

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas
Escuela Profesional de Derecho.



TESIS

Título : Relación entre el Derecho a la Salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2020.

Para Optar : Título profesional de Abogado

Autor (es) : Bach. Percy Manuel Almora Quispe
Bach. Hermes Leyva Suarez

Asesor : Dr. Fernando Armas Zarate

Línea de Investigación Institucional : Desarrollo Humano y Derechos

Fecha de Inicio y Culminación : 04/12/2020 - 30/06/2021

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

Este trabajo es dedicado a Dios por darnos la vida y salud, así mismo a nuestros hijos y padres por el cariño y apoyo brindado para alcanzar la meta de titularnos en nuestra carrera profesional

Agradecimiento

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por permitirnos la vida y llegar hasta este momento tan importante y cumplir nuestras metas como profesionales. A nuestros padres, por su apoyo incondicional, sus buenos consejos y estar siempre con nosotros. También agradecemos a todos nuestros profesores y sobre todo a nuestro asesor de tesis Dr. Fernando Armas Zarate por su paciencia y dedicación y compartir sus conocimientos.

Contenido

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Contenido	IV
Contenido de tablas.....	VI
Contenido de figuras	IX
Resumen	XI
Abstract.....	XII
INTRODUCCION	XIII
CAPITULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Delimitación del problema	3
1.3. Formulación del problema	3
1.3.1. Problema General.....	3
1.3.2. Problemas Específicos	3
1.4. Justificación.....	4
1.4.2. Justificación Teórica.-.....	4
1.4.3. Justificación Metodológica.-.....	4
1.5. Objetivos.....	4
1.5.1. Objetivo General	4
1.5.2. Objetivos Específicos	5
CAPITULO II.....	6
MARCO TEORICO	6
2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales).....	6
2.2. Bases Teóricas	18
2.3. Marco Conceptual.....	55
CAPITULO III	62
HIPOTESIS	62
3.1. Hipótesis General	62
3.2. Hipótesis Específicas	62
3.3. Variables (Definición conceptual y operacional)	63
CAPITULO IV.....	66
METODOLOGÍA.....	66
4.1. Método de Investigación.....	66

4.2. Tipo de Investigación.....	66
4.3. Nivel de Investigación.....	67
4.4. Diseño de Investigación	67
4.5. Población y Muestra.....	68
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	68
4.7. Técnicas de procesamiento de datos	68
4.8. Aspectos éticos de la investigación	69
CAPITULO V: RESULTADOS	71
ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	125
CONCLUSIONES	130
RECOMENDACIONES	131
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	132
ANEXOS	137

1. Matriz de consistencia
2. Matriz de Operacionalización de las variables
3. Matriz de Operacionalización del instrumento
4. El instrumento de investigación
5. Certificado de validación del instrumento
6. La data de procesamiento de datos
7. Consentimiento / asentimiento informado
8. Fotos de la aplicación del instrumento.

Contenido de tablas

Tabla 1 ¿Para Ud., la Constitución protege el derecho de acceso a la salud?.....	71
Tabla 2 ¿Ud. Considera que ESSALUD, garantiza su derecho de acceso a la salud?	72
Tabla 3 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantiza su derecho de atención ambulatoria inmediata?.....	73
Tabla 4 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una atención inmediata en la unidad de Emergencia?	74
Tabla 5 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantiza su derecho de elegir a su médico?	75
Tabla 6 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una entrega inmediata de sus medicamentos?	76
Tabla 7 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le informa de forma oportuna y adecuada sus derechos como usuario?	77
Tabla 8 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le informa de forma oportuna y adecuada de su enfermedad?	78
Tabla 9 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información de la hoja de vida del médico que lo atiende?	79
Tabla 10 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información completa de los procedimientos a utilizar para su dolencia?.....	80
Tabla 11 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información completa del tratamiento a utilizar para su dolencia?.....	81
Tabla 12 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un tratamiento científico a su dolencia o enfermedad?	82
Tabla 13 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en las consultas externas?	83
Tabla 14 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la recuperación de los pacientes externos?.....	84
Tabla 15 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la atención de pacientes internados?.....	85
Tabla 16 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la recuperación de pacientes internados?.....	86
Tabla 17 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar pruebas riesgosas?	87
Tabla 18 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar tratamientos riesgosos?	88
Tabla 19 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar exploración física de su enfermedad?	89
Tabla 20 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para estudios de investigación sobre su enfermedad?	90
Tabla 21 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente a ser escuchado integralmente por los médicos tratantes a nivel externos?.....	91
Tabla 22 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente a ser escuchado integralmente por los médicos tratantes cuando se encuentra internado?	92
Tabla 23 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente de acceder a su historia clínica de forma inmediata cuando lo solicite?.....	93
Tabla 24 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente, de mantener en reserva la información de su estado de salud que se consigna en la historia clínica?	94

Tabla 25 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se cumple con la atención integral en los consultorios externos?.....	95
Tabla 26 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati los servicios que brinda los médicos de consultorios externos son fiables?	96
Tabla 27 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le genera confianza la atención que le brinda el médico cuando el paciente está internado?	97
Tabla 28 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati, se cumple con la atención personalizada por parte de los médicos de consultorios externos?	98
Tabla 29 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati, se cumple con la atención personalizada por parte de los médicos cuando el paciente esta internado?	99
Tabla 30 ¿Ud., se encuentra satisfecho por la atención médica de los consultorios externos del Hospital Rebagliati?	100
Tabla 31 ¿Ud., considera que la atención médica externa del Hospital Rebagliati es rápida?	101
Tabla 32 ¿Ud., considera que los médicos de consultorios externos le absuelven sus preguntas de su enfermedad?.....	102
Tabla 33 ¿Ud., se encuentra satisfecho por las respuestas que le dan el médico de consultorio externos del Hospital Rebagliati?	103
Tabla 34 ¿Ud., considera que los médicos de consultorios externos dan solución inmediata a su dolencia?	104
Tabla 35 ¿Ud., se encuentra satisfecho por la solución de su enfermedad, que le da los médicos de consultorios externos?	105
Tabla 36 ¿Ud., considera que se respeta derecho de acceso a la salud, cuando hay una atención rápida en los consultorios externos del Hospital Rebagliati?.....	106
Tabla 37 ¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico le absuelve todas sus preguntas de su estado de salud en el Hospital Rebagliati?	107
Tabla 38 ¿Ud., considera que se respeta derecho de acceso a la salud, cuando le dan solución inmediata a sus problemas de salud?.....	108
Tabla 39 ¿Considera Ud., creible la opinión médica sobre su estado de salud en los consultorios externos?.....	109
Tabla 40 ¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando es creíble la opinión médica sobre su estado de salud?	110
Tabla 41 ¿Considera Ud., honesto la opinión médica sobre su estado de salud en los consultorios externos?.....	111
Tabla 42 ¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando existe honestidad en la opinión médica sobre su estado de salud?	112
Tabla 43 ¿Ud., considera que personal médico de los consultorios externos, establece un vínculo personalizado con sus pacientes?	113
Tabla 44 ¿Ud., considera que respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico de los consultorios externos, establece un vínculo personalizado?	114
Tabla 45 ¿Ud., considera que personal médico de los consultorios externos, establece un trato amable con sus pacientes?.....	115
Tabla 46 ¿Ud., considera que respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico de los consultorios externos, establece un trato amable con sus pacientes?	116
Tabla 47 Correlación general.....	117
Tabla 48 Correlación específica 1	118
Tabla 49 Correlación específica 2	119
Tabla 50 Correlación específica 3	120
Tabla 51 Correlación específica 4	121

Tabla 52 Correlación específica 5.....	122
--	-----

Contenido de figuras

Ilustración 1 ¿Para Ud., la Constitución protege el derecho de acceso a la salud?.....	71
Ilustración 2 ¿Ud. Considera que ESSALUD, garantiza su derecho de acceso a la salud?.....	72
Ilustración 3 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantiza su derecho de atención ambulatoria inmediata?.....	73
Ilustración 4¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una atención inmediata en la unidad de Emergencia?	74
Ilustración 5 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantiza su derecho de elegir a su médico?..	75
Ilustración 6 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una entrega inmediata de sus medicamentos?.....	76
Ilustración 7 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le informa de forma oportuna y adecuada sus derechos como usuario?	77
Ilustración 8 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le informa de forma oportuna y adecuada de su enfermedad?	78
Ilustración 9 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información de la hoja de vida del médico que lo atiende?	79
Ilustración 10 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información completa de los procedimientos a utilizar para su dolencia?	80
Ilustración 11 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información completa del tratamiento a utilizar para su dolencia?	81
Ilustración 12 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un tratamiento científico a su dolencia o enfermedad?	82
Ilustración 13 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en las consultas externas?	83
Ilustración 14 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la recuperación de los pacientes externos?.....	84
Ilustración 15 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la atención de pacientes internados?.....	85
Ilustración 16 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la recuperación de pacientes internados?	86
Ilustración 17 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar pruebas riesgosas?	87
Ilustración 18 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar tratamientos riesgosos?.....	88
Ilustración 19 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar exploración física de su enfermedad?	89
Ilustración 20 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para estudios de investigación sobre su enfermedad?	90
Ilustración 21 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente a ser escuchado integralmente por los médicos tratantes a nivel externos?	91
Ilustración 22 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente a ser escuchado integralmente por los médicos tratantes cuando se encuentra internado?	92
Ilustración 23 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente de acceder a su historia clínica de forma inmediata cuando lo solicite?.....	93
Ilustración 24 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente, de mantener en reserva la información de su estado de salud que se consigna en la historia clínica? 94	

Ilustración 25 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se cumple con la atención integral en los consultorios externos?	95
Ilustración 26 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati los servicios que brinda los médicos de consultorios externos son fiables?	96
Ilustración 27 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le genera confianza la atención que le brinda el médico cuando el paciente está internado?	97
Ilustración 28 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati, se cumple con la atención personalizada por parte de los médicos de consultorios externos?	98
Ilustración 29 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati, se cumple con la atención personalizada por parte de los médicos cuando el paciente esta internado?	99
Ilustración 30 ¿Ud., se encuentra satisfecho por la atención médica de los consultorios externos del Hospital Rebagliati?.....	100
Ilustración 31 ¿Ud., considera que la atención médica externa del Hospital Rebagliati es rápida?	101
Ilustración 32 ¿Ud., considera que los médicos de consultorios externos le absuelven sus preguntas de su enfermedad?.....	102
Ilustración 33 ¿Ud., se encuentra satisfecho por las respuestas que le dan el médico de consultorio externos del Hospital Rebagliati?	103
Ilustración 34 ¿Ud., considera que los médicos de consultorios externos dan solución inmediata a su dolencia?.....	104
Ilustración 35 ¿Ud., se encuentra satisfecho por la solución de su enfermedad, que le da los médicos de consultorios externos?	105
Ilustración 36 ¿Ud., considera que se respeta derecho de acceso a la salud, cuando hay una atención rápida en los consultorios externos del Hospital Rebagliati?	106
Ilustración 37 ¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico le absuelve todas sus preguntas de su estado de salud en el Hospital Rebagliati?	107
Ilustración 38 ¿Ud., considera que se respeta derecho de acceso a la salud, cuando le dan solución inmediata a sus problemas de salud?.....	108
Ilustración 39 ¿Considera Ud., creible la opinión médica sobre su estado de salud en los consultorios externos?	109
Ilustración 40 ¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando es creíble la opinión médica sobre su estado de salud?	110
Ilustración 41 ¿Considera Ud., honesto la opinión médica sobre su estado de salud en los consultorios externos?.....	111
Ilustración 42 ¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando existe honestidad en la opinión médica sobre su estado de salud?.....	112
Ilustración 43 ¿Ud., considera que personal médico de los consultorios externos, establece un vínculo personalizado con sus pacientes?	113
Ilustración 44 ¿Ud., considera que respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico de los consultorios externos, establece un vínculo personalizado?	114
Ilustración 45 ¿Ud., considera que personal médico de los consultorios externos, establece un trato amable con sus pacientes?	115
Ilustración 46 ¿Ud., considera que respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico de los consultorios externos, establece un trato amable con sus pacientes?	116

Resumen

La presente tesis, titulada: Relación entre el Derecho a la Salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, en el año 2020, tuvo como problema general investigar y resolver la pregunta: ¿Cuál es la relación entre el derecho a la salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el año 2020?, para ello se propuso como objetivo general: Determinar la relación entre el derecho a la salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, en el año 2020. Para tener certeza en los resultados empíricos con base teórica usando la metodología científica, se utilizó el: método analítico, de síntesis e inductivo y, como métodos particulares el sistemático, social - jurídico, siendo el tipo de investigación, básica no experimental, de nivel correlacional. Como resultados, habiéndose realizado el análisis comparativo de la confiabilidad sometida a las 46 preguntas, de los 57 pacientes integrantes de la muestra, para ello se aplicó la Correlación de Pearson, determinando un índice de es de $r=0.738$, lo que explicó el nivel de relación significativa entre las variables Derecho a la Salud y la relación a la falta de satisfacción de los pacientes que asisten al Hospital, es decir, mostró un nivel aceptable de confiabilidad del instrumento aplicado y en consecuencia de sus resultados, se desprendió que, se cumplió con el objetivo general, pues se llegó a encontrar que existe una relación entre las variables mencionadas, ello ante una correlación significativa bilateral en el nivel de 0,01. En conclusión, existe una relación positiva entre las variables, y también entre las dimensiones y las variables. Como recomendaciones se precisa que, debe garantizar el derecho acceso al servicio inmediato (de atención ambulatoria, emergencia y entrega de medicamentos), el acceso a la información, derecho a la atención y recuperación, al consentimiento informado, así como, mejorar la empatía de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2020.

Palabras claves: Derecho a la salud, satisfacción del paciente, derecho de acceso al servicio de atención, derecho de acceso a la información, derecho a la atención y recuperación, derecho al consentimiento informado.

Abstract

This thesis, entitled: Relationship between the Right to Health and patient satisfaction at the Edgardo Rebagliati Martins National Hospital, in 2020, had the general problem of investigating and solving the question: What is the relationship between the right to to the health and satisfaction of patients at the Edgardo Rebagliati Martins National Hospital in 2020 ?, for which the general objective was proposed: To determine the relationship between the right to health and patient satisfaction at the Edgardo National Hospital Rebagliati Martins, in the year 2020. To have certainty in the empirical results with a theoretical basis using scientific methodology, the analytical, synthesis and inductive method was used and, as particular methods, the systematic, social-legal, being the type of research, basic non-experimental, correlational level. As results, having carried out the comparative analysis of the reliability submitted to the 46 questions, of the 57 patients in the sample, for this the Pearson Correlation was applied, determining an index of $r = 0.738$, which explained the level of significant relationship between the Right to Health variables and the relationship to the lack of satisfaction of the patients who attend the Hospital, that is, it showed an acceptable level of reliability of the applied instrument and as a consequence of its results, it was deduced that, it met the general objective, since it was found that there is a relationship between the mentioned variables, this in the face of a significant bilateral correlation at the level of 0.01. In conclusion, there is a positive relationship between the variables, and also between the dimensions and the variables. As recommendations, it is specified that, it must guarantee the right access to immediate service (ambulatory care, emergency and delivery of medicines), access to information, right to care and recovery, informed consent, as well as, improve the empathy of patients at the Edgardo Rebagliati Martins National Hospital - 2020.

Keywords: Right to health, patient satisfaction, right of access to care, right of access to information, right to care and recovery, right to informed consent.

INTRODUCCION

La presente Tesis titulada: Relación entre el Derecho a la Salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, periodo de estudio año 2020, estudió la relación existente entre el Derecho a la Salud como un derecho fundamental, y su cumplimiento cuando el paciente o usuario asiste a un Hospital o centro de salud, en este caso es el estudio de la satisfacción del paciente que acuden al Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, es decir se realizó una investigación de carácter científico, destinado a demostrar la Hipótesis planteada, que existe una relación significativa entre el Derecho a la Salud y su influencia en la satisfacción del paciente a la luz de la normatividad existente en nuestro país, así como la doctrina internacional.

El Derecho a la Salud considera Según la Constitución Política del Perú en su Artículo 7, que: Todos los peruanos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa.

El derecho a la salud es uno de los derechos humanos fundamentales y, dada su complejidad, es un derecho que se debe de garantizar a plenitud, así como, es menester precisar su contenido y alcances.

El derecho a la salud tiene un gran valor para el desarrollo de las capacidades, personalidad y proyectos de vida de las personas, del mismo modo, que para el establecer una sociedad equitativa y subsidiaria con las poblaciones más vulnerables. Se considera como un derecho fundamental, pues está directamente vinculado a los derechos a la vida y a la integridad moral, psíquica y física, que son la base para el cumplimiento como Estado y sociedad de

los derechos humanos que asiste a cada persona, indistintamente de raza, credo y condición humana.

La salud es, por lo tanto, una condición esencial, un atributo sustantivo y una prerrogativa inalienable de la dignidad de las personas como seres individuales y sociales.

Desde el punto de vista del paciente, este tiene deberes y derechos relacionados al sistema de salud cuando asiste en calidad de paciente o usuario externo, encontramos dentro de ello que toda persona tiene el derecho al libre acceso a la prestación de salud, así lo establece el artículo 1 de la Ley 26842, Ley General de Salud.

Asimismo, la mencionada Ley, estipula que, toda persona tiene derecho a exigir una atención adecuada en el centro hospitalario, exigiendo calidad en el uso de los bienes destinados a su atención de su salud, además que cumplan los estándares de calidad aceptados en el campo médico nacional e internacional.

El reglamento establece los criterios para la calificación de la situación de emergencia, las condiciones de reembolso de gastos y las responsabilidades de los conductores de los establecimientos.

Es decir, en este proyecto de investigación, planteamos que hay una estrecha vinculación entre el Derecho a la Salud con respecto a la atención del usuario en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins , mencionando algunos derechos o prerrogativas que tiene los pacientes tales como: el no ser sometido a operación quirúrgica sin su consentimiento, y en caso de incapacidad absoluta del paciente es necesario si es que hay negatividad que tenga conocimiento la autoridad judicial (Artículo 44 del Código Civil); también existe el derecho del paciente al conocimiento informado sobre su tratamiento recibir, también a recibir su rehabilitación os hospitalaria, a recibir alimentación sana, a exigir Toda persona, usuaria de

los servicios de salud, en un centro hospitalario, debe ser tratado respetando su personalidad, dignidad e intimidad, el médico debe de guardar el secreto profesional, a no ser discriminado en razón de su enfermedad, brindarle información oportuna, completa y veraz.

La protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regular, vigilar y promoverla.

También es responsabilidad del Estado, vigilar, cautelar y atender los problemas de desnutrición y de salud mental de la población, los de salud ambiental, así como los problemas de salud del discapacitado, del niño, del adolescente, de la madre y del anciano en situación de abandono social, según lo establece el Título Preliminar de la Ley 26842, Ley General de Salud.

La metodología en la presente investigación, es de tipo básico, porque analiza la relación de las variables, y de los resultados se realizó las sugerencias respectivas. El presente trabajo de investigación es planteado luego de un riguroso trabajo de acopio y análisis de información.

En este orden de ideas el presente trabajo de investigación se encuentra estructurado en V capítulos:

- Primer capítulo Planteamiento del Problema es la descripción de la realidad problemática, se señala la delimitación del problema, se formulará el problema de investigación, se justificará el estudio y se formulará los objetivos.
- Segundo capítulo se titula Marco Teórico se señala los antecedentes de nuestra investigación de estudio nacionales e internacionales, así como las bases teóricas y el marco conceptual.

- Tercer capítulo Hipótesis y Variables se formula la hipótesis general e hipótesis específica, así como las variables que planteamos en el presente trabajo a investigar.
- Cuarto capítulo se denomina Metodología, se describe el método de la investigación el tipo, nivel y diseño, así misma población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos.
- Quinto capítulo se refiere a los resultados, donde se presenta los cuadros de frecuencias, gráficos, su descripción, la contrastación de hipótesis y la confiabilidad del instrumento.

Finalmente, se presenta la discusión de resultados y las conclusiones y recomendaciones respectivas.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La Organización Mundial de la Salud parte de la premisa de que la salud de las personas es un derecho fundamental y en este contexto el que las personas puedan ejercer, significa el cumplimiento y goce máximo de este derecho.

Para el ejercicio de este derecho, se requiere el cumplimiento de varios aspectos, la disponibilidad de tener suficientes establecimientos de salud y de programas, que toda persona tenga acceso a los establecimientos, la aceptabilidad de los pacientes es decir el respeto de todo el establecimiento, bienes, servicios de salud, asimismo garantizar la calidad de estos establecimientos en sus bienes y servicios.

Así tenemos que entre las dimensiones más importantes que se debe tener en consideración para establecer si hay un respeto al derecho a la salud de los pacientes, se tiene que tener en cuenta cinco dimensiones, los cuales son recogidos teniendo en cuenta lo establecido por la Clínica Sanna.

La primera dimensión, el derecho al acceso al servicio a la salud, a través del cual se garantiza al paciente una atención de emergencia y ambulatoria a libre elección del médico, a recibir una segunda opinión médica y acceso a los servicios y medicamentos adecuados. La segunda dimensión el derecho de acceso a la información; de los responsables de la atención médica, de la normatividad del hospital, de su médico tratante, procedimientos, tratamiento, medicamentos etc.

Asimismo, es importante la dimensión del consentimiento informado, respecto de las pruebas de riesgo, aplicación de productos en investigación. Finalmente, a la protección de sus derechos respecto de ser escuchado, presentar quejas y reclamos, ser indemnizado por daños ocasionados, acceso a su historial clínico, etc.

Estas dimensiones antes mencionadas, resultan importantes a fin de establecer la real dimensión del respeto al derecho a la salud de los pacientes, más aún que el Estado a través de ESSALUD, ha establecido su marco de trato humanitario en sus servicios de salud, que busca fortalecer un buen trato y atención oportuna a sus afiliados que suman a nivel nacional más de diez millones en 397 centros asistenciales. Esta política implica una atención de calidad ambulatoria, de emergencia, atención inmediata, información del quién le presta el servicio y de su estado de salud real. Igualmente establece como garantía el conocimiento libre e informado hacia sus pacientes de cualquier procedimiento o tratamiento médico a realizarse con la existencia de una oficina de defensoría del asegurado para cualquier reclamo.

Así tenemos que mediante Informe de Evaluación del Plan Estratégico Institucional 2017-2021 de Es Salud, Establece que el área de atención al asegurado producto de una encuesta a nivel nacional, determinó según sus propios resultados, sólo un 25.42% están insatisfechos por la atención médica recibida un 12.71% con un grado de indiferencia y un 61.87% se encuentran satisfechos.

Es de advertirse, que existe un alto nivel de aceptación por los servicios brindados, sin embargo, es menester verificar, si en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, existe esta relación significativa entre el derecho de acceso a la salud de los pacientes asegurados, con su satisfacción, más aún en un hospital tan emblemático como es el Rebagliati, en un contexto del año 2020, se ve afectado por un estado de emergencia producto de la presencia de la pandemia por el coronavirus.

1.2.Delimitación del problema

1.1.1.Delimitación Espacial

La presente investigación se realizará en la ciudad de Lima, en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

1.1.2.Delimitación Temporal

El ámbito temporal de la investigación, corresponde al año 2020.

1.1.3.Delimitación Conceptual

El marco conceptual, gira en torno a las dos variables de investigación; derecho a la salud y la satisfacción de los pacientes.

1.3.Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre el derecho a la salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el año 2020?

1.3.2. Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre el derecho acceso al servicio a la salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

¿Cuál es la relación entre el derecho acceso a la información y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

¿Cuál es la relación entre el derecho a la atención y recuperación de y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

¿Cuál es la relación entre el derecho al consentimiento informado y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

¿Cuál es la relación entre la protección de derecho y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins?

1.4. Justificación

1.4.1. **Justificación Social.** - El entorno social de la presente investigación, se ubica en la realidad social de pacientes que acuden al Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, lo que permitirá conocer de los propios pacientes, si en este centro hospitalario, perciben que se respeta su derecho a la salud.

1.4.2. Justificación Teórica. -

Conforme lo ha establecido el Tribunal Constitucional, el derecho de acceso a la salud, es un derecho programático que abarca diversas dimensiones, de esta manera la presente investigación, permitirá consolidar las dimensiones que abarca este derecho, así como la tendencia jurisprudencial del Tribunal Constitucional, de cómo garantizar el acceso a este derecho fundamental.

1.4.3. Justificación Metodológica. -

Para poder medir la percepción de los pacientes de su acceso al derecho a la salud en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, se elaborará un instrumento de investigación, como es un cuestionario de preguntas, la cual será validado por un juicio de expertos, el cual servirá para futuras investigaciones.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el derecho a la salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, en el año 2020.

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Determinar la relación entre el derecho acceso al servicio a la salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el año 2020.
2. Determinar la relación entre el derecho acceso a la información y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el año 2020.
3. Determinar la relación entre el derecho a la atención y recuperación de y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el año 2020.
4. Determinar la relación entre el derecho al consentimiento informado y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el año 2020.
5. Determinar la relación entre la protección de derecho y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el año 2020.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)

2.1.1. Nacionales

Huanchaco (2017), Tesis de Posgrado para obtener el grado de Maestro en Gestión de Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, investigación intitulada, Nivel de Satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, ESSALU.

En la mencionada investigación, planteó como Objetivo General, comparar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

Para determinar con mayor acercamiento el logro de dicho objetivo general, se propuso también objetivos específicos que describen el nivel de satisfacción los servicios de medicina, los servicios de cirugía, y luego compara el nivel de satisfacción de los servicios brindados a los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen

Luego del estudio empírico y la contrastación de las Hipótesis, se llegó a las siguientes conclusiones, de acuerdo a los objetivos planteados:

- No existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía en el mencionado hospital
- No existe mucha satisfacción en los servicios de medicinas en el Hospital
- No existe mucha satisfacción en los servicios de cirugía del hospital.

- No existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del mencionado hospital

Es por ello que se recomienda, involucrar más al personal de salud y mejorar su rendimiento del recurso humano, combinando con el buen y eficiente uso de los materiales médicos, elevando con ello las expectativas del servicio.

Integra al personal del equipo médico con los responsables de la atención al usuario, con el fin de afinar más opciones que fortalezcan los conocimientos y actitudes y generar satisfacción.

Realizar mediciones periódicas del nivel de satisfacción, basadas en los requerimientos demandados por los usuarios, para ofrecer un servicio que satisfaga las condiciones de comodidad, confort, la inmediatez en la respuesta del personal de salud y los procesos de atención de la institución.

Prias (2019), de la Facultad de Derecho y Ciencia Política, Universidad Privada Norbert Wiener, llegó a sustentar su Tesis, El Derecho Constitucional a la vida y su protección en el servicio de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, año 2017.

Su análisis del problema de estudio, parte de que el Derecho a la Vida es un Derecho Humano, reconocido tanto en la doctrina jurídica nacional como internacional, entre ellos, el Pacto de San José de 1969, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948. Que el derecho a la vida, proviene de la dignidad humana, que le permite forjarse un proyecto de vida. Existe una serie de normas jurídicas nacionales, como la Ley N° 26842, Ley General de Salud, sin embargo, al decir del tesista, estas no se están cumpliendo ya sea por acción u omisión de los operadores de dicho nosocomio, por lo que surge la pregunta del problema planteado, ¿De qué manera el derecho a la vida de los pacientes del servicio

de emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins habría estado protegido en el año 2017?

La mencionada Tesis tuvo como objetivo, Analizar de qué manera el derecho constitucional a la vida del paciente está siendo protegido en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins

Como consecuencia del Problema planteado, se elaboró la siguiente Hipótesis: El derecho constitucional a la vida no estaría siendo efectivamente protegido en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.

De lo anteriormente mencionado, el autor concluye que , tanto el personal médico como el auxiliar de salud , al atender los casos de emergencia , no tuvieron la capacidad profesional por falta de capacitación , no existe una infraestructura de servicio adecuada, los equipos y maquinaria no son los adecuados, y sobre todo no existe la calidad y calidez humana y la capacidad y el compromiso de servicio hacia el paciente o usuario, por lo que se puso en riesgo o se incumplió de proteger el derecho humano a la vida.

Flores (2016), Tesis para optar el grado de Maestro en Derecho en la Universidad Nacional de Trujillo, Escuela de Postgrado de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, con mención en Derecho Administrativo y Constitucional, tesis intitulada, El Derecho a la salud mental y la protección de los Derechos Fundamentales de las personas con problemas mentales.

En la mencionada Tesis, se plantea el siguiente Problema General, ¿De qué manera se garantizaría en el Perú que los derechos fundamentales de la persona con problemas mentales no sean violados?, cuyos antecedentes según la autora , teniendo en cuenta el aspecto social y jurídico, basado en las sentencias expedidas por el Tribunal Constitucional STC Expediente N° 3081-2007-PA/TC, ya STC Expediente N° 2945-2003-AA/TC, en la

que se pronuncia respecto a que el Derechos a la Salud protege la salud física y la salud mental, como un derecho social.

Como Objetivo General, se plantea, determinar si la implementación de manera progresiva de un modelo de Atención Comunitaria y descentralizada, puede asegurar la difusión del derecho a la salud mental, logrando una política de prevención de enfermedades, mejorar el acceso a servicios de salud mental de calidad, garantizando los derechos fundamentales.

La hipótesis planteada, es si el Estado se organiza e implementa un modelo de atención comunitaria descentralizada y la debida difusión del derecho a la salud mental, aunado a la prevención con inclusión social, entonces el Estado garantizará los derechos fundamentales

Unas de las principales conclusiones a la que llega la presente investigación, sostiene que es necesario una reorganización de un modelo de Atención Comunitaria y descentralizada, con ello se aseguraría la difusión del derecho a la salud mental, a brindar servicios de mejor calidad e inclusión social, respetando sus derechos fundamentales.

Otra conclusión, es que existe una política de previsión expresa y clara del MINSA y ESSALUD para garantizar el respeto y acceso al Derecho de Salud Mental.

Peña (2017), en su tesis intitulada, El Consentimiento informado y su defensa por parte del Estado, para obtener el Título de Abogada, en la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Ricardo Palma, sostiene como Objetivo Principal, promover, mejorar y fortalecer las condiciones y las formalidades en que se brinda el Consentimiento Informado, pues muchas veces se realiza de manera verbal, lo que muchas veces sirve como un acto informativo al paciente o usuario y no como un medio de prueba para defender derechos tanto de los profesionales de la medicina o el paciente mismo.

Según el autor, el consentimiento informado no cumple el fin para el que fue creado, es por ello que existe muchos problemas, sobre todo el paciente no entiende la importancia de este

documento, lo que vulnera sus derechos a la salud, al ser sometidos a tratamientos o tomar medicamentos sin la información debida.

Luego se plantea la Hipótesis Principal, en cual sostiene que el paciente debe de ser informado adecuadamente sobre los tratamientos, sus consecuencias, efectos, lo que ello le permitirá tomar una decisión personal, proponiendo que se cree una institución tutelar en primera instancia como la Defensoría del Paciente para resguardar sus derechos adecuados a la Salud.

Una de las conclusiones más importantes, se reconoce que la Salud es un derecho fundamental, que a su vez entraña libertades y derechos del usuario o paciente, ello permite no ser sometido a tratamientos inhumanos o experimentos que pongan en peligro su vida, cuando acude a un centro de salud. Es por ello que un derecho a la Salud, es que el paciente o usuario obtenga consentimiento informado oportuno y comprensible. Ello permitirá una buena relación médico-paciente, y se dejará de generar conflictos legales contra el médico por su responsabilidad profesional, ello se mejorará cuando el tratamiento sea voluntario, reconociendo su derecho a la salud, reconociendo deberes y derechos y, el respeta su dignidad humana e intimidad.

Carbajal y Neyra (2018), elaboraron una Tesis para optar el grado de Maestro, intitulada, Salud Mental y Calidad de Vida en el Trabajo del Personal de la Central de Esterilización del Hospital “Julio César Demarini Caro” Chanchamayo 2017, que fue sustentada en la Universidad Privada Norbert Wiener, Escuela de Posgrado.

Los autores, habiendo hecho el análisis de la Realidad Problemática, en la cual se sostiene que, los cambios socio - económicos, la globalización, las tecnologías de la información y el modelo político neoliberal, entre ellos el Perú, ha generado que los trabajadores estén

subordinado a la mejora de la productividad y competitividad, muchas veces afectando su salud emocional y psicológica.

El objetivo principal del estudio se centró en, determinar la relación entre salud mental y calidad de vida en el trabajo del personal de la central de esterilización del Hospital Julio César Demarini Caro, Chanchamayo 2017.

Dentro de ello, como objetivo específico, fue establecer las características socio laborales, además el estado de salud mental del personal de la central de esterilización del Hospital Julio César Demarini Caro, Chanchamayo.

En cuanto al problema, se planteó la siguiente pregunta, ¿Cuál es la relación entre salud mental y calidad de vida en el trabajo del personal de la central de esterilización del Hospital Julio Cesar Demarini Caro? Además, se complementó con los problemas específicos, generando las interrogantes, sobre las características socio laboral y la salud mental de los trabajadores.

Se planteó la siguiente Hipótesis, donde se presupone que, existe relación entre salud mental y calidad de vida en el trabajo del personal de salud de la central de esterilización del Hospital Julio César Demarini Caro de Chanchamayo.

Las investigadores, llegan a la conclusión de que dentro de la política de personal que debe de asumir el Estado, es el de crear la plataforma de gestión del recurso humano, pues se debe de tomar en cuenta la salud mental del personal de la central de esterilización y con ello , lograr mejor desempeño, a través de capacitaciones, reconocer sus esfuerzos laborales, dar solución de sus problemas del personal, asimismo, fortalecer la calidad de vida del trabajador aplicando actividades relacionadas a la seguridad en el trabajo.

2.1.2. Internacionales

Gómez (2015), en la presentación de sus Tesis Doctoral, Derecho de las Personas en relación con la Salud. Fundamentación Jurídica en el Ordenamiento Español, realizada en la Universidad de Extremadura, Facultad de Derecho, España. Dentro de su extensa ponencia, el objetivo de la investigación es, el estudio de los derechos de los pacientes y los principios bioéticos que sean aceptados tanto por el derecho y la comunidad nacional e internacional, estudiar cómo el inmenso avance de la tecnología y la investigación para mejorar la calidad y nivel de vida de las personas, pero que esto puede conllevar a daños mayores o graves daños que pueden provocar en el paciente de la salud, si no se le da un uso dentro de la ética social y médica, que permitan al estado y los privados, el respeto de los derechos humanos y la dignidad humana. Lo que se trata es que, al tratar la salud de las personas como un derecho fundamental, tiene que encontrarse un justo medio entre la Bioética y el Derecho de las personas. Una de las principales conclusiones a la que se llega en este trabajo es, que se debe de consolidar el concepto BIODERECHO, que legisla del desarrollo de la Bioética, el cual debe de tener presente de institucionalizar una relación de médico - paciente, basados en el derecho del sujeto, en donde se pasa de una situación paternalista antiguo, donde solo había la primacía de la actuación del profesional médico, a una donde prime la autonomía del paciente a decidir, qué es lo que le conviene con el previo consentimiento informado. Por lo que recomienda potenciar una mejor relación médico- paciente basado en la confianza, en la que ambas partes, basadas en la confianza mutua de su dignidad, se reconozcan y respeten.

Galindo, Bedoya, González (2015). Tesis presentada para optar el grado de Magíster, intitulada, La Crisis de la seguridad social en materia de salud, como servicio público esencial a cargo del Estado: Causal de una falla en la prestación del servicio en Colombia, presentado en la Universidad Libre - Instituto de Posgrados - Maestría en Derecho Administrativo, Bogotá, D.C. Siendo el objetivo general de esta investigación, determinar,

si el Estado al brindar el servicio de salud, que es un derecho fundamental, y determinar las fallas que existe en el sistema de salud se debe a la mala administración estatal. Para llegar a cumplir este objetivo principal, se tiene como complemento los siguientes objetivos específicos:

- a). Cuál es la concepción de seguridad social en salud en Colombia.
- b). Buscar el nexo de causalidad entre la prestación del servicio público de salud y sus fallas que se da en la prestación relacionada a la prestación del servicio de la seguridad social en salud, teniendo en cuenta de que el Estados es el ente rector.
- c). En tercer lugar, determinar en qué consiste la teoría de la falla del servicio y cómo puede aplicarse en la realidad en la prestación de salud colombiano.

Las conclusiones que llegan el siguiente estudio se refiere a:

A pesar que el Estado Colombiano, cumple con los principios constitucionales en temas de prestación de salud a la sociedad, basado en principios, de cobertura, eficiencia, universalidad, solidaridad, calidad, entre otros, siendo una guía para todas las entidades prestadoras de salud en Colombia.

Bajo estas premisas, el Estado, se transforma en un ente regulador e interventor, velando para que se brinde un servicio de calidad, oportunidad y eficiencia, tal como lo establece su Constitución Política.

Sin embargo, persisten las falencias en la prestación de servicios de salud, como consecuencia de la crisis del Sistema de Seguridad social Integral en salud, como consecuencia de la falta de financiamiento presupuestal de los servicios, las deficiencias y la precariedad a lo que son sometidos los pacientes en cuanto a su atención,

La falta de idoneidad y calidad de los tratamientos que se brindan a los pacientes.

Falta de recursos financieros permanentes.

El uso lucrativo del servicio a la salud, siendo este un derecho fundamental y obligatorio que debe de brindar el Estado.

Condiciones laborales pésimas del personal de salud.

Todo ello conlleva a que, no se cumpla con el fin primordial de la salud como un presupuesto que es un Derecho a la vida y la dignidad humana.

Hermida (2015), Tesis presentada en la Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Médicas, Ecuador, para obtener el grado de Magíster en Salud Pública, cuyo título es, Satisfacción de la Calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud, No 2 , Cuenca. La autora, tiene como objetivo principal en su investigación, Evaluar la Calidad de la atención de la Consulta Externa a través de la medición de la satisfacción percibida frente a los servicios recibidos. Son varios los elementos de evaluación de los servicios dentro del centro de salud y que la mayoría fueron satisfactorios, entre ellos: Calidad en los equipos médicos usados, orientación y trato adecuado por el personal médico, los profesionales médicos les brindaron el tiempo necesario para tender la consulta; la existencia de una infraestructura adecuada y un ambiente agradable en el Centro de Salud; el usuario ha tenido información de la atención de su consulta con abundante información, sabía lo que estaba ocurriendo respecto a su atención y salud.

Luego de realizado el estudio de campo llegó a las siguientes conclusiones:

Existe un alto grado de satisfacción con los servicios recibidos entre los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud. Que los servicios ofertados son de buena calidad, teniendo un grado de satisfacción de hasta el 51.5% en consultas médicas.

Dando como recomendación para mantener este alto nivel de aprobación que se realice constantemente encuestas de medición de la calidad del servicio, y en base a los resultados hacer cambios estratégicos con miras a seguir mejorando el servicio, siempre teniendo en cuenta la opinión del usuario,

Esto, trae como consecuencia la participación activa de los usuarios y la ciudadanía en la toma de decisiones, generando un proceso de retroalimentación entre el usuario y el servicio del centro de salud.

Hernández (2019), Tesis presentada y sustentada por Ivonne Hernández Bárcenas, para obtener el Título de Licenciada en Derecho en la Universidad Autónoma de México, Estado de México, siendo el objetivo general de la presente Tesis, el estudio del funcionamiento del Instituto de Seguros Social del Estado de México (ISSEMyM), analizarlo como un instrumento que salvaguarde y sea una garantía para el cumplimiento del derecho humano a la salud desde un punto de vista normativo.

La tesis en mención, plantea la siguiente hipótesis de trabajo, que hay déficit en la salvaguarda por parte del Estado de México por cuánto, falta garantía del derecho humano a la salud a los derechohabientes del ISSEM y M.

El autor señala, que es necesario ofrecer nuevos criterios jurídicos para el buen funcionamiento del ISSEM y M y municipios, de tal manera que, bajo este nuevo esquema, se garanticen y salvaguarden el acceso a la salud como un derecho humano dentro del marco Constitucional de México. Para alcanzar dicho objetivo, utilizó el método jurídico, la observación, el método analítico, el método documental, de escritos de otros autores.

La autora de la tesis en mención, llega a varias conclusiones siendo las más importantes:

Existe por parte del Estado Mexicano, negligencia, falta de recursos, corrupción, sobornos, incumplimiento de obligaciones por parte de instituciones estatales, se carece de prestaciones oportunos, profesionales, idóneas y responsables, todo ello violenta la legislación existente respecto al derecho a la salud, primeramente, lo establecido en los artículos 1,4 y 18 de la Constitución, luego lo firmado en los tratados internacionales, al final los perjudicados son los usuarios del ISSEM y M.

Las entidades del gobierno, tales como la Secretaría de Salud a través de la CONAMED, ha seguido recibiendo cada vez más quejas sobre el déficit de atención a los pacientes.

La autora, concluye, que es necesario retomar la reforma constitucional de dichos artículos, por estar mal fundamentados. Hay un déficit en la capacitación, de los profesionales médicos, sobre todo, incidir en la ética profesional, pues hay debilidades en este campo.

Existe poca cobertura por parte del ISSEM y M, pues hay más población que infraestructura, poca cobertura, fomento, áreas preventivas, falta presupuesto y, sobre todo en la parte jurídica hay vacíos en la ley de creación del ISSEM y M, no está bien fundamentado el derecho humano a la salud.

Se debe de lograr la universalidad de los derechos a la salud, pues el sistema de salud mexicano tiene una crisis, por cuanto hay factores económicos, políticos, sociales, científicos, tecnológicos y culturales, que necesitan un enfoque jurídico nuevo y más recursos económicos, no enfocándose que en la salud es un gasto público, sino que una inversión para el país.

Mongui (2015), Tesis presentada por Edward Wanderley Mongui Palacios, y sustentada en la Universidad Nacional de la Plata- Argentina, Tesis de Maestría en Gestión Pública, intitulada, Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P.

El objetivo general de este estudio en mención es, describir la percepción de la calidad de la atención médica que reciben los pacientes en condición de discapacidad médica físico-motora que acuden a la fundación de la Asociación Pro -Rehabilitación Infantil La Plata (A.P.R.I.L.P).

Para ello el autor, también esbozó objetivos específicos que refuerzan el principal, es decir, medir, la percepción que tiene la población con discapacidad físico motora que acude a la A.P.R.I.L.P.; para ello, usó dimensiones tales como, accesibilidad a la atención médica, seguridad en la atención médica, oportunidad en la atención médica, satisfacción global producto de la atención médica.

Luego de la investigación científica realizada, concluye que, a pesar que existe bastante legislación nacional, regional y acuerdos e internacional, Tratados Internacionales en Argentina, todas ellas garantizan los derechos humanos y ratifican los derechos de la población con discapacidad y la satisfacción de sus necesidades de acceso a la salud, a pesar de ello, los usuarios y pacientes perciben y evidencian que , todavía el acceso y servicio son desfavorables en la estructura del proceso, es decir, en la organización y los servicios de la atención médica de la población con discapacidad física motora, al final los resultados afecta su rehabilitación, y como consecuencia hay un impacto social en la calidad de vida del paciente.

Al final, el autor, recomienda, fortalecer la legislación normativa que brinde acreditación para los prestadores de los servicios públicos y privados.

A nivel administrativo posicionar la calidad de la atención médica.

A nivel de talento humano, fortalece la formación profesional, con maestrías y doctorados.

A nivel académico, fortalecer la investigación macro poblacional.

2.2.Bases Teóricas

2.2.1. Variable 1

Derecho a la salud.

2.2.1.1.La Constitución Política del Perú y el Derecho a la Salud.

El derecho a la salud es uno de los derechos humanos fundamentales y, por su complejidad, es uno de los más difíciles de garantizar a plenitud, así como de precisar en su contenido y alcances. Es un derecho por el valor que tiene en sí misma la salud para el desarrollo de las capacidades, personalidad y proyectos de vida de las personas, del mismo modo que para el desarrollo de las colectividades. Es un derecho fundamental, porque está directamente vinculado a los derechos a la vida y a la integridad moral,

psíquica y física, que son la base, condición y límite del ejercicio de todos los derechos humanos. La salud es, por lo tanto, una condición esencial, un atributo sustantivo y una prerrogativa inalienable de la dignidad de las personas como seres individuales y sociales.

Sobre el Derecho a la Salud, nuestra Carta Magna, trata el tema como un Derecho fundamental. (Derechos Humanos y Derechos a la Salud. MINSA, p,7.2005)

Según el Artículo 2, inciso 1, se establece que: Toda persona tiene derecho a: A la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. También prescribe que, se debe de proteger al ser humanos que está en gestación, entonces el concebido es sujeto de derecho en todo cuanto lo favorece.

Siguiendo la presentación de los derechos fundamentales, nuestra carta magna, también establece más claramente en el Artículo 7, es un derecho ciudadano la protección de la salud. Así como preservar el medio familiar, promoviendo su defensa.

Las personas con salud mental por discapacidad deben ser respetadas como todo ciudadano, sobre todo en su dignidad, el Estado debe velar por su protección, atención, readaptación y seguridad.

Así mismo, en el artículo 9 de la Constitución Política, se establece que, el poder del estado encargado de diseñar la estructura y organización del sistema de salud a nivel nacional, además de conducirla a través de los ministerios correspondientes, es el Poder Ejecutivo. Todo este trabajo de conducción, de la prestación sanitaria debe de ser en forma equitativa y universal, de tal manera que ningún peruano quede marginado o discriminado de acceder a los servicios de la salud.

Concordancia del artículo 9 con el artículo 7 de la Constitución Política del Perú.

Es un deber del Estado, promover políticas de salud en todo el territorio nacional, encaminado a proteger la salud, tanto de la familia como de las comunidades, pues todos

tenemos a ese derecho de tutela sobre la salud, para ello el Estado de proveerá de políticas de salud y de los medios materiales y humanos, a través del Ministerio de Salud y demás organismos públicos descentralizados dedicados al campo de la salud.

Coadyuvan a este propósito, también organismos internacionales como, la Organización Mundial de la Salud, la Cruz Roja Internacional, a fin de promover campañas masivas para prevenir las enfermedades desde muy temprana edad, realizando grandes campañas de vacunación, así como, analizar la evolución, la etiología y pronóstico de enfermedades, creando las condiciones necesarias de salubridad. (Huaita & Carrasco, 2007, p. 110)

Sobre el Artículo 7 de nuestra Constitución Política, se debe de manifestar que, el Estado, tiene el derecho de protegernos en el campo de la salud, generando leyes a través del Poder Legislativo, que hagan posible aplicación en todo el territorio nacional, para ello coordinará con los estamentos descentralizados de gobierno, a fin de llegar a todo el territorio nacional, y atender preferentemente las zonas endémicas. En ese contexto, la Carta Magna, manifiesta que la protección de la salud es un derecho. (Huaita & Carrasco, 2007, p. 110)

El Artículo 9 de la Carta Magna, establece que el Estado, es el ente rector en política de salud a nivel nacional, para ello diseña y conduce en forma plural. Las políticas de atención a los usuarios, con el fin de que todos los ciudadanos tengan acceso a ella. Logrando con ello, proteger el bien jurídico más importante, como es la vida, la salud. De la misma manera lo enfoca el Artículo 7, cuando aborda, el tema desde la protección individual hasta la comunidad entera, comprendiendo la salud integral, incluyendo su salud mental. Es decir, el Estado tiene como misión, proteger la salud pública con inclusión social, acorde con los principios de la Declaración Universal de los derechos Humanos.

Complementado a los Artículo 7 y 9 de nuestra Constitución, está el pronunciamiento del Pacto Internacional de Derechos económicos ,sociales y culturales, que en su Artículo 12, reconoce el derecho de toda persona, al disfrute del más alto nivel de su salud física y mental, siendo obligación de los Estados, reducir o erradicar las epidemias o enfermedades que generan la mortinatalidad y mortalidad infantil, promover las buenas prácticas en salud, tales como, la higiene laboral y en casa, ello crea las condiciones para la adecuada asistencia y brindar servicios médicos de acuerdo a las demanda de los usuarios.(Huaita & Carrasco, 2007, p. 111)

La legislación sobre el derecho a la salud, desde el punto de vista del Código Civil.

Al respecto, el Código Civil Peruano, también establece en su Artículo 5, que todos los ciudadanos, tienen derecho a la integridad física, a la libertad, al honor, la vida, dichos derechos son irrenunciables e inherentes a la persona humana, tampoco pueden ser objeto de dar en cesión por la misma naturaleza de ser inherente.

Cuando exista violación de los derechos fundamentales de la persona, ya sea individuales o colectivos, los agraviados o sus herederos pueden incoar acción legal con el fin de poner límite a la acción violatoria y actos lesivos, siendo también la responsabilidad solidaria, en este caso el Estado Peruano, si los daños o agravios fueron cometidos por actos u omisiones de gobierno.

Sobre la Ley General de Salud.

La Ley 26842, Ley General de Salud, promulgada en el año 1997, cuyo tenor se prescribe en el Artículo I del Título Preliminar, la forma de alcanzar el bienestar individual y de la sociedad en su conjunto, es mantener condiciones aceptables de salud física, mental y emocional, ello permite el desarrollo humano.

Asimismo, el Artículo II del Título Preliminar, establece que, que el Estado tiene que velar y proteger la salud de su nación por ser de interés público, por lo tanto, deberá de promover, vigilar y regular que, todos tengan acceso a la atención de su estado de salud.

Artículo III del mismo Título Preliminar, sostiene que el derecho a la salud es irrenunciable, la ley establece los términos y condiciones, para que toda persona tenga derecho a protección de su salud.

La responsabilidad en materia de salud es compartida por estos tres estamentos, Estado, sociedad e individuo. El rol del Estado tiene una responsabilidad primaria en temas de salud, así lo establece el Artículo IV del mismo Título Preliminar.

La prestación de la salud, según el Artículo VI del Título Preliminar, debe ser oportuna, de calidad y segura. Por ello es de interés público la provisión del servicio de salud desde cualquier posición ya sea individual o persona que lo provea.

Es obligación del Estado, proveer prestaciones de salud a la población.

El Estado, no puede renunciar, a su responsabilidad de provisión de servicios de salud pública, teniendo como principio fundamental la Equidad.

Artículo VIII del Título Preliminar, aquí se menciona que el Estado juega un rol subsidiario, ya sea total o parcialmente, siempre a las personas que tienen menores recursos, las que no cuentan con ningún tipo de cobertura, ni público ni privado.

Como se ha manifestado anteriormente, los derechos a la salud, es un derecho fundamental, nadie puede renunciar ni pactar contra ella.

Dichas apreciaciones están en el Artículo XI del Título Preliminar de la ley, las normas que rigen el derecho a la salud, son de orden público y regula materia sanitaria, la protección para un ambiente que permita vivir con buena salud, y brindarle asistencia médica hasta su rehabilitación y recuperación.

Por consiguiente:

Artículo 1: La gratuidad o subvención, a todas las personas que deben de tener el acceso libre a prestaciones de salud del sistema previsional de su elección.

La universalidad de la atención, según Artículo 3: la atención por emergencias es obligatorias en cualquier establecimiento de salud, dicha atención incluye la atención médico quirúrgica, mientras el paciente esté en grave riesgo para su vida o su salud, para ello se establecen las condiciones de reembolso del gasto.

El derecho a la salud en el derecho constitucional comparado.

Tenemos lo siguiente:

Constitución del Ecuador (1998):

Art. 42, sección IV, de los derechos económicos, sociales y culturales:

El Estado garantiza el derecho a la salud, a través de la seguridad alimentaria, servicio de agua potable, saneamiento básico, acceso ininterrumpido a los servicios de la salud, dando cumplimiento a los principios universales de solidaridad, calidad, equidad, universalidad y eficiencia. (OMS, 2008, p.16)

Constitución de Sudáfrica (1996):

Capítulo II, art. 27: Atención sanitaria, alimentos, agua y seguridad social

Constitución de Sudáfrica (1996):

Según dicha constitución, todas las personas, tienen derecho a:

- a) Servicios de salud, incluida la salud reproductiva.
- b) A tener acceso necesario al agua y alimentos.
- c) El Estado debe de procurar los resultados necesario mediante la asignación de recursos disponibles
- d) Las urgencias médicas no deben de ser negados a ninguna persona.

Constitución de la India (1950):

Art. 47. Parte IV

Es obligación primordial del Estado, promover y elevar el nivel nutricional y el nivel de vida y por ende mejorar la salud pública, es una de sus obligaciones primordiales.

(OMS, 2008, p.16)

2.2.1.2. Conceptualización de la Salud.

Según la Organización Mundial de la Salud (1948), define a la salud como, un estado de completo bienestar físico, mental, social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Otro autor considera la salud como un estado mental y físico razonable y que no causa dolor ni incomodidad, lo que permite a la persona llevar una vida de calidad y por un tiempo razonable dentro de su hábitat elegido. René (1959, p.71).

Para especialistas en la materia, tienen una definición más compleja de la salud, la persona humana dentro de su ámbito relacionado a la salud física, mental, psicológica y social, debe siempre mantener el balance de estos indicadores, con ello asegura bienestar integral, maximizando su potencial y su capacidad de acción. Herbert Dunn citado por Málaga (p.40. 2005).

Según (Salleras, p.71. 1985), el individuo debe gozar de perfecta salud, ello le permitirá vivir de forma solidaria, autónoma, con gozo, con alegría.

El ser humano es un ser social, por lo tanto, una buena salud física y mental, le permitirá interactuar en su comunidad.

Cuando ahora hablamos del tema sobre Salud Pública, este concepto toma otras connotaciones, dentro de ellas las siguientes:

1. La participación decisiva del Estado a través de políticas públicas de salud.
2. Establecer vínculos estrechos e inclusivos Estado- Comunidad.
3. Dotar de medios y servicios personalizando la salud.

4. Identificar las enfermedades más riesgosas epidémicas que puede afectar grandes sectores de la población. (Frenk & Málaga. p.82, 2006).

Existe concepto más amplio, que conceptualizan a la Salud, como un proceso de promoción, que debe de cumplir con algunos elementos complementarios para generar un ambiente estable de salud pública, como son: promover la paz, la educación, la vivienda, la buena alimentación, ingresos económicos decorosos, un ecosistema estable, equidad y promover la justicia social. La Carta de Ottawa para la Promoción de la Salud. **(Valbuena, 2010, p.25).**

Ampliando el concepto de salud pública, ya a inicios del Siglo XX, se fue definiendo las Salud Pública como una ciencia, en la cual, su objetivo primordial era prevención de enfermedades, lograr lo más tiempo posible los años de vida y la participación activa de la comunidad para sanear el medio ambiente, tomar acciones de salud pública evitando las infecciones a nivel de comunitario, sobre todo poner énfasis en la educación ciudadana en temas de higiene personal, También el Estado, debería de encargarse e organizar los servicios médicos, el diagnóstico precoz y la prevención y desarrollar sobre todo, un ambiente social adecuado en su comunidad.

Un enfoque particular, se refiere al campo de la educación de la comunidad para generar un ambiente favorable de higiene personal, el diagnóstico, la prevención y luego establecer directrices para brindar la mejor rehabilitación al paciente. Ello implica desarrollar un adecuado escenario comunitario donde prime el medio ambiente saludable, en ese escenario, se desarrolla mejor la salud pública, donde se de paso a la investigación científica, generando un nuevo enfoque en el tratamiento para prevenir dolencias, discapacidades, prolongar la vida. Málaga (2005, p.42)

Fundamento del derecho a la salud

Mediante STC 0033 - 2010 -PI/TC , fojas 47; la máxima autoridad en materia de constitucionalidad y velar por el respeto de los derechos fundamentales, establece de que el Estado, debe de promover el Aseguramiento Universal, para ello debe de comprometer los recursos presupuestales para incrementar un mejor servicio en la salud, y así reducir la brecha en cuanto a los accesos a los servicios médicos y la atención de enfermedades de alto costo que la población de menos recursos no puede solventar.

Es por ello que, para el Tribunal Constitucional, establece que el Derecho a la Salud debe de primar en el ordenamiento jurídico, dada la importancia para la sociedad y el individuo. (León, 2014, p.397).

El Tribunal Constitucional, ha seguido sentando las bases de una justicia equitativa para los peruanos en el ámbito de la salud como un derecho fundamental, enfatizando la prioridad en las personas de bajos recursos económicos y pobreza extrema, dado lo costoso que es curarse ante enfermedades de difícil y largo tratamiento, como el VIH, por lo que obliga al Estado a través de la red hospitalaria la entrega de retrovirales para personas de bajo recursos, ello permite alargar su vida con calidad y en condiciones dignas. (Caso Azhanka Alhelí, STC 2945-2003-PA/ TC, FJ. 22), (STC 0033-2010-PI/TC, FJ. 15)”. (León, 2014, p.397)

El Tribunal Constitucional, el máximo defensor de los derechos fundamentales, ha establecido que la salud debe ser prioridad para tener una vida digna, proteger el ejercicio pleno de la libertad y autonomía personal.

El TC, asume la postura del Derecho internacional, el cual considera que se debe de evitar por todos los medios el sufrimiento inhumano de las personas, brindarle un derecho mínimo a la salud y brindarle las mejores condiciones posibles para su libre ejercicio de su autonomía plena. (León, 2014, p.397)

El TC ha establecido como precedencia que el Estado y la sociedad en forma conjunta deben de velar por la vigencia y permanencia de los derechos sociales, a ellos se lo denomina Deberes de Solidaridad.

Es decir, se ha creado la nueva categoría de contribuyentes sociales, que es la participación ciudadana en atención a los derechos de la salud.

En Derecho como ciencia social, toma su lugar en este campo tan importante del Derecho a la Salud, en lo referente a la penalización por malas praxis, el incumplimiento de deberes ya sea por omisión en el cumplimiento de los deberes que tenemos todos los ciudadanos de aportar al erario nacional con nuestros impuestos, pues es la fuente que tiene el Estado para presupuestar los gastos en salud pública. (STC 2945-2003-AA/TC, fojas. 23-24)

2.1.2.2. La autonomía del derecho a la salud.

Dentro del ámbito jurídico, la postura del TC, fue delimitar en qué campo se ubica el Derecho a la Salud, llegando a la conclusión que es un derecho fundamental. (León, 2014, p.393).

Uno de los pasos fundamentales que da el TC, separar al Derecho de la Salud, como una rama del derecho con cierta autonomía, separándolo del derecho a la vida, que si estaba muy bien reconocida por el TC. Ante las evidencias, sienta jurisprudencia en el caso emblemático, de los Internos de la Sala de Hospitalización de Adicciones del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado - Hideyo Noguchi.

Ya anteriormente, en la Sentencia N° 5842-2006-PHC/TC, en el caso especial de Juan Islas Trinidad y otros, vincula el Derecho a las Salud con el Derecho a la vida, a la integridad y a la dignidad de la persona. Aunque en la Constitución de 1993, ya se establece claramente que todos los ciudadanos tienen derecho a la protección de su salud.

Luego, en otros casos emblemáticos, como el de Azanca Alhelí Meza García, el Derecho a la Salud, juega un rol fundamental al ser incorporado como un derecho social, y su carácter ius - fundamental se le reconoce cuando está en juego otros derechos fundamentales como la vida. (León, 2014, p.394)

¿En que se fundamenta el Derecho a la Salud?

Según el TC, ha subsumido los fundamentos del Derecho Internacional, en la cual claramente se establece que, la salud es un derecho a las mejores condiciones posibles que permitan a las personas ejercer sus decisiones propias en relaciones a su salud.

La misma realidad obligó al Tribunal a emitir decisiones fundamentales , en casos emblemáticos como el de Azhanca Alhelí, donde señala que el Estado tiene el deber de entregar tratamiento antirretroviral para personas que no tiene posibilidad económica de adquirirlos, ello estableció que el Estado debe de jugar un rol fundamental en ayudar a personas en pobreza y extrema pobreza, para que enfrenten la dolorosa enfermedad en condiciones dignas, pues de lo contrario, ello vulnera su autonomía propia del paciente que por los elevados costos, no puede solventar el costo de su tratamiento. (León, 2014, p.397)

Una manera de lograr que el Estado supere las diferencias económicas y sociales en la atención en la salud, es a graves del Aseguramiento Universal en Salud, para ello debe de lograr comprometer a la sociedad en su conjunto en incrementar los recursos presupuestales e inversión estatal en salud, con ello se logra dar acceso a los servicios médicos y atender enfermedades que comprenden un alto costo, sobre todo a personas de menores recursos. (León, 2014, p.399) (STC 0033-2010-PI/TC, fojas. 47).

El derecho a la salud y sus aspectos fundamentales

El derecho a la salud debe considerarse como un derecho inclusivo, pues no solo este debe relacionarse con la atención al paciente y sus tratamientos, sino que, implica otros

componentes esenciales y suplementarios, según lo establece el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Observación general N° 14 -2000), dichos aspectos son denominados factores determinantes básicos de la salud. Tales como: alimentos aptos para el consumo, condiciones sanitarias básicas en la dotación de agua potable, vivienda básica adecuada, medios laborales adecuados en condiciones salubres y seguros, educación básica en medios alternativos de prevención de enfermedades, también tocar el tema de igualdad de género. (Málaga, 2005, p. 32).

¿Qué derechos comprende el derecho a la salud?

- ❖ La decisiva participación de la población en la toma de decisiones, en lo que respecta a la salud básica comunitaria y su impacto nacional.
- ❖ La prevención es fundamental en la lucha contra enfermedades.
- ❖ La igualdad de oportunidades para tener acceso a una alta calidad de atención en salud.
- ❖ La comunidad debe tener acceso a medicación básica y genérica.
- ❖ Mantener una política de salud avanzada en el binomio madre - niño. (Málaga, 2005, p. 33)

¿Qué libertades comprende el derecho a la salud?

El derecho al consentimiento informado, antes de ser sometido a experimentos o esterilizaciones forzadas u otros tratos inhumanos crueles o degradantes (Málaga, 2005, p. 32)

Se debe de crear una cultura del respeto y desarrollar los principios de la ética médica.

Esto implica que, el hospital o centro de salud debe de comprometer a todo su personal médico y administrativo a que desarrollen una política de atención con sensibilidad social, cultural y ética. (Málaga, 2005, p. 33-34).

La accesibilidad tanto física a los establecimientos de salud, también debe de ser complementada con la accesibilidad social, que comprende niños, adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad. No debe haber discriminación de ningún tipo en temas del derecho a la salud. El usuario o paciente debe de acceder a la información de su historia clínica guardando la debida confidencialidad.

Cada Estado deberá de tener y brindar los mejores servicios y establecimientos accesibles y disponibles para el público usuario, a ello debe de agregarse algo de gran importancia, como personal médico y administrativo capacitado, además brindarles medicamentos de calidad y condiciones sanitarias adecuadas. Málaga, 2005, p. 33-34).

2.2.1.3. El derecho a la salud y su relación con otros derechos fundamentales.

El Tribunal Constitucional peruano, ha reconocido que, existe una interrelación del derecho a la salud con otros derechos fundamentales, lo que complementa y permite el goce integral y adecuado del acceso a la salud. Ello pues, está dentro del marco del derecho internacional que reconoce el principio de la interdependencia de los derechos humanos con otro derecho humanos. (León, 2014, p.403) (STC 0033-2010-PI/TC, fojas. 34)

Un caso emblemático de análisis, es de la Refinería minera La Oroya, en donde se llegó a determinar, el alto grado de contaminación de plomo en el aire, y los estudios demostraron niveles de plomo elevado en niños y madres. Aquí se demuestra una estrecha relación entre el derecho al medio ambiente adecuado y el derecho a la salud.

El TC, determinó que el gobierno a través del Ministerio de Salud es el responsable de establecer los estudios necesarios para la prevención y el tratamiento de esta contaminación que afecta la salud de la población, con ello debe de elaborar un plan para la recuperación de la calidad del aire en la ciudad de la Oroya. (Caso Pablo Miguel

Fabián Martínez, recuperado en la Sentencia del Tribunal Constitucional N° 2002-2006-PC/TC”. (León, 2014, p.403).

También el TC, mediante sentencia, admitió y dictaminó que parte fundamental de la salud básica y como un derecho fundamental, es dotar a la población del servicio básico del agua y saneamiento, pues su ausencia o corte del servicio es un grave atentado para preservación de la salud. La provisión del agua potable está considerada como un derecho que de no brindarse afecta la dignidad de la persona. El agua potable constituye un elemento indispensable para la vida y la salud. (León, 2014, p.403) (STC 6534-2006-PA/TC, fojas 9)

El Derecho a la Salud, el modelo y las políticas económicas de ajuste.

En las últimas décadas del siglo pasado, hubo importantes reformas en el ámbito económico y el modelo de administración del Estado.

Se estableció como modelo, políticas recomendadas por el Banco Mundial, estas se fomentaron en toda Latinoamérica y fue financiado por organismos multilaterales.

El objetivo fundamental de estas políticas, fue reducir la participación social del Estado y dejar que las fuerzas del mercado regulen los servicios de salud poblacional, pasó a primar la responsabilidad individual, que los servicios brindados por el gobierno deben de ser rentable y en todo caso deben de ser asumidos por los particulares, que el mercado debe regular la oferta y demanda de servicios de la salud pública.

Como resultado de ello, en pleno siglo XXI, tenemos resultados poco alentadores o negativos, tales como:

1. Aumento de la brecha social y segmentación en el acceso a los servicios.
2. Aumento las iniquidades socio -sanitarias.
3. El Estado se ha detenido en gran parte de la salud pública. (Valbuena, 2010, p.26)

Como consecuencia la salud como derecho social y fundamental, no ha sido dominante bajo este nuevo modelo económico del Estado.

Características y los principios rectores de los derechos humanos a la Salud.

Existen importantes principios rectores de los derechos humanos.

- 1.- La universalidad y accesibilidad a la asistencia sanitaria.
- 2.- Disfrutes de los derechos a través de la interdependencia e indivisibilidad.
- 3.- Dimensión individual y colectiva
- 4.- Se trata de la inversión estatal en el campo de la salud que debe de ser permanente, irreversible y progresivo.
- 5.- Es conocido en la doctrina del derecho que los derechos fundamentales son irrenunciables. La salud es considerada como un derecho humano fundamental.
- 6.- Los servicios de la salud deben de ser en lo que sea posible de acceso libre y gratuito.
- 7.- Desarrollar instrumentos normativos jurídicos expeditivos y no tan complejos, que sea de alcance para la población y esta pueda hacer cumplir sus derechos ante las instancias jurisdiccionales, para la imposición de sanciones y el resarcimiento del daño causado... (Valbuena, 2010, p.27, p.40)

Falacias comunes sobre el derecho a la salud.

Existe una confusión común, cuando se habla del derecho a estar sano con el derecho a la salud.

El derecho a estar sano se refiere, a las políticas de bienestar económico y estructura biológica que no están bajo la administración directa estatal, en cambio, el derecho a la salud, es el disfrute de un conjunto de bienes, instalaciones servicios y condiciones para el tratamiento o la prevención de males que aquejan a la persona, es decir ,es un derecho que trata de la salud física y mental, ello implica el acceso a un mínimo de facilidades brindadas, como, medicinas gratuitas hasta donde sea posible el presupuesto nacional,

prestación de salud gratuita materno -infantil. Pero no debe de ser un pretexto la falta de recursos a nivel macroeconómico que generan carencia de la atención a la salud. Bustamante (2014, p.42).

El principio de no discriminación al derecho a la salud.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2008, P.09), la discriminación se manifiesta a través del efecto de dificultar e impedir el disfrute o ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales, está relacionado con grupos de personas de grupos sociales de la población, en base a estructuras fundamentales que existen en la sociedad. Estos grupos se vuelven muy vulnerables, y son víctimas la discriminación en el derecho a la salud, las minorías étnicas, y los pueblos indígenas son los más discriminados. Los indicadores más notorios de la discriminación son la raza, sexo, color, religión, opinión política, origen social. (OMS, 2008, p.09).

2.2.1.4. El Derecho a la salud y la Obligación del Estado.

La obligación del Estado de proporcionar un sistema de protección sanitaria.

El derecho a la salud, no significa estar sano, es una combinación de varios elementos de políticas del Estado, que permitan un ambiente de salubridad con directrices claras sobre factores biológicos y socioeconómicos, que es una condición natural de una buena administración pública, es decir, tener derecho a una buena salud es asegurar una buena salud a todas las personas. (Huaita & Carrasco, 2007, p.103)

El derecho a la salud, que tiene la población, estará seguro, cuando el Estado permite el mismo acceso al conjunto de la población, es decir. Que los ciudadanos deben disfrutar del mejor escenario posible respecto a la atención sanitaria. **(Huaita & Carrasco, 2007, p.103)**

De los derechos de los usuarios de los servicios de salud.

Según el Artículo 15 de la Ley General de la Salud, los usuarios tienen los siguientes derechos.

- a) Queda prohibido que toda persona que, con fines docentes, sea sometido sin su consentimiento a, exhibición, tratamiento o exploración;
- b) Al respeto total a su dignidad humana, intimidad y personalidad como ser humano.
- c) A exigir el secreto profesional, con la reserva de su historia clínica, y el acto médico.
- d) Al consentimiento informado, ningún ser humano debe de ser sometido a experimentos quirúrgicos, medicinales, sin su consentimiento o de la persona legalmente a darla, para lo cual debe de ser informado sobre los pros y los contras y los efectos a la que será sometido por la ciencia médica establecimiento médico, ya sea público o privado.
- e) Se prohíbe todo tipo de discriminación por razón de cualquier enfermedad o padecimiento.
- f) El paciente o usuario tiene derecho a que el establecimiento médico hospitalario, le brinde información cabal sobre las condiciones económicas, prestación, y condiciones del servicio a brindar.
- g) El Estado a través de los establecimientos hospitalarios y establecimientos privados, tienen la obligación de hacer el seguimiento de las condiciones de salud del paciente. su diagnóstico, su pronóstico, riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias, y si es dado de alta, su rehabilitación.
- h) Se le debe de entregar su informe de alta, y si lo desea una copia de su historia clínica.

2.2.1.5. Derechos específicos del Derecho a la Salud

La salud como un derecho fundamental también se divide en derechos específicos que complementan a cabalidad las necesidades que tiene la población en cuanto a una mejor calidad de vida.

En dichos derechos específicos cabe mencionar los siguientes:

1. El derecho a los servicios de salud apropiados ello conlleva a una educación y concientización sobre los hábitos que debe llevar la población.
2. Todo lo ciudadanos que hagan uso de los establecimientos de salud que brinda el estado deben de acceder a los medicamentos básicos o esenciales.
3. El gobierno debe de establecer políticas para la prevención contra enfermedades epidémicas o endémicas en poblaciones vulnerables. (Huaita & Carrasco, 2007, p.104)

Derecho a la Salud: Principios y elementos

a). Principios.

La Salud como un derecho fundamental, está conformado por los siguientes principios.

a) Pro homine.

Una de las características que se debe de tener en cuenta de los operadores del Derecho, es de que deben de interpretar las normas legales vigentes que sean más favorables a las personas, de tal manera que protejan el derecho fundamental a la salud de los usuarios.

(Navarro, 2010, p. 135)

b) Universalidad.

Este principio de la Universalidad, sostiene que los ciudadanos peruanos, dentro del territorio patrio, gozarán del derecho fundamental a la salud en toda su extensión de su vida etaria. (Navarro, 2010, p. 135)

c) Continuidad.

Según el autor de la referencia, no puede existir impedimento administrativo o económico que justifique la provisión de un servicio de salud ya iniciado, es decir el usuario o paciente tiene derecho a recibir los servicios de salud de manera continua (Navarro, 2010, p. 136).

d) Equidad.

Los grupos más vulnerables y de condición económica disminuida, deben de ser sujetos de especial protección, por lo que el Estado debe de adoptar políticas públicas dirigidas a mejorar los derechos a su salud. (Martínez, 1997, p. 62)

e) Oportunidad.

No debe de haber demora injustificada en la provisión de los servicios ni en la implementación o uso de los equipos tecnológicos. (Navarro, 2010, p. 136)

f) Progresividad del derecho.

El goce efectivo del derecho fundamental a la salud, no debe de tener impedimento o justificación alguna para no poder implementarse, el Estado debe de promover la implementación gradual y la mejora en la prestación de los servicios de la salud, proveer de la debida capacidad instalada, también la capacitación constante del talento humano. Se debe de evitar las barreras de tipo cultural, geográfico, económico, administrativo y tecnológico. (Martínez, 1997, p. 63)

g) Prevalencia de derechos.

La Constitución Política, establece derechos. Concretos que garantizan la atención preferencial e integral de niños, niñas y adolescentes, todo ello debería ser garantizado por el Estado. (Navarro, 2010, p. 136).

h) Solidaridad.

Debe de prevalecer un mutuo apoyo entre las personas, así el sistema debe de garantizar que las comunidades, las regiones, y sectores económicos diferentes practiquen la solidaridad. (Martínez, 1997, p. 63)

i) La libre elección.

Según lo establece la Constitución política del país, el Estado garantiza el ejercicio de la libertad de elección de los ciudadanos que entidad de salud debe de acudir para gozar de este derecho fundamental. (Martínez, 1997, p. 63)

k) Sostenibilidad.

El goce efectivo del derecho fundamental a la salud, lo establece la Constitución política, que el Estado debe de disponer de todos los medios según lo establezcan las leyes, estos recursos deben de ser lo suficiente para satisfacer las demandas de los usuarios. (Noguera, 2009, p. 33)

l) Eficiencia.

Un buen servicio de salud que cumpla los estándares de un derecho fundamental a favor de la población, es cuando se usa de forma adecuada y racional los recursos sociales, económicos, tecnológicos disponibles. (Martínez, 1997, p. 64)

m) Interculturalidad.

El Estado debe de procurar y debe de ser una política permanente el de fomentar la integración intercultural en materia de salud, respetando como derecho fundamental, de tal manera que, se respete sus conocimientos, prácticas, tradiciones ancestrales, en materia de medicina alternativa y complementaria, de tal manera que logre su recuperación de su salud. (Navarro, 2010, p. 137)

b) De los Elementos.

Existen los siguientes elementos del derecho a la salud, así lo estipula, El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas.

1. La Accesibilidad a los servicios de Salud.

Se debe de dar prioridad a los sectores más vulnerables y marginados de la población, por lo que los hospitales, bienes y servicios de salud deben de estar accesibles a dichas personas de preferencia.

De ello se deduce que se debe de cumplir con:

1.1. La accesibilidad física: La población más vulnerable debe de contar con los servicios básicos, como la red de agua potable domiciliaria, aunado a ello los centros de salud hospitalarios, bienes y servicios de salud deben de ser descentralizados geográficamente, inclusive en las zonas más remotas del área rural.

1.2. Economía asequible a la realidad. - La equidad debe de primar en cuanto al pago de los servicios por acceder a la salud, además deben de ser proporcionales a la realidad económica de la población. (**Antan, 2014, p. 62**)

1.3. Derecho a ser informado. - Sin vulnerar el derecho fundamental de la confidencialidad de sus datos personales que tiene cada persona, el paciente o usuario debe de tener la adecuada y oportuna información sobre el tratamiento a recibir, así como, información sobre la enfermedad que padece. (**Antan, 2014, p. 63**)

2. Disponibilidad de medios.

El paciente o usuario deberá de tener acceso, y el Estado debe brindarle los adecuados profesionales de la salud, entre médicos, enfermeros, técnicos capacitados, junto a ello programas de prevención, más los elementos básicos de la salud familiar como son los servicios básicos domiciliarios. (Antan, 2014, p. 62).

3. Aceptabilidad de parte del paciente.

Dicho principio se basa en que, todos los pacientes tienen el derecho a decidir si aceptan o no el tratamiento propuesto por los médicos, basado en principios éticos de la medicina. Antan (2014) (p.64)

4. De la calidad.

La calidad en los servicios de salud que se brindan al usuario debería de caracterizarse por ser respetuoso, oportuno, adecuado. Así mismo, los equipos, muebles, el servicio sanitario deben de ser lo óptimo, de buena calidad, con la higiene respectiva. (Antan, 2014, p. 64).

La Accesibilidad a los establecimientos, bienes y servicios de salud.

Dicha accesibilidad presenta cuatro dimensiones superpuestas:

- a) No discriminación.
- b) Dotar los medios de acceso físico.
- c) Promover tarifas planas lo menos costosas posible, para permitir la accesibilidad económica y,
- d) El acceso a la información pública.
- e) Debe de prevalecer la ética médica, requisitos de género y ciclo de vida.
- f) El punto de vista científico debe de primar, en cuanto a que el equipamiento, servicios, establecimientos debe de ser de buena calidad.
- g) Respetar, proteger, cumplir, son obligaciones que permitirán, permitir el disfrute del derecho a la salud, que terceros no interfieran en el derecho del disfrute a la salud, y cumplir con las leyes relacionadas a la salud
- h) Planificar y revisar constantemente los planes de salud que tengan en cuenta las preocupaciones de la población. (Secretaría de Salud del Estado, 2014)

2.2.2. Variable 2

Satisfacción del paciente.

2.2.2 1. Concepto de satisfacción del paciente:

Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. Valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención. Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio. Es la emisión de un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención de la salud de los usuarios que acuden por una atención a una organización de salud.

Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención. (MINSA, Evaluación de satisfacción del usuario. 2011)

De la atención Hospitalaria y la satisfacción del paciente o usuario

Tenemos que definir que es un Hospital, pues es el punto físico neurálgico de la salud pública. Un hospital, podemos definirlo como, un lugar donde se extienden a los enfermos, donde se le diagnostica y se les da el tratamiento necesario a sus padecimientos que el aquejan.

Existen diferentes tipos de hospitales, tales como: Hospitales generales, psiquiátricos, geriátricos, materno infantiles. Chávez (2010, p.32)

Origen institucional de Hospital

Según (Chávez, 2010, p.32), la palabra hospital se deriva del latín hospes, huésped o visita. Del término hospes se derivó en hospitalia, que es como una casa de visitas foráneos; luego hospitalia se transformó en hospital, lugar de auxilio de ancianos y enfermos. Algunos historiadores, manifiestan que 4000 A.C., los templos de los antiguos dioses, fueron utilizados como casa de auxilio de enfermos e inválidos. (Chávez, 2010, p.32).

Con el transcurrir del tiempo, actualmente los hospitales, son instituciones bien modernas, que brindan servicios integrales y tratan hasta enfermedades muy complejas como el cáncer, la pandemia actual como el Covid-19. Los hospitales ya nos son solo de tratamiento ambulatorio, sino que implica el internamiento del paciente hasta su recuperación, donde tiene ambientes personales especializado además del personal médico, cuenta con personal administrativo, desde los cocineros, nutricionistas, así como la infraestructura comprende salas de espera, calderas, lavandería, cocina, cafeterías, salas quirúrgicas. (Chávez, 2010, p.33-34).

La estructura de un Hospital

Los Hospitales deben de cumplir con una infraestructura completa para brindar un buen servicio a los pacientes, dentro de ello debe tener los siguientes espacios:

- a) Laboratorios
- b) Rayos X
- c) Equipos de diagnóstico
- d) Farmacia
- e) Sala de urgencias
- f) Quirófanos
- g) Sala de Partos
- h) Laboratorio de anatomía patológica

- i) Control de enfermería
- j) Depósito de cadáveres
- k) Salas de fisioterapia
- l) Terapia ocupacional.

Además, la atención médica al paciente o usuario, se ha ido perfeccionando en algunos países, brindando una atención personalizada, rompiendo los esquemas de la atención tradicional, ahora se da por especialidades médicas, cuidando al enfermo en forma progresiva, según la gravedad de la enfermedad que le aqueja. Áreas de cuidados básicos, intermedios e intensivos. (Chávez, 2010, p.34)

De manera óptima y eficiente, el Hospital ideal, que brinde un mejor servicio, este debe de funcionar como su sistema, compuesto como un subsistema, que interactúan entre sí en forma dinámica. Estos son los componentes más importantes que debe de reunir.

a).- Sistema contable y una buena dirección de Administración: Esta oficina es la que hace un control y seguimiento de las tareas administrativas de un hospital,

En esta área, funciona la admisión y salida de pacientes, se otorga el control de turnos para consultorios externos, también está el control de los ingresos y salidas del personal médico y auxiliar, la logística de la farmacia, la contabilidad y facturación de prestaciones dadas, las directas y de las empresas de seguros de salud. Y otros. (Chávez, 2010, p.35)

b).- Sistema Asistencial: La asistencia médica, comprende dos tipos; la atención externa de pacientes es la que denominamos ambulatoria, los que no requieren internarse en el hospital; y de otro lado, los pacientes con dolencias que requieren ser internados en los ambientes adecuados del hospital. Ambas atenciones tienen la función asistencial por parte de los profesionales de la salud. (Chávez, 2010, p.35).

c).- La Docencia e Investigación Hospitalaria: Es un punto clave en el desarrollo de la calidad de atención profesional en el hospital. En este aspecto, se capacita a los profesionales existentes con antigüedad, a los nuevos profesionales, residentes, concurrencias, con ello se logrará una buena formación profesional en la práctica. (Chávez, 2010, p.36).

d).- La Gerencia del Hospital: Es la parte profesional, donde la Gerencia Médica, organiza el funcionamiento global del Hospital, dentro de ella fija las políticas de prevención, tratamiento, diagnóstico y el presupuesto integral. (Chávez, 2010, p.35).

e).- Los sistemas de Información y Técnicos. Definitivamente, los Hospitales que quieran brindar una atención acorde a los tiempos y satisfaciendo los derechos a la salud que le corresponde a los pacientes o usuarios, deberá de desarrollar un buen soporte técnico e informático, ambos van de la mano, pues el perfecto funcionamiento de los computadores en redes, debe de contar con un buen soporte especializado en programación y soporte técnico, creando un enlace virtual con todas las áreas que necesiten de este servicio. Además, servirá para que los pacientes de manera virtual soliciten la atención de sus consultas. (Chávez, 2010, p.35, 36)

Antecedentes históricos de la calidad en la salud

Antiguamente ya existían indicios sobre estrategias y políticas de la atención en la salud de los habitantes de la antigua Grecia y Babilonia, siendo uno de los antecedentes escritos más conocidos, los que figuran en el Código de Hammurabi, aproximadamente en el año 1750 A.C., en donde se estipulaba, drásticas sanciones a los médicos que incurrieron en negligencia médica con grave daño al paciente.

La Calidad en la atención en los servicios de la Salud.

Debemos considerar a la salud, como un conjunto de propiedades y características que confieren un servicio para satisfacer unas necesidades y preferencias del usuario o persona

hospitalaria, dichas características están referidas sobre todo a los medios que se usan para saber dicha atención, cumple con un buen diseño de la atención, la presentación de las instalaciones, del ambiente, el servicio al cliente y el seguimiento para ver su total recuperación después de haberse dado de alta.

La calidad de atención en los pacientes es un hito importante, pues en todos los procesos de atención se encuentra en juego la vida de las personas y su salud, la cual debe de ser protegida en forma universal por Estado, es decir, las condiciones de la calidad prestada en ser eficaces y, con un despliegue eficiente el trato humano hasta la lograr la recuperación del paciente si las condiciones físicas y de enfermedad lo permite.

Existen diferentes enfoques en cuanto a la calidad del servicio ofrecido, es según la expectativa que tenga el paciente, algunos pacientes prefieren una atención breve rápida y que atiendan sus problemas directamente; otros pacientes necesitan una minuciosa atención y valoran que se establezca un vínculo amical profesional - paciente, entonces existen diferentes puntos de vista de la calidad atención, la cual está influenciada por los intereses, las costumbres y la educación de los pacientes.

Muchos pacientes, evalúan su calidad de atención en el centro, en función de sus expectativas de lograr una mejor o completa eliminación de la enfermedad que lo aqueja, ello les hace tener un balance y calificar a la institución, cómo fue el tratamiento respecto a su salud si tuvo resultados positivos. Ello comprende los siguientes elementos.

a). Atención a los usuarios externos

Se considera usuarios externos a un centro hospitalario de salud cuando el paciente o persona acude a tener una consulta y reciben la atención en las oficinas las personas comprar medicamento en las farmacias y bueno es una atracción externa.

b). Buscar la satisfacción del paciente.

La satisfacción de un paciente o usuario de un centro de salud u hospital, se mide desde diferentes aristas o puntos de vista, entre ellos es la correcta distribución de los servicios, así como, contar con el equipamiento necesario y del personal adecuado para su atención.

C. Brindar buenos servicios médicos:

1. Laboratorios de Rayos X
2. Laboratorio de anatomía patológica
3. Equipos diversos de diagnóstico.
4. Salas de emergencia y de urgencia.
5. Salas de operaciones quirúrgicas
6. Sala de atención materno infantil. sala de partos.
7. Farmacia interna
8. Staff de enfermería
9. Sala donde se pueda depositar temporalmente los cadáveres de pacientes
10. Sala de recuperación y fisioterapia
11. Terapia ocupacional.

d). Brindar buen alojamiento a los pacientes.

1. Este servicio debe de brindar la mayor comodidad al paciente o usuario, y debe de constar con el mínimo siguiente:
2. Habitaciones privadas para pacientes especiales.
3. Salas especiales para bebés de nacimiento prematuro
4. Sala especial para enfermos
5. Habitaciones semiprivadas (de dos a seis camas)
6. Salas de espera.

e). Implementar un área administrativa del hospital

1. Oficinas administrativas
2. Oficinas de archivos de las historias clínicas y otros
3. Escuela de capacitación para los médicos y enfermeras.
4. Aulas
5. Laboratorios.

Atención al paciente se considerará de calidad cuando un Hospital

Cuenta con una infraestructura administrativa sólida conformado por:

- a) Un Sistema Asistencial. - Engloba todas las áreas del hospital relacionadas con el paciente y médicos.
- b) Sistema Administrativo Contable. - Desarrolla tareas administrativas, como admisión y egreso de pacientes, turno para consultorios, enfermería, farmacia, auditoría y otras áreas.
- c) Sistema Gerencial. - Compuesta por la Gerencia Médica, establece la administración, funcionamiento global del hospital. Prevención, diagnóstico, y presupuesto.
- d) Sistemas de Información. - Referido al sistema informático, que cada día tiene más relevancia en la aplicación de la tecnología en redes y equipos informáticos.
- e) Sistema de Docencia e investigación. - Para la formación de profesionales.
- f) Sistema Técnico. - es el soporte y mantenimiento preventivo y de bioingeniería.

Derechos que tiene el paciente hospitalizado.

Tiene los siguientes derechos:

Con la evolución de los derechos humanos de manera generacional, estos han evolucionado, y ahora se han extendido a los pacientes, siendo estos los que se mencionan.

- 1.- El respeto y la consideración deben de ser uno de los principales derechos que se deben de respetar en el paciente.
- 2.- El Consentimiento Informado. - El paciente, debe de tener derecho a la información de su historia clínica, siendo ésta de carácter confidencial. Se le debe informar de parte de los médicos o el personal de la salud, cuál es su diagnóstico, tratamiento, y cuál es la medicación adecuada a tomar y sus efectos secundarios o perjudiciales. La información debe de ser clara y asequible. Puede nombrar un representante. Tiene derecho a saber el nombre del profesional que lo atiende. (Pihuave & Saavedra, 2013)
- 3.- El paciente tiene derecho a ser informado sobre su tratamiento y sus efectos, así como de los medicamentos y sus contraindicaciones.
- 4.- La transferencia o traslado de un paciente de un hospital a otro dentro médico, debe de contar con su consentimiento y si la situación del tratamiento lo justifica, por lo que debe de ser informado, recibir una explicación de su traslado, siempre y cuando no haya otra opción posible y previa aceptación de la institución que recepciona el traslado.
- 5.- Al respeto a su intimidad, a mantener el secreto profesional y confidencialidad sobre la enfermedad que lo aqueja. A estar comunicado de los hechos.
- 6.- El Hospital debe de brindarle una respuesta adecuada a requerimientos de tratamiento, que se requiere o derivarlo a otra institución especializada según la regencia del caso, tal como viene sucediendo con los pacientes del COVID 19, que son trasladados a clínicas privadas. La institución privada, que va a recepcionar al paciente debe dar su aprobación previa.
7. Tiene derechos a saber el horario de consulta y qué médicos están disponibles, y luego hacer un seguimiento del paciente hasta un tiempo prudencial luego de haber sido dado de alta.

8.- El Paciente tiene derecho a saber, sobre el presupuesto, gastos y los ítems que conforman el costo de su tratamiento.

9.- Tiene Derechos a conocer, las reglas y normas que rigen la atención hospitalaria.

Deberes del paciente hospitalizado.

El estudioso del tema, Sanjinés (2010, p.91) sostiene que los deberes del paciente hospitalizado son los siguientes:

a).- Respetar y cuidar el uso adecuado de los equipos, mobiliario y las instalaciones, preservando el patrimonio que es de todos los ciudadanos y propio también.

b).- Tener un comportamiento adecuado con las demás personas que ocupan las instalaciones, así como, con el staff de profesionales.

c).- Respetar el derecho de los presentes en el ambiente donde es atendido y en todo el recinto hospitalario. Evitando ruidos molestos, luces encendidas, avisos, llamadas telefónicas, vestimentas indecorosas.

d).- Respetar las normas públicas en cuanto a las prohibiciones de actos que perjudiquen al orden y la salud pública, tales como fumar, escuchar música a elevado volumen.

e).- Respetar los reglamentos, directivas y protocolos médicos y de seguridad, horarios previstos en la prestación de servicios internos.

f).- Si el paciente está hospitalizado debe de respetar la orden de inamovilidad y no abandonar el recinto sin haberse dado de alta por el médico de turno. Sanjinés (2010, p.91).

g).- El paciente amparado en los derechos fundamentales, puede interponer recursos de amparo, en caso de la demora excesiva la demora de la prestación, pues consistiría violación a los derechos a la salud. (Sentencia Exp. N° 13306-08).

h).- El paciente o usuario del servicio de salud debe de tener acceso a los medicamentos que brinda el Estado, es decir proveer lo suficiente actividad en forma oportuna. (Sentencia Exp. N° 14325-03)

2.2.2.3. Las Constituciones Latinoamericanas en el tema de los derechos a la salud en relación a la atención al cliente a los servicios de salud.

a) La Constitución Colombiana en su Artículo 49, establece pues que, la atención en temas de salud y saneamiento ambiental dirigidos a la población en general debe de estar a cargo del Estado, garantizando el acceso a todos los servicios, de programación, promoción, protección y recuperación de la salud.

Entonces, el Estado asume funciones de organización y dirección, reglamentando la prestación de los servicios para que tengan un carácter universal, solidario, eficiente. También debe establecerse la coordinación con entidades privadas para que ayuden a mejorar los servicios de salud para ello el gobierno establece las directrices de cómo deben de participar las entidades privadas en el territorio nacional.

b) Asimismo la Constitución Argentina, en su Artículo 42, hace mención sobre la protección que se debe brindar a los consumidores y usuarios del sistema de salud, los cuales tienen derecho a una protección adecuada, a una seguridad, proteger sus intereses económicos, a su vez a una información adecuada y veraz.

La atención relacionada a la calidad del servicio, cuidado, satisfacción del usuario, cuidado hospitalizado.

La atención en los centros hospitalarios de pacientes internados para su tratamiento, ha resultado un poco difusa, por la escasez de estudios relacionados a la interacción entre paciente y enfermeras. Hay todavía, una escasez de indicadores, lo que significa cuidado y no cuidado, existiendo variadas metodologías en las cuales unos privilegiados el ambiente y los otros aspectos políticos del cuidado. (Waldow, 2008).

a). Problemas en la correcta atención en el binomio paciente- enfermería.

A pesar de los grandes avances tecnológicos en materia de tratamiento de las enfermedades, y el esfuerzo, que hacen las enfermeras en el cuidado del paciente, existen problemas que podríamos llamarlo, como el alejamiento del tratamiento holístico, al cuidado de la salud, donde no sólo se busca mejorar la salud física del paciente sino también promover su bienestar anímico - psicológico, muchas veces, la tecnología prima sobre el deterioro de las comunicaciones creando barreras entre el equipo de salud y el paciente, ya no existe en algunos lugares ese soporte social y psicológico para el paciente como fuente de gratificación y reconocimiento para ambas partes, es decir paciente - enfermero.(Waldow, 2008).

Prevalece el aspecto técnico sobre la relación humana, es decir, existe un cambio en el escenario hospitalario, si bien es cierto la enfermera hace el cuidado necesario del paciente, pero no conoce bien el aspecto psicológico, cultural y espiritual de su paciente. Entonces se vuelve solamente una relación procedimental diremos pues que prevalece el aspecto tecnológico sobre lo humano. (Waldow, 2008).

b). La Empatía y el concepto tradicional del cuidado de enfermería.

Según Joyce Travelbee, ella desarrolló un concepto de la relación personal que debe existir entre enfermero y paciente, según ella es una relación personal por la cual el personal de enfermería ayuda a una persona o una comunidad a afrontar la experiencia del cuidado del paciente. También, la enfermera debe prestar ayuda a las personas convalecientes dándoles un ambiente adecuado para su recuperación, ello relacionado a la limpieza, el aire, reposo, buena alimentación y ejercicios para su rehabilitación. (Ortiz, 2001).

La relación con un paciente es una interacción interpersonal, que considera el ejercicio profesional a través del estudio combinado de las ciencias y las humanidades que trasciende en el tiempo y el espacio.

El cuidado del paciente comprende, la promoción, el restablecimiento de la salud, la prevención de la enfermedad y el cuidado del enfermo, que se convierte en un fenómeno social universal, y se efectiviza a través de la práctica interpersonal enfermera y paciente, lo que contribuye a la sensibilización de Los profesionales en sus aspectos humanos (Ortiz, 2001)

Según el autor Watson, considera que el cuidado de un paciente comprende una filosofía humanística dentro de ellos están el cuidado por parte del personal médico de un hospital.

C. Un enfoque humanista entre las artes y las ciencias en el tratamiento del paciente, de lo cual se desprende que:

1. La relación de las enfermeras con los pacientes es tradición muy antigua de culturas.
2. La ayuda como premisa y los sentimientos es el mejor camino para un Unión y relación enfermera para paciente.
3. La enfermera debe ser una persona genuina, sincera con gran capacidad de honestidad y sinceridad para tener eficacia en sus servicios.
4. El cuidar, es el eje principal de la relación enfermera - paciente lo cual debe sentirlo desde el punto de vista del paciente, dentro de un ideal de la moral cuyo fin es proteger y preservar la dignidad humana lo que incluye valores decisiones y confianzas y un aspecto muy humano para cuidar al paciente.
5. El cuidado implica entre otros puntos; aliviar, confortar, ayudar, favorecer promover, restablecer, restaurar, dar, hacer a favor del paciente.

6. El cuidado es imprescindible, dura incluso cuando no existe la enfermedad, dicho cuidado se da en el ambiente hospitalario, es un proceso interactivo desarrollando actividades y comportamientos, para cuidar a las personas.
7. El cuidar un paciente, es un acto de vida es desarrollar las capacidades del ser humano en su vida cotidiana con el fin de dar un buen servicio cuando llegué a un hospital para ser atendido. Waldow (2008).

2.2.2.4. La Calidad en el cuidado del paciente en el ámbito de su derecho a la salud.

Cuando se habla de calidad, según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, sostiene que, es un conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciar como igual mejor o peor que la restante de su especie.

La calidad en salud, expresa un valor organizacional del sistema de salud, en el cual se ha desarrollado varios esfuerzos y estrategias para generar un nuevo paradigma, en la cual se ve cómo es importante atender con calidad al paciente dónde nos permita evaluar y monitorear los servicios, que uno presta siendo, estos posteriormente evaluados para mejorarla.

Cuando se habla de calidad de la salud en el ámbito hospitalario se refiere al grado de satisfacción que reciben los usuarios.

Las personas que van a un hospital a buscar apoyo para su salud, deben de siempre buscarles soluciones y, tienen derecho a recibir los cuidados y la calidad, en base a sólidos conocimientos de los profesionales de la salud.

Atender bien al paciente es la razón de ser de la profesión, dedicada a velar por la salud de los pacientes, sobre todo en el ámbito de la enfermería que incluye pues la promoción, prevención, recuperación de los males que aquejan.

2.2.2.5. Las dimensiones de la calidad de atención en el servicio en la salud

Se traduce en la situación que recibe el paciente cuando va al hospital. Es imprescindible pues valorar la vida de esas personas que acuden a un hospital, debe generarse un grado de confianza profesional y mantener una imagen institucional sólida.

La Organización Mundial de la Salud OMS, sostiene que, la calidad de atención consiste, pues en la apropiada ejecución de intervenciones de probada seguridad, que sean de acceso económico para la población, y que tengan pues un impacto evitando que el grado de morbilidad de los pacientes. (Ortiz, 2001).

Ariza y Daza (2005), para dichos autores, la calidad en la atención hospitalaria se mide en términos de eficacia y eficiencia, considerándose a la eficiencia una forma de medir a través de las actividades del uso adecuado de los recursos, y calidad del servicio y, la eficacia se define pues como la actividad que responde a las expectativas y necesidades del paciente logrando su satisfacción.

La calidad en el cuidado, en el campo de la enfermería, es un proceso estratégico, en la cual se mide las actividades donde se brinda las mejores condiciones, siendo esta, la atención oportuna, el adecuado uso de los recursos y sobre todo siendo efectivo, logrando un impacto positivo en el usuario al paciente hospitalario.

La mejor manera de medir la calidad de la atención hospitalaria hacia el usuario es, cuando existe la responsabilidad en el trabajo del personal en su conjunto y poder brindarte una atención directa, siempre en contacto con el paciente, es una relación interpersonal de buena calidad, especialmente sensible, y mayormente es un mecanismo de evaluación de la calidad de la atención, cuando se le consulta al usuario que calidad y forma de atención que ha recibido en su servicio.

Existen dos dimensiones en la calidad de atención al paciente:

a). La primera, es la dimensión de la Fiabilidad: relacionada al área de la ciencia y la tecnología aplicada a la salud en la cual se debe prestar la atención al paciente con

todas las habilidades y tecnologías que existan para tener éxito en el tratamiento clínico y oportuno del paciente.

b). La segunda dimensión, es la Empatía: consiste en la interacción entre el paciente y el servidor de la salud o el prestador de servicio en la salud, el cual debe contar con una atención adecuada, como una cordialidad mutua y la;

C. La tercera dimensión, es la Seguridad: que incluye las características del lugar adecuado del centro de salud o clínicas, donde esté bien estructurado en su diseño de construcción, la adecuada distribución de sus instalaciones, del lugar las condiciones físicas, buena limpieza, la correcta iluminación, buena ventilación, todo eso incluye la satisfacción del usuario. (Vouvi y Donabedian, 2001).

d). La cuarta dimensión, la Capacidad de respuesta: Medición de la satisfacción del servicio hospitalario, se da a través de:

- a) Obtener retroalimentación que es imprescindible para la optimización de los recursos sanitarios.
- b) Usar un indicador de control de calidad que mide la legítima capacidad de organización.
- c) La satisfacción es uno de los indicadores y activos más preciados con que puede contar un centro hospitalario para lograr mejoras competitivas a mediano plazo.
- d) También hay que tener en cuenta las expectativas del cliente, su satisfacción estará cubierta cuando los servicios cubren sus expectativas.
- e) El estado de salud del paciente y la atención recibida.
- f) El trato recibido durante su hospitalización o consulta.
- g) La satisfacción está en función de la resolución de sus problemas, del cuidado recibido, el trato que le han dado y la oportunidad en la atención. Martínez (2003).

De lo anterior se desprende que la satisfacción del usuario, es una medida de la atención sanitaria, como resultado del cumplimiento de la institución, por ello, consideramos la situación como un juicio de valor efectivo de acuerdo a la percepción que tiene cada persona en relación a las áreas físicas y las condiciones del servicio recibido, por lo tanto pues, implica una valoración subjetiva que las expectativas cumplidas, es un indicador subjetivo, porque está enfocado más en la percepción y actitudes. Como hemos mencionado, se necesita pues una relación más humana entre el que atiende, los profesionales de la salud y el paciente, tomando un binomio paciente profesional de la salud con calidad humana.

2.3. Marco Conceptual

a) **El Derecho a la Salud.** - El derecho a la salud es uno de los derechos humanos fundamentales y, por su complejidad, es uno de los más difíciles de garantizar a plenitud, así como de precisar en su contenido y alcances. Es un derecho por el valor que tiene en sí misma la salud para el desarrollo de las capacidades, personalidad y proyectos de vida de las personas, del mismo modo que para el desarrollo de las colectividades. Es un derecho fundamental, porque está directamente vinculado a los derechos a la vida y a la integridad moral, psíquica y física, que son la base, condición y límite del ejercicio de todos los derechos humanos. La salud es, por lo tanto, una condición esencial, un atributo sustantivo y una prerrogativa inalienable de la dignidad de las personas como seres individuales y sociales.

Sobre el Derecho a la Salud, nuestra Carta Magna, trata el tema como un Derecho fundamental. (Derechos Humanos y Derechos a la Salud. MINSA, p,7.2005).

b) **Concepto de Salud.** - El grado en que una persona o grupo es capaz, por un lado, de llevar a cabo sus aspiraciones y de satisfacer sus necesidades y, por el otro de enfrentarse con el ambiente. En consecuencia, la salud debe considerarse no como un objetivo en la vida sino como un recurso más de la vida cotidiana. OMS Europea (1985)

c) **Principio de no discriminación al derecho a la salud.** -

Según la Naciones Unidas, el principio de no discriminación, es establecer políticas claras y prácticas que permitan la difusión y aplicación de reglamentos que anulen todo tipo de discriminación, examinando y fortaleciendo las leyes para prohibir la discriminación en la prestación de los servicios y atención a la salud, igualmente debe darse en la educación, y así en el empleo.

Las leyes y las políticas, deben respetar los principios de autonomía sanitaria que tiene derecho todo paciente, que prime el consentimiento libre e informado y, respeto a la intimidad, a mantener la confidencia en sus archivos médicos.

Eliminar todo tipo de obligatorio de pruebas de detección de VIH, eso permite prohibir procedimientos que no benefician a la persona y al público en general es decir eliminar todo tipo de tratamiento involuntario. NN. UU (Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, 2017)

d) Calidad en la atención en salud:

Hablar de calidad de atención en el campo de la salud, consiste en la combinación entre la tecnología médica y la ciencia, logrando el máximo beneficio para el usuario o paciente. (Porra, 2006, p. 4).

La calidad en los servicios de salud, que se brindan al usuario debería de caracterizarse por ser respetuoso, oportuno, adecuado. Así mismo, los equipos,

muebles, el servicio sanitario deben de ser lo óptimo, de buena calidad, con la higiene respectiva. (Antan, 2014, p. 64).

También podemos definir la calidad de la atención en el campo de la salud cuando, los conocimientos médicos y la tecnología se aplican de manera adecuada logrando buenos resultados con mínimo de riesgo, y gran satisfacción para la sanación de la enfermedad del paciente, en esos términos la calidad atención refleja bienestar de las personas, asegurando un conjunto de servicios diagnóstico-terapéuticos adecuados para dar una buena atención sanitaria óptima. (OMS, 2001).

e) La responsabilidad y función del Estado: El estado juega un rol importante en el tema de la salud de la población por lo tanto tiene una gran responsabilidad en el cumplimiento normativo de los servicios y además sabemos que por principio del derecho público y el estado debe reparar daños causados a los ciudadanos cuando hay errores en la aplicación de las políticas de salud o por malas praxis profesionales. (Mariza, 2010, p. 72)

f) Las Políticas de Salud,- Las políticas de salud a nivel de un Estado, comprende tres componentes siendo uno de los primeros, que debe de establecerse una socialización entre pacientes y personal encargado de su atención, luego tiene que ver un empoderamiento entre el estado a través de los ministerios del ramo con la población, para que las políticas que se establezca debe de unir voluntades y principios, según lo establezca la política nacional de salud, es decir, tiene que ver una participación tanto colectiva como individual; en segundo punto tenemos, los estilos de vida que son diferentes en cada estrato de la sociedad y hay que aprender a establecer promoción de la salud y, en tercer lugar, tenemos que las políticas económicas sociales y culturales de la salud son determinantes para

explicar cómo se debe aplicar las políticas de salud a nivel nacional, sobre todo dando prioridad los sectores menos favorecidos. (Mariza, 2010, p. 55)

g) Equidad en el derecho a la Salud. - Cuando nos referimos a equidad, también nos referimos al aspecto moral y ético no se refiere pues ahí diferencias innecesarias y evitables que se vuelven justas equidad en el sector salud y en particular se vincula con justicia de los acuerdos sociales en la justa distribución económica de tal manera que es una política de Estado.

Cuando hablamos de equidad se refiere pues a la oportunidad de todos de tener acceso a la salud, los servicios.

La equidad es una parte de la Justicia social, implica la posibilidad de alcanzar una vida sin enfermedades, sin sufrimientos, evitando la muerte prematura de todos los peruanos, por eso cuando hablamos de equidad en términos de la salud, hablamos de Justicia social. (Whitehead, 2003, p. 89).

h) La efectiva comunicación en derecho a la salud.- La efectiva comunicación en salud, es el tener el acceso al conocimiento, a la información, a su plena difusión, a su transmisión, con ello se logra cambios en las actitudes y promueve las prácticas saludables, es por ello, que la comunicación en el derecho a la salud es un proceso estratégico social - político, que desarrolla el Estado, incrementando y promoviendo la educación del derecho a la salud de toda la población, con ello, se logrará una vida plena de todos nuestros ciudadanos a través de prácticas transparentes y difusión de la información.(Plan Nacional Concertado de Salud, 2007, p. 8)

i) Dignidad Humana.- Si definimos al paciente como la persona que sufre física y corporalmente de alguna enfermedad y solicita a una institución público o privada, una atención médica, es de que hay que tratarlo en forma de lo mejor posible,

respetando sus derechos, entonces cuando hablamos de dignidad humana del paciente, implica hablar la dignidad de la persona humana porque según el diccionario de la Real Academia Española la palabra paciente proviene el latín Pati, que quiere decir sufrir o soportar. Para evitar este sufrimiento físico, debemos de darle un trato humano.

j) Persona Humana. - sujeto de derecho dotado de razón, libertad y voluntad.

k) Derecho a la Vida. -derecho de todo ser humano del cual brotan los demás derechos subjetivos.

l) Servicio Público. -actividad realizada por el Estado que tiene como finalidad satisfacer necesidades.

m) Derecho Constitucional. - en una primera acepción, es el conjunto de normas jurídicas que establecen la organización y el funcionamiento del Estado, así como el reconocimiento de los derechos fundamentales del hombre; y, en una segunda acepción, es aquel derecho subjetivo protegido y reconocido por la Constitución a toda persona, sea natural o jurídica.

n) Derechos Humanos. - son los derechos inherentes a la persona, con el solo hecho de serlo y que forman parte de la existencia humana.

ñ) Situación de emergencia. - es el hecho u ocurrencia médica, caracterizado, cuando hay un alto riesgo la vida de la persona, la cual puede conllevar a perder la vida.

o) Empatía. -Atención personalizada que brinda la organización a sus clientes., estableciéndose un vínculo personalizado. (Fernández, 2016, p.01).

p) Fiabilidad. - Cuando el centro de salud u hospital, cumple con lo prometido, y brinda servicios fiables y garantizados, además de brindar una atención personalizada dando solución a los problemas. (Cárdenas, 2015, p.14).

q) Capacidad de respuesta. -Es la atención rápida al paciente o usuario de un centro de salud. La capacidad de respuesta, es rápida, se absuelven las preguntas necesarias, y se atiende quejas del servicio, tratando o solucionando los problemas. (Cárdenas, 2015, p.14).

r) Cortesía: Cuando hablamos de cortesía, se refiere pues a la amabilidad con que se trata el cliente, se le da la confianza necesaria y la cortesía, pues tiene que estar en relación al ser eficiente eficaz, para dar un impacto positivo al paciente, que llega solicitando atención al centro hospitalario. (Fernández, 2016, p.01).

s) Credibilidad. - Cuando hablamos de credibilidad, se refiere pues a la seguridad que se debe dar al paciente cuando viene a solicitar una solución a sus problemas de salud, es decir, hay que demostrar honestidad, logrando la satisfacción de la necesidad del cliente, comprende productos y servicios y, esto debe reunir las características de un buen producto. (Fernández, 2016, p.01).

t) Infraestructura física. - Cuando mencionamos lo que es la infraestructura física, está relacionado a los ambientes, instalaciones, espacio físico, equipo, materiales, que brindan pues la confianza al usuario, de que será ayudando y apoyado por una institución, con un buen estado cimiento estructural, que le dará un buen servicio. (Cárdenas, 2015, p.14).

u) Accesibilidad. - Al hablar de accesibilidad lo estamos relacionando a la ubicación conveniente y adecuado el establecimiento en la forma geográfica, cercano al paciente, también hablamos, sobre el horario de atención al público y se refiere al uso adecuado del lenguaje respecto a la fase del contacto con el paciente, de no hacerlo esperar haciendo largas colas y brindarle una atención de acuerdo a la preferencia que se merece. (Fernández, 2016, p.01).

v) Credibilidad. - Cuando comentamos al respecto, sobre la credibilidad, ello está relacionado con la veracidad, la honestidad, es decir, el cliente debe tener la plena seguridad que escogió el establecimiento adecuado, fue realmente correcto. Todo ello implica que se brinda un servicio que sí se da en forma eficiente y eficaz, será pues, una reputación para la institución hospitalaria. (Fernández, 2016, p.01).

w) Responsabilidad. - Es el compromiso de los sobre los problemas de los pacientes cuando acude a un centro hospitalario es cuando una persona se siente comprometido y tiene el atrevimiento de resolver los problemas de cada uno de sus clientes. (Fernández, 2016, p.01)

x) Confiabilidad. - La confiabilidad se refiere cuando se cumple con el servicio o el producto previsto, prometido, en el contrato estipulado o en la publicidad es decir, al cliente se le respeta y se le brinda con exactitud lo requerido ya el producto o el servicio previsto. (Fernández, 2016, p.01).

y) Compresión. - Cuando un paciente o usuario, acude a un centro de salud, es necesario brindarle una atención esmerada, individualizada, hacer todos los esfuerzos posibles para darle la atención requerida, a ello se refiere cuando hablamos sobre la comprensión al paciente o usuario. (Fernández, 2016, p.01).

z) Competencia. -La competencia está referida a las habilidades y conocimientos y del soporte profesional de los profesionales de la salud, con la finalidad de desempeñar un servicio con destreza personal, que atienda a los clientes, con conocimientos y sabiendo las posibles causas de la problemática que aqueja al paciente. (Fernández, 2016, p.01).

z1) Satisfacción del paciente o usuario de los servicios de salud

La satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios ofrecidos (Seclén-Palacín y Darras, 2005, p. 405).

Que, un usuario quede satisfecho con la atención recibida puede traer como resultado, entre otras cosas, el retorno al mismo centro asistencial en otra ocasión y el cumplimiento terapéutico. Por lo que, ya ha sido demostrado con estudios en países desarrollados los usuarios no solo buscan la resolución del problema médico, sino que consideran otros aspectos los cuales tendrán un plus por los usuarios como respuesta a sus beneficios emocionales, el que experimenta desde que comienza su estancia en el establecimiento de salud, esto se traduce en emociones, percepciones y decisiones que se interrelacionan con valores fundamentales que aplican en su cotidianidad y que definen su vida. Entonces lo que busca el paciente o usuario no solo es sanarse, sino buscan algo más.

CAPITULO III

HIPOTESIS

3.1.Hipótesis General

Existe una relación significativa entre el derecho a la salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2020.

3.2.Hipótesis Específicas

1. Existe una relación significativa entre el derecho acceso al servicio a la salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2020.
2. Existe una relación significativa entre el derecho acceso a la información y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2020.
3. Existe una relación significativa entre el derecho a la atención y recuperación de y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2020.
4. Existe una relación significativa entre el derecho al consentimiento informado y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2020.
5. Existe una relación significativa entre la protección de derecho y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2020.

3.3. Variables (Definición conceptual y operacional)

V. Independiente: Derecho a la salud:

El derecho a la salud es uno de los derechos humanos fundamentales y, por su complejidad, es uno de los más difíciles de garantizar a plenitud, así como de precisar en su contenido y alcances. Es un derecho por el valor que tiene en sí misma la salud para el desarrollo de las capacidades, personalidad y proyectos de vida de las personas, del mismo modo que para el desarrollo de las colectividades. Es un derecho fundamental, porque está directamente vinculado a los derechos a la vida y a la integridad moral, psíquica y física, que son la base, condición y límite del ejercicio de todos los derechos humanos. La salud es, por lo tanto, una condición esencial, un atributo sustantivo y una prerrogativa inalienable de la dignidad de las personas como seres individuales y sociales.

Sobre el Derecho a la Salud, nuestra Carta Magna, trata el tema como un Derecho fundamental. (Derechos Humanos y Derechos a la Salud. MINSA, p,7.2005)

V. Dependiente: Satisfacción del paciente:

Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. Valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención. Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. (MINSa, 2011)

OPERACIONALIZACION VARIABLES		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
V. Independiente Derecho a la salud	-Derecho al acceso a los servicios de salud	-Ambulatoria -Emergencia -Medicamentos
	- Derecho al acceso a la información	-Derechos -Médicos -Procedimientos -Tratamiento
	- Derecho a la atención y recuperación de la salud	-Científica -Digna
	. Derecho al consentimiento informado	-Pruebas riesgosas -Tratamiento -Exploración -Cuidados
	. Protección de derechos	-Escuchado -Queja -Tratamiento -Acceso historia clínica -Reserva información

V. Dependiente: Satisfacción del paciente		
	Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía	-Cumple prometido -Servicios fiables -Atención personalizada -Atención rápida -Absolución preguntas -Solución de problemas -Credibilidad -Honestidad -Vínculo personalizado -Amabilidad

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de Investigación

4.1.1. Métodos Generales

a. Análisis. -

El presente método, permitió disgregar las variables de investigación, derecho a la salud y satisfacción de pacientes, en sus diversos indicadores, la cual permitirá ser medido a través de la encuesta a aplicar

b. Síntesis. -

Permitirá establecer las conclusiones de la investigación, previo al análisis realizado de las variables

4.1.2. Métodos Particulares

a. Método Literal. - Siendo una investigación jurídica social, este método, permitió realizar una interpretación gramática del marco legal que regula el derecho a la salud, así como lo que implica el significado de acceso a la salud, medido a través de la satisfacción del paciente.

b. Método Sistemático. - Del mismo modo, de una manera más integral, este método, permitió realizar una interpretación de la variable, Derecho a la salud, de conformidad con la Constitución, principios, tratados y convenios y ley general de salud y de la satisfacción del paciente.

4.2. Tipo de Investigación

4.2.1. Científica

a. Tipo no experimental. -Este tipo de investigación, tiene como objeto la manipulación de variables de investigación, sea en un laboratorio o realidad social (cuasi experimental), sin embargo, la investigación realizada, al no presentar esta característica, se enmarca dentro del tipo no experimental.

b. Básica. Esta tipología, es el acopio de información de una determinada realidad, teórica y/o social, por lo que la investigación se centró en acopiar información de las dos variables a nivel teórico y como se manifiesta en los pacientes, a través de las encuestas a aplicar.

4.2.2. Jurídico social

En el campo del derecho, este tipo de investigación, tiene por objeto el estudio de una determinada realidad normativa en relación a la realidad social, así que siendo el Derecho a la salud y la satisfacción en los pacientes del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en la realidad social, de donde se extrajo la información de campo, hizo que se ubique como una investigación jurídica social.

4.3.Nivel de Investigación

a. Correlacional. - Este nivel de investigación, lo que pretende establecer es la relación entre dos variables de investigación, así tenemos que conforme el problema de investigación, estableció una relación entre las variables derecho a la salud y la satisfacción de los pacientes.

4.4.Diseño de Investigación

x.- Derecho a la salud

C = Nivel de Correlación

y.- Satisfacción de los pacientes

4.5. Población y Muestra

4.5.1 Población. - Conforme el reporte de Gestión del Hospital, al año 2016, se reporta una atención diaria de 450 pacientes, quienes constituyen nuestra población

4.5.2. Muestra. - Teniendo en cuenta la población total, con un margen de error del 10%, varianza del 50% y confiabilidad del 90%, la muestra lo conforma 57 pacientes a encuestar

5.2.3 Muestreo. - La selección de pacientes a ser encuestados, se escogió por un muestreo no probabilístico de tipo accidentado, es decir se encuestó según de facilidad de acceso inmediato a los pacientes al momento de esperar sus consultas ambulatorias.

4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos. -

La técnica que se aplicó, es la encuesta, la cual es de carácter anónimo, con una batería de preguntas previamente elaborada en función a las variables de investigación,

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de la encuesta, lo constituye el cuestionario de preguntas que se elaboró en función a las variables, dimensiones e indicadores, preguntas que serán validadas por un juicio de expertos.

4.7. Técnicas de procesamiento de datos

Se aplicó para el procesamiento de datos, el programa SPSS 2.6, el cual constituye en la creación de una tabla de datos de Excel, en la cual se incorporó los resultados de cada encuesta aplicada, seguidamente se procedió a la elaboración de las tablas y

diagramas de frecuencias, para finalmente someter a la prueba de confiabilidad y prueba de hipótesis respectiva.

4.8.Aspectos éticos de la investigación

Originalidad de la investigación. -

El presente trabajo, resulta original, en razón a la temática y ámbito temporal y espacial de la investigación de las dos variables, asimismo porque la redacción está sujeta a las reglas de APA.

Consentimiento de los sujetos. Siendo la muestra, unos 57 pacientes del consultorio externos, su consentimiento se evidenció en la aceptación de la encuesta aplicar a cada uno.

Respeto a los sujetos de estudio.

Se respetó la voluntad de cada paciente a encuestar, si desea o no ser encuestado, hasta llegar a la cantidad de la muestra establecida

Validez científica.

La aplicación del método científico, las normas APA de redacción, la validación del instrumento de investigación y la aplicación del programa SPSS 2.6, determina la validez del presente trabajo de investigación

Selección razonada de los sujetos.

La cantidad de la muestra, obedece a la fórmula estadística, teniendo en cuenta los márgenes de error, varianza y confiabilidad, por lo son 57 integrantes de la muestra establecida.

Valor social.

La comunidad de pacientes que acuden al Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins y las autoridades respectivas, se tuvo la información real de cuál es el sentir de

sus pacientes, respecto a que su derecho a la salud, se encuentra debidamente garantizada.

Evaluación independiente.

Cada miembro resultado de la encuesta fue analizado de manera independiente y procesado los resultados a obtener.

Aplicación de Encuesta.

Finalmente, la encuesta se aplicó de forma escrita y carácter anónimo, con respuestas de tipo dicotómico para una mayor facilidad de los pacientes de responder al cuestionario de preguntas.

CAPITULO V: RESULTADOS

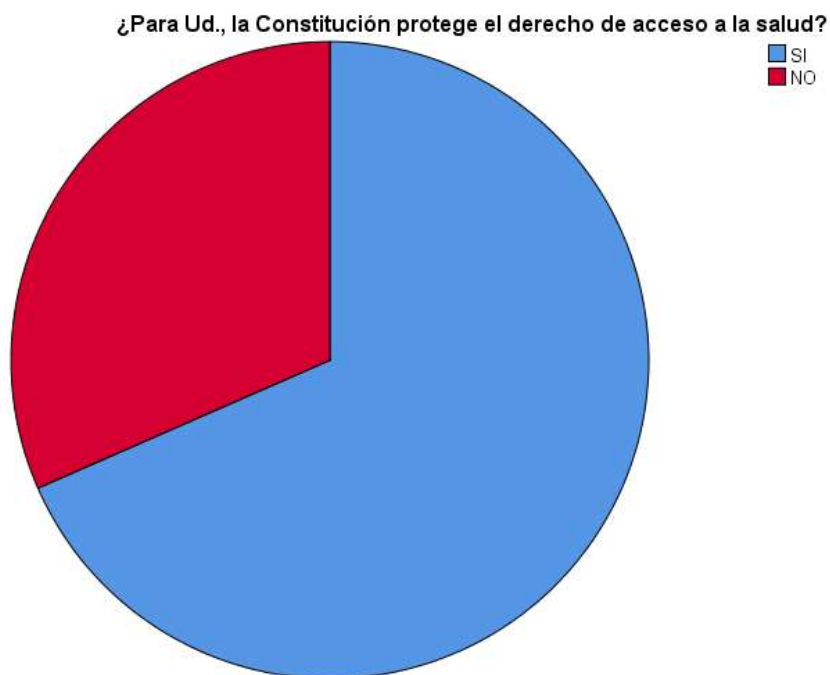
5.1. Descripción de resultados:

5.1.1. Resultados de variable 1: Derecho a la salud

Tabla 1 ¿Para Ud., la Constitución protege el derecho de acceso a la salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	39	68,4	68,4	68,4
	NO	18	31,6	31,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 1 ¿Para Ud., la Constitución protege el derecho de acceso a la salud?

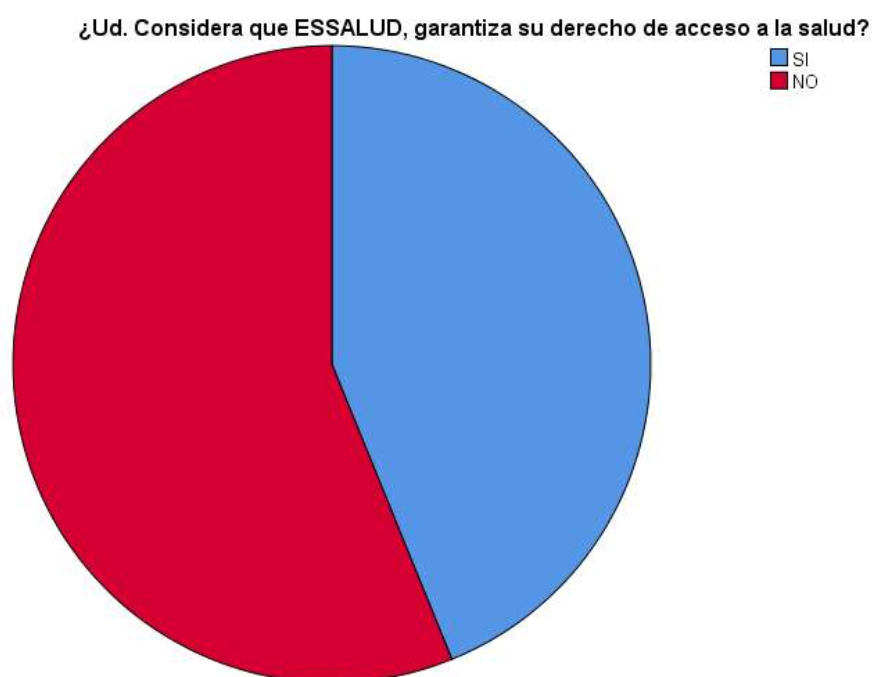


Descripción: El 68%, de encuestados, respondieron que la Constitución protege el derecho de acceso a la salud, contrario a un 31.6%

Tabla 2 ¿Ud. Considera que ESSALUD, garantiza su derecho de acceso a la salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	25	43,9	43,9	43,9
	NO	32	56,1	56,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 2 ¿Ud. Considera que ESSALUD, garantiza su derecho de acceso a la salud?



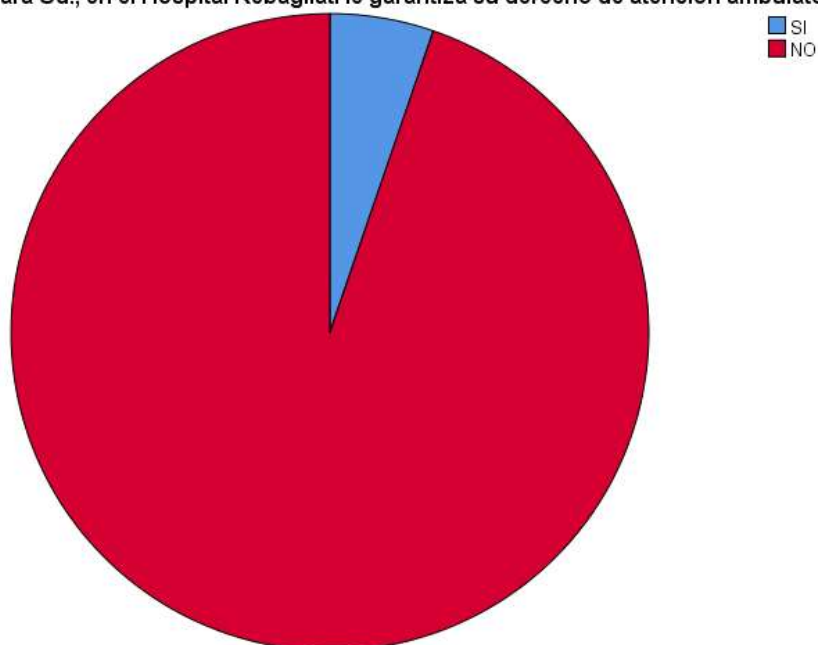
Descripción: El 56.1%, de encuestados, respondieron que ESSALUD, no garantiza su derecho de acceso a la salud, y sólo un 43.9 %, respondieron afirmativamente

Tabla 3 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantiza su derecho de atención ambulatoria inmediata?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	3	5,3	5,3	5,3
	NO	54	94,7	94,7	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 3 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantiza su derecho de atención ambulatoria inmediata?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantiza su derecho de atención ambulatoria inmediata?



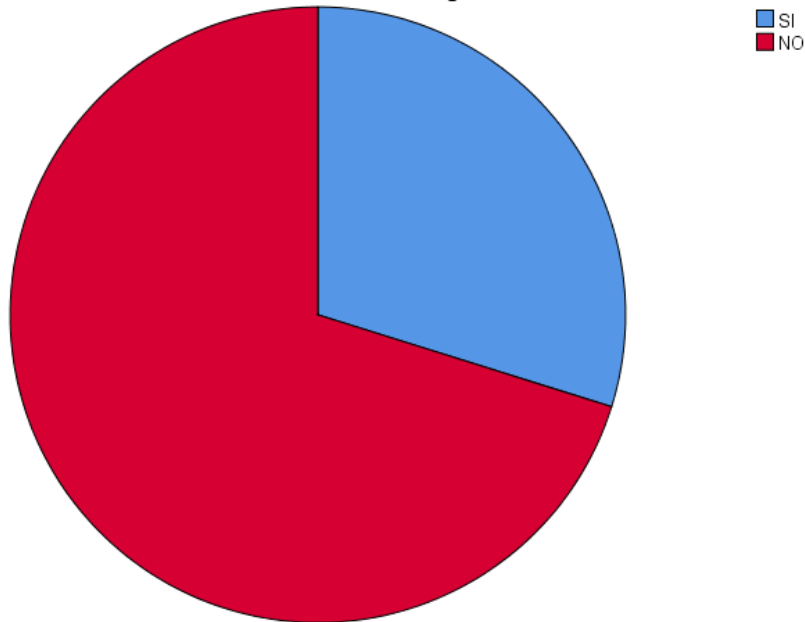
Para el 94.7%, en el Hospital Rebagliati no le garantiza su derecho de atención ambulatoria inmediata

Tabla 4 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una atención inmediata en la unidad de Emergencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	17	29,8	29,8	29,8
	NO	40	70,2	70,2	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 4 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una atención inmediata en la unidad de Emergencia?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una atención inmediata en la unidad de Emergencia?



Descripción: El 70.2%, de encuestados, respondieron que, en el Hospital, no se garantiza su derecho a una atención inmediata en el área de emergencia, y sólo un 29.8 %, respondieron afirmativamente

Tabla 5 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantiza su derecho de elegir a su médico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	6	10,5	10,5	10,5
	NO	51	89,5	89,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 5 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantiza su derecho de elegir a su médico?



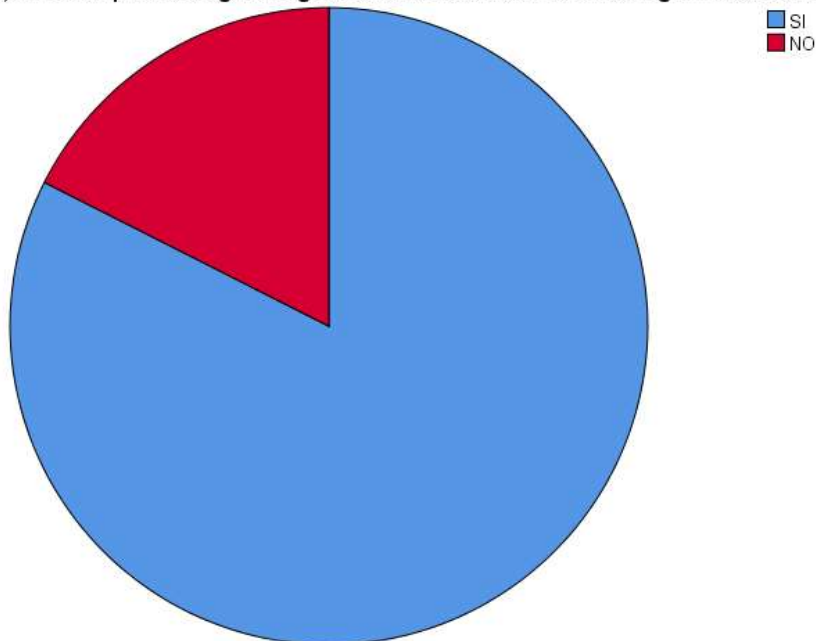
El 89%, de encuestados, respondieron, que en el Hospital no se garantiza el derecho de elegir a su médico, sólo un 10.5% sostuvo lo contrario.

Tabla 6 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una entrega inmediata de sus medicamentos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	47	82,5	82,5	82,5
	NO	10	17,5	17,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 6 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una entrega inmediata de sus medicamentos?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una entrega inmediata de sus medicamentos?



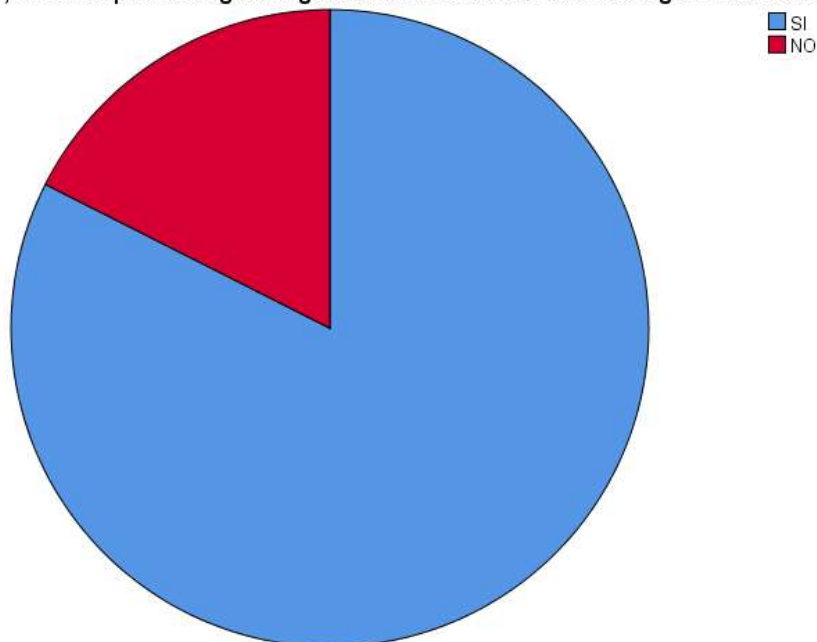
En la presente pregunta, el 82.5%, de encuestados, respondieron que el Hospital garantizan su derecho a una entrega inmediata de sus medicamentos, siendo negado por el 17.5%.

Tabla 7 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le informa de forma oportuna y adecuada sus derechos como usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	11	19,3	19,3	19,3
	NO	46	80,7	80,7	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 7 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le informa de forma oportuna y adecuada sus derechos como usuario?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una entrega inmediata de sus medicamentos?



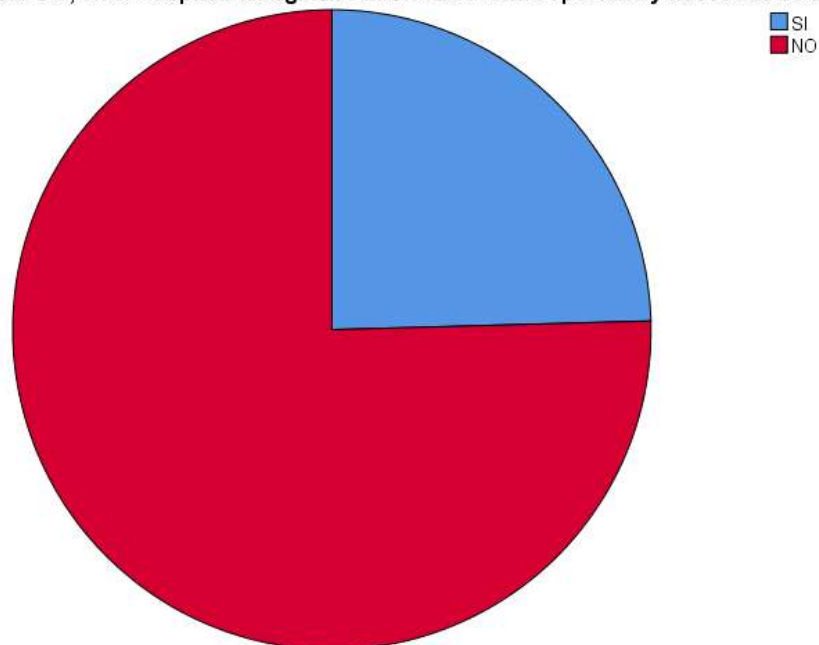
De conformidad con la pregunta planteada, el 80.7%, niega que en el Hospital le informan de forma oportuna y adecuada sus derechos como usuario, sólo un 19.3%, respondieron afirmativamente.

Tabla 8 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le informa de forma oportuna y adecuada de su enfermedad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	14	24,6	24,6	24,6
	NO	43	75,4	75,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 8 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le informa de forma oportuna y adecuada de su enfermedad?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le informa de forma oportuna y adecuada de su enfermedad?



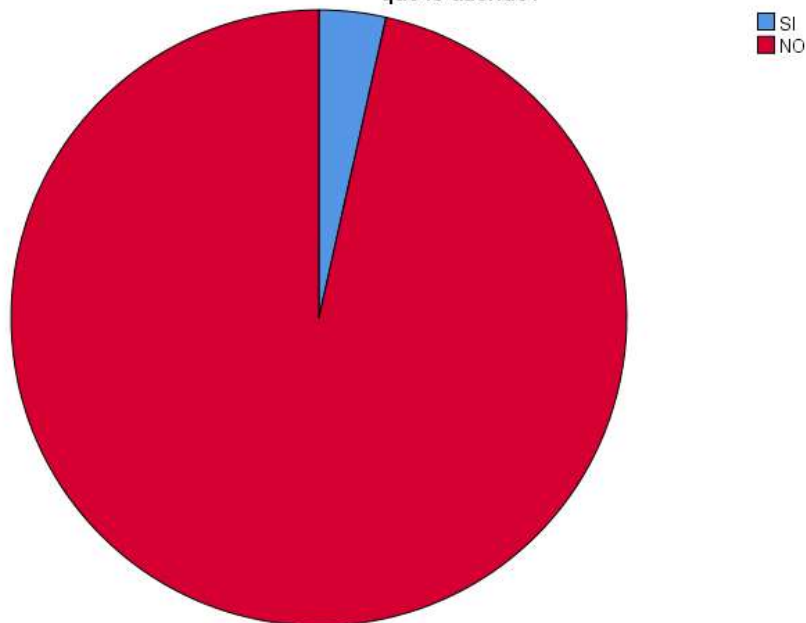
El 75.4%, niega que en el Hospital R. le informen de forma oportuna y adecuada de su enfermedad, solo un 24.6% afirma esta premisa.

Tabla 9 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información de la hoja de vida del médico que lo atiende?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	2	3,5	3,5	3,5
	NO	55	96,5	96,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 9 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información de la hoja de vida del médico que lo atiende?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información de la hoja de vida del médico que lo atiende?



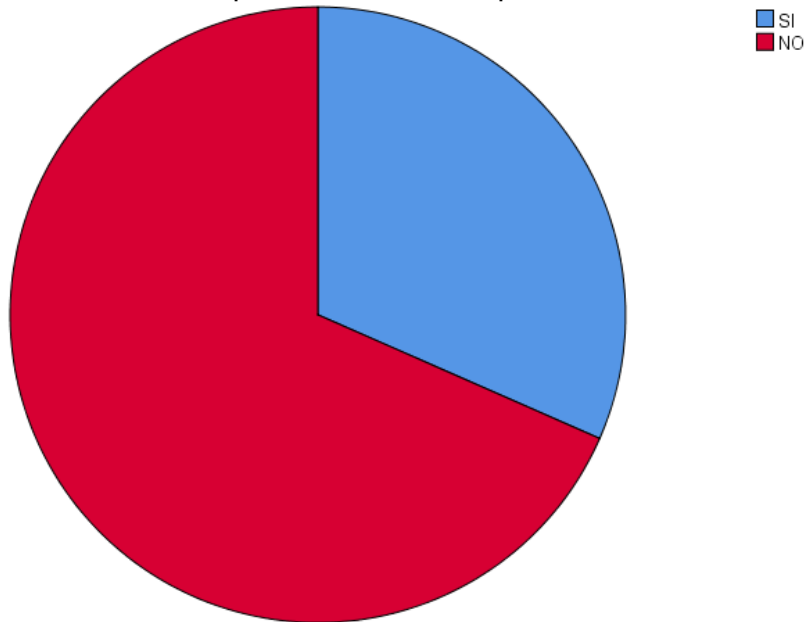
El 96.5%, niega que en el Hospital, se garantizan el derecho a una información de la hoja de vida del médico que lo atiende, sólo un 3.5% lo afirma.

Tabla 10 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información completa de los procedimientos a utilizar para su dolencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	18	31,6	31,6	31,6
	NO	39	68,4	68,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 10 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información completa de los procedimientos a utilizar para su dolencia?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información completa de los procedimientos a utilizar para su dolencia?



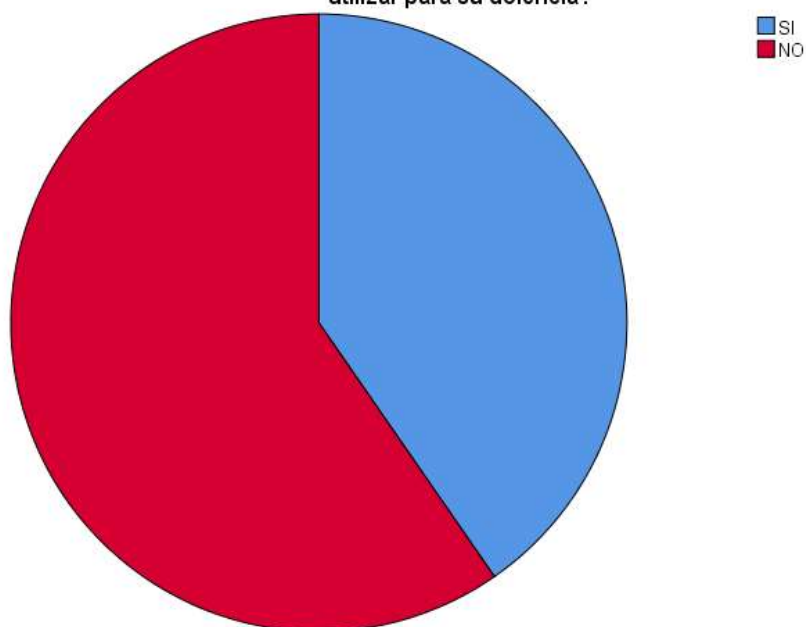
El 68.4%, niega que, en el Hospital, se garantiza su derecho a una información completa de los procedimientos a utilizar para su dolencia.

Tabla 11 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información completa del tratamiento a utilizar para su dolencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	23	40,4	40,4	40,4
	NO	34	59,6	59,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 11 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información completa del tratamiento a utilizar para su dolencia?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información completa del tratamiento a utilizar para su dolencia?



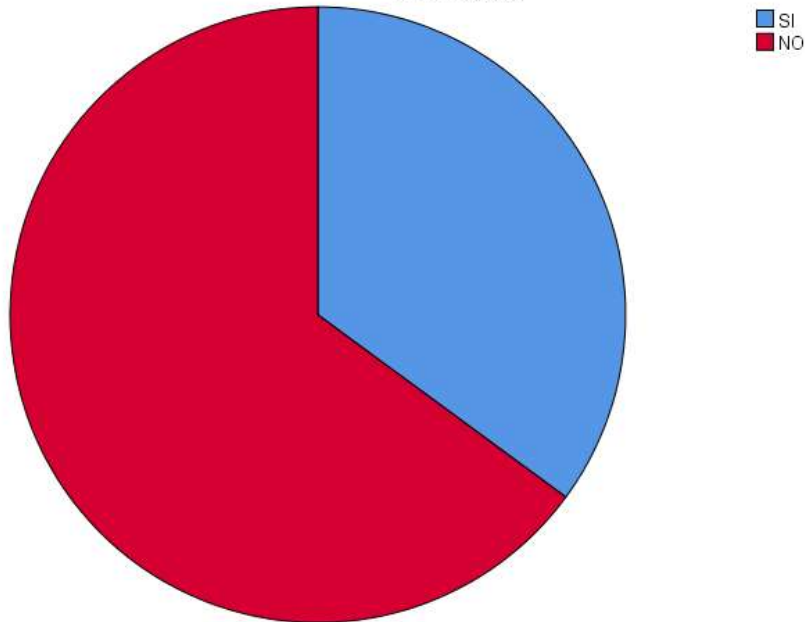
El 59.6%, niega que en el Hospital se garantizan su derecho a una información completa del tratamiento a utilizar para su dolencia, siendo afirmativo para un 40.4%.

Tabla 12 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un tratamiento científico a su dolencia o enfermedad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	20	35,1	35,1	35,1
	NO	37	64,9	64,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 12 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un tratamiento científico a su dolencia o enfermedad?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un tratamiento científico a su dolencia o enfermedad?



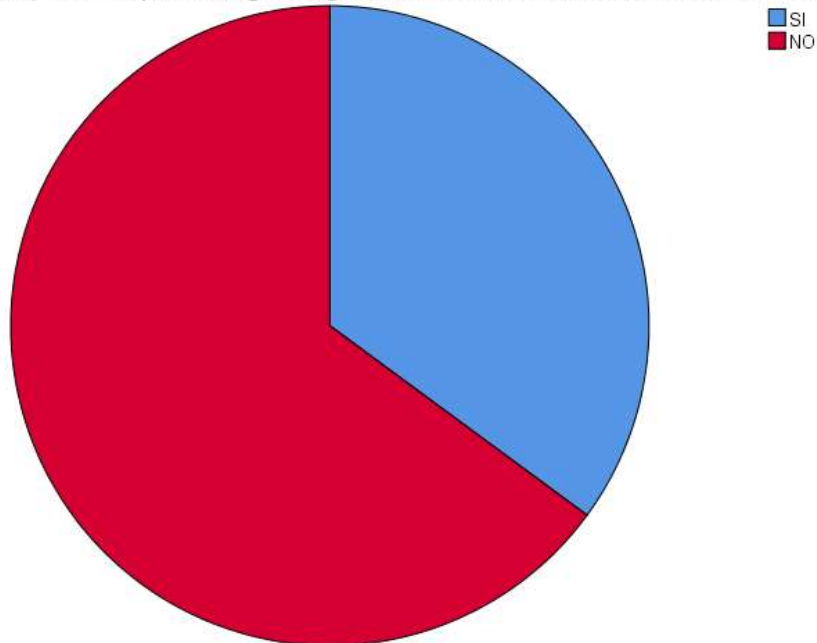
Sólo el 35.1%, afirman que en el Hospital se garantizan su derecho a un tratamiento científico a su dolencia o enfermedad, contrario a un 64.9%.

Tabla 13 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en las consultas externas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	20	35,1	35,1	35,1
	NO	37	64,9	64,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 13 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en las consultas externas?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en las consultas externas?



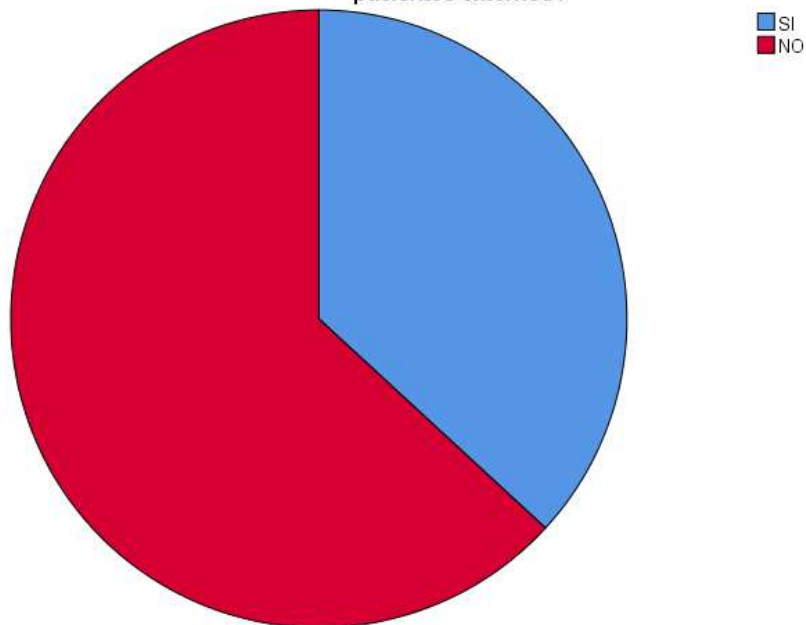
El 64% de encuestados, respondieron que, en el Hospital, no se garantizan su derecho a un buen trato en las consultas externas, sólo u 36% dio una respuesta afirmativa.

Tabla 14 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la recuperación de los pacientes externos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	21	36,8	36,8	36,8
	NO	36	63,2	63,2	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 14 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la recuperación de los pacientes externos?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la recuperación de los pacientes externos?



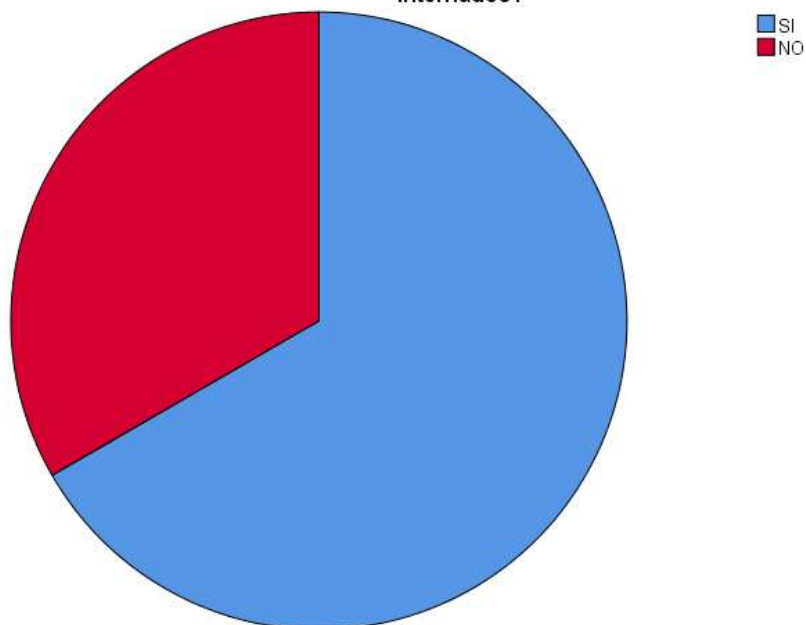
Para el 63.3% de encuestado, niegan que en el Hospital se garantizan su derecho a un buen trato en la recuperación de los pacientes externos, afirmando solo el 36.8%.

Tabla 15 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la atención de pacientes internados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	38	66,7	66,7	66,7
	NO	19	33,3	33,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 15 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la atención de pacientes internados?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la atención de pacientes internados?



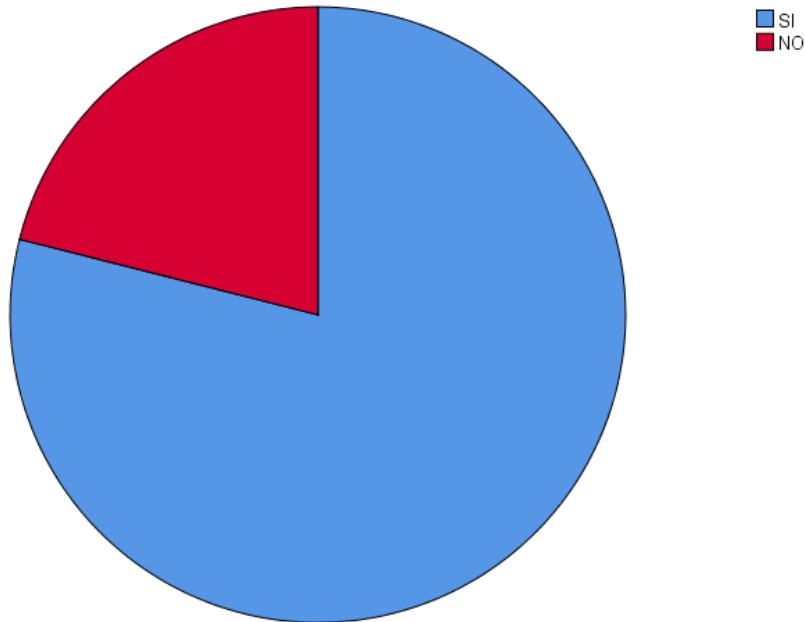
El 66.7%, afirman que en el Hospital si se garantizan su derecho a un buen trato en la atención de pacientes internados.

Tabla 16 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la recuperación de pacientes internados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	45	78,9	78,9	78,9
	NO	12	21,1	21,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 16 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la recuperación de pacientes internados?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la recuperación de pacientes internados?



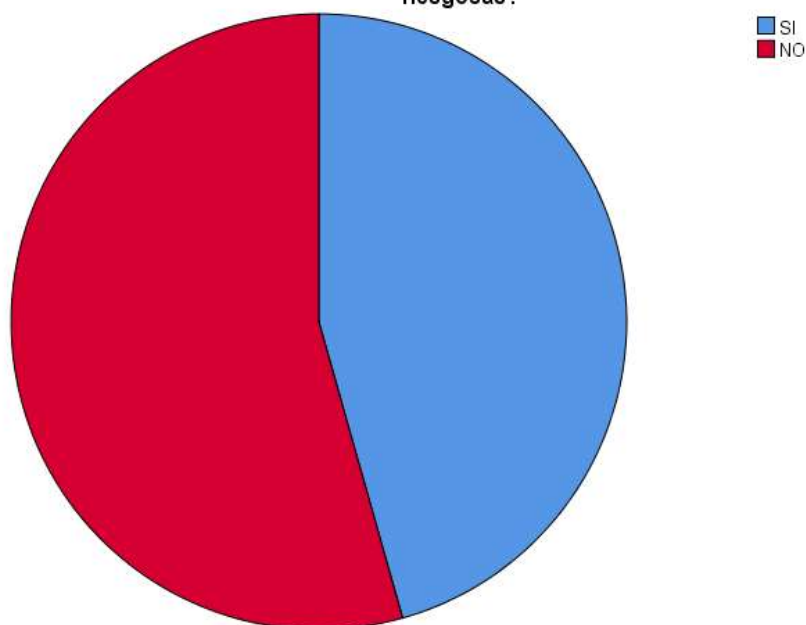
El 78.9%, afirman que en el Hospital Rebagliati si se garantizan su derecho a un buen trato en la recuperación de pacientes internados.

Tabla 17 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar pruebas riesgosas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	26	45,6	45,6	45,6
	NO	31	54,4	54,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 17 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar pruebas riesgosas?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar pruebas riesgosas?



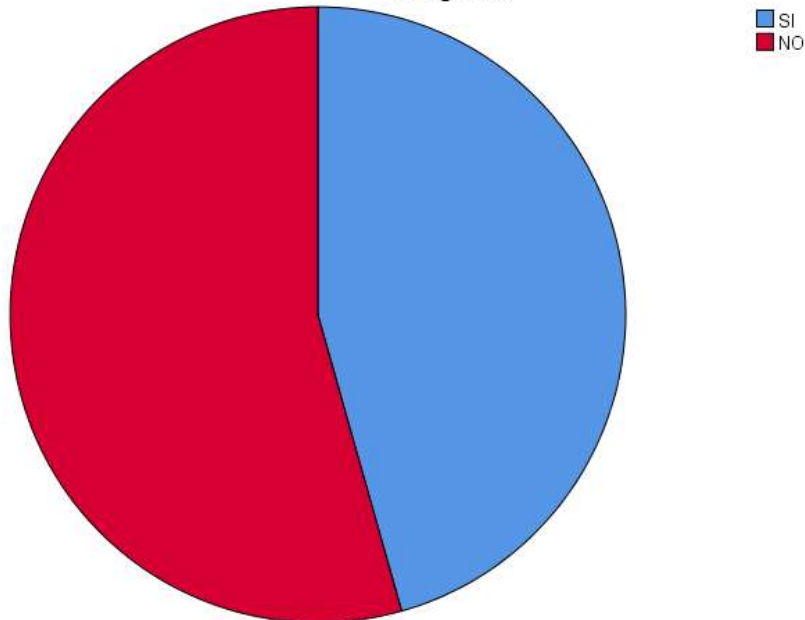
El 54.4%, de encuestados, niegan que se garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar pruebas riesgosas, y para el 45.6%, afirman esta atención.

Tabla 18 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar tratamientos riesgosos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	26	45,6	45,6	45,6
	NO	31	54,4	54,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 18 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar tratamientos riesgosos?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar tratamientos riesgosos?



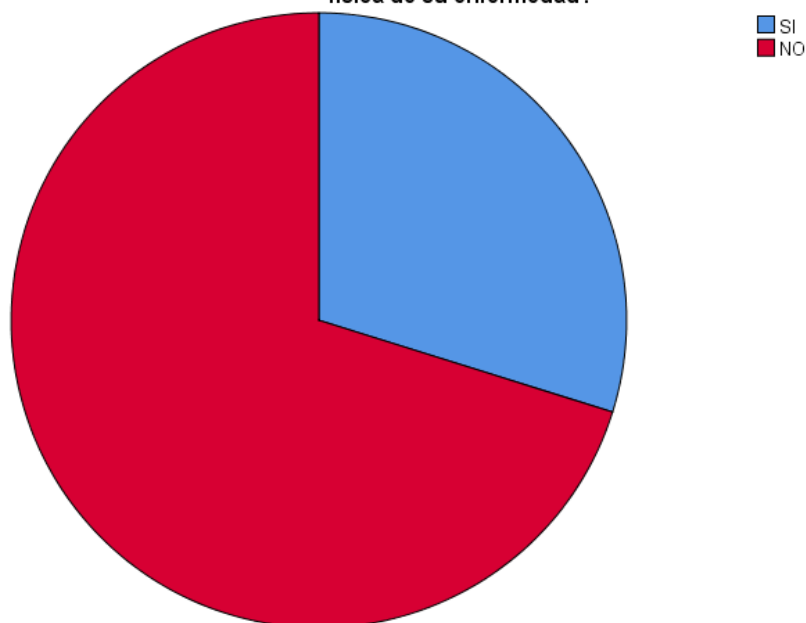
El 54.4%, de encuestados, niegan que se garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar tratamientos riesgosos, y para el 45.6%, afirman esta atención.

Tabla 19 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar exploración física de su enfermedad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	17	29,8	29,8	29,8
	NO	40	70,2	70,2	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 19 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar exploración física de su enfermedad?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar exploración física de su enfermedad?



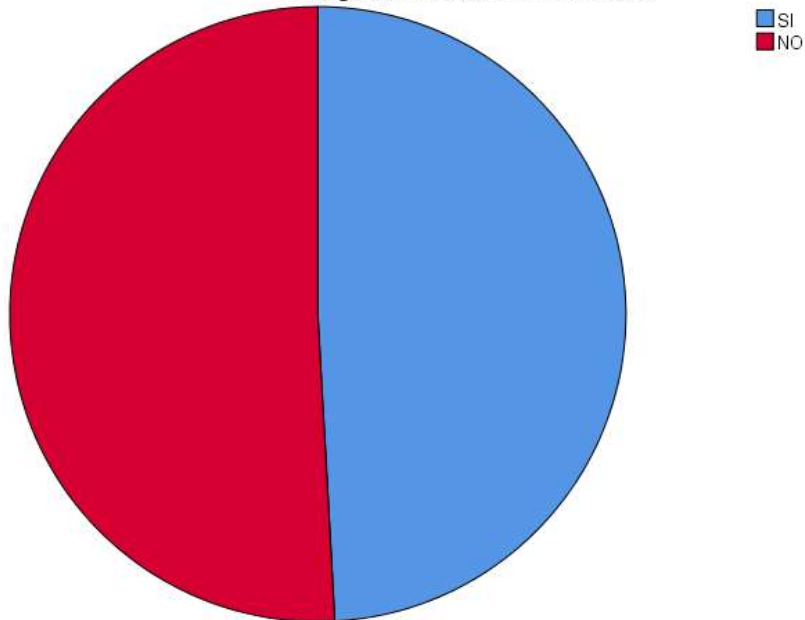
Para el 72.2%, niegan que se garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar exploración física de su enfermedad y sólo un 29.8%, afirman este derecho.

Tabla 20 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para estudios de investigación sobre su enfermedad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	28	49,1	49,1	49,1
	NO	29	50,9	50,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 20 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para estudios de investigación sobre su enfermedad?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para estudios de investigación sobre su enfermedad?



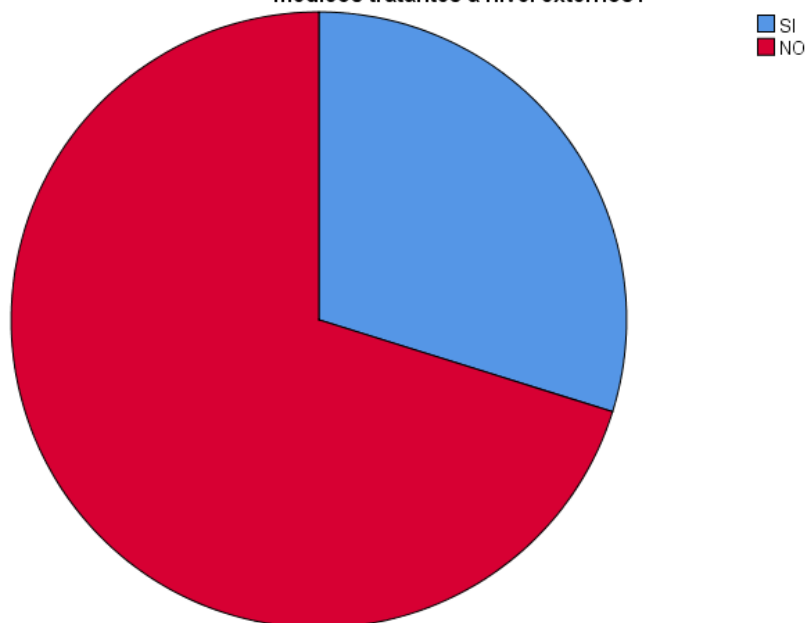
Para el 50.9%, niegan que, en el Hospital, se garantiza el derecho a solicitar su autorización para estudios de investigación sobre su enfermedad y solo 49.1%, afirman este derecho.

Tabla 21 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente a ser escuchado integralmente por los médicos tratantes a nivel externos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	17	29,8	29,8	29,8
	NO	40	70,2	70,2	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 21 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente a ser escuchado integralmente por los médicos tratantes a nivel externos?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente a ser escuchado integralmente por los médicos tratantes a nivel externos?



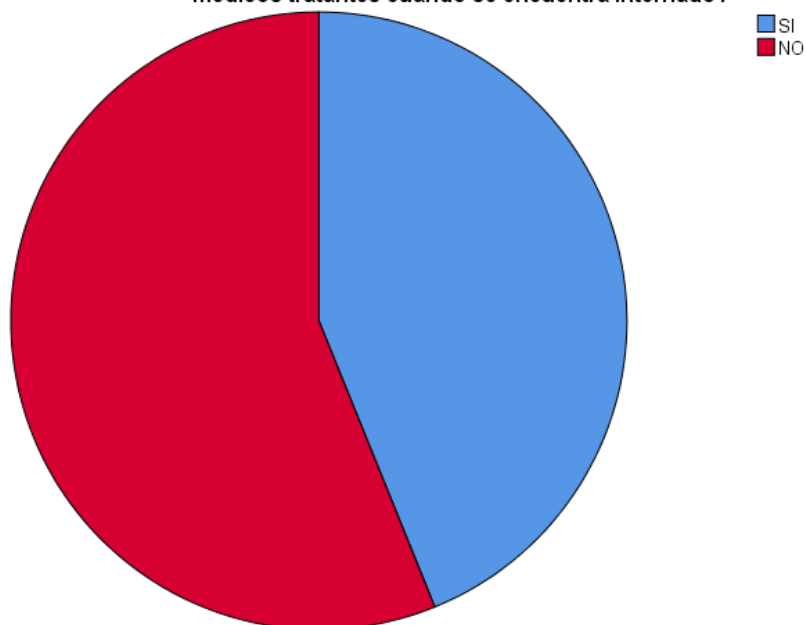
Para el 70.2%, niegan que en el Hospital se garantiza su derecho de paciente a ser escuchado integralmente por los médicos tratantes a nivel externos, sólo un 29.8 afirman este derecho.

Tabla 22 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente a ser escuchado integralmente por los médicos tratantes cuando se encuentra internado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	25	43,9	43,9	43,9
	NO	32	56,1	56,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 22 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente a ser escuchado integralmente por los médicos tratantes cuando se encuentra internado?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente a ser escuchado integralmente por los médicos tratantes cuando se encuentra internado?



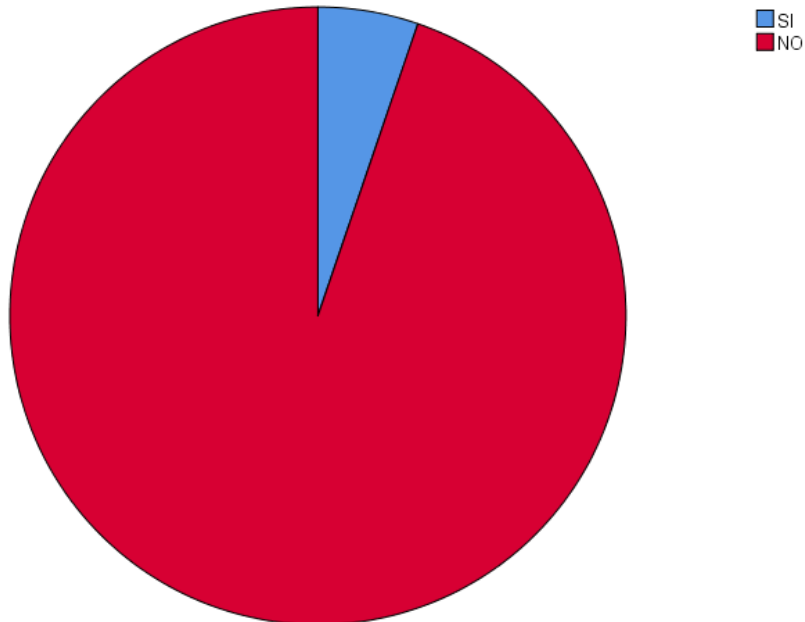
Para el 56.1%, niegan que se garantiza su derecho de paciente a ser escuchado integralmente por los médicos tratantes cuando se encuentra internado. Solo el 43.9 afirman este derecho.

Tabla 23 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente de acceder a su historia clínica de forma inmediata cuando lo solicite?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	3	5,3	5,3	5,3
	NO	54	94,7	94,7	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 23 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente de acceder a su historia clínica de forma inmediata cuando lo solicite?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente de acceder a su historia clínica de forma inmediata cuando lo solicite?



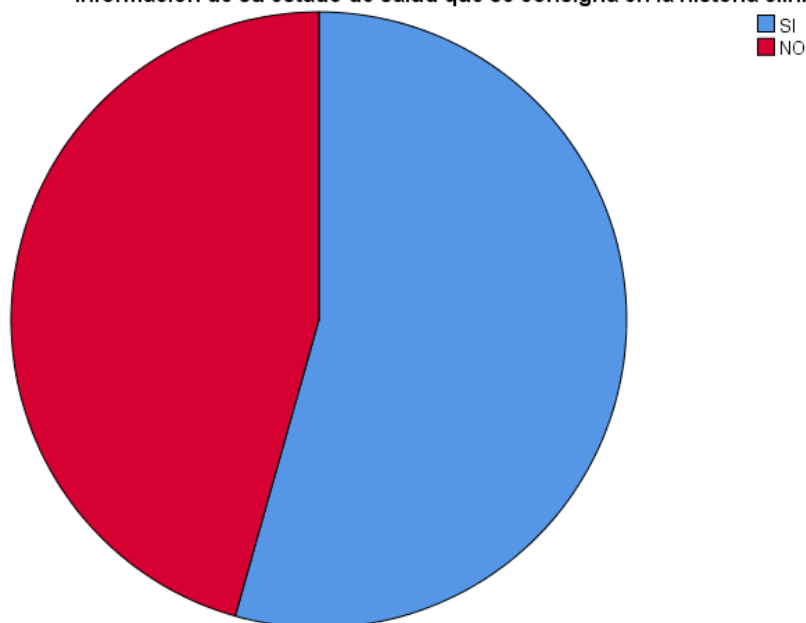
Para el 94.7%, en el Hospital no se garantiza su derecho de paciente de acceder a su historia clínica de forma inmediata cuando lo solicite.

Tabla 24 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente, de mantener en reserva la información de su estado de salud que se consigna en la historia clínica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	31	54,4	54,4	54,4
	NO	26	45,6	45,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 24 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente, de mantener en reserva la información de su estado de salud que se consigna en la historia clínica?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente, de mantener en reserva la información de su estado de salud que se consigna en la historia clínica?



Para el 54.5%, en el Hospital, se garantiza su derecho de paciente, de mantener en reserva la información de su estado de salud que se consigna en la historia clínica.

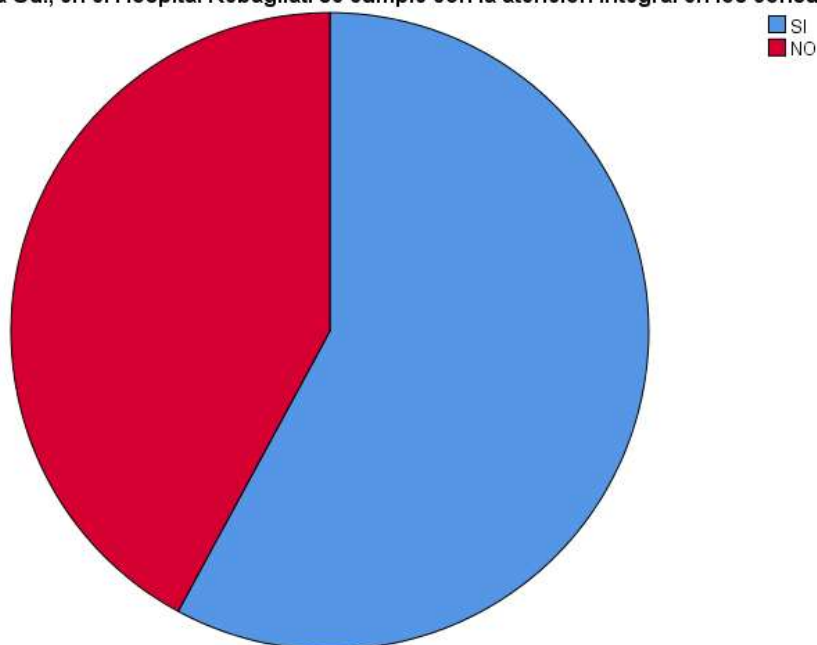
5.1.2. Resultados de la variable 2

Tabla 25 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se cumple con la atención integral en los consultorios externos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	33	57,9	57,9	57,9
	NO	24	42,1	42,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 25 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se cumple con la atención integral en los consultorios externos?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se cumple con la atención integral en los consultorios externos?



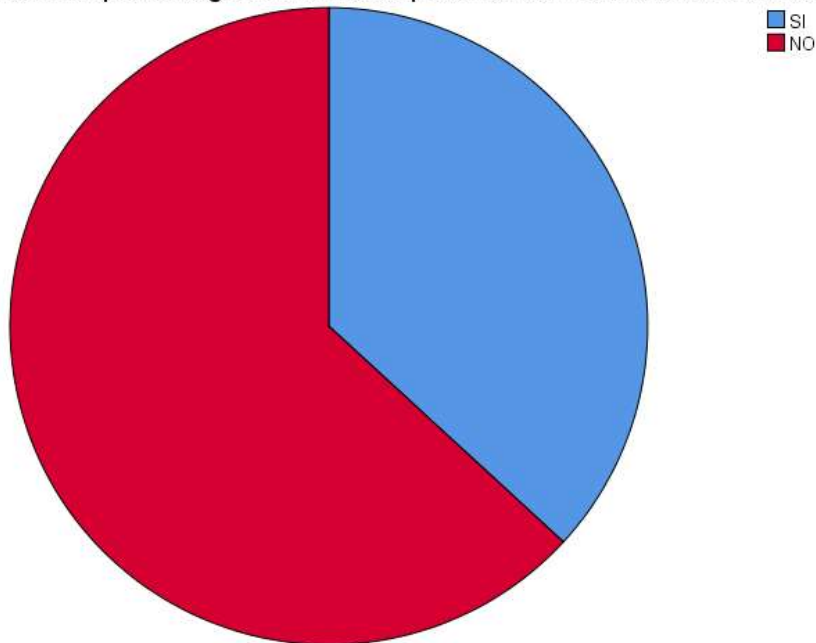
Para el 57.9%, si se cumple con la atención integral en los consultorios externos, contrario al 42.1%.

Tabla 26 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati los servicios que brinda los médicos de consultorios externos son fiables?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	21	36,8	36,8	36,8
	NO	36	63,2	63,2	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 26 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati los servicios que brinda los médicos de consultorios externos son fiables?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati los servicios que brinda los médicos de consultorios externos son fiables?



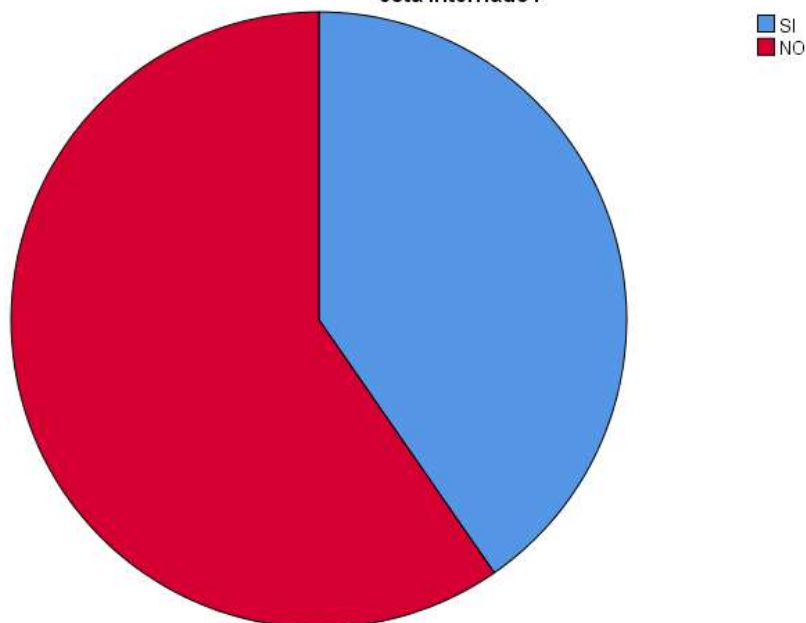
Para el 63.2%, en el Hospital los servicios que brinda los médicos de consultorios externos no son fiables, siendo afirmativo para el 36.8%.

Tabla 27 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le genera confianza la atención que le brinda el médico cuando el paciente está internado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	23	40,4	40,4	40,4
	NO	34	59,6	59,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 27 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le genera confianza la atención que le brinda el médico cuando el paciente está internado?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le genera confianza la atención que le brinda el médico cuando el paciente está internado?



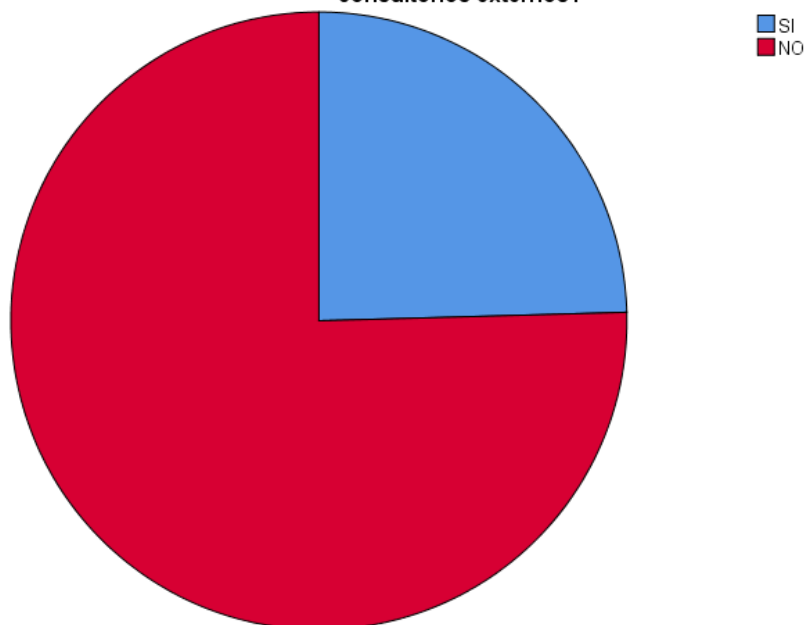
Para el 59.6%, el Hospital no le genera confianza la atención que le brinda el médico cuando el paciente está internado.

Tabla 28 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati, se cumple con la atención personalizada por parte de los médicos de consultorios externos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	14	24,6	24,6	24,6
	NO	43	75,4	75,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 28 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati, se cumple con la atención personalizada por parte de los médicos de consultorios externos?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati, se cumple con la atención personalizada por parte de los médicos de consultorios externos?



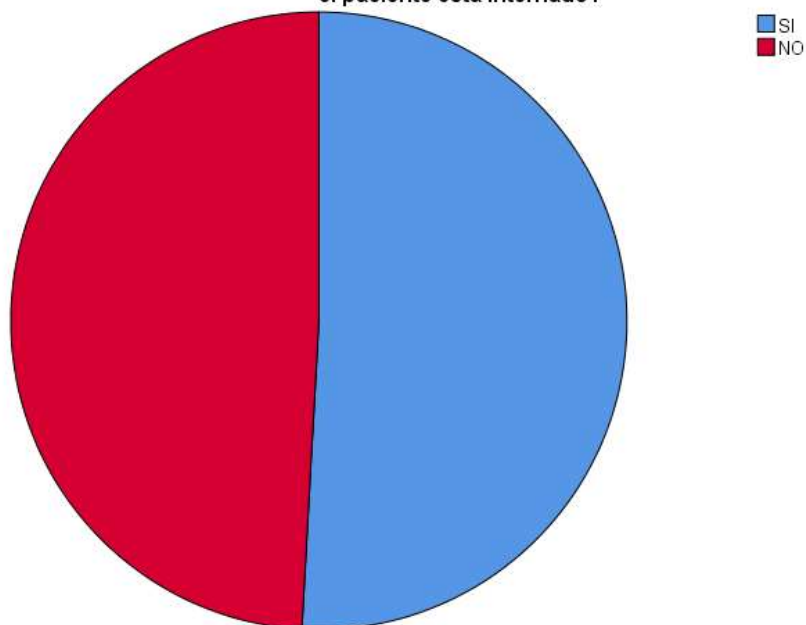
Para el 75.4%, en el Hospital no se cumple con la atención personalizada por parte de los médicos de consultorios externos.

Tabla 29 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati, se cumple con la atención personalizada por parte de los médicos cuando el paciente esta internado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	29	50,9	50,9	50,9
	NO	28	49,1	49,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 29 ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati, se cumple con la atención personalizada por parte de los médicos cuando el paciente esta internado?

¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati, se cumple con la atención personalizada por parte de los médicos cuando el paciente esta internado?



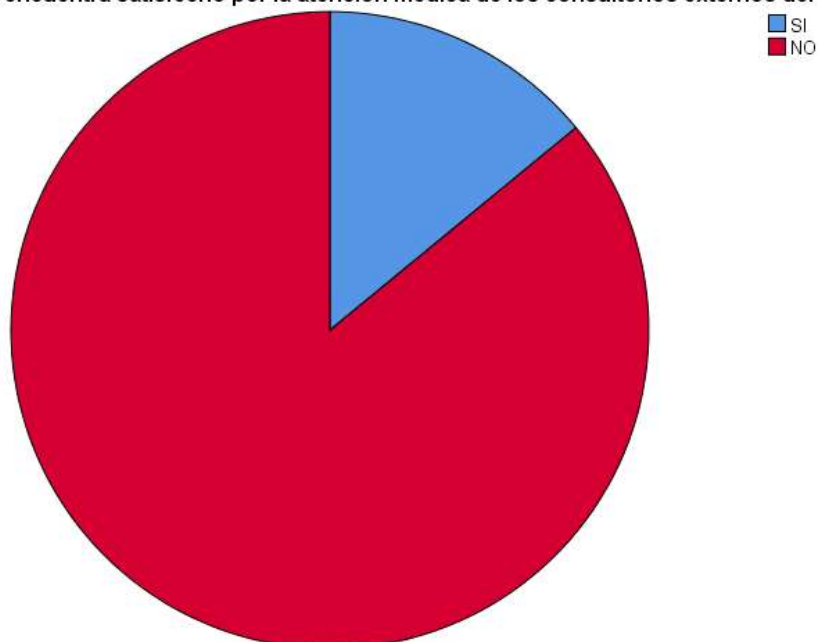
Para el 50.9%, en el Hospital, se cumple con la atención personalizada por parte de los médicos cuando el paciente está internado.

Tabla 30 ¿Ud., se encuentra satisfecho por la atención médica de los consultorios externos del Hospital Rebagliati?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	8	14,0	14,0	14,0
	NO	49	86,0	86,0	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 30 ¿Ud., se encuentra satisfecho por la atención médica de los consultorios externos del Hospital Rebagliati?

¿Ud., se encuentra satisfecho por la atención médica de los consultorios externos del Hospital Rebagliati?



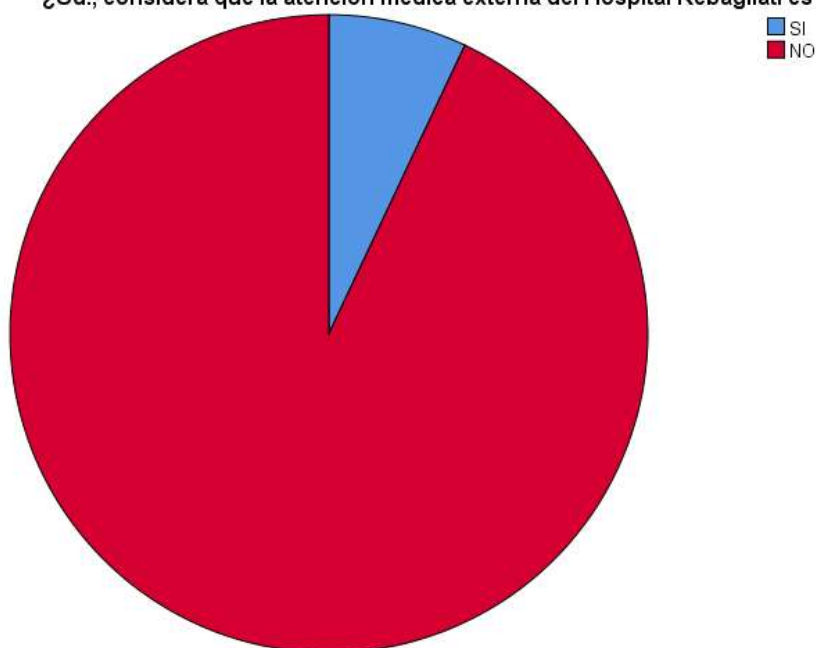
Para el 86.0%, no se encuentra satisfecho por la atención médica de los consultorios externos del Hospital Rebagliati.

Tabla 31 ¿Ud., considera que la atención médica externa del Hospital Rebagliati es rápida?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	4	7,0	7,0	7,0
	NO	53	93,0	93,0	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 31 ¿Ud., considera que la atención médica externa del Hospital Rebagliati es rápida?

¿Ud., considera que la atención médica externa del Hospital Rebagliati es rápida?



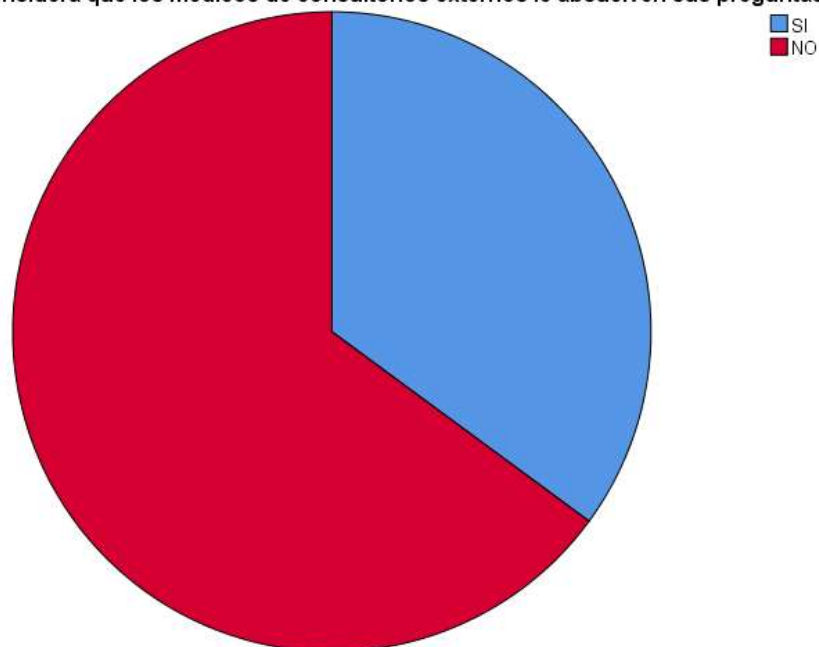
Para el 93%, no se encuentran satisfechos por la atención médica de los consultorios externos del Hospital.

Tabla 32 ¿Ud., considera que los médicos de consultorios externos le absuelven sus preguntas de su enfermedad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	20	35,1	35,1	35,1
	NO	37	64,9	64,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 32 ¿Ud., considera que los médicos de consultorios externos le absuelven sus preguntas de su enfermedad?

¿Ud., considera que los médicos de consultorios externos le absuelven sus preguntas de su enfermedad?



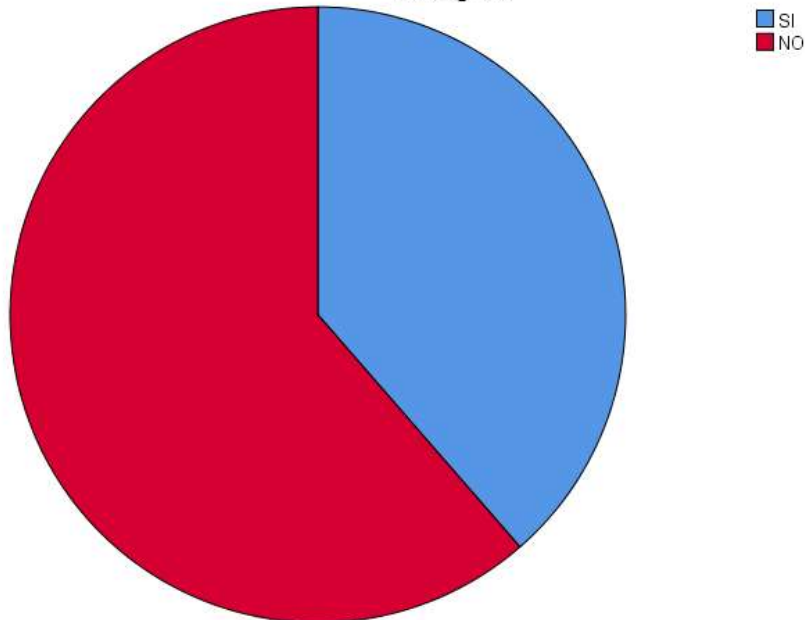
Para el 64.9%, los médicos de consultorios externos no le absuelven sus preguntas de su enfermedad, sólo el 35.1%.

Tabla 33 ¿Ud., se encuentra satisfecho por las respuestas que le dan el médico de consultorio externos del Hospital Rebagliati?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	22	38,6	38,6	38,6
	NO	35	61,4	61,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 33 ¿Ud., se encuentra satisfecho por las respuestas que le dan el médico de consultorio externos del Hospital Rebagliati?

¿Ud., se encuentra satisfecho por las respuestas que le dan el médico de consultorio externos del Hospital Rebagliati?



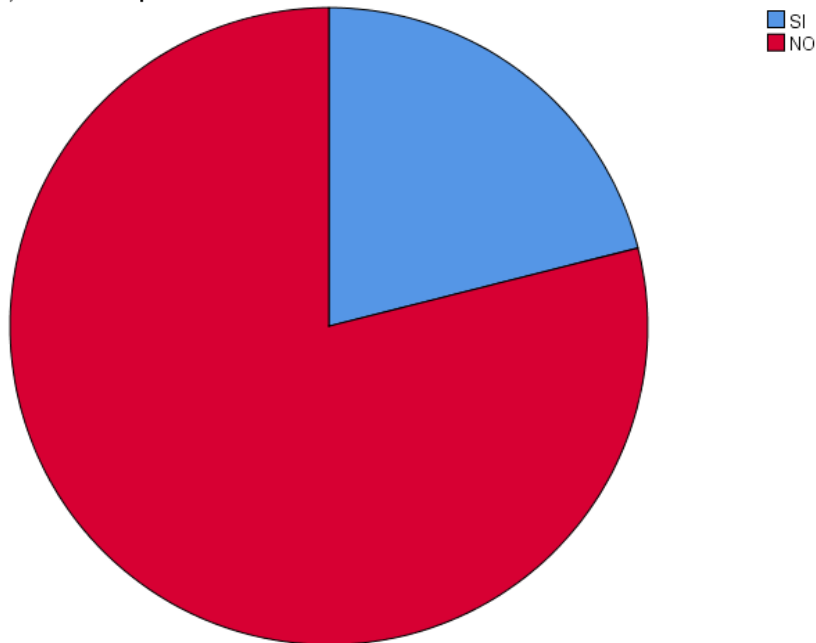
Para el 61.4%, no se encuentra satisfechos por las respuestas que le dan el médico de consultorio externos del Hospital.

Tabla 34 ¿Ud., considera que los médicos de consultorios externos dan solución inmediata a su dolencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	12	21,1	21,1	21,1
	NO	45	78,9	78,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 34 ¿Ud., considera que los médicos de consultorios externos dan solución inmediata a su dolencia?

¿Ud., considera que los médicos de consultorios externos dan solución inmediata a su dolencia?



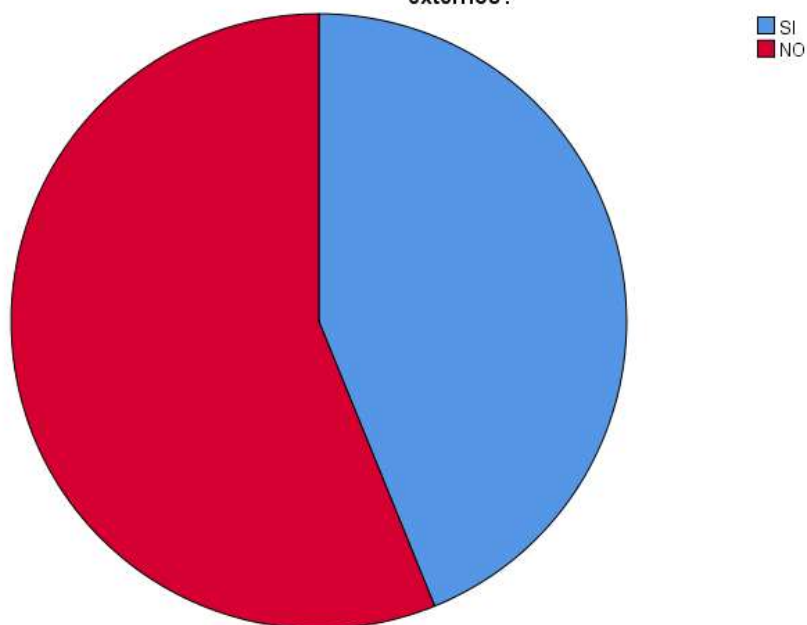
Para el 78.9%, no considera que los médicos de consultorios externos dan solución inmediata a su dolencia.

Tabla 35 ¿Ud., se encuentra satisfecho por la solución de su enfermedad, que le da los médicos de consultorios externos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	25	43,9	43,9	43,9
	NO	32	56,1	56,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 35 ¿Ud., se encuentra satisfecho por la solución de su enfermedad, que le da los médicos de consultorios externos?

¿Ud., se encuentra satisfecho por la solución de su enfermedad, que le da los médicos de consultorios externos?



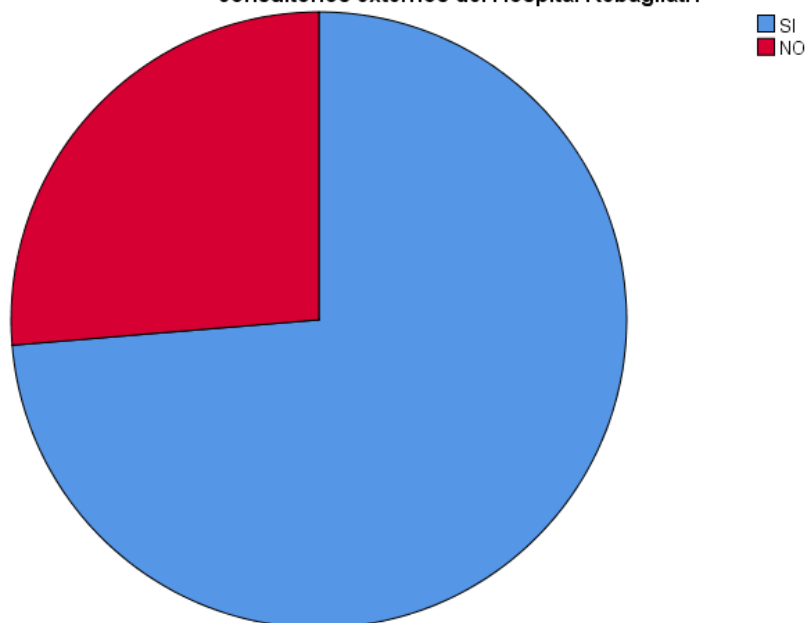
Para el 56.1%, no se encuentra satisfecho por la solución de su enfermedad, que le da los médicos de consultorios externos.

Tabla 36 ¿Ud., considera que se respeta derecho de acceso a la salud, cuando hay una atención rápida en los consultorios externos del Hospital Rebagliati?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	42	73,7	73,7	73,7
	NO	15	26,3	26,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 36 ¿Ud., considera que se respeta derecho de acceso a la salud, cuando hay una atención rápida en los consultorios externos del Hospital Rebagliati?

¿Ud., considera que se respeta derecho de acceso a la salud, cuando hay una atención rápida en los consultorios externos del Hospital Rebagliati?



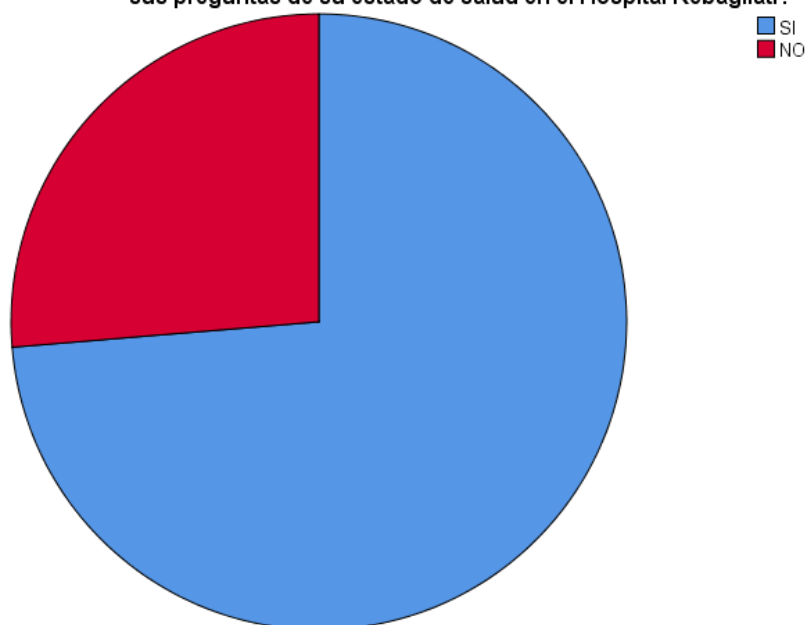
Para el 73.7%, considera que se respeta derecho de acceso a la salud, cuando hay una atención rápida en los consultorios externos del Hospital.

Tabla 37 ¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico le absuelve todas sus preguntas de su estado de salud en el Hospital Rebagliati?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	42	73,7	73,7	73,7
	NO	15	26,3	26,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 37 ¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico le absuelve todas sus preguntas de su estado de salud en el Hospital Rebagliati?

¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico le absuelve todas sus preguntas de su estado de salud en el Hospital Rebagliati?



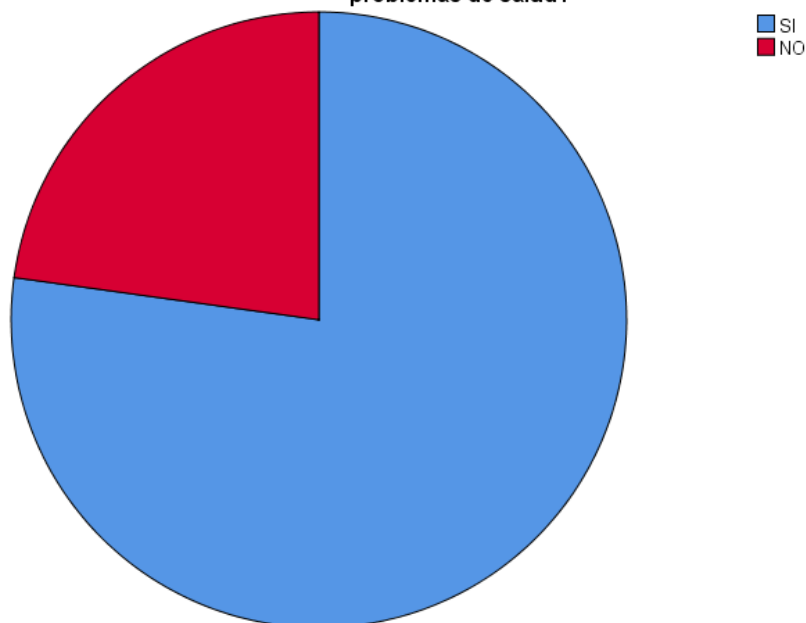
Para el 73.7%, considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico le absuelve todas sus preguntas de su estado de salud en el Hospital.

Tabla 38 ¿Ud., considera que se respeta derecho de acceso a la salud, cuando le dan solución inmediata a sus problemas de salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	44	77,2	77,2	77,2
	NO	13	22,8	22,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 38 ¿Ud., considera que se respeta derecho de acceso a la salud, cuando le dan solución inmediata a sus problemas de salud?

¿Ud., considera que se respeta derecho de acceso a la salud, cuando le dan solución inmediata a sus problemas de salud?



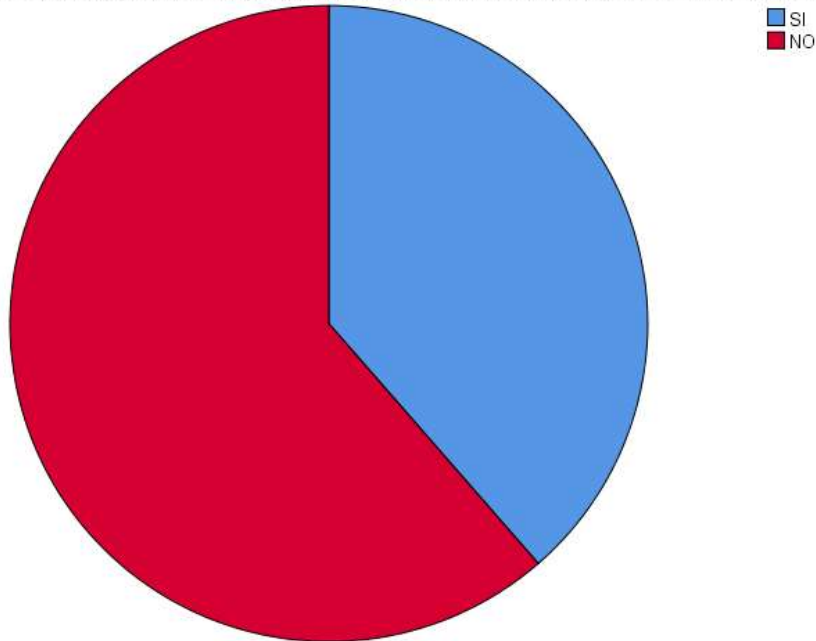
Para el 77.2%, considera que se respeta derecho de acceso a la salud, cuando le dan solución inmediata a sus problemas de salud.

Tabla 39 ¿Considera Ud., creíble la opinión médica sobre su estado de salud en los consultorios externos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	22	38,6	38,6	38,6
	NO	35	61,4	61,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 39 ¿Considera Ud., creíble la opinión médica sobre su estado de salud en los consultorios externos?

¿Considera Ud., creíble la opinión médica sobre su estado de salud en los consultorios externos?



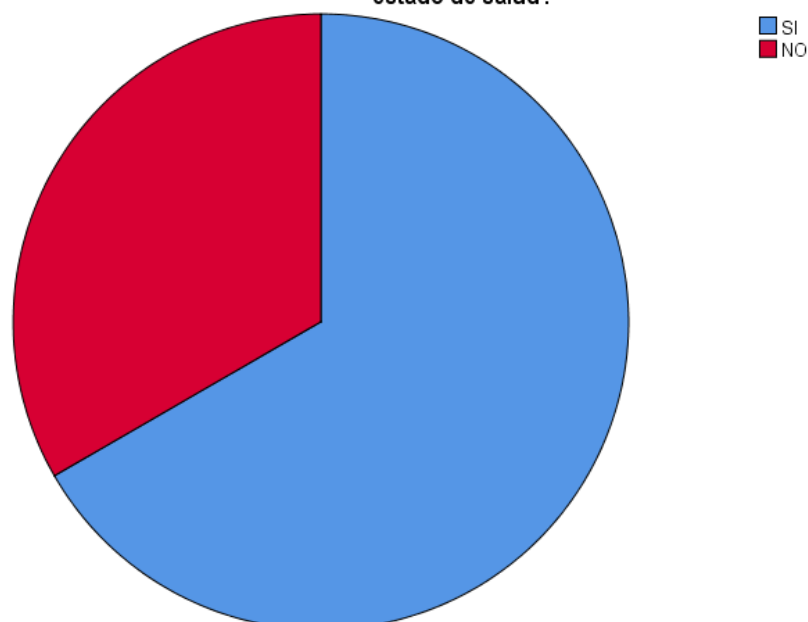
Para el 61.4%, no considera creíble la opinión médica sobre su estado de salud en los consultorios externos.

Tabla 40 ¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando es creíble la opinión médica sobre su estado de salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	38	66,7	66,7	66,7
	NO	19	33,3	33,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 40 ¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando es creíble la opinión médica sobre su estado de salud?

¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando es creíble la opinión médica sobre su estado de salud?



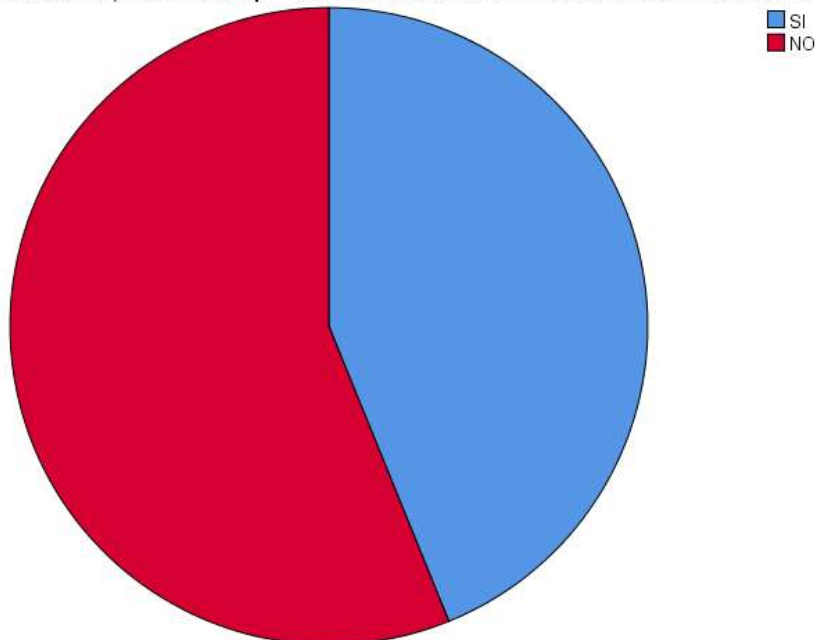
Para el 66.7%, considera que si se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando es creíble la opinión médica sobre su estado de salud.

Tabla 41 ¿Considera Ud., honesto la opinión médica sobre su estado de salud en los consultorios externos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	25	43,9	43,9	43,9
	NO	32	56,1	56,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 41 ¿Considera Ud., honesto la opinión médica sobre su estado de salud en los consultorios externos?

¿Considera Ud., honesto la opinión médica sobre su estado de salud en los consultorios externos?



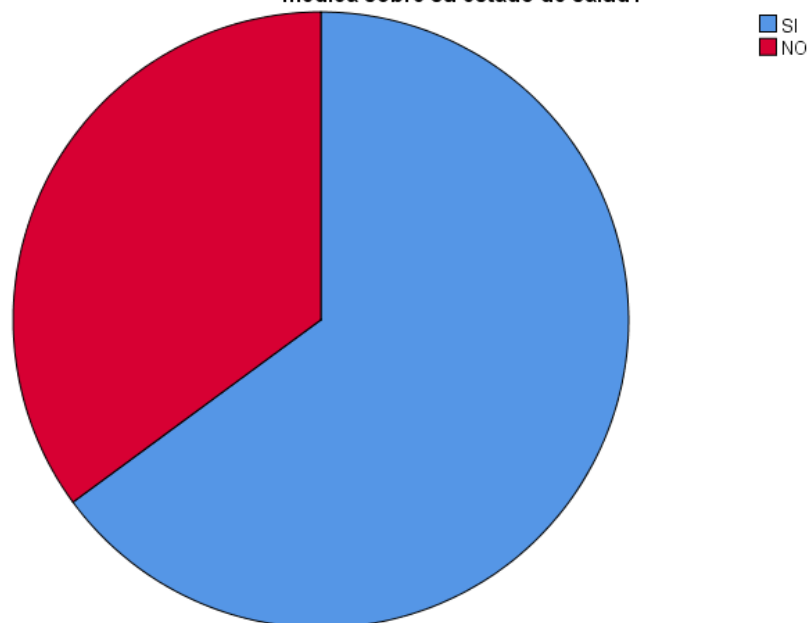
Para el 56.1%, no considera honesto la opinión médica sobre su estado de salud en los consultorios externos, sólo para un 43.9.

Tabla 42 ¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando existe honestidad en la opinión médica sobre su estado de salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	37	64,9	64,9	64,9
	NO	20	35,1	35,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 42 ¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando existe honestidad en la opinión médica sobre su estado de salud?

¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando existe honestidad en la opinión médica sobre su estado de salud?



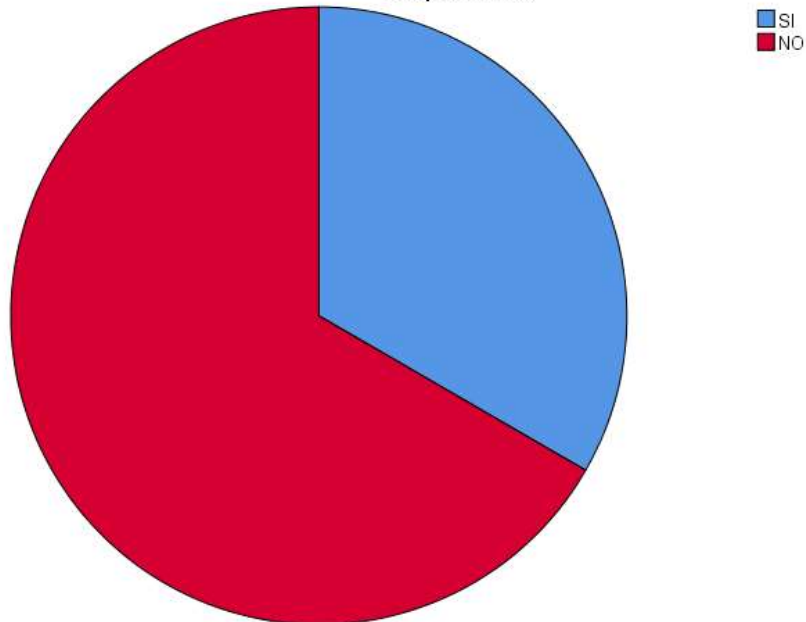
Para el 64.9%, considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando existe honestidad en la opinión médica sobre su estado de salud.

Tabla 43 ¿Ud., considera que personal médico de los consultorios externos, establece un vínculo personalizado con sus pacientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	19	33,3	33,3	33,3
	NO	38	66,7	66,7	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 43 ¿Ud., considera que personal médico de los consultorios externos, establece un vínculo personalizado con sus pacientes?

¿Ud., considera que personal médico de los consultorios externos, establece un vínculo personalizado con sus pacientes?



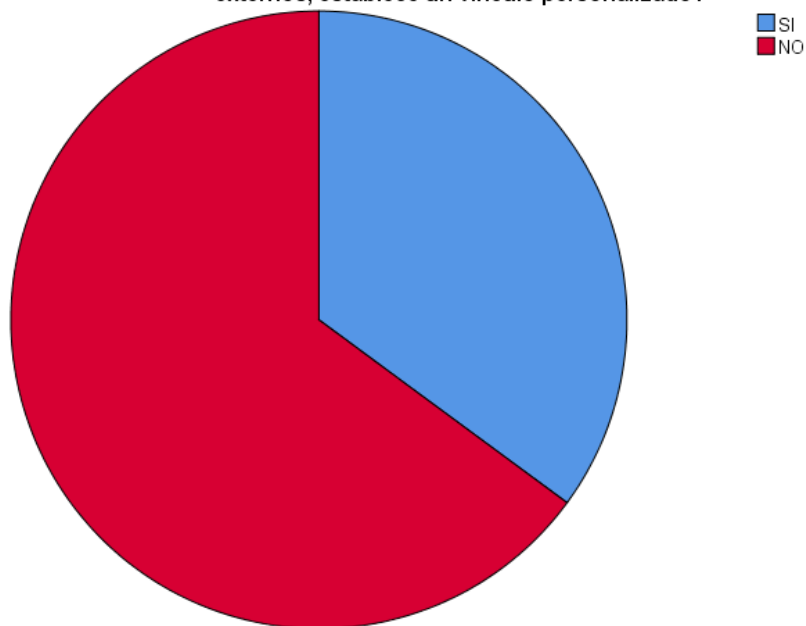
Para el 66.7%, considera que personal médico de los consultorios externos no establece un vínculo personalizado con sus pacientes.

Tabla 44 ¿Ud., considera que respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico de los consultorios externos, establece un vínculo personalizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	20	35,1	35,1	35,1
	NO	37	64,9	64,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Ilustración 44 ¿Ud., considera que respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico de los consultorios externos, establece un vínculo personalizado?

¿Ud., considera que respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico de los consultorios externos, establece un vínculo personalizado?



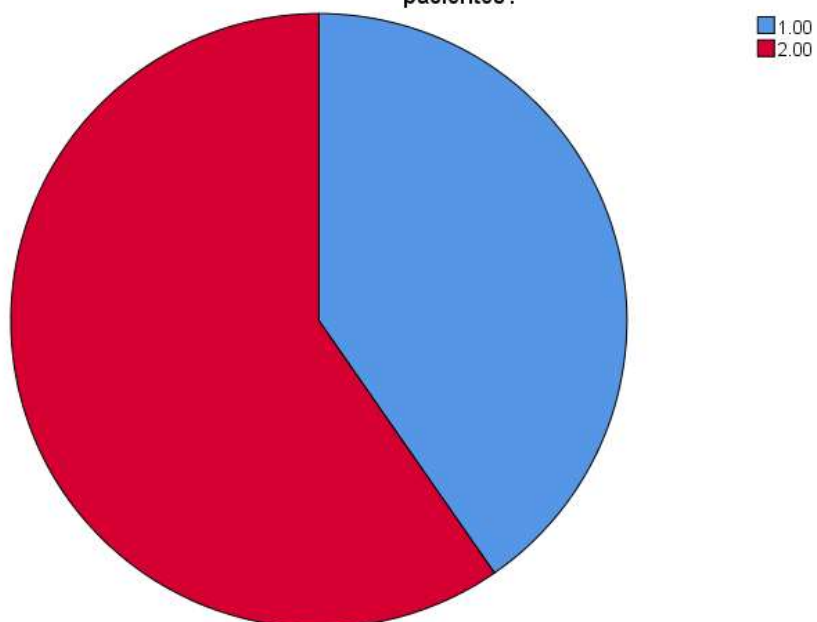
Para el 64.9%, considera que no se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico de los consultorios externos, establece un vínculo personalizado.

Tabla 45 ¿Ud., considera que personal médico de los consultorios externos, establece un trato amable con sus pacientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	23	40,4	40,4	40,4
	2,00	34	59,6	59,6	100,0
Total		57	100,0	100,0	

Ilustración 45 ¿Ud., considera que personal médico de los consultorios externos, establece un trato amable con sus pacientes?

¿Ud., considera que personal médico de los consultorios externos, establece un trato amable con sus pacientes?



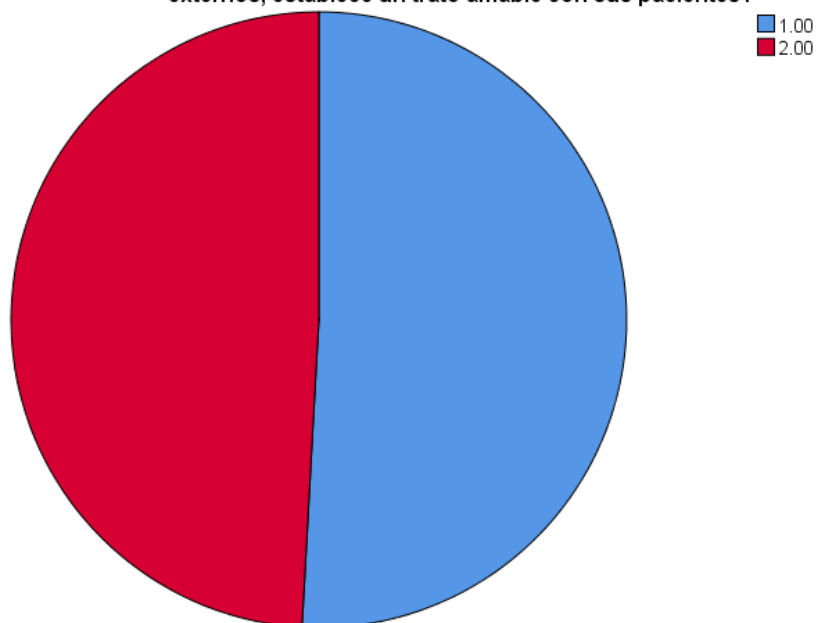
Para el 59.6%, considera que personal médico de los consultorios externos no establece un trato amable con sus pacientes.

Tabla 46 ¿Ud., considera que respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico de los consultorios externos, establece un trato amable con sus pacientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,00	29	50,9	50,9	50,9
	2,00	28	49,1	49,1	100,0
Total		57	100,0	100,0	

Ilustración 46 ¿Ud., considera que respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico de los consultorios externos, establece un trato amable con sus pacientes?

¿Ud., considera que respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico de los consultorios externos, establece un trato amable con sus pacientes?



Para el 50.9%, se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico de los consultorios externos, establece un trato amable con sus pacientes, contrario al 49.1%.

5.2. Contrastación de hipótesis

5.2.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la vulneración al derecho a la salud y la falta de satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2020.

Tabla 47 Correlación general

		Derecho a la salud	Satisfacción del paciente
Daño a la salud	Correlación de Pearson	1	,738**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	57	57
Satisfacción del paciente	Correlación de Pearson	,738**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	57	57

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

5.2.2. Hipótesis Específicas

1. Existe una relación significativa entre la vulneración al derecho acceso al servicio a la salud y la falta de satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2020.

Tabla 48 Correlación específica 1

		Derecho acceso al servicio	Satisfacción del paciente
Daño servicio	Daño acceso al servicio	Correlación de Pearson	1
		Sig. (bilateral)	,748**
		N	,000
Satisfacción paciente	Satisfacción del paciente	Correlación de Pearson	1
		Sig. (bilateral)	,748**
		N	,000
		N	57
		N	57

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

2. Existe una relación significativa entre la vulneración al derecho acceso a la información y la falta de satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins -2020.

Tabla 49 Correlación específica 2

		Derecho acceso a la información	Satisfacción del paciente
Daño acceso a la ainformación	Correlación de Pearson	1	,751**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	57	57
Satisfacción del paciente	Correlación de Pearson	,751**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	57	57

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

3. Existe una relación significativa entre la vulneración al derecho a la atención y recuperación de y la falta de satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional
- Edgardo Rebagliati Martins – 2020

Tabla 50 Correlación específica 3

		Derecho a la atención y recuperación	Satisfacción del paciente
Daño a la atención y recuperación	Correlación de Pearson	1	,742**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	57	57
Satisfacción del paciente	Correlación de Pearson	,742**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	57	57

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

4. Existe una relación significativa entre la vulneración al derecho al consentimiento informado y la falta de satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – 2020

Tabla 51 Correlación específica 4

		Derecho al consentimiento informado	Satisfacción del paciente
Daño al consentimiento informado	Correlación de Pearson	1	,749**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	57	57
Satisfacción del paciente	Correlación de Pearson	,749**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	57	57

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

5. Existe una relación significativa entre la vulneración a la protección de derechos y la falta de satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – 2020

Tabla 52 Correlación específica 5

		Protección de	Satisfacción
		derecho	del paciente
Protección de derechos	Correlación de Pearson	1	,735**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	57	57
Satisfacción del paciente	Correlación de Pearson	,735**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	57	57

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

5.3. Confiabilidad del instrumento

5.3.1. Total

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	57	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	57	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tenemos que nuestra muestra integrada por 75 personas encuestadas, que fueron sometidos a la prueba de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	46

Se puede apreciar, que las 46 preguntas de todo el cuestionario, arrojó un 0.914 de confiabilidad, lo cual demuestra un alto nivel de confianza del instrumento aplicado.

5.3.2. Variable 1: Derecho a la salud

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	57	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	57	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Constituyen las 57 personas sometidas a la encuesta

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	24

Se determina, que las 24 preguntas que miden el derecho a la salud, tienen un nivel alto de confianza de 0.816.

5.3.2. Variable 2: Satisfacción del paciente

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	57	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	57	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tenemos que se procesaron las 57 encuestas de la muestra de investigación

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	22

Que el nivel de confianza de las 22 preguntas es alto, con un 0.853%

ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

La presente Tesis, titulada: Relación entre el derecho a la salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el año 2020. Tuvo como objetivo principal, Determinar la relación entre el derecho a la salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins ,así como los objetivos específicos basados en las dimensiones de las variables, entre ellas, determinar la relación entre el derecho acceso al servicio a la salud, el derecho acceso a la información, el derecho a la atención y recuperación, el derecho al consentimiento informado, la protección de derecho, todas estas dimensiones en relación al derecho que tiene toda persona o paciente al asistir a un centro de salud para lograr la satisfacción en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, de las actividades realizadas en el año 2020.

Se deduce del análisis comparativo de la confiabilidad sometida a las 46 preguntas, de los 57 pacientes integrantes de la muestra, pues la Correlación de Pearson, determina un índice de es de $r= 0.738$, que explica el nivel de relación significativa entre las variables Derecho a la Salud y la relación a la falta de satisfacción de los pacientes que asisten al Hospital, es decir, nos muestra un nivel aceptable de confiabilidad del instrumento aplicado y en consecuencia de sus resultados, de ello, se desprende que se cumple con el objetivo general, pues se llegó a encontrar una relación entre las variables mencionadas, ante una correlación significativa bilateral en el nivel de 0,01.

En cuanto a los objetivos específicos, se hizo la contratación de las hipótesis específicas , lo cual explica lo siguiente:

Respecto a la Hipótesis Específica 1, en la cual se contrastó, el Derecho al

acceso al servicio a la salud en relacion a la falta de satisfaccion de los pacientes, el indicador de Correlacion de Perason, arroja un resultado de $r= 0,748$; demostrando el objetivo especifico, en el cual se ha determinado que existe una relacion significativa entre dicha dimension y la falta de satisfaccion de los pacientes que acuden al Hospital.

En relacion a la Hipotesis Especifica 2, realacionada a la dimension, el Derecho al acceso a la informacion, se ha obtenido como resultado en coeficiente de Correlacion de Perason de $r= 751$, lo que significa que existe una correlacion positiva y significativa, cumpliendose con el segundo Objetivo especifico que fue el determinar dicha relacion.

La Hipotesis Especifica 3, esta relacionada a la vulneracion al Derecho a la atencion y recuperacion y la falta de satisfaccion de los pacientes, respectoa ello, la contrastacion de la hipotesis, arroja un resultado de un Coeficienste de Correlacion de Pearson de $r= 742$, lo que expresa un buen nivel de relacion sgnificativa positiva, consiguiendo con ello determinar el trescer objetivo especifico.

En cuanto a la cuarta dimension, la Vulneracion al Derecho al concentimiento informado y la relacion que xiste anta la falta de satisfaccion de los pacientes. En la contrastacion de la Hipotes especifica cuatro, nos arroja un indicador de Correlacion de Pearson de $r=0,749$, lo que demuestra la existencia de una relacion significativa y positiva, lograndose con ello, cumplir con el cuarto Objetivo especifico.

La contrastacion de la quinta hipotesis especifica, en el cual se evalua la dimension, la Vulneracion a la proteccion de los derechos de los pacientes y su relacion con la falta de satisfaccion de los pacientes del Hospital. Al realizar los calculos con el sistema SPSS. 26, se determino, un Coeficiente de Correlacion de Perason, de $r=0,749$, que demuestra que existe una relacion significativa y positiva

entre la vulneración al derecho del consentimiento informado, logrando con ello cumplir con el quinto Objetivo específico.

En relación al instrumento de confiabilidad, el Alfa de Cronbach, en lo que respecta las dos variables, arrojo un indicador de confiabilidad de 0.914, lo que demuestra un alto nivel de confianza del instrumento aplicado. En cuanto a la variable Derecho a la Salud, el instrumento de confiabilidad, es decir el Alfa Cronbach, arroja un índice de 0,816, lo que significa que de las 24 ítems realizados a la muestra, las preguntas tienen un alto nivel de confianza. En relación a la variable, Satisfacción del Paciente, arrojo un Alfa de Cronbach de 0,853; lo que significa también un alto nivel de confianza sobre las 22 preguntas realizadas sobre esta variable.

Lo más resaltante de la encuesta realizada, es lo siguiente: De las encuestas realizadas, el 68%, de encuestados, respondieron que la Constitución protege el derecho de acceso a la salud, contrario a un 31.6%. Descripción: El 56.1%, de encuestados, respondieron que ESSALUD, no garantiza su derecho de acceso a la salud, y sólo un 43.9 %, respondieron afirmativamente. Para el 94.7%, en el Hospital no se garantiza su derecho de paciente de acceder a su historia clínica de forma inmediata cuando lo solicite.

El 54.4%, de encuestados, niegan que se garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar tratamientos riesgosos, y para el 45.6%, afirman esta atención. Para el 59.6%, considera que personal médico de los consultorios externos no establece un trato amable con sus pacientes. Para el 64.9%, considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando existe honestidad en la opinión médica sobre su estado de salud. Para el 77.2%, considera que se respeta derecho de acceso a la salud, cuando le dan solución inmediata a sus problemas de salud. Para el 56.1%, no se encuentra satisfecho por la solución de su enfermedad, que le da los médicos de consultorios

externos. Para el 59.6%, el Hospital no le genera confianza la atención que le brinda el médico cuando el paciente está internado.

Pasando al análisis de las bases teóricas, para analizar si las tesis mencionadas en los antecedentes, tienen o llegan a conclusiones iguales o semejantes, que permiten corroborar los objetivos e hipótesis que sea planteado. De la Tesis Nivel de Satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, ESSALUD, desarrollada por Huanchaco (2017), para obtener el título de Maestro en la Universidad Cesar Vallejo, concluye que, no existe mucha satisfacción en los servicios de medicinas en el Hospital, tampoco, hay satisfacción significativa referente a los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina general y de cirugía. Como consecuencia de ello, se recomienda, involucra más al personal del Hospital y mejorar su rendimiento elevando las expectativas del servicio. Realizar mediciones periódicas del nivel de satisfacción con el personal médico y pacientes, sobre todo de los pacientes en lo que respecta a la atención a diversos servicios. Para el autor, Flores (2016) de la tesis, El Derecho a la salud mental y la protección de los Derechos Fundamentales de las personas con problemas mentales. Siendo una de las principales conclusiones, que se debe de modernizar y reorganizar los modelos de atención comunitaria, lo que asegura la difusión del Derecho a la salud mental y dar un servicio de calidad e inclusión social. Para el autor Peña (2017), en su tesis titulada, El Consentimiento informado y su defensa por parte del Estado; se llega a la conclusión de que, el Derecho a la salud, se garantiza, cuando el paciente, tiene el conocimiento informado en forma oportuna y comprensible, permitiendo una buena relación, médico, paciente. Además, se evita conflictos legales contra el personal médico, para ello el tratamiento debe ser voluntario, reconocer el derecho a la salud del paciente, reconociéndolo sus deberes derechos, ello implica respetar su dignidad humana e

intimidad. En el ámbito Internacional, Galindo, Bedoya, Gonzales (2015), de la Universidad Libre de Colombia, concluye que a pesar del rol interventor del Estado, velando para que se brinde un servicio de calidad, oportunidad y eficiencia en el campo de la salud, sin embargo, existen falencias en la prestación de servicios, como consecuencia de la crisis del Sistema Social Integral en Salud, por problemas presupuestales, deficiencia y precariedad en la atención de los pacientes, condiciones laborales desfavorables, ello al final va contra el Derecho a la Salud y la dignidad humana.

Del análisis de los resultados de la presente tesis, así como del aspecto teórico, vemos que existe todavía muchas carencias en algunos temas del Derecho a la Salud que tiene los pacientes y las personas que asisten a demandar servicios en el Hospital Rebagliati Martins, pues si bien es cierto que existe algunos aciertos en aspectos de atención, existe mucha deficiencia en el cumplimiento de los derechos a la salud, el trato oportuno, la confianza en el personal médico, la deficiencia en la aplicación de los protocolos del conocimiento informado, la insatisfacción en la atención médica. Ello nos conlleva a opinar, que es necesario seguir haciendo reformas fundamentales en el ámbito del Derecho a la Salud en relación al servicio que se brinda, ello amerita, ir formando e incrementando la capacitación en relación a los derechos en salud que asisten a los pacientes y consultantes, aprobar políticas de acercamiento paciente- médico-asistente médico, ello permitirá mejorar la calidad en el servicio, cumpliendo con ello con el Derecho a la Salud que es un derecho Humanos y a la vez se ha consagrado en nuestra actual constitución.

CONCLUSIONES

- Conforme el cuadro 47, se aprecia que existe una relación significativa entre la vulneración al derecho a la salud y la falta de satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2020.
- Conforme el cuadro 48, se determina que existe una relación significativa entre la vulneración al derecho acceso al servicio a la salud y la falta de satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2020.
- Conforme el cuadro 49, se determina que existe una relación significativa entre la vulneración al derecho acceso a la información y la falta de satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins -2020.
- Conforme el cuadro 50, existe una relación significativa entre la vulneración al derecho a la atención y recuperación de y la falta de satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – 2020
- Conforme el cuadro 51, existe una relación significativa entre la vulneración al derecho al consentimiento informado y la falta de satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – 2020
- Conforme el cuadro 52, existe una relación significativa entre la vulneración a la protección de derechos y la falta de satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – 2020

RECOMENDACIONES

- Se debe garantizar el derecho acceso al servicio inmediato (de atención ambulatoria, emergencia y entrega de medicamentos) de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2020.
- Se debe garantizar el derecho acceso a la información inmediata (de sus derechos, de hoja de vida de médicos, de los procedimientos y tratamiento a realizar) de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins -2020.
- Se debe garantizar el derecho a la atención y recuperación inmediata (con procedimientos científicos, dignos y buen trato) de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – 2020
- Se debe garantizar el derecho al consentimiento informado inmediato (de las pruebas riesgosas, tratamiento, exploración y cuidados a realizar) de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – 2020
- Se debe garantizar los derechos de ser escuchado, a presentar una queja, acceso a su historia clínica y a la reserva de la información de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – 2020
- Se debe mejorar las estrategias de atención de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, a fin de que eleven los niveles de satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alexy, R. (2002). Teoría de los Derechos Fundamentales. Primera Edición, Madrid: Editorial Bosch.
- Aiquipa, A. Calidad de atención de enfermería según la opinión de los pacientes sometidos a quimioterapia en la Unidad de Tratamiento Multidisciplinario del INEN, Lima 2003.
- Alcalde, Y. (2004) Calidad de Cuidados de Enfermería percibido por el usuario hospitalizado en los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital Belén de Trujillo. Tesis para optar el título de licenciado en enfermería, Universidad Nacional de Trujillo.
- Álvarez, R. (2002). Salud Pública y Medicina Preventiva. Tercera Edición, Lima: Editorial Rodhas.
- Antan, M. (2014). El derecho a la salud y los derechos humanos. Buenos Aires: Editorial TEA.
- Bautista, L. (2004). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. Dialnet de la Universidad de Rioja.
- Barboza, J. I. (2009) Calidad de Cuidado de Enfermería en relación con la Satisfacción del Paciente Quirúrgico Hospitalizado en el Servicio de Cirugía en Hospital II Jorge Reátegui Delgado. Tesis para obtener Título de Especialista en Centro Quirúrgico. Universidad Nacional de Trujillo.
- Buitrago, M. (2007). Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el Área de Mayagüez, Puerto Rico (Doctoral dissertation, Tesis en Maestro en Administración de Empresas. Universidad de Puerto Rico Recinto Universitario de Mayagüez).
- Corrales, C.; Díaz, J. (2003) Satisfacción del Usuario del Área de Hospitalización de un Hospital del Tercer Nivel. [En línea] 2 de mayo. vol.2 Mérida. Venezuela. Disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/659> [2013, 3 de Julio]
- Donabedian, A. (1988). La Calidad de la Atención Médica. Definición y Métodos de Evaluación. México, D.F: La Prensa Médica Mexicana.
- Chávez, V. (2010). Sistema de información para el control, seguimiento y mantenimiento del equipamiento hospitalario. Lima: Editorial de la Universidad Ricardo Palma.
- Chiavenato, H. (2001). Administración de recursos humanos. México: Mc Graw Hill DF.

- Estela, J. A. (2011). El proceso de amparo como mecanismo de tutela de los derechos procesales. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Derecho y Ciencia Política. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibVirtualData/Tesis%20para%20marcaci%C3%B3n%20\(para%20Inform%C3%A1tica\)/2011/estela_hj/estela_hj.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibVirtualData/Tesis%20para%20marcaci%C3%B3n%20(para%20Inform%C3%A1tica)/2011/estela_hj/estela_hj.pdf).
- Furfaro, L. (2012). El derecho a la salud en el sistema interamericano de protección de los derechos humanos. Buenos Aires: Editorial TEA.
- Florián M. y Rojas M. (2010). Nivel de satisfacción del usuario con cáncer en relación a la aplicación de los principios bioéticos de la enfermera (o). Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería UNT
- Gonzales, C. Sánchez, C. (2002). Aproximaciones a una nueva visión de la responsabilidad patrimonial extracontractual del Estado en materia de Salud. Tesis, Bogotá: Editora de la Universidad Externado de Colombia.
- Gutiérrez, E. (2008). Satisfacción del usuario interno y calidad de Enfermería de Atención de Salud en el Control Pre-Vacacional del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima.
- Huaita, M. & Carrasco, V. (2007). Derecho a la salud. Alcances, obligaciones estatales y balance de políticas Públicas. Lima: Editorial Grijey.
- Jiménez, M. (2000). Gestión Estratégica Aplicada a los Servicios de Enfermería. Revista Desarrollo Científico de Enfermería México.
- Kozier, B., Erb, G., Blais, K., & Wilkinson, J.M. (2013). Fundamentos de Enfermería. México, D.F: McGraw - Hill Interamericana.
- Leiva, E. (2005). Relación entre la calidad de atención de enfermería en el nivel de satisfacción percibida por el usuario hospitalizado en el servicio de Cirugía A Hospital IV Víctor Lazarte Echeagaray. ESSalud Trujillo.
- Martínez, F. (2000) Grado de satisfacción del usuario de la consulta de medicina familiar. Tesis para optar el título de maestría en Salud Pública. Universidad Lisandro Alvarado. [En Línea] Colombia. Disponible en: <http://www.encolombia/medicina/enfermería/1401>. [2014, 8 de Febrero].
- Koontz, H. y Weinrich, H. (1998) Administración una Perspectiva Global. Onceava Edición, México.
- Leon, F. J. (2014). El derecho a la salud en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional peruano. Pensamiento Constitucional, XIX(19), 389 - 420.

<http://www.revistas.pucp.edu.pe/index.php/pensamientoconstitucional/article/view/12534/13094>

- Málaga, H. (2005). *Salud Pública Enfoque Bioético*. Lima: Arial Editores SAC.
- Mariza, A. (2010). *Estudios acerca del derecho de la salud*. Buenos Aires: Thomson Reuters La Ley.
- Melo, G. (1994). *Diccionario Básico de Términos Jurídicos*. Bogotá: Editorial Legis.
- MINSA. (2005). *Derechos Humanos y Derechos a la Salud*. MINSA, p.7.2005.
- MINSA. (2011). *Guía Técnica para la evaluación de satisfacción del usuario*. R.M. N° 527-2011.
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2008). *El derecho a la salud*. Ginebra - Suiza, Naciones Unidas. Obtenido de <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/Factsheet31sp.pdf>
- Ossorio, M. (1996) *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales*. Primera Edición, Buenos Aires: Editorial Civita.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2001). *Guía de evaluación de la Salud [En Línea] Disponible:*
<http://www.ministeriodesalud.go.cr/gestoresensalud/derechos%20humanos/jovenes/evaluacionesvalidjoven.pdf> [2014, 3 de marzo].
- OPS (2001). *Calidad de los servicios de Salud en América Latina y el Caribe. Desafíos para la Enfermería*. Washington.
- OPS. (2005). *Panorama de la fuerza de trabajo en enfermería en América Latina*. [En Línea] Disponible en:
<http://www.ops.org.bo/textocompleto/ift26346.pdf> [2013, 10 de agosto].
- Pérez, A. (1995). *Origen y Desarrollo Histórico de los Derechos Fundamentales*. Sexta Edición, Madrid: Editorial Bosh.
- Pihuave, M., & Saavedra, T. (2013). *Marketing de servicios para el centro médico de especialidades QRAR ubicado en el cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil - Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/123456789/532/1/T-UCSG-POS-MGSS-17.pdf>
- Ramos, F. (2012). *Derechos del paciente hospitalizado*. Perú: Editorial Udegraf
- Raúl, O. (2006). *Comentarios a la Constitución*. Tercera Edición, Lima: Editorial Grijley.

- Reglero, L. (2008). Conceptos generales y elementos de delimitación en Tratado de responsabilidad Civil. Tercera Edición. España: Editorial Thomson Aranzadi.
- Ríos, M. (2003). El Derecho Humano a la Salud: Marco Constitucional y Legal. Lima - Perú: Foro Salud. Obtenido de https://www.forosalud.org.pe/publicacion_el_derecho_humano.pdf
- Rivera, K. E., Ubaldo, J., & Villalobos, M. H. (2015). Análisis jurisprudencial al mecanismo de protección del derecho a la salud, en pacientes hemofílicos, en El Salvador. Universidad de El Salvador, Facultad Multidisciplinaria Oriental. San Miguel - El Salvador: Universidad de El Salvador. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/11468/1/50108240.pdf>
- Sanjinés, R. (2010). Derechos y deberes de las personas en el hospital. Perú: Editorial Idegraf.
- Secretaría de Salud del Estado. (08 de Mayo de 2014). Síntesis de la Recomendación no. 07/2014. Obtenido de Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca: <http://www.derechoshumanosoaxaca.org/imprimir.php?cClave=1&idreco=475>
- Timana, L. (2006). Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital nacional Daniel Alcides Carrión. Revista portales médicos. Callao-Perú, 24(1), 1-5.
- Valbuena, J. (2010). Justiciabilidad del derecho a la salud en el derecho comparado de Argentina y Colombia. Tesis, Bogotá: Editora de la Universidad Externado de Colombia.
- Varela, J., Rial, A., & García, E. Presentación de una escala de satisfacción con los servicios sanitarios de atención primaria. *Psicothema* 2003, (15) (4),
- Vásquez, R. (2000). Moral, urbanidad y ética. Guatemala: Editorial Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Valbuena, J. A. (2010). Justiciabilidad del derecho a la salud en el derecho comparado de Argentina y Colombia. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales. Bogotá - Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/2963/1/696625.2010.pdf>
- Yamin, A., Ríos, M., & Hurtado, R. (2002). Derechos humanos y salud: vinculando dos perspectivas. Lima - Perú: APRODEH. Obtenido de <http://www.inppares.org/sites/default/files/Derechos%20Humanos%20y%20Salud.pdf>
- Wittakker, J. (1988). Psicología Motivacional. Tercera edición, Editorial Interamericana.

México.

Zavala M. (2006). Cuidados generales del gerente. Editorial Universo. Chile

Zúñiga, A. (2011). El derecho a la vida y el derecho a la protección de la salud en la constitución: Una relación necesaria. Estudios Constitucionales, IX(01), 37 - 63. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/820/82019098003.pdf>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

Relación entre el derecho a la salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACIÓN VARIABLES			Metodología
			Variables	Dimensiones	Indicadores	
<p>GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el <u>derecho a la salud</u> y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2020?</p> <p>ESPECIFICOS:</p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre el <u>derecho acceso al servicio</u> a la salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2020?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre el <u>derecho acceso a la información</u> y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins -2020?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre el <u>derecho a la salud</u> y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins -2020.</p> <p>ESPECIFICOS:</p> <p>1. Determinar la relación entre el <u>derecho acceso al servicio</u> a la salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins -2020.</p> <p>2. Determinar la relación entre el <u>derecho acceso a la información</u> y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2020.</p>	<p>GENERAL</p> <p>Existe una relación significativa entre la vulneración al <u>derecho a la salud</u> y la falta de <u>satisfacción de los pacientes</u> en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2020.</p> <p>ESPECIFICOS:</p> <p>1. Existe una relación significativa entre la vulneración al <u>derecho acceso al servicio</u> a la salud y la falta de satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2020.</p> <p>2. Existe una relación significativa entre la vulneración al <u>derecho acceso a la información</u> y la falta de satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional</p>	<p>V. Independiente:</p> <p>Derecho a la salud</p>	<p>- Derecho al acceso a los servicios de salud</p> <p>- Derecho al acceso a la información</p> <p>- Derecho a la atención y recuperación de la salud</p> <p>. Derecho al consentimiento informado</p> <p>. Protección de derechos</p>	<p>-Ambulatoria -Emergencia -Medicamentos</p> <p>-Derechos -Médicos -Procedimientos -Tratamiento</p> <p>-Científica -Digna</p> <p>-Pruebas riesgosas -Tratamiento -Exploración -Cuidados</p> <p>-Escuchado -Queja -Tratamiento -Acceso historia clínica -Reserva información</p>	<p>Métodos Generales: Analítico- Síntesis - Inductivo</p> <p>Métodos particulares Sistemático- social, jurídico.</p> <p>Tipo de investigación Básica -No experimental</p> <p>Nivel de Investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de Investigación: X C Y</p> <p>Población y muestra Población</p> <p>Muestra</p> <p>Técnicas de recolección de datos</p> <p>Instrumentos de recolección de datos</p> <p>Procedimientos de recolección de datos</p> <p>Técnicas de procesamiento y análisis</p>

<p>3. ¿Cuál es la relación entre el <u>derecho a la atención</u> y recuperación de y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2020?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre el <u>derecho al consentimiento</u> informado y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2020?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación entre la <u>protección de derecho</u> y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2020?</p>	<p>3. Determinar la relación entre el <u>derecho a la atención</u> y recuperación de y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins -2020</p> <p>4. Determinar la relación entre el <u>derecho al consentimiento</u> informado y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2020</p> <p>5. Determinar la relación entre la <u>protección de derecho</u> y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2020</p>	<p>Edgardo Rebagliati Martins -2020.</p> <p>3. Existe una relación significativa entre la violación al <u>derecho a la atención</u> y recuperación de y la falta de satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2020</p> <p>4. Existe una relación significativa entre la vulneración al <u>derecho al consentimiento</u> informado y la falta de satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2020</p> <p>5. Existe una relación significativa entre la vulneración a la <u>protección de derechos</u> y la falta de satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2020</p>	<p>V.</p> <p>Dependiente:</p> <p>Satisfacción del paciente</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>-Cumple prometido -Servicios fiables -Atención personalizada</p> <p>-Atención rápida -Absolución preguntas -Solución de problemas</p> <p>-Credibilidad -Honestidad</p> <p>-Vínculo personalizado -Amabilidad</p>	<p>de datos</p>
--	--	--	---	---	---	------------------------

Anexo 02 Matriz de operacionalización de las variables

OPERACIONALIZACION VARIABLES		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
V. Independiente Derecho acceso a salud	- Derecho al acceso a los servicios de salud	-Ambulatoria -Emergencia -Medicamentos
	- Derecho al acceso a la información	-Derechos -Médicos -Procedimientos -Tratamiento
	- Derecho a la atención y recuperación de la salud	-Científica -Digna
	- Derecho al consentimiento informado	-Pruebas riesgosas -Tratamiento -Exploración -Cuidados
V. Dependiente: Satisfacción del paciente	. Protección de derechos	-Escuchado -Queja -Tratamiento -Acceso historia clínica -Reserva información
	Fiabilidad	-Cumple prometido -Servicios fiables -Atención personalizada
	Capacidad de Respuesta	-Atención rápida -Absolución preguntas -Solución de problemas
	Seguridad	-Credibilidad -Honestidad
	Empatía	-Vínculo personalizado -Amabilidad

Anexo 03. Matriz de operacionalización del instrumento

OPERACIONALIZACION VARIABLES				
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems – preguntas	Respuesta dicotómica –
V. Independiente Derecho a la salud	- Derecho al acceso a los servicios de salud	-Ambulatoria -Emergencia -Medicamentos	1. ¿Para Ud., la Constitución protege el derecho de acceso a la salud? 2. ¿Ud. Considera que ESSALUD, garantiza su derecho de acceso a la salud? 3. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantiza su derecho de atención ambulatoria inmediata? 4. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una atención inmediata en la unidad de Emergencia? 5. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantiza su derecho a una segunda opinión médica? 6. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantiza su derecho de elegir a su médico? 7. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una entrega inmediata de sus medicamentos?	
	- Derecho al acceso a la información	-Derechos -Médicos -Procedimientos -Tratamiento	8. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le informa de forma oportuna y adecuada sus derechos como usuario? 9. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le informa de forma oportuna y adecuada de su enfermedad? 10. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información de la hoja de vida del médico que lo atiende? 11. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información completa de los procedimientos a utilizar para su dolencia? 12. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información completa del tratamiento a utilizar para su dolencia?	
	- Derecho a la atención y recuperación de la salud	-Científica -Digna	13. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un tratamiento científico a su dolencia o enfermedad? 14. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en las consultas externas? 15. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la recuperación de los pacientes externos? 16. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la atención de pacientes internados? 17. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato	

	<p>. Derecho al consentimiento informado</p>	<p>-Pruebas riesgosas -Tratamiento -Exploración</p>	<p>en la recuperación de pacientes internados?</p> <p>18. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar pruebas riesgosas?</p> <p>19. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar tratamientos riesgosos?</p> <p>20. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar exploración física de su enfermedad?</p> <p>21. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para estudios de investigación sobre su enfermedad?</p>	
	<p>. Protección de derechos</p>	<p>-Escuchado -Queja -Tratamiento -Acceso historia clínica -Reserva información</p>	<p>22. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente a ser escuchado integralmente por los médicos tratantes a nivel externos?</p> <p>23. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente a ser escuchado integralmente por los médicos tratantes cuando se encuentra internado?</p> <p>24. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente de acceder a su historia clínica de forma inmediata cuando lo solicite?</p> <p>25. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente, de mantener en reserva la información de su estado de salud que se consigna en la historia clínica?</p>	
<p>V. Dependiente: Satisfacción del paciente</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>-Cumple prometido -Servicios fiables -Atención personalizada</p>	<p>1. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se cumple con la atención integral en los consultorios externos?</p> <p>2. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati los servicios que brinda los médicos de consultorios externos son fiables?</p> <p>3. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le genera confianza la atención que le brinda el médico cuando el paciente está internado?</p> <p>4. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati, se cumple con la atención personalizada por parte de los médicos de consultorios externos?</p> <p>5. ¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati, se cumple con la atención personalizada por parte de los médicos cuando el paciente está internado?</p>	

	<p>Capacidad de Respuesta</p>	<p>-Atención rápida -Absolución de preguntas -Solución de problemas</p>	<p>6. ¿Ud., se encuentra satisfecho por la atención médica de los consultorios externos del Hospital Rebagliati?</p> <p>7. ¿Ud., considera que la atención médica externa del Hospital Rebagliati es rápida?</p> <p>8. ¿Ud., considera que los médicos de consultorios externos le absuelven sus preguntas de su enfermedad?</p> <p>9. ¿Ud., se encuentra satisfecho por las respuestas que le dan el médico de consultorio externos del Hospital Rebagliati?</p> <p>10. ¿Ud., considera que los médicos de consultorios externos dan solución inmediata a su dolencia?</p> <p>11. ¿Ud., se encuentra satisfecho por la solución de su enfermedad, que le da los médicos de consultorios externos?</p> <p>12. ¿Ud., considera que se respeta derecho de acceso a la salud, cuando hay una atención rápida en los consultorios externos del Hospital Rebagliati?</p> <p>13. ¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico le absuelve todas sus preguntas de su estado de salud en el Hospital Rebagliati?</p> <p>14. ¿Ud., considera que se respeta derecho de acceso a la salud, cuando le dan solución inmediata a sus problemas de salud?</p>	
	<p>Seguridad</p>	<p>-Credibilidad -Honestidad</p>	<p>15. ¿Considera Ud., creíble la opinión médica sobre su estado de salud en los consultorios externos?</p> <p>16. ¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando es creíble la opinión médica sobre su estado de salud?</p> <p>17. ¿Considera Ud., honesto la opinión médica sobre su estado de salud en los consultorios externos?</p> <p>18. ¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando existe honestidad en la opinión médica sobre su estado de salud?</p>	
	<p>Empatía</p>	<p>-Vínculo personalizado -Amabilidad</p>	<p>19. ¿Ud., considera que personal médico de los consultorios externos, establece un vínculo personalizado con sus pacientes?</p>	

			<p>20. ¿Ud., considera que respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico de los consultorios externos, establece un vínculo personalizado?</p> <p>21. ¿Ud., considera que personal médico de los consultorios externos, establece un trato amable con sus pacientes?</p> <p>22. ¿Ud., considera que respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico de los consultorios externos, establece un trato amable con sus pacientes?</p>	
--	--	--	--	--

Anexo 04.

Instrumento de investigación y Constancia y de su aplicación

Cuestionario para medir la percepción que se tiene de la....

I. Finalidad:

El presente cuestionario es un instrumento usado para realizar una investigación.....

La información proporcionada es completamente anónima, por lo que se solicita responder las preguntas con sinceridad, tomando en cuenta sus propias experiencias.

II. Instrucciones:

A continuación, se tiene la escala con la cual se medirán: La Variable Independiente:

La escala de calificación es la siguiente:

- SI = 1
- NO = 2

III. Ítems para medir la Variable Independiente:

N°	VARIABLE N° 1 : Derecho acceso a salud	SI	NO
1	¿Para Ud., la Constitución protege el derecho de acceso a la salud?		
2	¿Ud. Considera que ESSALUD, garantiza su derecho de acceso a la salud?		
3	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantiza su derecho de atención ambulatoria inmediata?		
4	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una atención inmediata en la unidad de Emergencia?		
5	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantiza su derecho de elegir a su médico?		
6	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una entrega inmediata de sus medicamentos?		
7	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le informa de forma oportuna y adecuada sus derechos como usuario?		
8	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le informa de forma oportuna y adecuada de su enfermedad?		
9	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información de la hoja de vida del médico que lo atiende?		
10	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información completa de los procedimientos a utilizar para su dolencia?		
11	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información completa del tratamiento a utilizar para su dolencia?		

12	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un tratamiento científico a su dolencia o enfermedad?		
13	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en las consultas externas?		
14	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la recuperación de los pacientes externos?		
15	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la atención de pacientes internados?		
16	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la recuperación de pacientes internados?		
17	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar pruebas riesgosas?		
18	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar tratamientos riesgosos?		
19	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar exploración física de su enfermedad?		
20	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para estudios de investigación sobre su enfermedad?		
21	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente a ser escuchado integralmente por los médicos tratantes a nivel externos?		
22	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente a ser escuchado integralmente por los médicos tratantes cuando se encuentra internado?		
23	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente de acceder a su historia clínica de forma inmediata cuando lo solicite?		
24	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente, de mantener en reserva la información de su estado de salud que se consigna en la historia clínica?		
N°	VARIABLE N° 2 Satisfacción del paciente	SI	NO
1	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se cumple con la atención integral en los consultorios externos?		
2	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati los servicios que brinda los médicos de consultorios externos son fiables?		
3	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le genera confianza la atención que le brinda el médico cuando el paciente está internado?		
4	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati, se cumple con la atención personalizada por parte de los médicos de consultorios externos?		
5	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati, se cumple con la atención personalizada por parte de los médicos cuando el paciente este internado?		
6	¿Ud., se encuentra satisfecho por la atención médica de los consultorios externos del Hospital Rebagliati?		

7	¿Ud., considera que la atención médica externa del Hospital Rebagliati es rápida?		
8	¿Ud., considera que los médicos de consultorios externos le absuelven sus preguntas de su enfermedad?		
9	¿Ud., se encuentra satisfecho por las respuestas que le dan el médico de consultorio externos del Hospital Rebagliati?		
10	¿Ud., considera que los médicos de consultorios externos dan solución inmediata a su dolencia?		
11	¿Ud., se encuentra satisfecho por la solución de su enfermedad, que le da los médicos de consultorios externos?		
12	¿Ud., considera que se respeta derecho de acceso a la salud, cuando hay una atención rápida en los consultorios externos del Hospital Rebagliati?		
13	¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico le absuelve todas sus preguntas de su estado de salud en el Hospital Rebagliati?		
14	¿Ud., considera que se respeta derecho de acceso a la salud, cuando le dan solución inmediata a sus problemas de salud?		
15	¿Considera Ud., creíble la opinión médica sobre su estado de salud en los consultorios externos?		
16	¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando es creíble la opinión médica sobre su estado de salud?		
17	¿Considera Ud., honesto la opinión médica sobre su estado de salud en los consultorios externos?		
18	¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando existe honestidad en la opinión médica sobre su estado de salud?		
19	¿Ud., considera que personal médico de los consultorios externos, establece un vínculo personalizado con sus pacientes?		
20	¿Ud., considera que respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico de los consultorios externos, establece un vínculo personalizado?		
21	¿Ud., considera que personal médico de los consultorios externos, establece un trato amable con sus pacientes?		
22	¿Ud., considera que respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico de los consultorios externos, establece un trato amable con sus pacientes?		

5. ANEXO: CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

VALIDACION 1

N°	MIDE LA VARIABLE I: DERECHO ACCESO A SALUD DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : - Derecho al acceso a los servicios de salud	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Para Ud., la Constitución protege el derecho de acceso a la salud?	X		X		X		
2	¿Ud. Considera que ESSALUD, garantiza su derecho de acceso a la salud?	X		X		X		
3	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantiza su derecho de atención ambulatoria inmediata?	X		X		X		
4	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una atención inmediata en la unidad de Emergencia?	X		X		X		
5	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantiza su derecho de elegir a su médico?	X		X		X		
6	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una entrega inmediata de sus medicamentos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : - Derecho al acceso a la información	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le informa de forma oportuna y adecuada sus derechos como usuario?	X		X		X		
8	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le informa de forma oportuna y adecuada de su enfermedad?	X		X		X		
9	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información de la hoja de vida del médico que lo atiende?	X		X		X		
10	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información completa de los procedimientos a utilizar para su dolencia?	X		X		X		
11	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información completa del tratamiento a utilizar para su dolencia?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 : - Derecho a la atención y recuperación de la salud	X		X		X		
12	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un tratamiento científico a su dolencia o enfermedad?	X		X		X		
13	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en las consultas externas?	X		X		X		
14	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la recuperación de los pacientes externos?	X		X		X		
15	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la atención de pacientes internados?	X		X		X		
16	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la recuperación de pacientes internados?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 : - Derecho al consentimiento informado	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

17	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar pruebas riesgosas?	X		X		X		
18	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar tratamientos riesgosos?	X		X		X		
19	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar exploración física de su enfermedad?	X		X		X		
20	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para estudios de investigación sobre su enfermedad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 : Protección de derechos	X		X		X		
21	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar pruebas riesgosas?	X		X		X		
22	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar tratamientos riesgosos?	X		X		X		
23	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar exploración física de su enfermedad?	X		X		X		
24	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para estudios de investigación sobre su enfermedad?	X		X		X		
	VARIABLE II: SATISFACCION DEL PACIENTE							
	DIMENSIÓN I: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se cumple con la atención integral en los consultorios externos?	X		X		X		
2	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati los servicios que brinda los médicos de consultorios externos son fiables?	X		X		X		
3	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le genera confianza la atención que le brinda el médico cuando el paciente está internado?	X		X		X		
4	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati, se cumple con la atención personalizada por parte de los médicos de consultorios externos?	X		X		X		
5	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati, se cumple con la atención personalizada por parte de los médicos cuando el paciente esta internado?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Ud., se encuentra satisfecho por la atención médica de los consultorios externos del Hospital Rebagliati?	X		X		X		
7	¿Ud., considera que la atención médica externa del Hospital Rebagliati es rápida?	X		X		X		
8	¿Ud., considera que los médicos de consultorios externos le absuelven sus preguntas de su enfermedad?	X		X		X		
9	¿Ud., se encuentra satisfecho por las respuestas que le dan el médico de consultorio externos del Hospital Rebagliati?	X		X		X		
10	¿Ud., considera que los médicos de consultorios externos dan solución inmediata a su dolencia?	X		X		X		
11	¿Ud., se encuentra satisfecho por la solución de su enfermedad, que le da los médicos de consultorios externos?	X		X		X		
12	¿Ud., considera que se respeta derecho de acceso a la salud, cuando hay una atención rápida en los	X		X		X		

	consultorios externos del Hospital Rebagliati?							
13	¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico le absuelve todas sus preguntas de su estado de salud en el Hospital Rebagliati?	X		X		X		
14	¿Ud., considera que se respeta derecho de acceso a la salud, cuando le dan solución inmediata a sus problemas de salud?	X		X		X		
	<u>DIMENSIÓN 3: Seguridad</u>	SI	NO	SI	NO	SI		
15	¿Considera Ud., creíble la opinión médica sobre su estado de salud en los consultorios externos?	X		X		X		
16	¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando es creíble la opinión médica sobre su estado de salud?	X		X		X		
17	¿Considera Ud., honesto la opinión médica sobre su estado de salud en los consultorios externos?	X		X		X		
18	¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando existe honestidad en la opinión médica sobre su estado de salud?	X		X		X		
	<u>DIMENSIÓN : Empatía</u>	SI	NO	SI	NO	SI		
19	¿Ud., considera que personal médico de los consultorios externos, establece un vínculo personalizado con sus pacientes?	X		X		X		
20	¿Ud., considera que respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico de los consultorios externos, establece un vínculo personalizado?	X		X		X		
21	¿Ud., considera que personal médico de los consultorios externos, establece un trato amable con sus pacientes?	X		X		X		
22	¿Ud., considera que respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico de los consultorios externos, establece un trato amable con sus pacientes?	X		X		X		

Título de la tesis de investigación: Relación entre el Derecho a la Salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2020

Observaciones (precisar si hay suficiencia*): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg/ Abog: **ORIHUELA SANTANA PEDRO JESUS...DNI: 20080908**
Especialidad del validador: **MG. Derecho Civil y Comercial**

Lima 12 de abril del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
⁴**Suficiencia:** Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

VALIDACION 2

N°	MIDE LA VARIABLE I: DERECHO ACCESO A SALUD DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : - Derecho al acceso a los servicios de salud	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Para Ud., la Constitución protege el derecho de acceso a la salud?	X		X		X		
2	¿Ud. Considera que ESSALUD, garantiza su derecho de acceso a la salud?	X		X		X		
3	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantiza su derecho de atención ambulatoria inmediata?	X		X		X		
4	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una atención inmediata en la unidad de Emergencia?	X		X		X		
5	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantiza su derecho de elegir a su médico?	X		X		X		
6	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una entrega inmediata de sus medicamentos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : - Derecho al acceso a la información	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le informa de forma oportuna y adecuada sus derechos como usuario?	X		X		X		
8	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le informa de forma oportuna y adecuada de su enfermedad?	X		X		X		
9	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información de la hoja de vida del médico que lo atiende?	X		X		X		
10	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información completa de los procedimientos a utilizar para su dolencia?	X		X		X		
11	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información completa del tratamiento a utilizar para su dolencia?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 : - Derecho a la atención y recuperación de la salud	X		X		X		
12	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un tratamiento científico a su dolencia o enfermedad?	X		X		X		
13	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en las consultas externas?	X		X		X		
14	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la recuperación de los pacientes externos?	X		X		X		
15	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la atención de pacientes internados?	X		X		X		
16	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la recuperación de pacientes internados?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 : <i>Derecho al consentimiento informado</i>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar pruebas riesgosas?	X		X		X		
18	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar tratamientos riesgosos?	X		X		X		

19	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar exploración física de su enfermedad?	X		X		X		
20	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para estudios de investigación sobre su enfermedad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5 : Protección de derechos		X		X		X		
21	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar pruebas riesgosas?	X		X		X		
22	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar tratamientos riesgosos?	X		X		X		
23	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar exploración física de su enfermedad?	X		X		X		
24	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para estudios de investigación sobre su enfermedad?	X		X		X		
VARIABLE II: SATISFACCION DEL PACIENTE DIMENSIÓN I: Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se cumple con la atención integral en los consultorios externos?	X		X		X		
2	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati los servicios que brinda los médicos de consultorios externos son fiables?	X		X		X		
3	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le genera confianza la atención que le brinda el médico cuando el paciente está internado?	X		X		X		
4	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati, se cumple con la atención personalizada por parte de los médicos de consultorios externos?	X		X		X		
5	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati, se cumple con la atención personalizada por parte de los médicos cuando el paciente esta internado?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Ud., se encuentra satisfecho por la atención médica de los consultorios externos del Hospital Rebagliati?	X		X		X		
7	¿Ud., considera que la atención médica externa del Hospital Rebagliati es rápida?	X		X		X		
8	¿Ud., considera que los médicos de consultorios externos le absuelven sus preguntas de su enfermedad?	X		X		X		
9	¿Ud., se encuentra satisfecho por las respuestas que le dan el médico de consultorio externos del Hospital Rebagliati?	X		X		X		
10	¿Ud., considera que los médicos de consultorios externos dan solución inmediata a su dolencia?	X		X		X		
11	¿Ud., se encuentra satisfecho por la solución de su enfermedad, que le da los médicos de consultorios externos?	X		X		X		
12	¿Ud., considera que se respeta derecho de acceso a la salud, cuando hay una atención rápida en los consultorios externos del Hospital Rebagliati?	X		X		X		
13	¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico le absuelve todas sus preguntas de su estado de salud en el Hospital Rebagliati?	X		X		X		
14	¿Ud., considera que se respeta derecho de acceso a la salud, cuando le dan solución inmediata a sus	X		X		X		

	problemas de salud?							
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	SI	NO	SI	NO	SI		
15	¿Considera Ud., creíble la opinión médica sobre su estado de salud en los consultorios externos?	X		X		X		
16	¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando es creíble la opinión médica sobre su estado de salud?	X		X		X		
17	¿Considera Ud., honesto la opinión médica sobre su estado de salud en los consultorios externos?	X		X		X		
18	¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando existe honestidad en la opinión médica sobre su estado de salud?	X		X		X		
	DIMENSIÓN : Empatía	SI	NO	SI	NO	SI		
19	¿Ud., considera que personal médico de los consultorios externos, establece un vínculo personalizado con sus pacientes?	X		X		X		
20	¿Ud., considera que respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico de los consultorios externos, establece un vínculo personalizado?	X		X		X		
21	¿Ud., considera que personal médico de los consultorios externos, establece un trato amable con sus pacientes?	X		X		X		
22	¿Ud., considera que respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico de los consultorios externos, establece un trato amable con sus pacientes?	X		X		X		

Título de la tesis de investigación: Relación entre el Derecho a la Salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2020

Observaciones (precisar si hay suficiencia⁴): _____

Opinión de aplicabilidad: | **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg/ Abog: ALEGRIA TOSCANO ROSARIO J. **DNI: 20070264**

Especialidad del validador: MG. FILOSOFIA E INVESTIGACION.

Lima, 20 de abril del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
⁴**Suficiencia:** Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

VALIDACION 3

N°	MIDE LA VARIABLE I: DERECHO ACCESO A SALUD DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : - Derecho al acceso a los servicios de salud	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Para Ud., la Constitución protege el derecho de acceso a la salud?	X		X		X		
2	¿Ud. Considera que ESSALUD, garantiza su derecho de acceso a la salud?	X		X		X		
3	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantiza su derecho de atención ambulatoria inmediata?	X		X		X		
4	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una atención inmediata en la unidad de Emergencia?	X		X		X		
5	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantiza su derecho de elegir a su médico?	X		X		X		
6	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una entrega inmediata de sus medicamentos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : - Derecho al acceso a la información	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le informa de forma oportuna y adecuada sus derechos como usuario?	X		X		X		
8	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le informa de forma oportuna y adecuada de su enfermedad?	X		X		X		
9	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información de la hoja de vida del médico que lo atiende?	X		X		X		
10	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información completa de los procedimientos a utilizar para su dolencia?	X		X		X		
11	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información completa del tratamiento a utilizar para su dolencia?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 : - Derecho a la atención y recuperación de la salud	X		X		X		
12	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un tratamiento científico a su dolencia o enfermedad?	X		X		X		
13	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en las consultas externas?	X		X		X		
14	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la recuperación de los pacientes externos?	X		X		X		
15	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la atención de pacientes internados?	X		X		X		
16	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la recuperación de pacientes internados?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 : <i>Derecho al consentimiento informado</i>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar pruebas riesgosas?	X		X		X		
18	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar tratamientos riesgosos?	X		X		X		

19	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar exploración física de su enfermedad?	X		X		X		
20	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para estudios de investigación sobre su enfermedad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5 : Protección de derechos		X		X		X		
21	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar pruebas riesgosas?	X		X		X		
22	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar tratamientos riesgosos?	X		X		X		
23	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar exploración física de su enfermedad?	X		X		X		
24	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para estudios de investigación sobre su enfermedad?	X		X		X		
VARIABLE II: SATISFACCION DEL PACIENTE								
DIMENSIÓN I: Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se cumple con la atención integral en los consultorios externos?	X		X		X		
2	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati los servicios que brinda los médicos de consultorios externos son fiables?	X		X		X		
3	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le genera confianza la atención que le brinda el médico cuando el paciente está internado?	X		X		X		
4	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati, se cumple con la atención personalizada por parte de los médicos de consultorios externos?	X		X		X		
5	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati, se cumple con la atención personalizada por parte de los médicos cuando el paciente esta internado?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Ud., se encuentra satisfecho por la atención médica de los consultorios externos del Hospital Rebagliati?	X		X		X		
7	¿Ud., considera que la atención médica externa del Hospital Rebagliati es rápida?	X		X		X		
8	¿Ud., considera que los médicos de consultorios externos le absuelven sus preguntas de su enfermedad?	X		X		X		
9	¿Ud., se encuentra satisfecho por las respuestas que le dan el médico de consultorio externos del Hospital Rebagliati?	X		X		X		
10	¿Ud., considera que los médicos de consultorios externos dan solución inmediata a su dolencia?	X		X		X		
11	¿Ud., se encuentra satisfecho por la solución de su enfermedad, que le da los médicos de consultorios externos?	X		X		X		
12	¿Ud., considera que se respeta derecho de acceso a la salud, cuando hay una atención rápida en los consultorios externos del Hospital Rebagliati?	X		X		X		
13	¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico le absuelve todas sus preguntas de su estado de salud en el Hospital Rebagliati?	X		X		X		
14	¿Ud., considera que se respeta derecho de acceso a la salud, cuando le dan solución inmediata a sus	X		X		X		

	problemas de salud?							
	<u>DIMENSIÓN 3: Seguridad</u>	SI	NO	SI	NO	SI		
15	¿Considera Ud., creíble la opinión médica sobre su estado de salud en los consultorios externos?	X		X		X		
16	¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando es creíble la opinión médica sobre su estado de salud?	X		X		X		
17	¿Considera Ud., honesto la opinión médica sobre su estado de salud en los consultorios externos?	X		X		X		
18	¿Ud., considera que se respeta su derecho de acceso a la salud, cuando existe honestidad en la opinión médica sobre su estado de salud?	X		X		X		
	<u>DIMENSIÓN : Empatía</u>	SI	NO	SI	NO	SI		
19	¿Ud., considera que personal médico de los consultorios externos, establece un vínculo personalizado con sus pacientes?	X		X		X		
20	¿Ud., considera que respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico de los consultorios externos, establece un vínculo personalizado?	X		X		X		
21	¿Ud., considera que personal médico de los consultorios externos, establece un trato amable con sus pacientes?	X		X		X		
22	¿Ud., considera que respeta su derecho de acceso a la salud, cuando personal médico de los consultorios externos, establece un trato amable con sus pacientes?	X		X		X		

Título de la tesis de investigación: Relación entre el Derecho a la Salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - 2020

Observaciones (precisar si hay suficiencia*): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg/ Abog: VILLEGAS MONTEZA, AMILCAR ELEUTERIO
Especialidad del validador: MAGISTER- ABOGADO- DOCENTE UNIVERSITARIO.

Lima 15 de abril del 2021

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Suficiencia: Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg. AMILCAR ELEUTERIO VILLEGAS MONTEZA
ABOGADO – CAL Nro. 40219

La Data de procesamiento de datos

*BASE DE DATOS_ALMORA D. SALUD.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columna
1	ID	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8
2	ITEM1	Numérico	8	0	¿Para Ud., la Constitución protege el derecho de acceso a la salud?	{1, SI}...	Ninguno	8
3	ITEM2	Numérico	8	0	¿Ud. Considera que ESSALUD, garantiza su derecho de acceso a la salud?	{1, SI}...	Ninguno	8
4	ITEM3	Numérico	8	0	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantiza su derecho de atención ambulatoria inmediata?	{1, SI}...	Ninguno	8
5	ITEM4	Numérico	8	0	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una atención inmediata en la unidad de Emergencia?	{1, SI}...	Ninguno	8
6	ITEM5	Numérico	8	0	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantiza su derecho de elegir a su médico?	{1, SI}...	Ninguno	8
7	ITEM6	Numérico	8	0	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una entrega inmediata de sus medicamentos?	{1, SI}...	Ninguno	8
8	ITEM7	Numérico	8	0	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le informa de forma oportuna y adecuada sus derechos como usuario?	{1, SI}...	Ninguno	8
9	ITEM8	Numérico	8	0	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le informa de forma oportuna y adecuada de su enfermedad?	{1, SI}...	Ninguno	8
10	ITEM9	Numérico	8	0	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información de la hoja de vida del médico que lo atiende?	{1, SI}...	Ninguno	8
11	ITEM10	Numérico	8	0	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información completa de los procedimientos a utilizar p...	{1, SI}...	Ninguno	8
12	ITEM11	Numérico	8	0	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a una información completa del tratamiento a utilizar para su d...	{1, SI}...	Ninguno	8
13	ITEM12	Numérico	8	0	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un tratamiento científico a su dolencia o enfermedad?	{1, SI}...	Ninguno	8
14	ITEM13	Numérico	8	0	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en las consultas externas?	{1, SI}...	Ninguno	8
15	ITEM14	Numérico	8	0	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la recuperación de los pacientes externos?	{1, SI}...	Ninguno	8
16	ITEM15	Numérico	8	0	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la atención de pacientes internados?	{1, SI}...	Ninguno	8
17	ITEM16	Numérico	8	0	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati le garantizan su derecho a un buen trato en la recuperación de pacientes internados?	{1, SI}...	Ninguno	8
18	ITEM17	Numérico	8	0	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar pruebas riesgosas?	{1, SI}...	Ninguno	8
19	ITEM18	Numérico	8	0	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar tratamientos riesgosos?	{1, SI}...	Ninguno	8
20	ITEM19	Numérico	8	0	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para realizar exploración física de su ...	{1, SI}...	Ninguno	8
21	ITEM20	Numérico	8	0	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati garantiza el derecho a solicitar su autorización para estudios de investigación sobre s...	{1, SI}...	Ninguno	8
22	ITEM21	Numérico	8	0	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente a ser escuchado integralmente por los médicos tr...	{1, SI}...	Ninguno	8
23	ITEM22	Numérico	8	0	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente a ser escuchado integralmente por los médicos tr...	{1, SI}...	Ninguno	8
24	ITEM23	Numérico	8	0	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente de acceder a su historia clínica de forma inmediat...	{1, SI}...	Ninguno	8
25	ITEM24	Numérico	8	0	¿Para Ud., en el Hospital Rebagliati se garantiza su derecho de paciente de mantenerse seguro la información de su tra...	{1, SI}...	Ninguno	8

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*BASE DE DATOS_ALMORA D. SALUD.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

4 : SUMAVARIABLE1 Visible: 51 de 51 variables

	ID	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	T
1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	
2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	
3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	4	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	
5	5	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
6	6	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
7	7	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
8	8	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
9	9	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
10	10	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	
11	11	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
12	12	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
13	13	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
14	14	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	
15	15	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	
16	16	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	
17	17	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
18	18	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	
19	19	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	
20	20	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	
21	21	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
22	22	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
23	23	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*BASE DE DATOS_ALMORA D. SALUD.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

I: SUMAVARIABLE1 21 Visible: 51 de 51 variables

	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24	ITEM25	ITEM26	ITEM27	ITEM28	ITEM29	IT
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
6	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
7	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
8	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
9	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
10	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
11	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1
12	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
13	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
14	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
15	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
16	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
17	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
18	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1
19	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
20	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
21	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
23	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está lista | Uniendo: ON

*BASE DE DATOS_ALMORA D. SALUD.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

4 : SUMAVARIABLE1 21 Visible: 51 de 51 variables

	ITEM30	ITEM31	ITEM32	ITEM33	ITEM34	ITEM35	ITEM36	ITEM37	ITEM38	ITEM39	ITEM40	ITEM41	ITEM42	ITEM43	ITEM44	IT
1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
4	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
8	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
9	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
10	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2
12	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2
13	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2
14	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2
16	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2
17	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2
18	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
19	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1
23	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Consentimiento / asentimiento informado

1321-2020-3320

Anexo

AUTORIZACION / SOLICITUD PARA INVESTIGACION

Lima, 24 de setiembre de 2020

Señor:

JUAN ALBERTO SANTILLANA CALLIRGOS

**GERENTE DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI M. Y DE LA RED
PRESTACIONAL REBAGLIATI - ESSALUD**

Pte.-

De mi consideración:



Es muy grato dirigirnos a usted, para presentarles nuestro proyecto de Trabajo de Investigación titulado "Relación entre el Derecho a la Salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati - Martins 2020" y solicitar se sirva autorizarnos, a realizar la citada investigación en la Institución bajo su digno cargo, a fin de cumplir uno de los requisitos del reglamento de Grados y Titulos de la Universidad Peruana los Andes - UPLA.

Por el presente documento y bajo nuestra responsabilidad nos comprometemos a desarrollar el citado proyecto de Investigación e informar a usted los resultados enmarcados en la normatividad vigente.

Es propicia la ocasión, para reiterarle nuestra estima y consideración personal.

Atte.

Percy Mandel Almora Quispe

DNI 21528183

Domicilio: Calle las Ciencias Alam.

Maria Reiche-Edif. 309 Dto 201

Urb. Torres de San Borja - Lima

email: percyu6@gmail.com

Hermes Leyva Suarez

DNI 10018646

Domicilio: Jr. Huáscar N° 1585

Dto. 201 - Jesús María - Lima

email: junio74@hotmail.com

Fotos



Fotos de la aplicación del instrumento

