confidencialidad?		
9. ¿Cuándo es atendido por el equipo de salud, se genera un ambiente que facilite dudas?		
10. ¿El equipo de salud le entrega medios de contención emocional para ayudar a disminuir sentimientos de estrés y ansiedad?		
11. ¿El equipo de salud refiere o indica los beneficios de tener una buena adherencia a su tratamiento?		

12. Cuando tiene que realizar una consulta. ¿El equipo de salud lo escuchan con atención, interés y respeto?		
13. Cuando usted tiene dudas o interrogantes que le surgen ¿El equipo de salud, le facilita la información solicitada?		

Porcentaje asignado a cada pregunta	
Por cada pregunta contestada "SI"	7.69%
Por cada pregunta contestada "NO"	0%

Interpretación de los resultados en porcentaje	
Existe trato digno	$\geq 75 \%$
No existe trato digno	$\leq 74\%$

Calculo:

13 preguntas corresponden al 100%

$$\frac{13 \text{ p}}{10\text{p}} \longrightarrow \frac{100\%}{X}$$

“TRATO HACIA LOS USUARIOS TRANSGÉNEROS POR PARTE DEL EQUIPO DE SALUD”		
CUESTIONARIO DIRIGIDO HACIA EL EQUIPO DE SALUD.	SI	NO
1. ¿Usted trató con respeto al usuario al momento de su ingreso?		
2. ¿Usted saluda de una forma amable al usuario al momento de atenderlo?		
3. ¿Cuándo usted se dirige hacia el usuario lo hace con su nombre social?		
4. ¿Durante la atención, usted considera que fue empático al momento de dirigirse al usuario?		
5. ¿Usted como parte del equipo de salud le brinda la orientación necesaria al usuario respecto a su tratamiento?		
6. ¿Al momento que el usuario comienza el tratamiento, usted le brinda toda la información que él necesita?		
7. ¿Usted le brinda información pertinente de acuerdo al resultado del tratamiento?		
8. En la primera entrevista. ¿Usted le brinda una instancia de intimidad y confidencialidad?		
9. ¿Cuándo atiende al usuario, usted genera un ambiente que facilite dudas?		
10. ¿Usted entrega contención emocional al usuario para ayudar a disminuir sentimientos estrés y ansiedad?		
11. ¿Usted refiere o le indica al usuario los beneficios de tener una buena adherencia al tratamiento?		
12. El o la usuario tiene una consulta. ¿Usted sabe escucharlo con atención, interés y respeto al usuario?		

13. ¿Usted le facilita al usuario información respecto a dudas o interrogantes que le surgen?		
---	--	--

Porcentaje asignado a cada pregunta	
Por cada pregunta contestada "SI"	7.69%
Por cada pregunta contestada "NO"	0%

Interpretación de los resultados en porcentaje	
Existe trato digno	$\geq 75\%$
No existe trato digno	$\leq 74\%$

<p>Calculo:</p> <p>13 preguntas corresponden al 100%</p> <p>13 p <math>\longrightarrow</math> 100 %</p> <p>10p <math>\longrightarrow</math> X</p>
---

### **3.5 DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO GENERAL Y CADA UNA DE SUS PARTES**

Los instrumentos a utilizar en el estudio corresponden a dos cuestionarios llamados: "Trato hacia los usuarios Transgéneros por parte del equipo de salud", un cuestionario es dirigido a los usuarios Transgéneros y el otro al Equipo de salud.

El cuestionario evaluará la aplicación del trato digno en cada una de las variables que son las siguientes:

- Etapa de primera Acogida.
- Etapa de psicoterapia y proceso de acompañamiento.
- Etapa de consejería y seguimiento.

Dicho instrumento está compuesto por 13 preguntas de tipo cerradas, que tendrán como respuesta "SI" o "NO", las cuales se miden en porcentaje, teniendo como puntaje máximo de ponderación un 100% y un mínimo de 0%, a cada respuesta "SI" se le asigna un valor de 7,69%. Si se obtiene una ponderación de  $\geq 75\%$ , se demostrará que existe un trato digno y si la ponderación es  $\leq 74\%$ , se evidencia que no existe un trato digno.

Los datos serán obtenidos de la aplicación del cuestionario de cumplimiento del indicador "Trato Digno" a los usuarios Transgéneros y al equipo de salud. La forma en la cual se recolectarán los datos es a través de la entrega del cuestionario a los usuarios, siendo aplicado de manera externa al Policlínico de identidad de género, para que puedan contestarlo de una forma más tranquila y sin presiones. También se entregara el cuestionario al equipo de salud, para que este sea efectuado en un tiempo en el cual no interrumpa su trabajo con el paciente.

### **3.6 PROCEDIMIENTO Y TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica que se utilizará para la recolección de datos es mediante la fuente primaria correspondiente al cuestionario de “Trato hacia los usuarios Transgéneros por parte del equipo de salud”, compuesto por preguntas cerradas, el cual será dirigido a los usuarios Transgéneros y al Equipo de Salud.

A continuación se describen las distintas operaciones a los que fueron sometidos los datos en lo que es: clasificación, registro, tabulación. En cuanto al Análisis se definirán, lo que revelan los datos recolectados.

#### **1. Técnica de procedimiento:**

Para la técnica de procedimiento, se elaboró un plan detallado, para reunir los datos específicos de la investigación, en la cual se ejecutó de la siguiente manera:

##### **Paso 1**

Para la recopilación de datos de la investigación se dividió el grupo en dos, de esta forma se pudo facilitar la aplicación del instrumento.

A continuación se describe la estructura en que se llevó a cabo el seguimiento de recopilación de datos:

- Dos de los 4 investigadores, se dedicó a contactar a los profesionales del área de la salud en horarios fuera de trabajo y en lugar externo al policlínico de identidad de género.
- Los dos restantes de los 4 investigadores, coordinó las visitas para realizar la aplicación del instrumento a los usuarios Transgéneros, siendo estas en domicilios y plazas cercanas al domicilio.

## **Paso 2**

Se codificaron los datos (preguntas cerradas) o respuestas para contabilizar:

- Se asignó un número a cada respuesta, el cual corresponde a un valor específico en una variable.
- Valor asignado para respuestas SI: 1
- Valor asignado para respuestas NO: 0

## **Paso 3**

Ejecución de codificación de datos o respuestas (tabulación de datos):

En este apartado se traspasaron los datos al programa SPSS (software utilizado para realizar la captura y análisis de datos para crear tablas y gráficas con data compleja). Indicando cada variable del instrumento con sus respectivas abreviaturas y totales, siendo estas;

- Variable trato digno: cattdig.
- Variable primera acogida: catac.
- Variable psicoterapia y proceso de acompañamiento: catpsic.
- Variable consejería y seguimiento: catconseg.

## **2. Presentación y Publicación de los resultados**

Los resultados obtenidos se presentan a través de gráficos de barra agrupados. Obteniendo el análisis de los instrumentos aplicados.

El objetivo es evidenciar mediante la presente investigación, la presencia del Trato Digno hacia los usuarios Transgéneros durante la atención de salud. Mediante la correcta aplicación del protocolo de intervención para pacientes Transgéneros en el policlínico de identidad de género.

Como análisis de investigación, sí se evidencia el indicador de trato digno, pudiendo ser observado mediante los gráficos aplicados en SPSS.

## 3.7 ENFOQUE Y PROCEDIMIENTOS ÉTICOS

### IMPLICANCIA ÉTICA

Según el principio ético de autonomía (Arguedas, 2010):

Se refiere al respeto por los derechos de cada persona a tomar sus propias decisiones. En el campo de la investigación clínica, el principio de autonomía se concreta con la obtención de un consentimiento informado, comprensivo, competente y voluntario de la persona que va a participar en una investigación. El proceso de consentimiento en investigación clínica, es un ejercicio de elección inteligente que hace la persona basada en información suficiente y comprensible.

Según el principio de beneficencia/ no maleficencia (Arguedas, 2010):

Este principio debe entenderse como la obligación de no hacer daño a las personas que participan en una investigación, en el terreno práctico tratando de maximizar todos los posibles beneficios y previendo las acciones necesarias para minimizar los eventuales riesgos. En la correcta aplicación del principio de beneficencia en la vida práctica, es de máxima relevancia la evaluación riesgo/beneficio que de manera obligatoria debe hacer un comité ético-científico independiente basado en la revisión del protocolo de investigación antes de su ejecución.

El comité de ética de la investigación debe asegurarse de identificar los potenciales riesgos del estudio y de que existen todas las medidas necesarias para minimizarlos. También debe reconocer los potenciales beneficios para los participantes, y que existen las medidas para incrementarlos en lo posible. “En una tercera dimensión debe también evaluar que los potenciales beneficios para pacientes futuros y para la sociedad, son proporcionales o sobrepasan los riesgos del estudio” (Arguedas, 2010).

Según el principio ético de justicia (Arguedas, 2010):

Se fundamenta en la equidad de la distribución de los riesgos y beneficios de la investigación. La aplicación concreta del principio de justicia tiene que ver directamente con los criterios de selección de las personas que van a participar en una investigación, en dos niveles: individual y social. La justicia individual en la selección de los participantes, implica que el investigador es equitativo en ofrecer a cada persona las mismas posibilidades de riesgo o beneficio, independientemente de su condición social, étnica o de género.

La aplicación del principio de justicia en el nivel social “Se refiere a la distinción que debe hacerse de grupos de personas particularmente vulnerables como prisioneros, enfermos mentales, minorías étnicas, niños, mujeres embarazadas, enfermos terminales, en los cuáles los estudios de investigación deben conducirse solamente en situaciones seleccionadas”. (Arguedas, 2010).

Partiendo de estos principios éticos se establecerán criterios que se consideran ampliamente como necesarios y suficientes para que la investigación sea éticamente correcta.

Dichos criterios son:

A fin de evitar perjuicios por participar en la investigación es que se codificarán a las participantes por números, de esta manera se resguardarán los nombres y se mantendrá el anonimato de cada participante de la investigación. Además, no se publicará información perteneciente a cada integrante, no se revelará información por ningún medio, ya sea internet o correo electrónico, por ejemplo, solamente se reconocerá a las personas que participaron por un código (número), cuestionario(N°).

Además, se debe destacar que, si alguna participante desea salir de la investigación o no realizar alguna entrevista, estará libre de abandonar el proceso sin justificación alguna.

Para ser partícipe de la investigación se contará con su consentimiento informado (**ver anexo 2**), tal y como lo menciona la ley 20.120 en el artículo 11, “para los efectos de esta ley, existe consentimiento informado cuando la persona que debe prestarlo conoce los aspectos esenciales de la investigación, en especial su finalidad, beneficios, riesgos y los procedimientos o tratamientos alternativos. Para ello deberá habersele proporcionado información adecuada, suficiente y comprensible sobre ella. Asimismo, deberá hacerse especial mención del derecho que tiene de no autorizar la investigación o de revocar su consentimiento en cualquier momento y por cualquier medio, sin que ello importe responsabilidad, sanción o pérdida de beneficio alguno. El consentimiento deberá constar en un acta firmada por la persona que ha de consentir en la investigación, por el director responsable de ella y por el director del centro o establecimiento donde ella se llevará a cabo, quien, además, 49 actuará como ministro de fe”. (Ley N° 20120, 2006). Para así resguardar identidad e información de las colaboradoras partícipes de la investigación.

## **CAPÍTULO 4:**

### **PROCESAMIENTO DE DATOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

#### **4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS**

En la presente investigación, se procesarán los datos que fueron obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos, los cuales se agruparán y estructurarán con el propósito de responder a los objetivos, al problema y pregunta de investigación.

La técnica de procesamientos de datos estadísticos que se utilizarán para convertir los datos en información significativa será a través de:

1.-Tabulación de resultados.

2.-Organizadores visuales:

- a) Tablas o cuadros
- b) Listas
- c) Gráficos (circular, de barras, etc.)

## 4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente estudio se analizaron dos muestras las cuales fueron evaluadas a través de cuestionarios, aplicándose a 40 usuarios Transgéneros y 40 profesionales del equipo de salud con un total de 80 participantes como el universo en total, en los cuales se logró la aplicación de una forma correcta y exitosa del instrumento de recepción de datos llamado “TRATO HACIA LOS USUARIOS TRANSGÉNEROS POR PARTE DEL EQUIPO DE SALUD”. (Ver cuadro N°2). Por otro lado, cabe destacar que los profesionales del equipo de salud son los participantes en brindar una atención de forma activa y continua durante los controles de salud hacia los usuarios, desde una primera acogida hasta el periodo de seguimiento.

El estudio se realizó de tipo cuantitativo comparativo, el cual se caracteriza por ser un método de investigación sistemático, que al mismo tiempo plantea un problema a estudiar de manera delimitada y concreta. Respecto a este punto el instrumento se aplicó a las dos muestras ya mencionadas de manera externa de las dependencias del Policlínico de Identidad de Género pero con la característica que el usuario estuviera en alguna etapa de su tratamiento de transición de género, por otro lado en el equipo de salud debían pertenecer a las dependencias del establecimientos y estar en constante contacto con los usuarios.

Al momento de analizar los datos obtenidos de todos los cuestionarios, se separaron los participantes; entre usuarios Transgéneros y Equipo de Salud, para posteriormente comenzar la tabulación clasificando cada variable a analizar. El objetivo principal es demostrar si existe la presencia del trato digno en cada una

de ella evidenciando con un porcentaje  $\geq 75$  % existe un trato digno, siendo el mismo porcentaje aplicado para las dos muestras ya que el cuestionario constaba del mismo número de preguntas para cada uno.

En este capítulo se presentan los resultados de la medición del cumplimiento del indicador trato Digno hacia los Usuarios Transgéneros por parte de Equipo de Salud, durante la atención, según las variables en estudio.

Se presentan los análisis de los datos mediante gráficos de barras simples.



FIG N°2: Fuente de elaboración propia basado en universo y muestras para aplicación de instrumento de recolección de datos para tesis “Estudio comparativo entre equipo de salud y usuarios Transgénicos respecto al Trato Digno.”

### **Gráfico número 1, de la variable Trato Digno**

Se evidencia que los usuarios Transgéneros reciben un trato digno al momento de ser atendidos por el Equipo de salud del Policlínico de identidad de género, presentando el cumplimiento mínimo establecido, ya que es  $\geq 75\%$ , al igual se demuestra que el Equipo de salud percibió que entrega un Trato Digno a los usuarios Transgéneros al momento de atenderlos, presentando el cumplimiento mínimo establecido, siendo como resultado del instrumento aplicado el  $\geq 75\%$ . Esta categoría se evaluó a base de 4 preguntas en las cuales por parte del equipo de salud se cumple con la totalidad de las preguntas respondidas con un “SI”, por parte de los usuarios Transgéneros se evidencio que solo 34 personas respondieron “SI” a todas las preguntas quedando un total de 6 usuarios los cuales respondieron que “NO” a alguna de las preguntas de esta categoría, por lo tanto según lo expuesto anteriormente el porcentaje fue  $\geq 75\%$  en la categoría expresando un cumplimiento de la variable evaluada. (Ver tabla N° 3, anexo N°7).

### **Gráfico número 2, de la variable Primera Acogida**

Se evidencia que los usuarios Transgéneros reciben un trato digno al momento de ser atendidos por el Equipo de salud del Policlínico de identidad de género, presentando el cumplimiento mínimo establecido, ya que es  $\geq 75\%$ , al igual se demuestra que el Equipo de salud percibió que entrega un Trato Digno a los usuarios Transgéneros al momento de atenderlos, presentando el cumplimiento mínimo establecido, siendo como resultado del instrumento aplicado el  $\geq 75\%$ .

Esta categoría se evaluó a base de 3 preguntas, para los Usuarios Transgéneros fueron las siguientes;

¿El equipo de salud le brinda la orientación necesaria respecto a su tratamiento?, ¿Al momento de comenzar el tratamiento el equipo de salud le brinda toda la información que usted necesita?, ¿El equipo de salud le brinda información pertinente de acuerdo al resultado de su tratamiento. Las preguntas para el equipo de salud fueron: ¿Usted como parte del equipo de salud le brinda la orientación necesaria al usuario respecto a su tratamiento?, ¿Al momento que el usuario comienza el tratamiento, usted le brinda toda la información que él necesita?, ¿Usted le brinda información pertinente de acuerdo al resultado del tratamiento? .En las cuales por parte del equipo de salud 35 de ellos respondieron las preguntas con un “SI” y 5 respondieron las preguntas con un “NO”, por parte de los usuarios Transgéneros se evidenció que solo 34 personas contestaron “SI” a todas las preguntas quedando un total de 6 usuarios los cuales respondieron que “NO” a alguna de las preguntas de esta categoría, por lo tanto según lo expuesto anteriormente el porcentaje fue  $\geq 75\%$  en la categoría expresando un cumplimiento de la variable evaluada. (Ver tabla N° 4, anexo. N°8).

### **Gráfico número 3, de la variable Psicoterapia y Proceso de acompañamiento**

Se evidencia que los usuarios Transgéneros reciben un trato digno al momento de ser atendidos por el Equipo de salud del Policlínico de identidad de género, presentando el cumplimiento mínimo establecido, ya que es  $\geq 75\%$ , al igual se demuestra que el Equipo de salud percibió que entrega un Trato Digno a los usuarios Transgéneros al momento de atenderlo, presentando el cumplimiento mínimo establecido, siendo como resultado del instrumento aplicado el  $\geq 75\%$ . Esta categoría se evaluó a base de 3 preguntas, para los Usuarios Transgéneros fueron las siguientes;

¿El equipo de salud brinda una instancia de intimidad y confidencialidad?, ¿Cuándo es atendido por el Equipo de Salud, se genera un ambiente que facilite dudas?, ¿El equipo de salud le entrega medios de contención emocional para ayudar a disminuir sentimientos de estrés y ansiedad?, y para el Equipo de Salud; En la primera entrevista. ¿Usted le brinda una instancia de intimidad y confidencialidad?, ¿Cuándo atiende al usuario, usted genera un ambiente que facilite dudas?, ¿Usted entrega contención emocional al usuario para ayudar a disminuir sentimientos estrés y ansiedad? .En las cuales por parte del equipo de salud la totalidad de las preguntas fueron respondidas con un “SI” , por parte de los usuarios Transgéneros se evidencio que solo 35 personas respondieron “SI” a todas las preguntas quedando un total de 5 usuarios los cuales respondieron que “NO” a alguna de las preguntas de esta categoría, por lo tanto según lo expuesto anteriormente el porcentaje fue  $\geq 75$  % en la categoría expresando un cumplimiento de la variable evaluada. (Ver tabla N° 5, anexo N°9).

#### **Gráfico número 4, en la variable Consejería y seguimiento**

Se evidencia que los usuarios Transgéneros reciben un trato digno al momento de ser atendidos por el Equipo de salud del Policlínico de identidad de género, presentando el cumplimiento mínimo establecido, ya que es  $\geq 75$  %, al igual se demuestra que el Equipo de salud percibió que entrega un Trato Digno a los usuarios Transgéneros al momento de atenderlos, presentando el cumplimiento mínimo establecido, siendo como resultado del instrumento aplicado el  $\geq 75$ %. Esta categoría se evaluó a base de 3 preguntas en las cuales por parte del equipo de salud 36 respondieron a las preguntas con un “SI” y 4 respondieron con un “NO”, por parte de los usuarios Transgéneros se evidencio que solo 36 personas respondieron “SI” a todas las preguntas quedando un total de 4 usuarios los cuales respondieron que “NO” a alguna de las preguntas de esta categoría, por lo

tanto según lo expuesto anteriormente el porcentaje fue  $\geq 75$  % en la categoría expresando un cumplimiento de la variable evaluada. (Ver tabla N° 6, anexo. N°10).

### **Gráfico número 5**

Se evidencia que los usuarios Transgéneros reciben un trato digno al momento de ser atendidos por el Equipo de salud del Policlínico de identidad de género, presentando el cumplimiento mínimo establecido, ya que es  $\geq 75$  % el resultado del instrumento aplicado, al igual se demuestra que el Equipo de salud percibió que entrega un Trato Digno a los usuarios Transgéneros al momento de atenderlos, presentando el cumplimiento mínimo establecido, siendo como resultado del instrumento aplicado el  $\geq 75$ %. Las 4 variables expuestas se evaluaron con un total de 13 preguntas, en las cuales por parte del equipo de salud y los usuarios Transgéneros se cumple con la totalidad de preguntas con respuesta “SI. (Ver tabla N° 7, anexo.N°11).

### **4.3 LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

Las limitaciones que se fueron presentando durante el proceso de investigación, no fueron impedimento para poder llevar a cabo la aplicación del instrumento a las muestras seleccionadas, pero sí dificultaron los periodos establecidos para poder realizar el estudio.

La dificultad más relevante y única que ocurrió, es que se necesitaba la aprobación de la tesis por el comité de ética de la universidad de las Américas para poder ser aceptados por el comité de ética del Hospital Carlos Van Buren y así poder realizar la recolección de la información dentro de la institución.

La tesis fue aceptada por el comité de ética de la Universidad, Sede Viña del Mar. Pero esto ocurrió en un tiempo mayor a lo estipulado, lo cual generó demora con la aceptación del centro hospitalario, retrasando de esta manera la aplicación de

los instrumentos en los usuarios y en el equipo de salud. Por lo tanto se tomó la decisión de aplicar los instrumentos a las muestras de manera externa al H.C.V.B, ya que el seguir esperando la respuesta del Hospital, generará dificultades en la entrega de tesis en la fecha que estaba establecida.

## CONCLUSIÓN

En la investigación del estudio comparativo del cumplimiento del Trato Digno entre usuarios Transgéneros y Equipo de Salud, se evidenció que, aproximadamente el 86,9% de los usuarios Transgéneros percibieron ser atendidos con Trato Digno y el 94,3% de los profesionales del equipo de salud percibieron que entregaron un Trato Digno hacia los usuarios. La variable con mayor puntaje para proporcionar Trato digno fue: “Psicoterapia y proceso de acompañamiento” con 93,75% y la variable con menor puntaje para proporcionar trato digno fue: “Primera acogida” con 86,25 %.

Con los resultados finales obtenidos se pudo corroborar que el trato digno está presente para ambas muestras al momento de la atención, cumpliéndose de esta manera nuestros objetivos específicos, cuales mencionan que el Trato Digno debe estar presente hacia los usuarios Transgéneros por parte del equipo de salud en las variables en estudio, permitiendo que el objetivo general se cumpla en su totalidad.

Se concluye la presencia de Trato Digno en las variables, de la siguiente manera:

Trato Digno: El trato que se dio por parte del equipo de salud hacia los Usuarios Transgéneros fue con dignidad y respeto, tratado como ser único, irrepetible, espiritual y holístico. Respetando los derechos que tienen los usuarios en la atención de salud, saludándolo de forma amable y llamándolos por su nombre social al momento de ser atendidos por los profesionales.

Primera acogida: Durante la primera acogida al programa, idealmente realizada por el profesional psicólogo, se brindó la correcta orientación acerca del proceso y finalidad del tratamiento de transición.

Psicoterapia y Proceso de acompañamiento: El acompañamiento que se realizó por parte del Equipo de Salud durante todo el proceso de transición de género al usuario, se generó de manera adecuada, donde el equipo de salud le brinda una instancia de intimidad y confidencialidad al usuario, se generaron ambientes que facilitaron dudas y se entregaron los medios de contención emocional para ayudar a disminuir sentimientos de estrés y ansiedad desde la etapa de vida en que se presente la persona.

Consejería y seguimiento: El seguimiento realizado de manera presencial y/o telefónica por el Equipo de Salud, después de realizada la reasignación de sexo, y la supervisión se realizaron con escucha activa, atención, interés y respeto, hasta que el Usuario haya desarrollado su identidad, o si existían problemas de adaptación a colegio, trabajo, u otros espacios de participación social. Durante este proceso al igual se llevó a cabo la indicación de los beneficios de tener una buena adherencia a su tratamiento.

## **DISCUSIÓN**

La calidad de la atención que ofrece el equipo de salud perteneciente al policlínico de identidad de género, se debe reflejar en el trato proporcionado a los usuarios Transgéneros. En los resultados anteriores podemos observar que un porcentaje el 13,1% de usuarios Transgéneros que se vieron involucrados en el proceso de investigación no percibe recibir atención con trato digno y de los profesionales que componen el Equipo de Salud un 5,6% no percibe entregar una atención con trato digno. Esto no difiere con estudios que reportan que “Chile ocupa los primeros lugares entre quienes tienen menos prejuicios y no validan la discriminación hacia los Transgéneros, y está por sobre la media global. Así, es el país que más está a favor del derecho de los trans a operarse (82%) y el segundo de la lista que está más de acuerdo en que el gobierno haga más para protegerlos”. (Ipsos,2018).

### **TEORÍA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

La Teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard E. Peplau, tiene un papel fundamental en nuestra investigación, ya que permite describir y conocer el acto de comunicación entre el equipo de salud y los usuarios Transgéneros en el servicio policlínico de identidad de género. De esta forma la relación enfermera-paciente la comunicación es uno de los pilares claves, para poder prestar cuidados integrales y de calidad (Congreso Historia de Enfermería ,2015).

Se demostró en el primer objetivo específico; Identificar si los usuarios en estudio reciben un Trato Digno al momento de recibir la primera acogida por parte del Equipo de Salud, en el policlínico de identidad de género, en este proceso el Equipo de Salud demuestra acercarse a los usuarios Transgéneros, instancia que

permite conocer como se encuentra, aclarar sus dudas, que le inquieta o como pueden ayudar al usuario. (Protocolo de intervención para pacientes transgénero. Policlínico id. de género.H.C.V.B ,2015).

Se evidenció en el segundo objetivo específico; Detectar si los usuarios en estudio reciben un trato digno por parte del equipo de salud durante la etapa de psicoterapia y acompañamiento, el Equipo de Salud tiene un rol importante, ya que permite ayudar al usuario a través de la cooperación y de una participación activa, proporcionado educación a la planificación de sus sesiones y sus tratamientos. (Protocolo de intervención para pacientes transgénero. Policlínico id. de género.H.C.V.B ,2015).

Se comprobó en el tercer objetivo específico; Describir si los usuarios en estudio reciben un trato digno por parte del equipo de salud durante la etapa de consejería y seguimiento, se pudo evidenciar que el Equipo de Salud si entrega un trato digno hacia los usuarios Transgéneros, ya que permite al usuario ser partícipe de este proceso, instancia que crea confianza entre los profesionales de salud y los usuarios. (Protocolo de intervención para pacientes transgénero. Policlínico id. de género.H.C.V.B ,2015).

Se Probó en el cuarto y último objetivo específico; Identificar el Trato Digno para el usuario Transgéneros y equipo de salud mediante la aplicación de los elementos del protocolo, este objetivo ayuda al usuario y al equipo de salud a conseguir que se alcance el mayor grado de desarrollo profesional de acuerdo a la relación de la teoría interpersonales, permitió valorar el cumplimiento de cada etapa el trato digno, basándose de forma integral hacia el usuario Transgéneros.( Protocolo de intervención para pacientes transgénero. Policlínico id. de género.H.C.V.B ,2015).

## **SUGERENCIAS**

Las recomendaciones que daremos a continuación serán pertinentes para que el equipo de salud adopte medidas necesarias para poder entregar una atención integral y de calidad a los usuarios Transgéneros, para que esto se cumpla se hace énfasis en los derechos de los usuarios y en el trato digno que deben recibir. Esto también será útil para futuros profesionales del área de la salud que quieran enfocar sus investigaciones en este tema tan relevante hoy en día para nuestra sociedad.

### **Realizar recomendaciones para mejorar la Práctica:**

Difundir en sesiones clínicas del equipo de salud los derechos de los usuarios Transgéneros, así mismo los aspectos legales de la práctica de cada profesional.

Realizar difusiones continuas sobre las técnicas didácticas y con ello promover la educación continua en la consultas de especialistas en el área.

Revisar los indicadores sobre Trato Digno por servicio y especialidad, monitoreando constantemente y con veracidad este indicador en las consultas.

Realizar investigaciones futuras orientadas hacia el trato digno ofrecido en las consultas, lo cual contribuirá a incrementar la satisfacción del paciente en cada uno de las etapas del protocolo de identidad de género.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Arguedas, O. (2010). Elementos básicos de bioética en investigación. Acta Méd. Costarric, vol.52 n.2 San José. Recuperado el 27 de Junio, 2018 de: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0001-60022010000200004](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022010000200004).
2. Campero, R & Ferreira, B. (2007). Centro de Estudios de Género y Diversidad Sexual. Asociación de Psicólogos. Buenos Aires. Recuperado de: [http://www.generoydiversidad.org/quienes\\_somos.php](http://www.generoydiversidad.org/quienes_somos.php)
3. Casanova, P. (2016). Encuentro reunió a estudiantes de psicología, expertos en el área y relatos vivenciales de personal trans. Seminario de Derechos Humanos. Universidad Viña del Mar. Recuperado de: <https://www.uvm.cl/noticias/6591-2/>
4. Cordero. CH. (2015). Los servicios de apoyo a las personas transgénero: una realidad imperceptible. Revista Griot (ISSN 1949-4742). Volumen 8, Número. 1. Recuperado de: [http://www.supersalud.gob.cl/difusion/665/articles-%209004\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/difusion/665/articles-%209004_recurso_1.pdf)
5. Congreso Historia de Enfermería. (2015). Apartado1.Descripción y Análisis de los Modelos y Teorías de Enfermería. Recuperado de: <https://www.congresohistoriaenfermeria2015.com/>
6. Del pino, S. & Verbal. V.(2015). Identidad de genero en Chile.Escrito sobre psicología y sociedad. Revista LIMINALES. Volumen I. Universidad Central de Chile.

7. División de Prevención y Control de Enfermedades Subsecretaría de Salud Pública Ministerio de Salud. (2010). Vía Clínica para la adecuación corporal en personas con incongruencia entre sexo físico e identidad de género. Ministerio de Salud Pública.
8. Ghebreyesus, T. (2017). La salud es un derecho humano fundamental OMS. Recuperado de: <http://www.who.int/mediacentre/news/statements/fundamental-human-right/es/>
9. Gobierno de Chile. (2013). Ley de Identidad de género. Recuperado de: <http://www.movilh.cl/identidadgenero/>
10. Human Rights Watch. (2016). Derechos en transición. Hacer del reconocimiento legal de las personas transgénero una prioridad global. Recuperado de: <https://www.hrw.org/es/world-report/2016/country-chapters/285053>
11. Ipsos.(2018). Actitudes globales hacia las personas transgénero. Reporte preparado por Ipsos Public Affair. Recuperado de: [https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2018-%2001/ipsos\\_report\\_-\\_transgender\\_global\\_data\\_chile.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2018-%2001/ipsos_report_-_transgender_global_data_chile.pdf)
12. Ley N° 20120, (2006). Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 22 de Septiembre de 2006. Recuperado de: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=253478>

13. Ludewig, C, (2000). Universo y Muestra. Recuperado de:  
<http://www.smo.edu.mx/colegiados/apoyos/muestreo.pdf>
  
14. Mastrapa, Y & Gibert, M. (2016, Enero). Relación Enfermera-Paciente: Una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Universidad Ciencias Médicas. La Habana, Cuba. Recuperado de:  
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
  
15. Ministerio de Salud. (2012). Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. Ley 20. 850. Legislación Chilena.
  
16. Minsal. (2010, Junio). Vía Clínica para la adecuación corporal en personas Con incongruencia entre sexo físico e identidad de género. Recuperado de:  
<https://www.minsal.cl/portal/url/item/d126e58ba4cb53f5e040010165017912.pdf>
  
17. OMS. (2000). Propuesta Metodológica para la Construcción de un índice de Trato. Dirección General de Evaluación del Desempeño. Recuperado de:  
[http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UpdY2QgqU8kJ:www.salud.gob.mx/unidades/evaluacion/evaluacion/trato/doc\\_tecnico.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=cl](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UpdY2QgqU8kJ:www.salud.gob.mx/unidades/evaluacion/evaluacion/trato/doc_tecnico.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=cl)
  
18. OMS. (2013). Salud Mental: un estado de bienestar. Recuperado de:  
[http://www.who.int/features/factfiles/mental\\_health/es/](http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/)
  
19. OMS. (2017, Diciembre). Concepto de Salud. Equipo de Redacción de Concepto. Recuperado de: <http://concepto.de/salud-segun-la-oms/>.

20. Orellana, A. & Sanhueza, O. (2011). Competencia en Investigación en Enfermería. *Ciencia y Enfermería XVII* (2) ,9-17. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532011000200002](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532011000200002)
21. Organización Mundial de la Salud OMS. (2007). El Enfoque de Salud Pública basado en el Género. [Citado 2015 Abr 09]. Recuperado de: <http://www.who.int/features/qa/56/es/>.
22. Organización Mundial de la Salud. (2015). El Género. Análisis y las acciones de género en las actividades de la OMS. WHA60.25. Recuperado de: [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44046/9789243597706\\_spa\\_Tex.pdf;jsessionid=58D0E57F808AF9D591B02738CCF9CEBA?sequence=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44046/9789243597706_spa_Tex.pdf;jsessionid=58D0E57F808AF9D591B02738CCF9CEBA?sequence=1)
23. OTD. (2017). Encuesta T. Recuperado de: <https://otdchile.org/encuesta-t-primer-estudio-que-caracteriza-a-la-poblacion-trans-en-chile/>
24. Otzen, T & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *Int. J. Morphol.* vol.35 no.1 Temuco mar. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022017000100037](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037)
25. Protocolo de intervención para pacientes Transgéneros. (2015). Policlínico de identidad de género. Hospital Carlos Van Buren. Valparaíso.

26. Pino, P. (2016) División Epidemiología. Escuela de Salud Pública. Universidad de Chile.
27. Salud trans. (2015). Protocolos de atención y guías. Recuperado de: [http://www.saludtrans.cl/?page\\_id=328](http://www.saludtrans.cl/?page_id=328)
28. Superintendencia de Salud. (2013) ¿Qué es “trato digno” para los pacientes? Elementos que componen el trato digno Informe Global. Departamento de Estudios y Desarrollo. 26. Recuperado de: [http://www.supersalud.gob.cl/difusion/665/articles-9004\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/difusion/665/articles-9004_recurso_1.pdf)

## ANEXOS

### ANEXO N°1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.

#### PROCESO DE CONSULTA A EXPERTOS PARA VALIDACIÓN DE ENTREVISTA



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ENFERMERÍA

#### PROCESO DE CONSULTA A EXPERTOS PARA VALIDACIÓN DE ENTREVISTA

**Título del Proyecto:**

**Estudiantes:**

**Estimada(o) Experta(o):** Andrés Quirón

El presente documento tiene como propósito solicitar a usted, en su calidad de experto, contribuir a través de su opinión en el proceso de validación de este instrumento de recolección de información, en el contexto del proyecto de tesis que nos encontramos realizando.

La investigación plantea como objetivo general: Comparar el trato digno durante la aplicación del protocolo de identidad de género entre los usuarios Transgéneros y los profesionales del equipo de salud durante el proceso de atención y seguimiento en el Policlínico de identidad de género Hospital Carlos Van Buren, 2018. Y de acuerdo a esto los objetivos específicos son:

- 1.- Identificar si los usuarios en estudio recibe un trato digno al momento de recibir la primera atención por parte del equipo de salud.
- 2.- Detectar si los usuarios en estudio recibe un trato digno por parte del equipo de salud durante la etapa de acompañamiento psicológico.
- 3.- Describir si los usuarios en estudio recibe un trato digno por parte del equipo de salud durante la etapa de seguimiento luego de finalizado el tratamiento.

La finalidad de este instrumento es recolectar información sobre el trato que recibe el usuario al momento de la atención por parte del equipo de salud del policlínico de identidad de género del H.C.V.B.

La aproximación metodológica de esta investigación se llevará a cabo a través de este instrumento, cuyos aspectos se definieron a partir de la revisión de la literatura pertinente al tema de investigación. Este será aplicado a usuarios Transgéneros que se atienden en el policlínico de identidad de género del H.C.V.B. y al equipo de salud perteneciente a dicha institución.

En este contexto, solicito completar el documento adjunto para entregar su opinión de experto.

Agradezco su colaboración, tiempo y participación.

Atte.

**Instrucciones:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto que le parece que cumple cada ítem, según los criterios que a continuación se detallan.

**B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar**

**Evaluar: REDACCIÓN, CONTENIDO, CONGRUENCIA Y PERTINENCIA EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS DEL TRABAJO.**

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEMS	B	M	X	C	OBSERVACIONES
1.- Pertinencia de las preguntas en el instrumento respecto del título del proyecto.		X			Si bien las preguntas son pertinentes a la investigación la pregunta 13 es redundante y se contiene en la preg. 6.
2.- Pertinencia del instrumento con las variables mostradas en el objetivo general.					
3.- Pertinencia del Instrumento con los objetivos específicos y el tema Investigado	X				
4.- Vocabulario Utilizado		X			
5.- Redacción de las preguntas		X			
6.- Estructura del instrumento	X				
7.- Formato del instrumento		X			Falta la asignación de puntaje entre el 25 y el 75 %, queda en porcentaje inconsistente.

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

Andrés Quiroga

\* falta revisión de los demás ítems de evaluación (no completa)

Cargo o Profesión:

Psicólogo

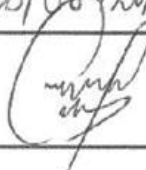
Institución Perteneciente:

Fundación Iguales / Colegio Municipal v. A.

Fecha:

30/08/2018

Firma:





FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ENFERMERÍA

## PROCESO DE CONSULTA A EXPERTOS PARA VALIDACIÓN DE ENTREVISTA

**Título del Proyecto:**

**Estudiantes:**

**Estimada(o) Experta(o):** Claudia Sondard

El presente documento tiene como propósito solicitar a usted, en su calidad de experto, contribuir a través de su opinión en el proceso de validación de este instrumento de recolección de información, en el contexto del proyecto de tesis que nos encontramos realizando.

La investigación plantea como objetivo general: Comparar el trato digno durante la aplicación del protocolo de identidad de género entre los usuarios Transgéneros y los profesionales del equipo de salud durante el proceso de atención y seguimiento en el Policlínico de identidad de género Hospital Caros Van Buren, 2018. Y de acuerdo a esto los objetivos específicos son:

- 1.- Identificar si los usuarios en estudio recibe un trato digno al momento de recibir la primera atención por parte del equipo de salud.
- 2.- Detectar si los usuarios en estudio recibe un trato digno por parte del equipo de salud durante la etapa de acompañamiento psicológico.
- 3.- Describir si los usuarios en estudio recibe un trato digno por parte del equipo de salud durante la etapa de seguimiento luego de finalizado el tratamiento.

La finalidad de este instrumento es recolectar información sobre el trato que recibe el usuario al momento de la atención por parte el equipo de salud del policlínico de identidad de género del H.C.V.B.

La aproximación metodológica de esta investigación se llevará a cabo a través de este instrumento, cuyos aspectos se definieron a partir de la revisión de la literatura pertinente al tema de investigación. Este será aplicado a usuarios Transgéneros que se atienden en el policlínico de identidad de género del H.C.V.B. y al equipo de salud perteneciente a dicha institución.

En este contexto, solicito completar el documento adjunto para entregar su opinión de experto.

Agradezco su colaboración, tiempo y participación.

Atte.

**Instrucciones:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto que le parece que cumple cada ítem, según los criterios que a continuación se detallan.

**B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar**

**Evaluar: REDACCIÓN, CONTENIDO, CONGRUENCIA Y PERTINENCIA EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS DEL TRABAJO.**

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEMS	B	M	X	C	OBSERVACIONES
1.- Pertinencia de las preguntas en el instrumento respecto del título del proyecto.	X				
2.- Pertinencia del instrumento con las variables mostradas en el objetivo general.	X				
3.- Pertinencia del Instrumento con los objetivos específicos y el tema Investigado	X				
4.- Vocabulario Utilizado		X			
5.- Redacción de las preguntas		X			
6.- Estructura del Instrumento		X			
7.- Formato del instrumento		X			

Evaluado por:

Nombre y Apellido: Claudia Sandoval Saldana

Cargo o Profesión: Enfermera matrona.

Institución Perteneciente: UDLA

Fecha: 29/18/2018

Firma: [Firma]

## PROCESO DE CONSULTA A EXPERTOS PARA VALIDACIÓN DE ENTREVISTA

**Título del Proyecto:**

**Estudiantes:**

**Estimada(o) Experta(o):** *Silvia Balgo Rojas*

El presente documento tiene como propósito solicitar a usted, en su calidad de experto, contribuir a través de su opinión en el proceso de validación de este instrumento de recolección de información, en el contexto del proyecto de tesis que nos encontramos realizando.

La investigación plantea como objetivo general: Comparar el trato digno durante la aplicación del protocolo de identidad de género entre los usuarios Transgéneros y los profesionales del equipo de salud durante el proceso de atención y seguimiento en el Policlínico de identidad de género Hospital Carlos Van Buren, 2018. Y de acuerdo a esto los objetivos específicos son:

- 1.- Identificar si los usuarios en estudio recibe un trato digno al momento de recibir la primera atención por parte del equipo de salud.
- 2.- Detectar si los usuarios en estudio recibe un trato digno por parte del equipo de salud durante la etapa de acompañamiento psicológico.
- 3.- Describir si los usuarios en estudio recibe un trato digno por parte del equipo de salud durante la etapa de seguimiento luego de finalizado el tratamiento.

La finalidad de este instrumento es recolectar información sobre el trato que recibe el usuario al momento de la atención por parte el equipo de salud del policlínico de identidad de género del H.C.V.B.

La aproximación metodológica de esta investigación se llevará a cabo a través de este instrumento, cuyos aspectos se definieron a partir de la revisión de la literatura pertinente al tema de investigación. Este será aplicado a usuarios Transgéneros que se atienden en el policlínico de identidad de género del H.C.V.B. y al equipo de salud perteneciente a dicha institución.

En este contexto, solicito completar el documento adjunto para entregar su opinión de experto.

Agradezco su colaboración, tiempo y participación.

Atte.

**Instrucciones:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto que le parece que cumple cada ítem, según los criterios que a continuación se detallan.

**B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar**

**Evaluar: REDACCIÓN, CONTENIDO, CONGRUENCIA Y PERTINENCIA EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS DEL TRABAJO.**

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEMS	B	M	X	C	OBSERVACIONES
1.- Pertinencia de las preguntas en el instrumento respecto del título del proyecto.	X				- IDEALMENTE MENCIONAR VARIAS CONDUCTAS QUE PUEDAN DEFINIR LA PRÁCTICA RESPECTO EN LA PREGUNTA 1 (MÁS OBJETIVOS)
2.- Pertinencia del instrumento con las variables mostradas en el objetivo general.	X				
3.- Pertinencia del Instrumento con los objetivos específicos y el tema Investigado	X				
4.- Vocabulario Utilizado		X			MEJORAR EL VOCABULARIO UTILIZADO EN EL CUESTIONARIO DE USUARIOS
5.- Redacción de las preguntas	X				
6.- Estructura del instrumento	X				
7.- Formato del instrumento	X				

Evaluado por:

Nombre y Apellido: Nilvia Maya Holos

Cargo o Profesión: Educadora Programa Salud Escolar

Institución Perteneciente: Corporación Municipal de Quilpué

Fecha: 30/08/18

Firma: [Firma manuscrita]

## ANEXO N°2 ENFOQUE Y PROCEDIMIENTOS ÉTICOS.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO



Mediante el presente documento, invitamos a usted a participar en la investigación titulada “Estudio comparativo entre equipo de salud y usuarios Transgéneros respecto al trato digno. Policlínico de identidad de género H.C.V.B.” Esto con el fin de poder cumplir con los requisitos establecidos por nuestra institución para así poder optar al grado académico.

Los investigadores de este estudio son:

NOMBRE	RUT
Ingrid Amaya Ramos.	15.714.517-7
Gabriela Aros Chacana.	19.191.680-8
Fabiana Aylluardo Frías	17.804.446-k
Carlos Contreras Araneda.	18.841.166-5

Para que pueda tomar con mayor información la decisión de participar en este estudio le informamos lo siguiente:

- Esta investigación tiene por objetivo: “Comparar el trato digno durante la aplicación del protocolo de identidad de género entre los usuarios Transgéneros y los profesionales del equipo de salud durante el proceso de atención en el Policlínico de identidad de género Hospital Carlos Van Buren”.
- Su participación será anónima. Se requiere que conteste un cuestionario”, que consta de 13 preguntas.
- El contestar el cuestionario le tomará unos 20 minutos aproximadamente.
- Los resultados obtenidos en este proyecto serán de uso exclusivo y confidencial para el desarrollo de la investigación. Estos resultados podrán ser divulgados en actividades o publicaciones de tipo científicas y/o académicas.
- Los datos obtenidos podrán ser utilizados en futuras investigaciones resguardando la confidencialidad de los participantes.
- Su participación en este proyecto no interfiere con su relación con las autoridades de la universidad ni con la institución educacional.
- No recibirá pago alguno por su participación en este estudio.
- Usted puede retractarse de participar en este proyecto en cualquier momento, sin estar afecto a ninguna medida posterior.
- Este estudio fue aprobado por el comité de ética de Universidad de las Américas.

Cualquier consulta o duda puede efectuarla al siguiente teléfono: (+569)76794558  
Mail: [ingriittaa@gmail.com](mailto:ingriittaa@gmail.com), Av. 7 norte 1348, Viña del mar.

Datos del participante:

Código:

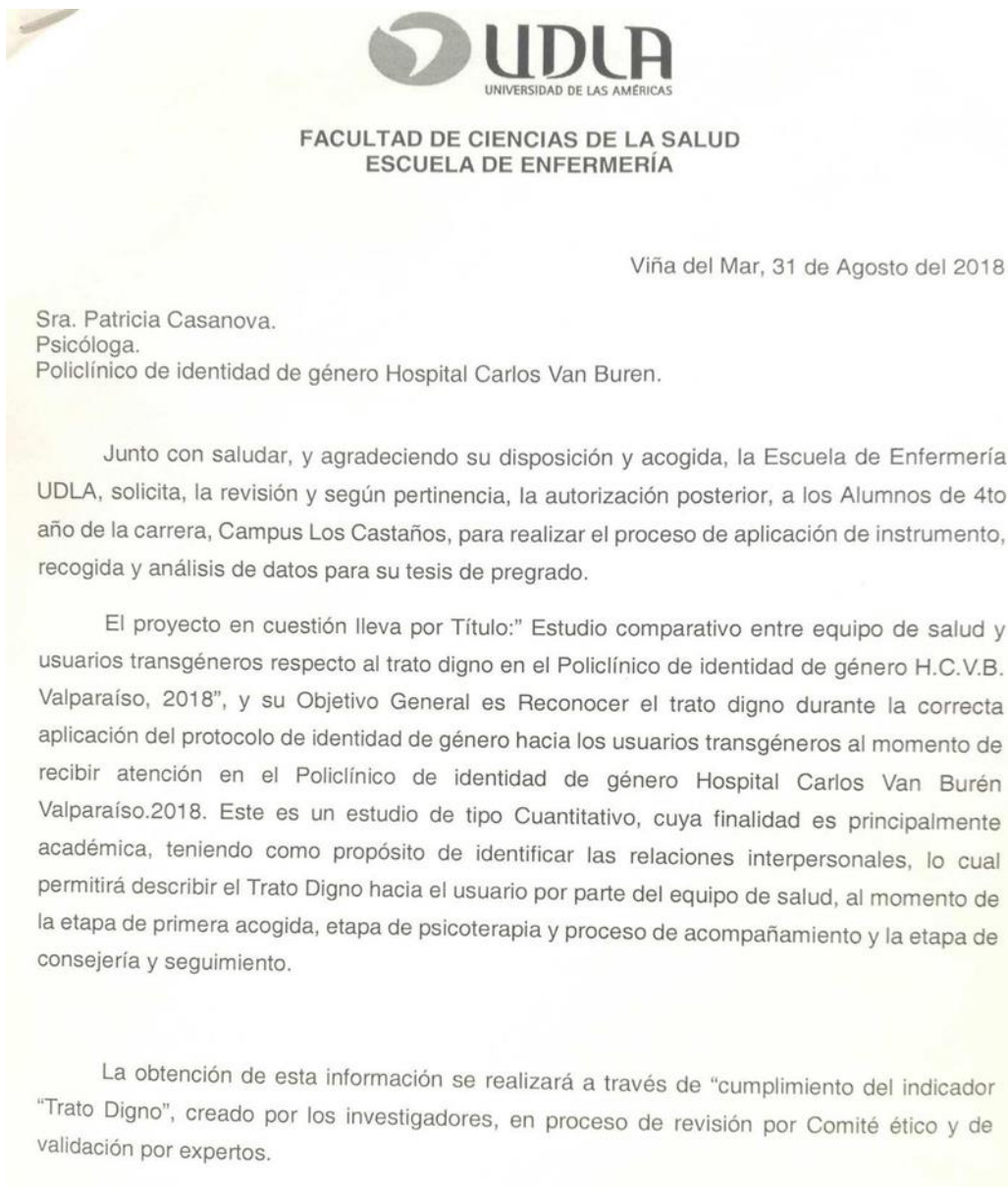
Cuestionario (N°):

Fecha:

\_\_\_\_\_  
Firma Participante

\_\_\_\_\_  
Firma Investigador

## **ANEXO N°3 CARTAS DE SOLICITUD Y ACEPTACIÓN DE CENTROS.**



Esta investigación contará con las siguientes implicancias éticas:

- 1.- Principios éticos; Beneficencia, Autonomía, Justicia, de la No maleficencia.
- 2.- Consentimiento Informado.

El resultado de esta investigación es exclusivo de la Escuela de Enfermería UDLA, no obstante, los establecimientos seleccionados que lo deseen podrán tener acceso al material final, en beneficio de su mejora continua. Si el proyecto llegase a terminar para publicación se comunicará y solicitará autorización a cada centro participante.

Los alumnos investigadores son:

NOMBRE	RUT:
1.-Ingrid Amaya Ramos.	15.714.517-7
2.-Gabriela Aros Chacana.	19.191.680-8
3.-Fabiana Ayluardo Frías.	17.804.446-k
4.-Carlos Contreras Araneda.	18.841.166-5

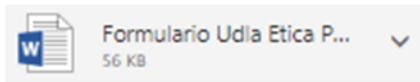
Sin otro particular, agradecidos de la recepción y, a la espera de una positiva respuesta.

Se despide cordialmente:



Paola Ruiz A.  
Directora de Carrera  
Escuela de Enfermería  
Sede Viña del mar

## ANEXO N°4 EVIDENCIA VALIDA DE BÚSQUEDA CORREO.



Mostrar todos 2 archivos adjuntos (67 KB) Descargar todo Guardar todo en OneDrive - Personal

----- Forwarded message -----

From: **Sylvia Ines Salazar Carrasco** <[sylvia.salazar@udla.cl](mailto:sylvia.salazar@udla.cl)>  
Date: vie., 24 ago. 2018 12:46  
Subject: Tesis alumnos  
To: Paola Andrea Ruiz Araya <[pruiza@udla.cl](mailto:pruiza@udla.cl)>  
Cc: Ingrid Amaya <[ingriittaa@gmail.com](mailto:ingriittaa@gmail.com)>

Estimada Pao:

Te adjunto la carta para el comité de ética del grupo de tesis que pretende realizar este proyecto en el Hospital. Carlos Van Buren. Yo les revisé todos los aspectos de redacción, ortografía, títulos entre otros. Esperamos que puedan responder lo antes posible.

Saludos cordiales



**Sylvia Salazar C.**

**Académico de planta disciplinar**

Facultad de Ciencias de la salud

Campus Los Castaños I Av. 7 Norte N° 1348, Torre C, piso N° 8 | Viña del mar

Tel.: (56 32) 2524228 | [sylvia.salazar@udla.cl](mailto:sylvia.salazar@udla.cl) | [www.udla.cl](http://www.udla.cl)

*Policlínico de Ginecología*



De: patricia casanova [mailto:[psicologa.patricia.casanova@gmail.com](mailto:psicologa.patricia.casanova@gmail.com)]  
Enviado el: lunes, 16 de abril de 2018 8:39  
Para: [caeginecologia.hcvb@redsalud.gov.cl](mailto:caeginecologia.hcvb@redsalud.gov.cl)  
Asunto: protocolo atencion trans :)

--

**Patricia Casanova Bahamondes**  
*Psicóloga Policlínico Identidad de Género HCVB*  
Magister en Psicología Clínica

Contacto: 032-3564559 red minsal 324359

Página web: [www.psicologiatrans.cl](http://www.psicologiatrans.cl)

RV: protocolo atencion trans :) Recibidos x

 **HCVB-Consultorio Ginecología Obstetrica** [caeginecologia.hcvb@redsalud.gov.cl](mailto:caeginecologia.hcvb@redsalud.gov.cl) a través de [redsalud.gob.cl](mailto:redsalud.gob.cl)  
para mí 

*Dianza Andar Cisterna*  
*Matrona Unidad de Patología Mamaria*  
*Policlínico de Ginecología*



De: patricia casanova [mailto:[psicologa.patricia.casanova@gmail.com](mailto:psicologa.patricia.casanova@gmail.com)]  
Enviado el: lunes, 16 de abril de 2018 8:39  
Para: [caeginecologia.hcvb@redsalud.gov.cl](mailto:caeginecologia.hcvb@redsalud.gov.cl)  
Asunto: protocolo atencion trans :)

---

## ANEXO N°5 PROCESO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

ACTIVIDAD	SEM	SEM	SEM	SEM	SEM	SEM	SEM	SEM
	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Presentación de tesis a Psicóloga Patricia Casanova.</b>	X							
<b>Reunión con Patricia Casanova en policlínico de identidad de género.</b>		X						
<b>Reunión con Dr. Guillermo Mac Millan.</b>			X					
<b>Cuestionario del indicador “Trato Digno” pasa por el comité Ético del H.C.V.B.</b>				X				
<b>Aceptación o rechazo del instrumento, por comité del HC.V.B.</b>					X			
<b>Entrega de cuestionario cumplimiento del indicador “Trato Digno” al equipo de salud.</b>						X		
<b>Entrega de cuestionario cumplimiento del indicador “Trato Digno” a Usuarios.</b>							X	
<b>Calcular resultado de la muestra.</b>								X

---

## **ANEXO N°6 PRUEBAS PILOTOS Y CONSENTIMIENTOS INFORMADOS PRUEBA PILOTO Y CONSENTIMIENTO INFORMADO DE USUARIOS TRANSGÉNEROS.**



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ENFERMERÍA

---

Mediante el presente documento, invitamos a usted a participar en la investigación titulada **“Estudio comparativo entre equipo de salud y usuarios Transgéneros respecto al trato digno. Policlínico de identidad de género H.C.V.B.”** Esto con el fin de poder cumplir con los requisitos establecidos por nuestra institución, para así poder optar al grado académico.

Los investigadores de este estudio son:

NOMBRE	RUT:
1.-Ingrid Amaya Ramos.	15.714.517-7
2.-Gabriela Aros Chacana.	19.191.680-8
3.-Fabiana Ayluardo Frías.	17.804.446-k
4.-Carlos Contreras Araneda.	18.841.166-5

Para que pueda tomar con mayor información la decisión de participar en este estudio le informamos lo siguiente:

- Esta investigación tiene por objetivo: “Comparar el trato digno durante la aplicación del protocolo de identidad de género entre los usuarios transgéneros y los profesionales del equipo de salud durante el proceso de atención en el Policlínico de identidad de género Hospital Carlos Van Buren”.
- Su participación será anónima. Se requiere que conteste un cuestionario”, que consta de 13 preguntas.
- El contestar el cuestionario le tomará unos 20 minutos aproximadamente.
- Los resultados obtenidos en este proyecto serán de uso exclusivo y confidencial para el desarrollo de la investigación. Estos resultados podrán ser divulgados en actividades o publicaciones de tipo científicas y/o académicas.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ENFERMERÍA

---

- Los datos obtenidos podrán ser utilizados en futuras investigaciones resguardando la confidencialidad de los participantes.
- Su participación en este proyecto no interfiere con su relación con las autoridades de la universidad ni con la institución educacional.
- No recibirá pago alguno por su participación en este estudio.
- Usted puede retractarse de participar en este proyecto en cualquier momento, sin estar afecto a ninguna medida posterior.
- Este estudio fue aprobado por el comité de ética de Universidad de las Américas.

Cualquier consulta o duda puede efectuarla al siguiente teléfono:

**(+569)976794558**

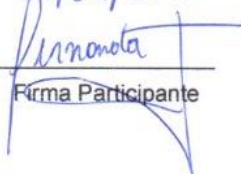
Mail: [ingriitaa@gmail.com](mailto:ingriitaa@gmail.com), Av. 7 norte 1348, Viña del mar.

Datos del participante:

Código: F.J.7

Cuestionario (N°): 1

Fecha: 24/09/2018

  
Firma Participante

  
Firma Investigador

"TRATO HACIA LOS USUARIOS TRANSGÉNEROS POR PARTE DEL EQUIPO DE SALUD".		
CUESTIONARIO DIRIGIDO HACIA USUARIOS TRANSGÉNEROS.	SI	NO
1. ¿Al momento de su ingreso, el equipo de salud lo trató con respeto? (muestra cortesía, consideración, comprensible, fija la mirada).	X	
2. ¿El equipo de salud del policlínico de identidad de género lo saluda de una forma amable?	X	
3. ¿Cuándo el equipo de salud se dirige hacia usted lo hace con su nombre social?	X	
4. ¿El equipo de salud fue empático (ponerse en el lugar del otro) al momento de dirigirse hacia usted durante la atención?	X	
5. ¿El equipo de salud le brinda la orientación necesaria respecto a su tratamiento?	X	
6. ¿Al momento de comenzar el tratamiento el equipo de salud le brinda toda la información que usted necesita?	X	
7. ¿El equipo de salud le brinda información pertinente de acuerdo al resultado de su tratamiento?	X	
8. Durante la primera entrevista. ¿El equipo de salud brinda una instancia de intimidad y confidencialidad?	X	
9. ¿Cuándo es atendido por el equipo de salud, se genera un ambiente que facilite dudas?	X	
10. ¿El equipo de salud le entrega medios de contención emocional para ayudar a disminuir sentimientos de estrés y ansiedad?	X	

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ENFERMERÍA

11. ¿El equipo de salud refiere o indica los beneficios de tener una buena adherencia a su tratamiento?		X
12. Cuando tiene que realizar una consulta. ¿El equipo de salud lo escuchan con atención, interés y respeto?	X	
13. Cuando usted tiene dudas o interrogantes que le surgen ¿El equipo de salud, le facilita la información solicitada?	X	

Porcentaje asignado a cada pregunta	
Por cada pregunta contestada "SI"	7.69%
Por cada pregunta contestada "NO"	0%

Interpretación de los resultados en porcentaje	
Existe trato digno	≥75%
No existe trato digno	≤ 74%



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ENFERMERÍA**

Mediante el presente documento, invitamos a usted a participar en la investigación titulada **“Estudio comparativo entre equipo de salud y usuarios Transgéneros respecto al trato digno. Policlínico de identidad de género H.C.V.B.”** Esto con el fin de poder cumplir con los requisitos establecidos por nuestra institución, para así poder optar al grado académico.

Los investigadores de este estudio son:

NOMBRE	RUT:
1.-Ingrid Amaya Ramos.	15.714.517-7
2.-Gabriela Aros Chacana.	19.191.680-8
3.-Fabiana Ayluardo Frías.	17.804.446-k
4.-Carlos Contreras Araneda.	18.841.166-5

Para que pueda tomar con mayor información la decisión de participar en este estudio le informamos lo siguiente:

- Esta investigación tiene por objetivo: “Comparar el trato digno durante la aplicación del protocolo de identidad de género entre los usuarios transgéneros y los profesionales del equipo de salud durante el proceso de atención en el Policlínico de identidad de género Hospital Carlos Van Buren”.
- Su participación será anónima. Se requiere que conteste un cuestionario”, que consta de 13 preguntas.
- El contestar el cuestionario le tomará unos 20 minutos aproximadamente.
- Los resultados obtenidos en este proyecto serán de uso exclusivo y confidencial para el desarrollo de la investigación. Estos resultados podrán ser divulgados en actividades o publicaciones de tipo científicas y/o académicas.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ENFERMERÍA

- Los datos obtenidos podrán ser utilizados en futuras investigaciones resguardando la confidencialidad de los participantes.
- Su participación en este proyecto no interfiere con su relación con las autoridades de la universidad ni con la institución educacional.
- No recibirá pago alguno por su participación en este estudio.
- Usted puede retractarse de participar en este proyecto en cualquier momento, sin estar afecto a ninguna medida posterior.
- Este estudio fue aprobado por el comité de ética de Universidad de las Américas.

Cualquier consulta o duda puede efectuarla al siguiente teléfono:

**(+569)976794558**

Mail: [ingriitaa@gmail.com](mailto:ingriitaa@gmail.com), Av. 7 norte 1348, Viña del mar.

Datos del participante:

Código: D.I.R.O

Cuestionario (N°): 2.

Fecha: 27-09-18



Firma Participante



Firma Investigador

"TRATO HACIA LOS USUARIOS TRANSGÉNEROS POR PARTE DEL EQUIPO DE SALUD".		
CUESTIONARIO DIRIGIDO HACIA USUARIOS TRANSGÉNEROS.	SI	NO
1. ¿Al momento de su ingreso, el equipo de salud lo trató con respeto? (muestra cortesía, consideración, comprensible, fija la mirada).	X	
2. ¿El equipo de salud del policlínico de identidad de género lo saluda de una forma amable?	X	
3. ¿Cuándo el equipo de salud se dirige hacia usted lo hace con su nombre social?	X	
4. ¿El equipo de salud fue empático (ponerse en el lugar del otro) al momento de dirigirse hacia usted durante la atención?	X	
5. ¿El equipo de salud le brinda la orientación necesaria respecto a su tratamiento?	X	
6. ¿Al momento de comenzar el tratamiento el equipo de salud le brinda toda la información que usted necesita?	X	
7. ¿El equipo de salud le brinda información pertinente de acuerdo al resultado de su tratamiento?	X	
8. Durante la primera entrevista. ¿El equipo de salud brinda una instancia de intimidad y confidencialidad?	X	
9. ¿Cuándo es atendido por el equipo de salud, se genera un ambiente que facilite dudas?	X	
10. ¿El equipo de salud le entrega medios de contención emocional para ayudar a disminuir sentimientos de estrés y ansiedad?	X	

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ENFERMERÍA

11. ¿El equipo de salud refiere o indica los beneficios de tener una buena adherencia a su tratamiento?	X	
12. Cuando tiene que realizar una consulta. ¿El equipo de salud lo escuchan con atención, interés y respeto?	X	
13. Cuando usted tiene dudas o interrogantes que le surgen ¿El equipo de salud, le facilita la información solicitada?	X	

Porcentaje asignado a cada pregunta	
Por cada pregunta contestada "SI"	7.69%
Por cada pregunta contestada "NO"	0%

Interpretación de los resultados en porcentaje	
Existe trato digno	$\geq 75\%$
No existe trato digno	$\leq 74\%$

---

## PRUEBA PILOTO Y CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL EQUIPO DE SALUD.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ENFERMERÍA

---

Mediante el presente documento, invitamos a usted a participar en la investigación titulada **“Estudio comparativo entre equipo de salud y usuarios Transgéneros respecto al trato digno. Policlínico de identidad de género H.C.V.B.”** Esto con el fin de poder cumplir con los requisitos establecidos por nuestra institución, para así poder optar al grado académico.

Los investigadores de este estudio son:

NOMBRE	RUT:
1.-Ingrid Amaya Ramos.	15.714.517-7
2.-Gabriela Aros Chacana.	19.191.680-8
3.-Fabiana Ayluardo Frías.	17.804.446-k
4.-Carlos Contreras Araneda.	18.841.166-5

Para que pueda tomar con mayor información la decisión de participar en este estudio le informamos lo siguiente:

- Esta investigación tiene por objetivo: “Comparar el trato digno durante la aplicación del protocolo de identidad de género entre los usuarios transgéneros y los profesionales del equipo de salud durante el proceso de atención en el Policlínico de identidad de género Hospital Carlos Van Buren”.
- Su participación será anónima. Se requiere que conteste un cuestionario”, que consta de 13 preguntas.
- El contestar el cuestionario le tomará unos 20 minutos aproximadamente.
- Los resultados obtenidos en este proyecto serán de uso exclusivo y confidencial para el desarrollo de la investigación. Estos resultados podrán ser divulgados en actividades o publicaciones de tipo científicas y/o académicas.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ENFERMERÍA

---

- Los datos obtenidos podrán ser utilizados en futuras investigaciones resguardando la confidencialidad de los participantes.
- Su participación en este proyecto no interfiere con su relación con las autoridades de la universidad ni con la institución educacional.
- No recibirá pago alguno por su participación en este estudio.
- Usted puede retractarse de participar en este proyecto en cualquier momento, sin estar afecto a ninguna medida posterior.
- Este estudio fue aprobado por el comité de ética de Universidad de las Américas.

Cualquier consulta o duda puede efectuarla al siguiente teléfono:

**(+569)976794558**

Mail: [ingriitaa@gmail.com](mailto:ingriitaa@gmail.com), Av. 7 norte 1348, Viña del mar.

Datos del participante:

Código: D.T.H

Cuestionario (N°): 1

Fecha: 25/09/2018

Diego Toro.  
Firma Participante

Carla  
Firma Investigador

"TRATO HACIA LOS USUARIOS TRANSGÉNEROS POR PARTE DEL EQUIPO DE SALUD"		
CUESTIONARIO DIRIGIDO HACIA EL EQUIPO DE SALUD.		
	SI	NO
1. ¿Usted trató con respeto al usuario al momento de su ingreso? (muestra cortesía, consideración, comprensible, fija la mirada).	X	
2. ¿Usted saluda de una forma amable al usuario al momento de atenderlo?	X	
3. ¿Cuándo usted se dirige hacia el usuario lo hace con su nombre social?	X	
4. ¿Durante la atención, usted considera que fue empático al momento de dirigirse al usuario?	X	
5. ¿Usted como parte del equipo de salud le brinda la orientación necesaria al usuario respecto tratamiento?	X	
6. ¿Al momento que el usuario comienza el tratamiento, usted le brinda toda la información que él necesita?	X	
7. ¿Usted le brinda información pertinente de acuerdo al resultado del tratamiento?	X	
8. En la primera entrevista. ¿Usted le brinda una instancia de intimidad y confidencialidad?	X	
9. ¿Cuándo atiende al usuario, usted genera un ambiente que facilite dudas?	X	
10. ¿Usted entrega contención emocional al usuario para ayudar a disminuir sentimientos estrés y ansiedad?	X	

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
 ESCUELA DE ENFERMERÍA

11. ¿Usted refiere o le indica al usuario los beneficios de tener una buena adherencia al tratamiento?	✓	
12. El o la usuario tiene una consulta. ¿Usted sabe escucharlo con atención, interés y respeto al usuario?	✗	
13. ¿Usted le facilita al usuario información respecto a dudas o interrogantes que le surgen?	✓	

Porcentaje asignado a cada pregunta	
Por cada pregunta contestada "SI"	7.69%
Por cada pregunta contestada "NO"	0%

Interpretación de los resultados en porcentaje	
Existe trato digno	≥75%
No existe trato digno	≤ 74%



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ENFERMERÍA**

Mediante el presente documento, invitamos a usted a participar en la investigación titulada **“Estudio comparativo entre equipo de salud y usuarios Transgéneros respecto al trato digno. Policlínico de identidad de género H.C.V.B.”** Esto con el fin de poder cumplir con los requisitos establecidos por nuestra institución, para así poder optar al grado académico.

Los investigadores de este estudio son:

NOMBRE	RUT:
1.-Ingrid Amaya Ramos.	15.714.517-7
2.-Gabriela Aros Chacana.	19.191.680-8
3.-Fabiana Aylluardo Frías.	17.804.446-k
4.-Carlos Contreras Araneda.	18.841.166-5

Para que pueda tomar con mayor información la decisión de participar en este estudio le informamos lo siguiente:

- Esta investigación tiene por objetivo: “Comparar el trato digno durante la aplicación del protocolo de identidad de género entre los usuarios transgéneros y los profesionales del equipo de salud durante el proceso de atención en el Policlínico de identidad de género Hospital Carlos Van Buren”.
- Su participación será anónima. Se requiere que conteste un cuestionario”, que consta de 13 preguntas.
- El contestar el cuestionario le tomará unos 20 minutos aproximadamente.
- Los resultados obtenidos en este proyecto serán de uso exclusivo y confidencial para el desarrollo de la investigación. Estos resultados podrán ser divulgados en actividades o publicaciones de tipo científicas y/o académicas.

- Los datos obtenidos podrán ser utilizados en futuras investigaciones resguardando la confidencialidad de los participantes.
- Su participación en este proyecto no interfiere con su relación con las autoridades de la universidad ni con la institución educacional.
- No recibirá pago alguno por su participación en este estudio.
- Usted puede retractarse de participar en este proyecto en cualquier momento, sin estar afecto a ninguna medida posterior.
- Este estudio fue aprobado por el comité de ética de Universidad de las Américas.

Cualquier consulta o duda puede efectuarla al siguiente teléfono:

**(+569)976794558**

Mail: [ingriitaa@gmail.com](mailto:ingriitaa@gmail.com), Av. 7 norte 1348, Viña del mar.

Datos del participante:

Código: *NCP*

Cuestionario (N°): *2*

Fecha: *27-09-2018*

  
Firma Participante

  
Firma Investigador

"TRATO HACIA LOS USUARIOS TRANSGÉNEROS POR PARTE DEL EQUIPO DE SALUD"		
CUESTIONARIO DIRIGIDO HACIA EL EQUIPO DE SALUD.		
	SI	NO
1. ¿Usted trató con respeto al usuario al momento de su ingreso? (muestra cortesía, consideración, comprensible, fija la mirada).	X	
2. ¿Usted saluda de una forma amable al usuario al momento de atenderlo?	X	
3. ¿Cuándo usted se dirige hacia el usuario lo hace con su nombre social?	X	
4. ¿Durante la atención, usted considera que fue empático al momento de dirigirse al usuario?	X	
5. ¿Usted como parte del equipo de salud le brinda la orientación necesaria al usuario respecto tratamiento?	X	
6. ¿Al momento que el usuario comienza el tratamiento, usted le brinda toda la información que él necesita?	X	
7. ¿Usted le brinda información pertinente de acuerdo al resultado del tratamiento?	X	
8. En la primera entrevista. ¿Usted le brinda una instancia de intimidad y confidencialidad?	X	
9. ¿Cuándo atiende al usuario, usted genera un ambiente que facilite dudas?	X	
10. ¿Usted entrega contención emocional al usuario para ayudar a disminuir sentimientos estrés y ansiedad?	X	

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ENFERMERÍA

11. ¿Usted refiere o le indica al usuario los beneficios de tener una buena adherencia al tratamiento?	8	
12. El o la usuario tiene una consulta. ¿Usted sabe escucharlo con atención, interés y respeto al usuario?	X	
13. ¿Usted le facilita al usuario información respecto a dudas o interrogantes que le surgen?	8	

Porcentaje asignado a cada pregunta	
Por cada pregunta contestada "SI"	7.69%
Por cada pregunta contestada "NO"	0%

Interpretación de los resultados en porcentaje	
Existe trato digno	≥75%
No existe trato digno	≤ 74%



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ENFERMERÍA**

---

Mediante el presente documento, invitamos a usted a participar en la investigación titulada **“Estudio comparativo entre equipo de salud y usuarios Transgéneros respecto al trato digno. Policlínico de identidad de género H.C.V.B.”** Esto con el fin de poder cumplir con los requisitos establecidos por nuestra institución, para así poder optar al grado académico.

Los investigadores de este estudio son:

NOMBRE	RUT:
1.-Ingrid Amaya Ramos.	15.714.517-7
2.-Gabriela Aros Chacana.	19.191.680-8
3.-Fabiana Ayluardo Frías.	17.804.446-k
4.-Carlos Contreras Araneda.	18.841.166-5

Para que pueda tomar con mayor información la decisión de participar en este estudio le informamos lo siguiente:

- Esta investigación tiene por objetivo: “Comparar el trato digno durante la aplicación del protocolo de identidad de género entre los usuarios transgéneros y los profesionales del equipo de salud durante el proceso de atención en el Policlínico de identidad de género Hospital Carlos Van Buren”.
- Su participación será anónima. Se requiere que conteste un cuestionario”, que consta de 13 preguntas.
- El contestar el cuestionario le tomará unos 20 minutos aproximadamente.
- Los resultados obtenidos en este proyecto serán de uso exclusivo y confidencial para el desarrollo de la investigación. Estos resultados podrán ser divulgados en actividades o publicaciones de tipo científicas y/o académicas.

- Los datos obtenidos podrán ser utilizados en futuras investigaciones resguardando la confidencialidad de los participantes.
- Su participación en este proyecto no interfiere con su relación con las autoridades de la universidad ni con la institución educacional.
- No recibirá pago alguno por su participación en este estudio.
- Usted puede retractarse de participar en este proyecto en cualquier momento, sin estar afecto a ninguna medida posterior.
- Este estudio fue aprobado por el comité de ética de Universidad de las Américas.

Cualquier consulta o duda puede efectuarla al siguiente teléfono:

**(+569)976794558**

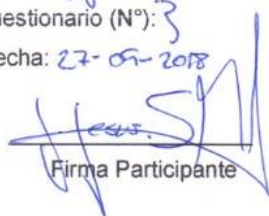
Mail: [ingriitaa@gmail.com](mailto:ingriitaa@gmail.com), Av. 7 norte 1348, Viña del mar.

Datos del participante:

Código: J.J.S.M

Cuestionario (N°): 3

Fecha: 27-05-2018



Firma Participante



Firma Investigador

"TRATO HACIA LOS USUARIOS TRANSGÉNEROS POR PARTE DEL EQUIPO DE SALUD"		
CUESTIONARIO DIRIGIDO HACIA EL EQUIPO DE SALUD.		
	SI	NO
1. ¿Usted trató con respeto al usuario al momento de su ingreso? (muestra cortesía, consideración, comprensible, fija la mirada).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Usted saluda de una forma amable al usuario al momento de atenderlo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Cuándo usted se dirige hacia el usuario lo hace con su nombre social?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ¿Durante la atención, usted considera que fue empático al momento de dirigirse al usuario?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Usted como parte del equipo de salud le brinda la orientación necesaria al usuario respecto tratamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿Al momento que el usuario comienza el tratamiento, usted le brinda toda la información que él necesita?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ¿Usted le brinda información pertinente de acuerdo al resultado del tratamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. En la primera entrevista. ¿Usted le brinda una instancia de intimidad y confidencialidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ¿Cuándo atiende al usuario, usted genera un ambiente que facilite dudas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ¿Usted entrega contención emocional al usuario para ayudar a disminuir sentimientos estrés y ansiedad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
 ESCUELA DE ENFERMERÍA**

11. ¿Usted refiere o le indica al usuario los beneficios de tener una buena adherencia al tratamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>	
12. El o la usuario tiene una consulta. ¿Usted sabe escucharlo con atención, interés y respeto al usuario?	<input checked="" type="checkbox"/>	
13. ¿Usted le facilita al usuario información respecto a dudas o interrogantes que le surgen?	<input checked="" type="checkbox"/>	

Porcentaje asignado a cada pregunta	
Por cada pregunta contestada "SI"	7.69%
Por cada pregunta contestada "NO"	0%

Interpretación de los resultados en porcentaje	
Existe trato digno	≥75%
No existe trato digno	≤ 74%

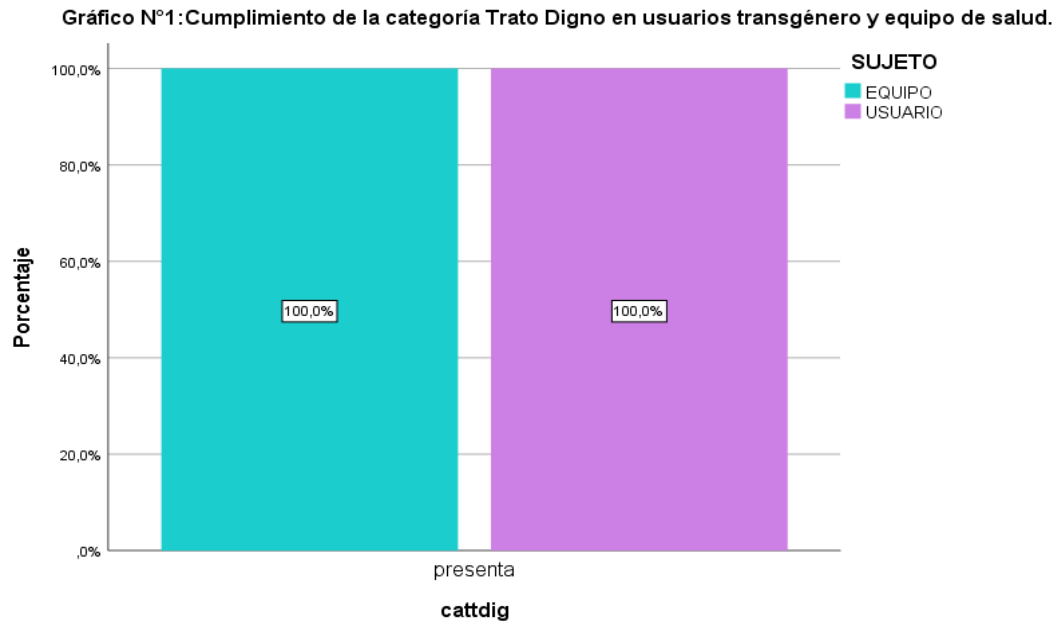
## **6.1 APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS A PRUEBAS PILOTO.**

Los instrumentos aplicados a las pruebas pilotos que fueron en este caso a los usuarios Transgéneros y equipo de salud, fueron realizadas en los domicilios de los participantes, por parte de los investigadores. Tanto los usuarios como el equipo de salud demostraron total compromiso, disposición y responsabilidad al momento de responder el cuestionario.

Los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario fueron positivos, ya que en los 6 instrumentos, se ve cumplido la existencia del trato digno, presentando un porcentaje total  $\geq 75\%$ .

En general los seis participantes no presentaron dudas en cuanto a las preguntas, todo lo contrario, mencionaron que el planteamiento estaba adecuado y no se presentaba dificultad para la comprensión de cada una de estas.

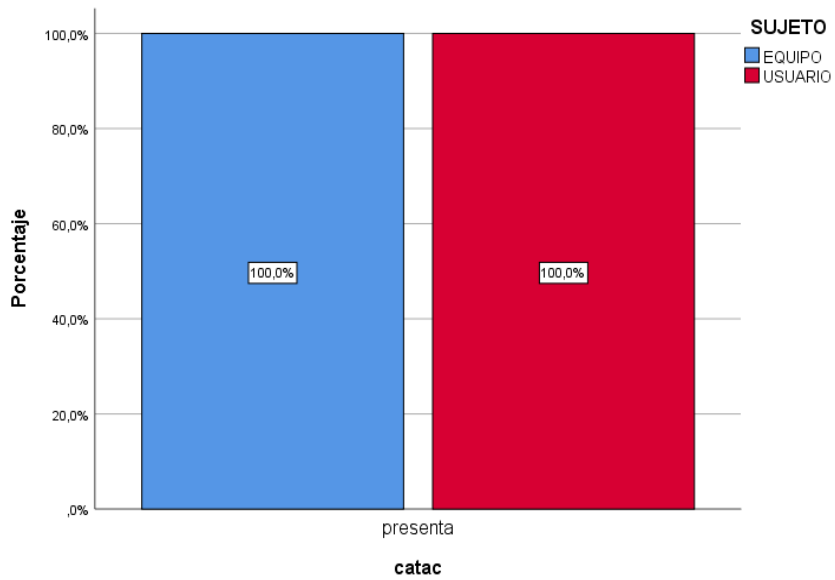
## ANEXO N°7 TRATO DIGNO.



Fuente: elaboración propia.

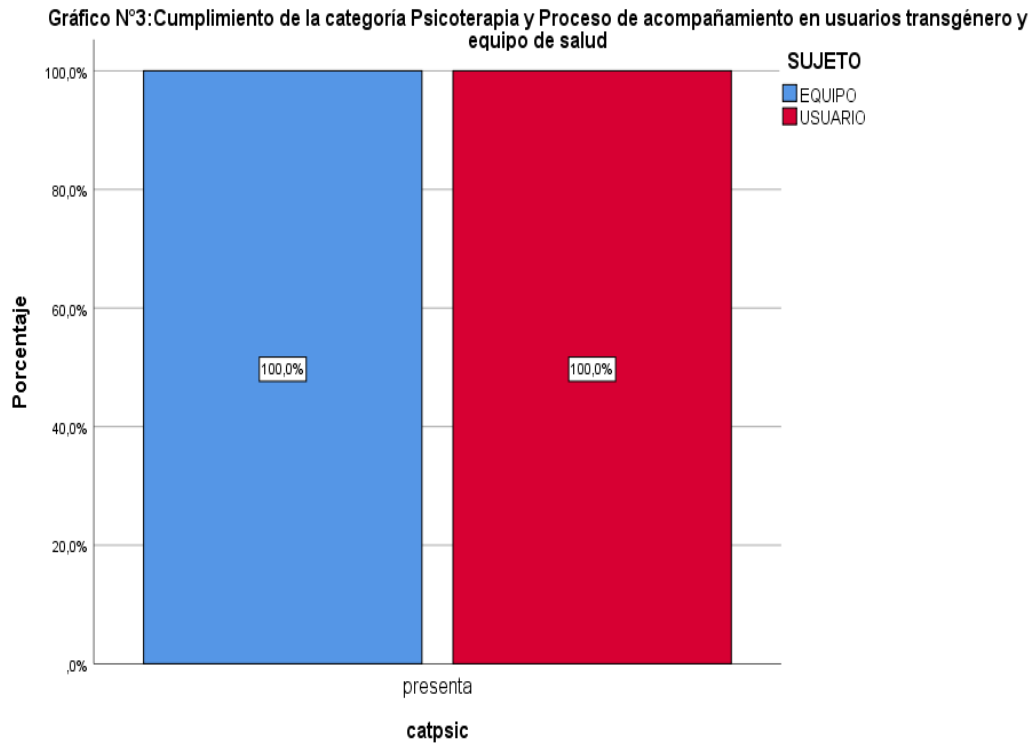
## ANEXO N°8 PRIMERA ACOGIDA.

Gráfico N°2: Cumplimiento de la categoría Primera acogida en usuarios transgénero y equipo de salud



Fuente: Elaboración propia.

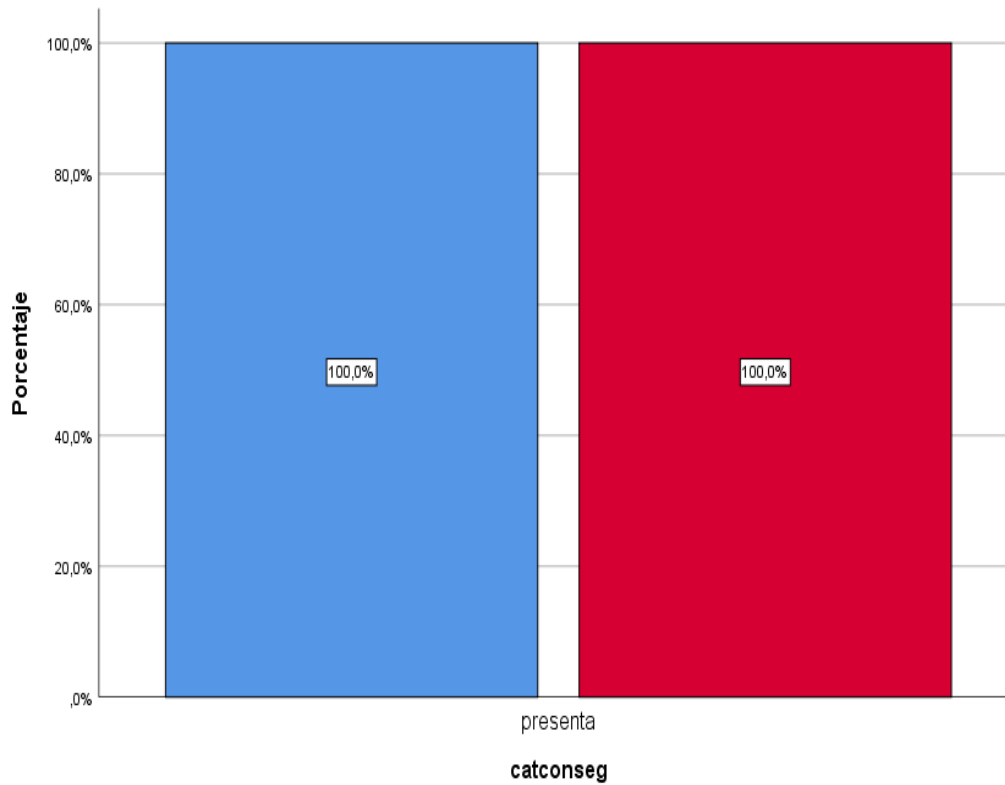
## ANEXO N°9: PSICOTERAPIA Y PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO.



Fuente: Elaboración propia.

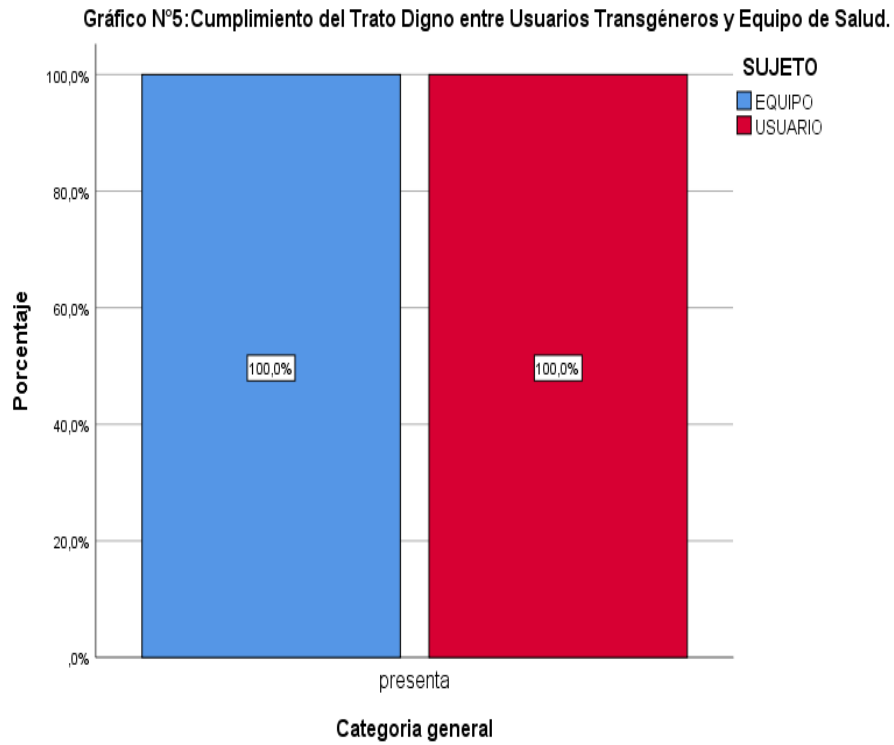
## ANEXO N°10: CONSEJERÍA Y SEGUIMIENTO.

Gráfico N°4: Cumplimiento de la categoría Consejería y seguimiento en usuarios transgénero y equipo de salud



Fuente: Elaboración propia.

## ANEXO N°11: CUMPLIMIENTO DEL TRATO DIGNO.



Fuente: Elaboración propia.