

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Medicina Humana**

**Escuela Profesional de Medicina Humana**



**TESIS**

**CARACTERÍSTICAS DE LAS RECLAMACIONES  
PRESENTADAS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE  
HUANCAVELICA EN EL CONTEXTO DEL COVID-19**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE : Médico Cirujano

AUTOR : Morán Centeno Liz Yohama

ASESOR : Dr. Santiago Ángel Cortez Orellana

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN INSTITUCIONAL : Salud y Gestión de la Salud

FECHA DE INICIO Y CULMINACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN : 01/05/2022 – 31/08/2022

HUANCAYO – PERÚ

AGOSTO 2022

## **INTRODUCCIÓN**

Antes, durante y después de la atención, el nivel de satisfacción de los pacientes y sus familias se correlaciona con la calidad de la atención en cualquier establecimiento de salud. La satisfacción es la reacción emocional de los usuarios externos a los elementos de la atención en salud dada<sup>1</sup>. Esta satisfacción depende en gran medida de la perspectiva del paciente, que puede sentirse conforme o inconforme con la atención.

La Organización Mundial de la Salud clasificó el brote de COVID-19 como una pandemia el 11 de marzo de 2020, porque se extendió a más de cien países al mismo tiempo<sup>2</sup>, y en Perú debido a la infección por el virus el 15 de marzo de 2020, mediante Decreto Supremo se declara el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19<sup>3</sup>, con vigencia a partir del 16 de marzo de 2020.

Desde entonces, el acceso a los servicios de salud durante la pandemia del covid-19 se ha visto restringido, lo que se ha traducido en una disminución de las diversas prestaciones, en especial de la consulta externa, lo que ha impactado negativamente en la salud de la población huancavelicana, como lo demuestra el aumento de la mortalidad materna, aumento de la desnutrición, aumento de enfermedades transmisibles y no transmisibles, y problemas de salud mental.<sup>4</sup>

De igual forma, es bien sabido que las desigualdades sociales son uno de los problemas más graves que debe enfrentar la humanidad<sup>5</sup>, y esto se ha agudizado en gran medida a raíz de la pandemia del covid-19. La pandemia ha tenido un impacto significativo en el bienestar humano, provocando el colapso de los deficientes sistemas de salud pública nacionales existentes, particularmente en los grupos vulnerables<sup>6</sup>, en los que reconocemos que las desigualdades sociales están floreciendo, particularmente en las poblaciones de menores recursos económicos, que enfrentan numerosas barreras para acceder a los servicios de salud, y el Estado tiene la función de garantizarlas.<sup>4</sup>

Producto del colapso de dichas entidades y del deficiente sistema nacional de salud de nuestro país, se ha evidenciado insatisfacción en la calidad de atención recibida y percibida por los usuarios en diversos establecimientos de salud a nivel nacional.

El Decreto Supremo N° 011-2011-PCM establece que las instituciones del sector público deben contar con un Libro de Reclamaciones que permita la opinión de los usuarios sobre su atención; el objetivo es establecer la participación de la población para salvaguardar los derechos de la ciudadanía en cuanto a la calidad de atención en los servicios prestados.<sup>7</sup>

Las reclamaciones por parte de los pacientes o sus familiares o terceros autorizados, es algo inevitable en cualquier establecimiento de salud, siendo estos una manera de monitorear la calidad de atención y sus deficiencias; puesto que los pacientes pueden plasmar sus percepciones negativas o inconformidades en cuanto a la calidad de

atención en el libro de reclamaciones. Asimismo, el tipo de atención de salud que se brinda a un paciente depende de todo el personal tanto asistencial así como del administrativo, los cuales intervienen en todo el proceso de atención y ejecutan sus tareas o responsabilidades dentro de los límites de sus funciones y competencias, y que inciden en la perspectiva del paciente, en cuanto a la atención recibida en el establecimiento de salud.<sup>8</sup>

El seguimiento de las reclamaciones nos da una idea del nivel de satisfacción con el servicio prestado. Además permite la recopilación de información para así mejorar la atención al paciente y ayuda en la detección de fallas en la atención prestada.<sup>9</sup> De tal manera, es fundamental manejar las reclamaciones puesto que permite al establecimiento de salud, identificar la insatisfacción o los problemas que se desarrollan, también ayudan a mejorar el ambiente de trabajo y poder aportar mejoras que ayuden a modificar, prevenir, disminuir o eliminar las posibles causas que provocaron los problemas. En consecuencia, los reclamos son identificados como oportunidades de mejora a través de las cuales el establecimiento de salud encaminará acciones positivas para el servicio prestado.<sup>10</sup>

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	2
<b>CONTENIDO</b> .....	5
<b>CONTENIDO DE TABLAS</b> .....	7
<b>CONTENIDO DE GRAFICOS</b> .....	8
<b>RESUMEN</b> .....	9
<b>ABSTRACT</b> .....	10
<b>CAPÍTULO I</b> .....	11
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	11
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	11
1.2 Delimitación del problema.....	14
1.3 Formulación del problema .....	15
1.3.1 Problema General.....	15
1.3.2 Problemas Específicos .....	15
1.4 Justificación .....	16
1.4.1 Social.....	16
1.4.2 Teórica .....	17
1.4.3 Metodológica .....	17
1.5 Objetivos .....	18
1.5.1. Objetivo General .....	18
1.5.2. Objetivos Específicos.....	18
<b>CAPITULO II</b> .....	20
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	20
2.1 Antecedentes (internacionales, nacionales y regionales) .....	20
2.2 Bases Teóricas o Científicas .....	24
2.3 Marco Conceptual (de las variables y dimensiones).....	37
<b>CAPITULO III</b> .....	38
<b>HIPÓTESIS</b> .....	38
3.1. Hipótesis General.....	38
3.2. Hipótesis específica .....	38
3.3. Variables (definición conceptual y operacional).....	38

3.3.1. Características.....	38
3.3.2. Reclamaciones.....	38
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>40</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>40</b>
4.1. Método de Investigación.....	40
4.2. Tipo de Investigación <sup>55</sup> .....	40
4.3. Nivel de Investigación .....	41
4.4. Diseño de la Investigación <sup>55</sup> .....	41
4.5. Población y muestra.....	41
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	42
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos. ....	43
4.8. Aspectos éticos de la Investigación .....	44
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>45</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>45</b>
5.1. Descripción de resultados .....	45
5.2. Contratación de hipótesis .....	52
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>53</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>62</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>71</b>
MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	72
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	77
LA DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS.....	80
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	85

## **CONTENIDO DE TABLAS**

**TABLA 1:** Categorización de las reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica en el contexto de Covid19, en el periodo del 01 de abril del año 2020 al 31 de marzo del 2022, según el motivo.

**TABLA 2:** Categorización de las reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica en el contexto de Covid19, en el periodo del 01 de abril del año 2020 al 31 de marzo del 2022, según el personal administrativo o asistencial.

## **CONTENIDO DE GRAFICOS**

**GRAFICO 1:** Categorización de las reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica en el contexto de Covid19, en el periodo del 01 de abril del año 2020 al 31 de marzo del 2022, según el motivo.

**GRAFICO 2:** Categorización de las reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica en el contexto de Covid19, en el periodo del 01 de abril del año 2020 al 31 de marzo del 2022, según el personal asistencial.

**GRAFICO 3:** Categorización de las reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica en el contexto de Covid19, en el periodo del 01 de abril del año 2020 al 31 de marzo del 2022, según el servicio.

**GRAFICO 4:** Categorización de las reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica en el contexto de Covid19, en el periodo del 01 de abril del año 2020 al 31 de marzo del 2022, según la persona reclamante.



## **RESUMEN**

**INTRODUCCION:** Desde hace unos años, la satisfacción del paciente o usuario se ha convertido en una métrica clave para evaluar la calidad de atención de los centros de atención de salud, en las cuales los usuarios pueden presentar reclamaciones si no están satisfechos con la atención recibida.

**OBJETIVO:** Analizar las características de las reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica en el contexto del COVID19, en el periodo del 2020-2022.

**METODOLOGIA:** Método observacional, descriptivo, retrospectivo. El muestreo se obtiene de la recolección de datos mediante revisión de las reclamaciones registradas en el libro de reclamaciones del Hospital Departamental de Huancavelica, usando criterios de exclusión e inclusión.

**RESULTADOS:** se evaluaron en total 102 reclamaciones, de los cuales el principal motivo de reclamo fue el trato inadecuado por parte del personal asistencial con 27.8%, el 39.7% van dirigidos hacia el personal médico y el 19.1% al servicio de medicina interna, el 58.8% de reclamos fueron realizados por mujeres y solo el 17.6% de reclamos fueron realizadas por los mismos pacientes.

**CONCLUSIONES:** El principal motivo de reclamos fue el inadecuado trato por parte del personal asistencial, y van dirigidos principalmente al personal médico.

**Palabras clave:** Reclamaciones, paciente, usuario, hospital.

## **ABSTRACT**

**INTRODUCTION:** For a few years, patient or user satisfaction has become a key metric for evaluating the quality of care in health care centers, in which users can file claims if they are not satisfied with the care received.

**OBJECTIVE:** To analyze the characteristics of the claims presented at the Departmental Hospital of Huancavelica in the context of COVID-19, in the period 2020-2022.

**METHODOLOGY:** Observational, descriptive, retrospective method. The sample is obtained from data collection by reviewing the claims registered in the claims book of the Departmental Hospital of Huancavelica, using inclusion and exclusion criteria.

**RESULTS:** a total of 102 claims were evaluated, of which the main reason for the claim was inadequate treatment by healthcare personnel with 27.8%, 39.7% were directed towards medical personnel and 19.1% to the internal medicine service, the 58.8% of claims were made by women and only 17.6% of claims were made by the same patients.

**CONCLUSIONS:** The main reason for complaints was the inadequate treatment by the care staff, and they are mainly directed at the medical staff.

**Keywords:** Claims, patient, user, hospital.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Los establecimientos de salud tanto públicos y privados brindan asistencia hospitalaria por parte del personal, sin embargo algunas instituciones tienen mayor recurrencia de población, sobre todo las instituciones públicas que cuentan con una carga laboral incrementada que en muchas ocasiones no permiten una atención de calidad, siendo el resultado los múltiples reclamos, insatisfacciones, que el usuario difunde por medios de comunicación o en los libros de reclamaciones del establecimiento de salud.

Sumado a esto el hecho de que en el Perú se declaró el estado de emergencia nacional el 16 de marzo de 2020, debido a las consecuencias mortales de la infección por COVID-19, lo que provocó la restricción al acceso de la atención a los servicios de salud durante la pandemia de COVID-19, y en este escenario que no se esperaba, los establecimientos de salud colapsaron, atendiendo prioritariamente casos de COVID-19, presentando ausencia de personal sanitario en los establecimientos, y dejando de lado casos ajenos a la pandemia<sup>11</sup>, provocando un descenso de los diferentes tipos de atención asistencial y administrativos, que afectó el estado de salud de la ciudadanía huancavelicana, evidenciándose el resultado de insatisfacción de la población, asimismo la desconfianza hacia el personal trabajador de los establecimientos de salud.

La pandemia de covid-19 ha resultado en una falta de recursos y de expertos en salud para la atención de la población, así como produjo un aumento de la ansiedad y el pánico de la población, todo lo cual ha exacerbado las ya precarias situaciones de pobreza, desempleo y acceso a la atención médica, particularmente en naciones como la nuestra que aún están en desarrollo<sup>12</sup>.

El impacto de la pandemia de COVID-19 es un gran revés para la salud pública que está perjudicando a la sociedad y la salud. Debido a la prioridad dada a los casos de covid-19, se prestó menor atención a otras enfermedades como diabetes mellitus, hipertensión arterial y otras enfermedades que acontecen en el hospital de Huancavelica. Esto se debe a que el sistema de salud no pudo brindar servicios de

salud esenciales sin interrupciones, lo que hizo que la situación fuera peor que una crisis de salud y dificultó que las personas obtuvieran una buena atención y estuvieran satisfechos con el trato en este hospital.

Asimismo se puede ver que el aumento en el número de pacientes generados por covid-19 amenazó la capacidad de los sistemas de salud para brindar servicios de atención vital, particularmente a las comunidades pobres y desfavorecidas con acceso limitado a la atención médica, generando mayor disconformidad en la población<sup>13</sup>.

Cuando un paciente o usuario no está satisfecho con la atención que recibe, tiene derecho a presentar un reclamo o queja. Un usuario que presenta un reclamo y no obtiene una respuesta temprana puede convertirse rápidamente en un usuario enojado y molesto que no ofrecerá soluciones a menos que su abogado esté cerca. Por eso es importante que el establecimiento de salud y el personal atiendan los reclamos de manera oportuna y adecuada, ya que esto permite mejorar la calidad de la atención, reducir el riesgo de demandas y ahorrar mucho dinero en gastos directos e indirectos causados por los reclamos de pacientes y eventos adversos.<sup>14</sup>

Dado que son ellos quienes pueden opinar sobre el trato que reciben en un establecimiento de salud, los pacientes se han convertido recientemente en un referente para evaluar la calidad de los servicios prestados.<sup>15</sup> En consecuencia, en los establecimientos públicos prevalece una moderada o baja insatisfacción del

paciente con respecto al servicio recibido.<sup>16</sup> Por lo cual son numerosos estudios que se dedican al desarrollo de técnicas de evaluar y medir la satisfacción del usuario<sup>17</sup> y la identificación de las fuentes de insatisfacción..

Las personas en América Latina están menos satisfechas con la calidad de la atención que reciben de los establecimientos de salud, esto debido a aspectos como difícil accesibilidad de los servicios de salud, trato descortés, ineficiencia en la entrega de productos, entre otros.<sup>18</sup>

Siendo el Hospital Departamental de Huancavelica un establecimiento de salud en constante evolución, con gran demanda asistencial y con limitaciones para una buena atención, y en el contexto de la pandemia por el covid-19 que llevó al colapso del sistema de salud y la calidad de atención brindada por los motivos ya mencionados. Identificar los motivos de los reclamos en estos tiempos de covid-19 nos ayudará a comprender mejor los problemas e inconformidades de la población huancavelicana con la atención que reciben en los establecimientos de salud, además puede conducir a mejoras en el entorno de atención de salud existente.

## 1.2 Delimitación del problema

Este trabajo de investigación busca conocer las características de las reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica en el contexto del COVID-19, en el periodo 2020-2022.

### 1.3 Formulación del problema

#### 1.3.1 Problema General

- ¿Cuáles son las características de las reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica en el contexto del COVID-19, en el periodo 2020-2022?

#### 1.3.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es el principal motivo de reclamos expresados en el libro de reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, en el periodo del 1 de abril del 2020 al 31 de marzo del 2022?
- ¿Cuál es el principal servicio o área asistencial con reclamos expresados en el libro de reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, en el periodo del 1 de abril del 2020 al 31 de marzo del 2022?
- ¿Cuál es el principal personal asistencial con reclamos expresados en el libro de reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, en el periodo del 1 de abril del 2020 al 31 de marzo del 2022?

- ¿Cuál es la principal persona reclamante expresada en el libro de reclamaciones por los usuarios del Hospital Departamental de Huancavelica, del 2020 al 31 de marzo del 2022?

## 1.4 Justificación

### 1.4.1 Social

La atención en un establecimiento de salud brindada por el personal en general tanto asistencial como administrativo, debe ofrecer un buen servicio, por lo que el paciente debería sentirse satisfecho en cuanto a la atención recibida; sin embargo por múltiples factores en el sistema de salud nacional y sumado a esto la pandemia por covid-19 con el posterior el colapso del sistema de salud en él, provocando un descenso en los diferentes tipos de atención asistencial y administrativos, además la disminución del personal en general para la atención adecuada y la prioridad a la atención de infección por covid-19, con la carencia en la prestación de los otros servicios de salud.<sup>7,9,16</sup>

Todo esto da como resultado la insatisfacción de la población con referencia a la atención recibida, manifestando su disconformidad y descontento que puede presentar al realizar un reclamo en el libro de reclamaciones con el que cuenta cada establecimiento de salud.<sup>7,9,16</sup>



Estos reclamos expresados en el libro de reclamaciones del hospital, al ser analizados nos permiten observar las características de dichos reclamos y nos brinda así la oportunidad de mejorar la atención y realizar intervenciones en aquellos aspectos y áreas que presenten deficiencias y debilidades en la atención de calidad de acuerdo a la percepción de la calidad de atención de los pacientes.

#### 1.4.2 Teórica

Este estudio nos presenta la oportunidad de adquirir y construir nuevos conocimientos respecto a las características de las reclamaciones en un establecimiento de salud público que tiene alta demanda de atención, puesto que son pocos los estudios que se realizan en este ámbito y son crecientes los reclamos de los usuarios insatisfechos con la atención recibida en los establecimientos de salud; además no existen estos estudios en la región Huancavelica, por lo cual es de importancia conocer estos datos porque evalúa las deficiencias y debilidades del sistema de salud en el contexto de la pandemia por el covid-19, asimismo sirve para elaborar proyectos de mejora en base a nuestros resultados.

#### 1.4.3 Metodológica

Este estudio busca analizar el perfil de las reclamaciones en un establecimiento de salud, los datos serán obtenidos a través de la Ficha de recolección de datos

del Libro de Reclamaciones del hospital y serán analizados con el fin de categorizarlos dentro de las dimensiones propuestas para el estudio, para esto se elaboró una ficha de datos, esto puede ser de ayuda para estudios futuros.

## 1.5 Objetivos

### 1.5.1. Objetivo General

- Analizar las características de las reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica en el contexto del COVID-19, en el periodo 2020-2022.

### 1.5.2. Objetivos Específicos

- Identificar el principal motivo de reclamos expresados en el libro de reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, en el periodo del 1 de abril del 2020 al 31 de marzo del 2022.
- Identificar el principal servicio o área asistencial con reclamos expresados en el libro de reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, en el periodo del 1 de abril del 2020 al 31 de marzo del 2022.
- Identificar el principal personal asistencial con reclamos expresados en el libro de reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, en el periodo del 1 de abril del 2020 al 31 de marzo del 2022.

- Identificar la principal persona con reclamos expresados en el libro de reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, en el periodo del 1 de abril del 2020 al 31 de marzo del 2022.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### 2.1 Antecedentes (internacionales, nacionales y regionales)

##### Antecedentes internacionales

Gálvez H (2017) en su tesis doctoral concluye que en un hospital general, los reclamos constituyen una forma de agresión verbal ocupacional por los pacientes hacia el personal que los atiende, siendo estos motivados por las causas tales como: frustración por los resultados obtenidos en la consulta e insatisfacción por el trato recibido por parte del personal, además siendo de mayor frecuencia las reclamaciones de la consulta ambulatoria.<sup>19</sup>

Amezquita CA (2015) concluye que del 100% de quejas recibidas, el 67% pertenece a mujeres y al 33% a hombres, los usuarios reclamaron garantía en el tratamiento recibido en el 30% y la solicitud de devolución del dinero fue del 14%, siendo el motivo frecuente la deficiente información que reciben los usuarios en cuanto al tratamiento adquirido.<sup>20</sup>

Alonso L (2015) concluye que, de las 49335 reclamaciones presentadas, 38006 son hacia a los médicos y 1287 al servicio de enfermería, el restante fue dirigido a los servicios no asistenciales. Las causas de las reclamaciones son por organización (34975), seguido de información (6601), atención asistencial (5090), trato (1399), confort y habitabilidad (1134) e indeterminados (136). Concluyendo que la causa mayor de reclamación fueron la demora en la lista de espera. Finalmente, los reclamos de los usuarios fueron atendidos en el 67,8% de los casos, quedando un 32,2% sin resolver.<sup>21</sup>

Boada M, Méndez M (2005), según sus hallazgos determinaron que la mayoría de reclamos provino del sector privado (93,5%); mayormente los reclamos fue en el área económica administrativa, tanto en el sector público como privado; la razón más común fue la devolución de dinero (18.7%) tanto en la categoría de mala prestación del servicio y en el área económica administrativa, y la mayoría de reclamos fueron presentadas por usuarios del sexo femenino (56.1%).<sup>22</sup>

Bujoreanu I, et al (2020), refieren que la mayoría de reclamaciones en el servicio de otorrinolaringología fueron dirigidos al equipo administrativo (52%) seguido para la gerencia (23.5%) y luego a los médicos (16.9%). Los problemas administrativos fueron los más comunes (50,1%) seguido del tratamiento (25,1%) y la relación y comunicación con el personal asistencial

(24,7%). La mayor parte de las quejas se centraron en retrasos en el acceso a los servicios, las cancelaciones del tratamiento y los largos tiempos de espera para las citas (37%).<sup>23</sup>

#### Antecedentes nacionales

Álamo I (2021), concluye que el 47,7% del total de las reclamaciones por usuarios externos de Emergencia del Hospital Rebagliati fueron presentados por terceros de los pacientes y el 43% fueron dirigidos al área de medicina interna, la causa principal fue el trato inadecuado por parte del personal asistencial con el 23.5% de los reclamos y el 23% fue por la atención lenta.<sup>8</sup>

Del Rio J (2022), concluye que del total de pacientes insatisfechos que fueron registrados en el libro de reclamaciones solo el 11.5 %, además el 29.8% fueron reclamos contra el área de estadística; respecto al personal, el 46.4% fueron reclamos hacia los administrativos, seguidos hacia los médicos con el 28.8% y hacia enfermería con el 10.4%. Los problemas de gestión encabezaron las causas de los reclamos con el 82.7% esto debido a problemas con el acceso a los servicios y con la demora en la atención, seguido de problemas en las relaciones paciente proveedor con el 11.3 % y problemas clínicos con el 6%.<sup>24</sup>

Flores M (2020), concluye en su trabajo de satisfacción del usuario en un establecimiento de salud en tiempo de COVID-19 que solo el 7.6% estuvieron satisfechos con la atención recibida y el 92.4% presentaron insatisfacción. Se encontró que la capacidad de respuesta fue la más elevada con el 96.5% de insatisfacción.<sup>25</sup>

Ramírez B (2019), según sus hallazgos determinan que el 78.5% fueron dirigidos al área asistencial del hospital. El mal trato fue el principal motivo con el 34.3% del total y el servicio más aquejado fue el de ginecoobstetricia por diferentes razones.<sup>26</sup>

Bustamante Z, Becerra N (2016), concluyen que las reclamaciones fueron un 52.5% por población de adultos, seguido del 33.3% de adultos mayor. El 56.1% fueron mujeres. El servicio con más reclamos fue el de estadística y admisión con 33%, estos reclamos fueron realizados por los pacientes de atención de consulta externa con 22%, los de la oficina de seguros con 9.2%; un 6,1% del área de laboratorio clínico y diagnóstico por imágenes; la menor cantidad de reclamos provino del área de gineco-obstetricia con 3.4%.<sup>27</sup>

Jiménez J, Alarcón J (2019), refieren que las reclamaciones fueron en mayor porcentaje del grupo etario de 21 a 60 años representando el 76,1%; el 95,4% fueron por motivos quirúrgicos, el 60,3% se presentó en establecimientos del Ministerio de Salud y el servicio de Gineco-Obstetricia fue el más frecuente

con 67,5%; Pero solo el 41,6% se encontró responsabilidad, siendo de ellos el 41,7% catalogados por negligencia, el 37% por imprudencia y 21,3% por inobservancia.<sup>28</sup>

Shimabuku R, et al (2014), refieren que los motivos de las reclamaciones más frecuentes fueron el trato inapropiado 32,1%, tiempo de espera prolongado 18,4%, información deficiente 14,5%. Las áreas con más reclamaciones fueron: consultorios externos 41,7%, vigilancia 9,2%. En relación al personal de salud aludido en los reclamos fueron más frecuentes a: médico (26,4%), técnica de enfermería (13,9%), personal administrativo (12,2%), vigilante (12,2%), personal de archivo (9,7%), enfermera (9,0%), cajero (5,9%). Concluyen que es necesario evaluar periódicamente las reclamaciones para aumentar la satisfacción de los usuarios.<sup>29</sup>

## 2.2 Bases Teóricas o Científicas

La sociedad ha ido experimentando muchos cambios, tanto económicos, sociales, culturales y tecnológicos; cambios que también se han producido en el sistema de salud y que ha desarrollado un nuevo modelo en el que la relación entre la población, el personal de salud y el sistema sanitario es fundamental. Ya no basta con tratar al paciente con la técnica adecuada y conocimientos actualizados, sino que además el paciente debe quedar satisfecho con la atención recibida.<sup>21</sup>



Existe un fuerte vínculo entre la satisfacción del paciente y la calidad del servicio sanitario recibido,<sup>30,31</sup> de la misma manera, todos coinciden en que la mala atención de la salud es uno de los mayores problemas a la hora de resolver los problemas de salud nacional. Por ello, necesitamos una buena solución e intervenciones asistenciales fundamentales en los establecimientos de salud.

### **CONTEXTO DEL COVID-19**

Debido a que la enfermedad ya se había extendido a más de cien países de todo el mundo simultáneamente, la Organización Mundial de la Salud (OMS) clasificó el brote de COVID-19 como una pandemia el 11 de marzo de 2020<sup>2</sup> y mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, , el 15 de marzo de 2020 se declara Estado de Emergencia Nacional en el Perú, debido al virus sars-cov2 que causa la enfermedad y es el responsable de producir graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote de COVID-19<sup>3</sup>. Esta declaración entraría en vigor el 16 de marzo de 2020.

Posteriormente, durante la pandemia del COVID-19, se restringió el acceso a los servicios de salud, lo que se tradujo en una reducción de diversas prestaciones, en especial de la consulta externa, lo que impactó negativamente en la salud de la población huancavelicana, como lo demuestra el incremento de la desnutrición, aumento de la mortalidad

materna, aumento de las enfermedades transmisibles y no transmisibles y los crecientes problemas de salud mental.<sup>4</sup>

Así mismo, sabemos que las desigualdades sociales son serios problemas que la humanidad debe enfrentar<sup>5</sup>, por lo cual desde un inicio de la pandemia esto ha tenido un impacto significativo en la ciudadanía.

La pandemia está teniendo una influencia significativa en la salud humana, provocando la desintegración de los actuales sistemas nacionales de salud pública, especialmente entre las poblaciones vulnerables<sup>6</sup>. Siendo así, apreciamos que la desigualdad social afecta principalmente a las personas con acceso limitado a la salud, de bajos recursos, por lo cual el estado peruano es responsable de garantizar su prestación.

## **ESTABLECIMIENTO DE SALUD**

Si necesitas una consulta general, una cirugía, hospitalización o exámenes auxiliares como radiografías, ecografías, rehabilitación, farmacia, nutrición, atención médica, etc. podrás conseguirlo en un centro de salud u hospital local del Ministerio de Salud y gobierno regional, estos están destinados a cubrir hasta el 85% de las necesidades<sup>8</sup> de la población en cuanto a la atención en salud.

Como estos servicios los ofrecen principalmente los hospitales regionales y solo ocasionalmente los centros de salud locales, en la actualidad están disponibles tanto para los pacientes asegurados como para los no asegurados en el marco del sistema integral de salud.

Un establecimiento de salud a su vez cuenta con diversos servicios o departamentos asistenciales, tales como:

- Servicio de cirugía
- Servicio de medicina interna.
- Servicio de ginecología y obstetricia.
- Servicio de pediatría y neonatología.
- Servicio de traumatología.
- Servicio de emergencia y cuidados críticos.
- Servicio de diagnóstico por imágenes.
- Servicio de medicina especializada.
- Servicio de salud mental.
- Servicio de medicina física y rehabilitación.
- Servicio de patología clínica y anatomía patológica.
- Servicio de anestesiología y centro quirúrgico.
- Servicio de oncología.
- Servicio social.
- Servicio de nutrición.

- Servicio de farmacia.
- Servicio de enfermería.

Según Resolución Ministerial N° 632-2012/MINSA, 748 instituciones de salud fueron designadas como estratégicas. Los proyectos de inversión pública que empezaron los gobiernos de cada región se iniciaron en enero de 2013 y actualmente se encuentran en proceso de mejora y actualización de sus infraestructuras, equipamientos y gestión de servicios.<sup>32</sup>

Los avances en la atención primaria continuarán mejorando los resultados de salud como la mortalidad infantil, la mortalidad materna, las muertes ginecológicas y las enfermedades crónico-degenerativas, entre otras de interés nacional para el Ministerio de Salud y los Gobiernos Regionales. Esto se logrará fortaleciendo la capacidad resolutive de los establecimientos de salud estratégicos.<sup>32</sup>

## **PERSONAL DE SALUD**

El personal de la industria del cuidado de la salud son todas aquellas personas cuya principal responsabilidad es trabajar para mejorar la salud de los pacientes.<sup>33</sup> Cuando acude a un centro de salud u otro establecimiento para consultas de salud en general, las primeras personas que verá son los trabajadores de la salud, que son proveedores de atención primaria.

Entre el personal de salud se encuentran:

- El médico general o Médico especialista.
- La licenciada en enfermería.
- Técnica en enfermería.
- Obstetras.
- Tecnólogos médicos (radiología, laboratorio y fisioterapia).
- Odontólogos.
- Químicos farmacéuticos.
- Psicólogos.
- Nutricionistas.

## **DERECHOS DE LOS PACIENTES**

El cuidado de la salud es un derecho humano fundamental que está protegido por las leyes de nuestro país. El artículo 2 de la Ley General de Salud (Ley N° 26842) explica que toda persona tiene derecho a que la atención sanitaria que le brinden cumpla con los estándares de calidad aceptados; en este contexto, "calidad" se refiere a seguridad, oportunidad y asequibilidad<sup>3</sup>, asimismo en dicha ley se establece que toda persona tiene derecho a acceder a la asistencia sanitaria y la responsabilidad de brindar y promover este derecho es el estado peruano.

Asimismo, también existe el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571) y la Ley que Establece los Derechos de los Clientes de Servicios de Salud (Ley N° 29414), en los cuales se estipulan los derechos de los clientes y consumidores de servicios de salud, asegurando que tengan acceso a la atención integral de la salud y que cuenten con medios efectivos para su protección a través de la corrección, prevención o eliminación de prácticas o comportamientos que afecten sus intereses, integridad y salud.<sup>7</sup>

Por lo tanto, las quejas o reclamos de los usuarios o pacientes de los establecimientos de salud, no son más que una forma de expresar la vulneración de sus derechos, es así que las malas prácticas de los prestadores de salud no solo afectan en alguna manera al paciente, sino también atentan contra sus derechos esenciales, que son la accesibilidad libre a los servicios de salud y una calidad de atención.<sup>27</sup>

## **LIBRO DE RECLAMACIONES**

En 2011 se aprobó la norma legal mediante el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM en el que se establece la obligación de las instituciones del sector público de contar con un libro de reclamaciones que está a disposición del usuario y permite su opinión acerca de la atención recibida; Esta tiene como objetivo establecer la participación ciudadana a fin de salvaguardar los

derechos de la población en cuanto a la atención en los servicios que se brindan.<sup>7</sup>

De igual forma, la inspección de los reclamos o quejas que presentan los pacientes de los establecimientos sanitarios públicos o privados o de cualquier organismo que presta y lucra con la atención médica, está regulado por el Decreto Supremo N° 002-2019-SA.<sup>5</sup>

Mediante este reglamento, se establece que cada proveedor de atención médica tenga una copia de un Libro de reclamos de salud, el cual debe estar accesible para todos los pacientes y usuarios, esta regulación exige que cada proveedor de atención médica debe tener uno a mano y poder entregárselo a un paciente o usuario que lo solicita.<sup>34</sup>

Los proveedores de atención médica pueden proporcionar el libro de reclamaciones de manera física o virtual, en el que los clientes o miembros del público en general pueden expresar su insatisfacción con los productos o servicios que recibieron de un establecimiento en particular<sup>7, 35</sup>. En este caso el servicio de atención es un establecimiento de salud. (ANEXO)

El descontento de los consumidores con un producto o servicio obtenido en un lugar determinado puede expresarse mediante el uso de este libro de

reclamaciones, que se encuentra en la normativa peruana. Este es un instrumento para canalizar las quejas y reclamaciones de los clientes.<sup>26</sup>

Este debe incluir un letrero físico o virtual que indique la ubicación del libro de reclamaciones<sup>35</sup>

Los hospitales especializados en el Perú, realizan encuestas periódicas para ver qué tan satisfechos están sus pacientes con sus servicios.<sup>36-38</sup>, siendo esto poco eficaz debido a que las encuestas no revelan el motivo o la causa del problema, solo determinan que existen. Sin embargo las quejas y reclamos redactados de los pacientes o usuarios expresan directamente el problema, causa o incidente y explican además cómo es que esto los afecta y afecta al servicio que brinda un establecimiento de salud<sup>29, 39</sup>.

Por otro lado, hay un sentido creciente de autonomía del paciente para hacer reclamos, ya que los pacientes ya no son usuarios pasivos de los servicios sino que quieren y valoran la protección de su propia salud. Es claro que la calidad del tratamiento y el cumplimiento de la prestación del servicio deben ajustarse para satisfacer las expectativas y necesidades de los pacientes, tal como lo demuestran estos reclamos o quejas.<sup>40</sup>

## **IMPORTANCIA DEL MANEJO DE LAS RECLAMACIONES**



La capacidad de un establecimiento de salud para reconocer y abordar los problemas y el descontento de sus clientes es fundamental puesto que permite mejorar su entorno de trabajo e implementar cambios para modificar, evitar o eliminar las posibles causas desencadenantes de reclamos. Esto, a su vez, permite que el establecimiento de salud también actúe de manera positiva, disminuyendo sus debilidades y aumentando sus fortalezas.<sup>41</sup>

## **RECLAMO**

Es la manifestación que hace un consumidor al proveedor mediante una hoja de Reclamaciones, en la que expresa su descontento relacionado con el servicio o productos o bienes recibidos, suministrados o los servicios prestados.<sup>7</sup>

Es la expresión de disconformidad o desacuerdo del usuario respecto de un servicio, prestación o cobertura de atención brindado por una entidad pública o privada, con el fin de lograr la eficiencia del servicio y la protección de los derechos de los usuarios a través de la participación ciudadana.<sup>7, 35, 41</sup>

Las reclamaciones son expresiones formales, escritas problemas o conflictos que se desarrollan durante la prestación de los servicios, ya que se presume que los intereses y derechos del usuario han sido vulnerados por un miembro de la organización o institución si presenta una reclamación.<sup>41</sup>

## **QUEJAS**

Es la expresión de insatisfacción hecha a una organización o empresa, con respecto al servicio recibido, no está precisamente relacionada al producto, bien o servicio recibido, ya que generalmente las quejas surgen en el momento en que se adquiere ese servicio o producto que dicha entidad brinda.<sup>26, 42, 43</sup>

Las quejas son manifestaciones de disconformidad no relacionadas con los bienes expedidos o servicios prestados, sino de descontento o insatisfacción por la atención recibida al momento.<sup>35</sup>

## **CALIDAD**

La conceptualización de calidad ha variado a través del tiempo y se modifica desde la perspectiva que se observe. La Real Academia Española, define calidad como propiedad o conjunto de cualidades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.<sup>44</sup>

Asimismo la International Organization for Standardization define la calidad como el conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le otorgan la capacidad para satisfacer las necesidades.<sup>45</sup>

Por su parte la Organización Mundial de Salud define: "la calidad del servicio sanitario es garantizar que cada paciente o usuario reciba el conjunto de

servicios diagnósticos y terapéuticos más apropiados para lograr una atención de salud óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y obtener el mejor resultado con los mínimos riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".<sup>46</sup>

El hecho de que haya tantos significados diferentes de calidad lleva a la conclusión de que es imposible elegir solo uno y aplicarlo de manera uniforme en todos los ámbitos. Se recomienda elegir el término más adecuado a la circunstancia y que sea acorde a cada realidad.

## **SATISFACCION**

La RAE, establece la definición de satisfacción como cumplimiento del deseo o del gusto.<sup>47</sup>

El grado de satisfacción está relacionado con la calidad de la atención recibida por parte del paciente, valorándose esto desde su perspectiva y autonomía. Un servicio de salud es de calidad cuando satisface las necesidades y expectativas del paciente o usuario, y la satisfacción con el servicio recibido, es el resultado de la diferencia entre las expectativas de servicio y la apreciación subjetiva del servicio recibido.<sup>48</sup>

Dado que la satisfacción del paciente puede utilizarse para evaluar la calidad de los servicios de salud, comprender los matices de esta variable es crucial en el sector médico<sup>49</sup>, en tal caso, la perspectiva de los pacientes de una buena atención depende de varios aspectos dentro de los cuales se encuentra: el nivel excepcional de experiencia profesional, el aseguramiento de efectos beneficiosos sobre la salud, la utilización eficaz de los recursos y un bajo riesgo de efectos adversos para los pacientes o usuarios.

El paciente suele tener expectativas sobre la atención que recibirá, por lo que asume que estas son normales y adecuadas al servicio, cuando no se cumplen se genera la insatisfacción. Por lo tanto, la importancia de reconocer y medir periódicamente las necesidades y expectativas del usuario debe ser relevante, para identificar los posibles cambios para que los prestadores de salud puedan adaptar la atención en su práctica diaria, obteniendo así mejores resultados en sus servicios prestados y, por tanto, la satisfacción del paciente.<sup>50</sup> Asimismo los usuarios y pacientes pueden tener expectativas inesperadas, que al llevarse a cabo sorprenden positivamente al paciente o usuario, un ejemplo es la velocidad en la atención o el trato exquisito.<sup>51</sup>

Algunos autores determinan que la satisfacción con el servicio de salud se define como el resultado de la diferencia existente entre las expectativas previas que tenía el paciente y la apreciación subjetiva al final del servicio

recibido; estando sujeta a la relatividad cultural de los criterios y perspectivas del paciente o usuario en dicho momento.<sup>52-54</sup>

Los reclamos de los pacientes insatisfechos, por otro lado, están vinculadas a la baja calidad de la atención.

### 2.3 Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)

#### **CARACTERISTICA**

Es único o específico de una persona u objeto, cualidad o condición que los distingue de otros del mismo tipo.

#### **RECLAMACIONES**

Es el comunicado que un cliente envía al proveedor en una hoja de reclamaciones, en la que expresa su insatisfacción con el servicio o productos o bienes recibidos, suministrados, o los servicios prestados.<sup>7</sup>

## **CAPITULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### 3.1.Hipótesis General

Este estudio no presenta hipótesis por ser un estudio descriptivo.

#### 3.2.Hipótesis específica

Este estudio no presenta hipótesis por ser un estudio descriptivo.

#### 3.3.Variables (definición conceptual y operacional)

3.3.1. Características.

3.3.2. Reclamaciones.

**De Caracterización:**

- a. Persona reclamante.
- b. Sexo de la persona reclamante.
- c. Tipo de servicio asistencial o administrativo.
- d. Servicio o área asistencial.
- e. Personal asistencial

### **De Interés**

- a. Categorización de las reclamaciones

Es la clasificación de las reclamaciones según el motivo o causa que produjeron la inconformidad del paciente o usuario.

- b. Cuantificación de las reclamaciones

Es el número de reclamaciones recibidas de acuerdo a la clasificación de estos por tipo de área funcional, ya sea administrativo o asistencial, tipo de servicio asistencial del establecimiento de salud, periodo en que se produjo y tipo de personal asistencial perteneciente al Hospital Departamental de Huancavelica.

Matriz de consistencia (en anexos).

Matriz de operacionalización de variables (en anexos).

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### 4.1.Método de Investigación

El siguiente trabajo de investigación usa el método observacional de las variables, sin intervención por el investigador.

#### 4.2.Tipo de Investigación<sup>55</sup>

El tipo de investigación es observacional o No experimental.

- Según los propósitos inmediatos: básica o pura.
- Según categoría: cualitativa.
- Según la fuente de datos: documental.
- Según el número de mediciones: transversal.
- Según el tiempo de recolección de información: Retrospectivo.
- Según la población de estudio: muestra.
- Según la observación o manipulación de la variable: observacional.
- Según el número de población a estudiar: descriptivo.



#### 4.3.Nivel de Investigación

Este trabajo de investigación es de nivel descriptivo

#### 4.4.Diseño de la Investigación<sup>55</sup>

El diseño de la investigación es observacional descriptivo, porque se realiza sin manipular las variables, en esencia se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

M1 → O1

M1= muestra de estudio

O1= observación o descripción.

#### 4.5.Población y muestra

La población es el total de reclamaciones de los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, registrados en el periodo de tiempo del 1 de abril del año 2020 al 31 de marzo del año 2022. Se analizó el total de reclamos registrados en el libro de reclamaciones del Hospital Departamental de Huancavelica que cumplieran con los criterios de inclusión, que asciende a la cantidad de 102 reclamos.

#### **Determinación de la muestra**

Utilizando el libro de reclamaciones del Hospital Departamental de Huancavelica, se recolectó el 100% de los reclamos en el libro de reclamaciones y se emplearon criterios de inclusión y exclusión para determinar el tamaño de la muestra.

#### **Criterios de inclusión**

- a. Reclamos redactados con letra clara y legible.
- b. Reclamos de hospitalización y emergencia.
- c. Reclamos registrados desde el 1 de abril del 2020 al 31 de marzo del 2022.
- d. Información del reclamo completo y comprensible.

#### **Criterios de inclusión**

- a. Hoja de reclamaciones incompleta, rota o dañada.
- b. Reclamos de consulta ambulatoria o consultorio externo.
- c. Reclamos en libro de reclamaciones virtual.
- d. Datos del reclamante incompletos (apellidos y nombres, edad, DNI o carnet de extranjería, identificación de tipo de usuario ya sea paciente, acompañante o tercero legitimizado).

### 4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

#### 4.6.1 Técnica

La técnica utilizada en este estudio es la recolección de datos mediante revisión de los reclamos registrados en el libro de reclamaciones del Hospital Departamental

de Huancavelica, registrados en el periodo de tiempo del 1 de abril del año 2020 al 31 de marzo del año 2022.

#### 4.6.2 Instrumento de evaluación

Para el presente estudio de investigación se usó la técnica de recopilación documental de datos mediante la revisión y análisis documentada, teniendo como base la información del Libro de Reclamaciones en Salud, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 002-2019-SA Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, del Hospital Departamental de Huancavelica para así poder analizar las reclamaciones de los pacientes y clasificarla dentro de nuestras dimensiones en nuestra ficha de datos.

#### 4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Los reclamos expresados en el libro de reclamaciones serán introducidos en una base de datos del programa Excel 2013, incluidos la fecha, los motivos de estos; los datos serán distribuidos por área o servicio funcional, por servicio asistencial y personal asistencial, así mismo las características de los reclamantes tales como género y tipo de persona reclamante, con la finalidad de lograr los objetivos de esta investigación.

Las variables se expresarán en frecuencias relativas y absolutas y los resultados se presentarán en tablas simples.

#### 4.8.Aspectos éticos de la Investigación

La presente investigación está sujeta a normas éticas que sirven para promover el respeto a todos los seres humanos, proteger su salud y sus derechos individuales.

Se solicitó el permiso correspondiente a las autoridades del Hospital Departamental de Huancavelica, para la autorización de la revisión del libro de reclamaciones en salud.

Se garantizará la manipulación anónima de la información recolectada, utilizados únicamente para fines científicos. Debido a que se trata de un estudio descriptivo de los reclamos presentados en el Hospital Departamental de Huancavelica, no es necesario obtener el consentimiento informado de los seleccionados.

## **CAPITULO V**

### **RESULTADOS**

#### 5.1. Descripción de resultados

En el presente trabajo se analizaron 102 reclamaciones en total, plasmadas en el libro de reclamaciones del Hospital Departamental de Huancavelica, de los cuales 20 reclamaciones fueron en el primer año de estudio, periodo comprendido desde el 01 de abril del 2020 hasta el 31 de marzo del 2021 y 82 reclamaciones fueron en el segundo año de estudio desde el 01 de abril del 2021 hasta el 31 de marzo del 2022. En los resultados de evidencia que los reclamos son mayormente dirigidos hacia el personal asistencial con el 78.3% del total y el restante hacia el personal administrativo; además que el 58.8% de reclamos fueron realizados por mujeres y solo el 17.6% de reclamos fueron realizadas por los mismos pacientes ya que el 82.4% fueron realizadas por terceros, ya sean familiares o acompañantes.

Se observó que, en muchos casos dentro de una reclamación presentada existe más de un motivo de insatisfacción, además en algunos casos el reclamo va dirigido tanto al personal asistencial y administrativo, y en otros el reclamo es hacia dos o más servicios o hacia dos o más personales asistencial.

Siendo así, se encontró 133 motivos dentro de las 102 reclamaciones plasmadas en el libro de reclamaciones del Hospital Departamental de Huancavelica, y esto fue categorizado de acuerdo a lo establecido.

Siguiendo los objetivos establecidos, se informan los resultados.

**TABLA 1:** Categorización de las reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica en el contexto del Covid19, en el periodo del 01 de abril del año 2020 al 31 de marzo del 2022, según el motivo.

<b>MOTIVO DE RECLAMO</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Inadecuado trato por parte del personal asistencial	<b>37</b>	<b>27.8%</b>
Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	<b>30</b>	<b>22.6%</b>
Demora en la atención	<b>20</b>	<b>15%</b>
Escasa comunicación	<b>20</b>	<b>15%</b>
Otros	<b>11</b>	<b>8.3%</b>
Desabastecimiento de recursos	<b>7</b>	<b>5.3%</b>
Demora en los procesos administrativos	<b>4</b>	<b>3%</b>

Inadecuado entorno	2	1.5%
Inadecuado trato por parte del personal administrativo	2	1.5%
Total	133	100%

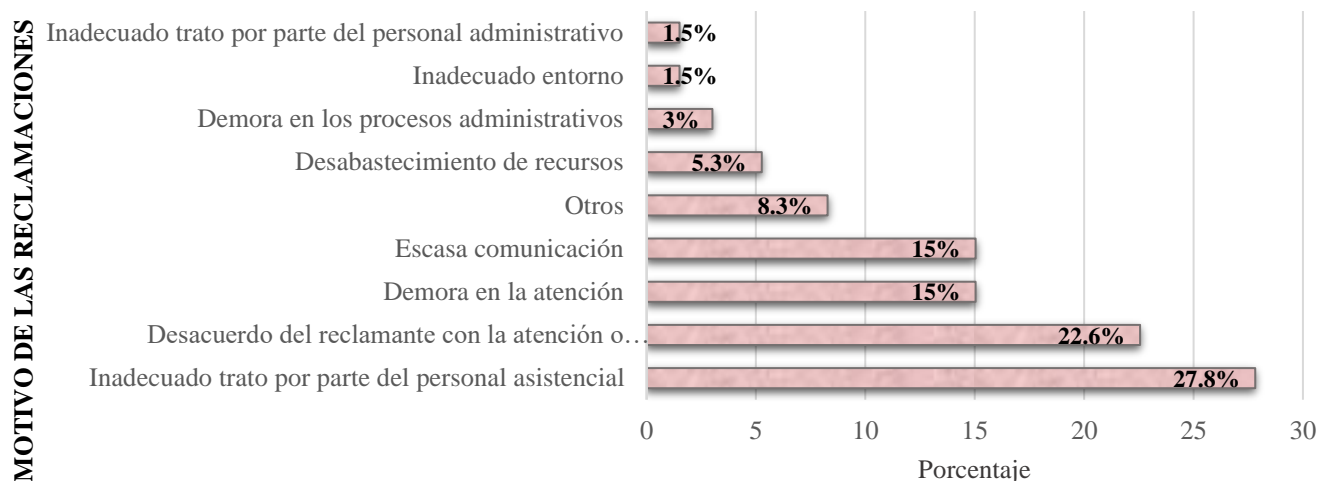
---

FUENTE: Elaboración propia mediante los datos del libro de reclamaciones.

En la Tabla 1 podemos observar que el motivo más frecuente de reclamaciones del Hospital Departamental de Huancavelica, fue el inadecuado trato por parte del personal asistencial con 27.8%, seguido del desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido con 22.6%, el inadecuado entorno y el inadecuado trato por parte del personal administrativo, fueron los motivos menos presentados con 1.5% cada una.

**GRÁFICO 1:** Categorización de las reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica en el contexto del Covid19, en el periodo del 01 de abril del año 2020 al 31 de marzo del 2022, según el motivo.

**CATEGORIZACIÓN DE LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA EN EL CONTEXTO DEL COVID19, EN EL PERIODO DEL 01 DE ABRIL DEL AÑO 2020 AL 31 DE MARZO DEL 2022, SEGÚN EL MOTIVO.**



FUENTE: Elaboración propia mediante los datos del libro de reclamaciones.

En el gráfico 1 se puede observar que las filas de las reclamaciones más frecuente es el inadecuado trato por parte del personal asistencial

**TABLA 2:** Categorización de las reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica en el contexto del Covid19, en el periodo del 01 de abril del año 2020 al 31 de marzo del 2022, según el personal al cual se dirige el reclamo.

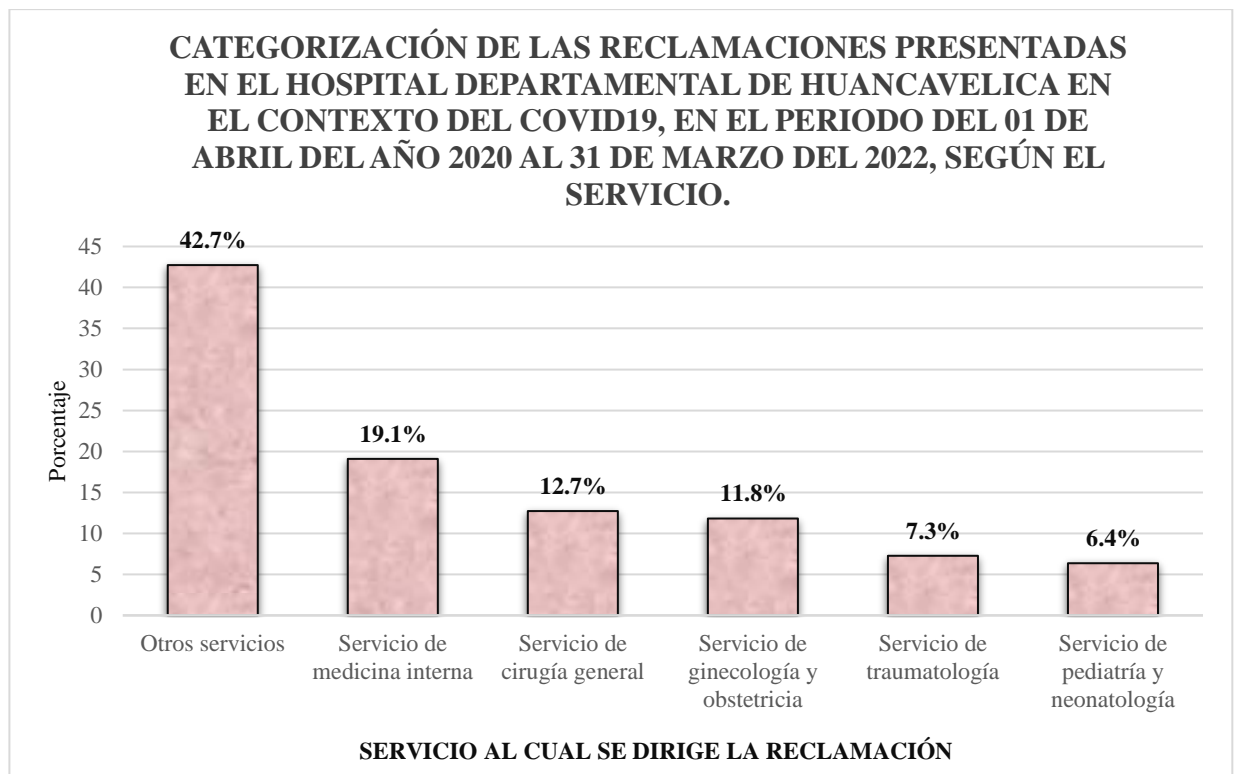
PERSONAL AL CUAL SE DIRIGE EL RECLAMO	N	%
Personal administrativo	23	21.7%
Personal asistencial	83	78.3%
Total	106	100%

FUENTE: Elaboración propia mediante los datos del libro de reclamaciones.



En la tabla 2 podemos observar que las reclamaciones son más frecuentes hacia el personal asistencial con 78.3% con un total de 83 reclamaciones, y es menos frecuente hacia el personal administrativo con 21.7% con un total de 23 reclamaciones, con un total de 106 reclamaciones, este excedente es debido a que algunas reclamaciones iban dirigidas tanto para el personal administrativo como asistencial.

**GRÁFICO 2:** Categorización de las reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica en el contexto del Covid19, en el periodo del 01 de abril del año 2020 al 31 de marzo del 2022, según el servicio.

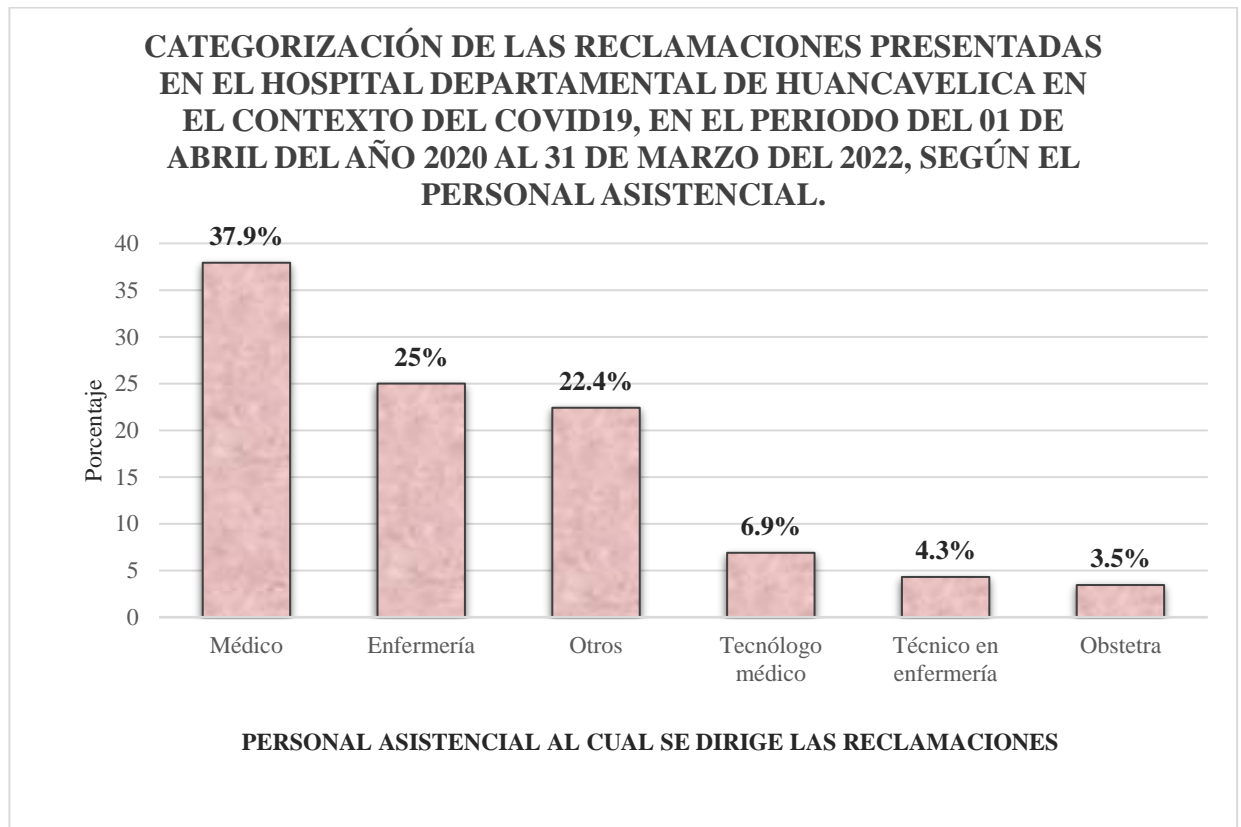


FUENTE: Elaboración propia mediante los datos del libro de reclamaciones.

En el Gráfico 2 podemos observar cual es el principal servicio hacia el cual van dirigidas las reclamaciones, siendo otros servicios el que ocupa el mayor porcentaje de

reclamos con 42.7% ya que dentro de esta categoría se encuentran servicios como el de nutrición, de patología, servicio de referencia, servicio de farmacia, entre otros; seguido del servicio de medicina interna con 19.1%, de reclamos y el servicio con menos reclamaciones es el servicio de pediatría y neonatología con 6.4%.

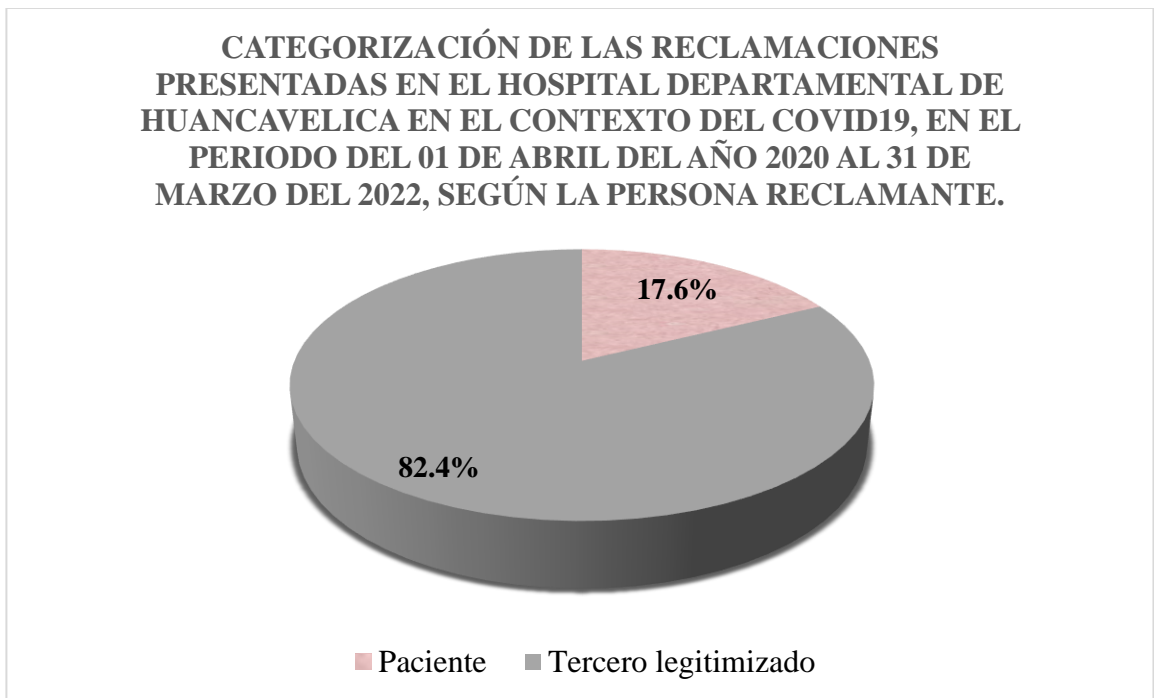
**GRÁFICO 3:** Categorización de las reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica en el contexto del Covid19, en el periodo del 01 de abril del año 2020 al 31 de marzo del 2022, según el personal asistencial.



FUENTE: Elaboración propia mediante los datos del libro de reclamaciones.

En el gráfico 3 observamos que las reclamaciones son más frecuentes hacia el médico con 37.9%, seguido de enfermería con 25% y el personal con menos reclamos es el obstetra con 3.5%.

**GRAFICO 4:** Categorización de las reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica en el contexto del Covid19, en el periodo del 01 de abril del año 2020 al 31 de marzo del 2022, según la persona reclamante.



FUENTE: Elaboración propia mediante los datos del libro de reclamaciones.

En el gráfico 4 podemos observar que en su gran mayoría, las reclamaciones son realizadas por un tercero legitimizado, ya sea familiar o acompañante y solo el 17.6% de reclamos lo realiza el mismo paciente.

## 5.2. Contrastación de hipótesis

Este es un trabajo descriptivo, por lo tanto no hay hipótesis ni contrastación de hipótesis en esta pieza.

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

En el presente estudio la muestra estuvo constituida por 102 reclamaciones en el periodo comprendido del 1 de abril del año 2020 al 31 de marzo del 2022, para la obtención de la muestra se seleccionaron las reclamaciones de acuerdo a los criterios de inclusión; al analizar las reclamaciones observamos que fueron mayormente realizadas por mujeres con el 58.8%, coincidiendo con el estudio de Amezcuita<sup>20</sup> (2015), que en su estudio sobre quejas de los usuarios en una facultad de odontología en una universidad de Colombia, concluyó que el 67% pertenece a mujeres, al igual que Boada M et al<sup>22</sup> (2005), concluyó que el 56.1% de reclamos fue presentado por mujeres, similar a los resultados de este estudio; esto podría ser debido a que las mujeres son las que más acuden a los centros de salud o que son las que se encargan de acompañar a algún menor de edad o un adulto mayor, representado así la mayor cantidad de reclamos presentados al establecimiento.

Por otro lado el personal con más frecuencia en reclamaciones fue el personal asistencial con 78.3% de reclamos, concordante con Ramírez B<sup>26</sup> (2019) y Alonso L<sup>21</sup> (2015), que refieren que los reclamos hacia el área asistencial son mayores que hacia el área administrativa, sin embargo Bujoreanu I, et al<sup>23</sup> (2020) y Boada M, et al<sup>22</sup> (2005), refieren que las reclamaciones son mayormente dirigidas al área administrativa y la gerencia, seguido del área asistencial; esto último podría deberse a que ese estudio fue realizado en otro país, siendo distinta a la realidad peruana y a nuestro sistema de salud y además al nivel cultural de los pacientes, los cuales en gran mayoría solo refieren sus reclamos debido a una inconformidad en la atención recibida e información brindada de su enfermedad y al personal que lo atendió, pero no realizan reclamaciones si tienen insatisfacción en cuanto a la infraestructura del hospital, a los equipos médicos o dificultades en sus trámites, los cuales serían reclamos hacia el personal administrativo; sumado que en el contexto del Covid19, el personal asistencial fue el que se mantuvo vigente en la atención, y el personal administrativo en gran mayoría realizó trabajo remoto o acataron el aislamiento social impuesto por el gobierno del Perú para prevenir el contagio de dicha enfermedad.

El motivo más frecuente de las reclamaciones fue el inadecuado trato por parte del personal asistencial, que se presentó en 37 reclamos, siendo el 27.8% del total de reclamaciones, seguido del desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento

recibido (22.6%) y demora en la atención (15%). Con base en lo mencionado se concluye que casi 3 de cada 10 reclamaciones son por un trato inadecuado por parte del personal asistencial hacia el paciente, sintiendo este una insatisfacción en la calidad de atención en su salud.

Respecto a eso Álamo P (2021)<sup>8</sup>, en su estudio en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins concluyó que el principal motivo de reclamo es el inadecuado trato con el 23.5% de los reclamos y el 23% fue por demora en la atención. Ramírez B (2019)<sup>26</sup>, en su estudio realizado en pacientes en el Hospital de Vitarte en el 2017, concluyó que el 34.3% del total de reclamaciones presentadas se debió a un mal trato por parte del personal asistencial; asimismo Shimabuku R, et al<sup>29</sup> (2014) en su estudio en un centro pediátrico de referencia nacional en Lima, concluyeron que los motivos principales de las reclamaciones son el trato inapropiado con 32,1%, seguido del tiempo de espera prolongado con 18,4%, siendo estos resultados de estudios nacionales similares a los resultados de este estudio, aunque en nuestros resultados la demora en la atención se encuentra como el tercer motivo más presentado en las reclamaciones, pese a eso coinciden con que el principal motivo es el trato inadecuado percibido por el usuario.

Cada paciente, usuario, familiar o acompañante, espera ser tratado con la mayor cordialidad y empatía posible por parte no solo del personal asistencial, sino también del personal administrativo, desde su ingreso hasta su salida del establecimiento de salud, no con maltrato, desinterés y frialdad. Por lo que el trato

del personal hacia el usuario en un establecimiento de salud deberá ser la clave fundamental de una buena relación entre ambas personas, para así mantener una adecuada relación con el paciente, por el contrario si este no lo encuentra aceptable dentro de sus expectativas podría interpretarlo como inadecuado, grosero y un maltrato, presentando de esta forma insatisfacción y redactando un reclamo.

Además de esto, una calidad de atención se basa en muchos pilares, uno de estos es el tiempo en el cual el usuario o paciente recibe la atención a sus molestias, y al mayor tiempo de atención, es mayor la inconformidad e insatisfacción por parte del usuario o paciente; Sin embargo en el contexto de la pandemia del Covid19 es de entenderse que la atención al público fue limitada e incluso restringida solo a pacientes con síntomas respiratorios y esto fue la prioridad de atención, por lo mismo solo se atendía emergencias durante los primeros meses e incluso el primer año de pandemia, representando esto una insatisfacción para aquellos usuarios o pacientes que querían recibir atención por urgencias médicas u otras causas que no se consideran emergencias, además que hubo demora en la atención generalizada incluso para aquellos pacientes con emergencias debido a nuestro sistema de salud deficiente, que se hizo notorio al inicio y durante la pandemia, además que la sobrecarga de pacientes durante este periodo, sobrepasó la capacidad de atención, predisponiendo a un déficit en la calidad de atención.

Al evaluar las reclamaciones de acuerdo al personal asistencial los reclamos fueron más frecuentes hacia el personal médico con 37.9% del total de reclamos, seguido



de enfermería con 25%, estos resultados son similares a lo mencionado por Alonso L<sup>21</sup> (2015), Bujoreanu I, et al<sup>23</sup> (2020) y Shimabuku R, et al<sup>29</sup> (2014), que refieren que las reclamaciones dentro del área asistencial mayormente son hacia el médico, seguida del personal de enfermería; esto debido al trato inadecuado, inconformidad con la atención del paciente, tratamiento inadecuado, inconformidad con el cuidado de enfermería, entre otros; este motivo puede deberse a que el personal con el que más está en contacto el paciente o usuario es con el médico y con el personal de enfermería, y en su mayoría los usuarios que acuden a un establecimiento de salud lo hacen en busca de solucionar sus enfermedades o patologías y al no recibir la solución les genera una insatisfacción y lo asocian al personal asistencial que lo atendió, además que en el contexto del Covid19 nuestro sistema de salud colapsó y no se dio abasto para la atención, existe déficit de recursos, retraso en exámenes complementarios, por lo cual inclusive los médicos no podían brindar una atención de calidad por las limitaciones existentes y además debían priorizar las atenciones hacia las emergencias, y muchos usuarios presentaron inconformidad ante la situación.

Se encontró que según el servicio asistencial, el 42.7% de reclamaciones se presentaron más en la categoría de otros servicios, dentro de las cuales se encontraban los servicios de patología, nutrición, farmacia, referencia, unidad de cuidados intensivos, medicina física y rehabilitación, radiología, entre otros; continuando con el servicio de medicina interna con 19,1%, seguida del servicio de cirugía general con 12.7%. Este estudio contrasta con los resultados de Álamo P

(2020)<sup>8</sup> quien observó en su estudio que el 43% pertenecieron al área de medicina interna.

Sin embargo son diferentes los resultados encontrados por Ramírez B<sup>26</sup> (2019) y Jiménez J, et al<sup>28</sup> (2019), quienes refieren que el servicio asistencial que cuenta con mayor registro de reclamaciones es el servicio de Gineco Obstetricia por diferentes motivos, entre los cuales prima el mal trato y la inconformidad con el tratamiento.

Al analizar los reclamos según el servicio, encontramos que la mayor cantidad de reclamos se encuentra dentro de la categoría otros servicios, dentro de esta categoría se observó que la mayor cantidad de reclamos fue dirigido hacia el servicio de referencia y contra referencia, esto debido a las dificultades y demoras para conseguir y tramitar las citas para atención coordinadas mediante referencia de un centro de salud, incluso cuando se tratara de una emergencia, asimismo se observó las dificultades, la escasa información y la demora en cuanto a la aceptación por parte de referencia de citas coordinadas mediante teleconsulta; otro servicio con más reclamos fue el servicio de emergencia y cuidados críticos, esto debido a la demora en la atención y escasa información respecto al estado de salud de los pacientes.

En cuanto a la persona que realiza el reclamo, se observó que el 82.4% de reclamaciones fue realizado por un tercero legitimizado, ya sea familiar o acompañante del paciente, este resultado es distinto al encontrado por Álamo I

(2020)<sup>8</sup>, quien observó que el 47.7% de reclamos realizados fue por familiares, es decir en mayor cantidad en su estudio lo realizan los pacientes, en nuestro estudio al analizar los reclamos observamos que en muchos casos son los hijos, cónyuges, otro familiar o acompañantes quienes realizan los reclamos, esto debido a que muchos pacientes son de mayor edad o simplemente desconocen la existencia del libro de reclamaciones para redactar su insatisfacción en cuanto a la atención recibida, además que en muchos casos el acompañante realiza el reclamo puesto que el paciente no se encuentra en condiciones de hacerlo.

Para prevenir las reclamaciones, reconocemos que es fundamental comprender primero las causas detrás de las reclamaciones. Sin embargo, establecer categorías o motivos de las reclamaciones no es sencillo, por lo que debemos tomar principal interés en cuanto al trato que se brinda a todo paciente, sus familiares o acompañantes, ya que este es el principal motivo de reclamos en nuestro hospital y manejarlo de una manera acertada debería ser el primer paso para brindar una calidad de atención, mejorar la relación con el paciente y disminuir los reclamos.

Por último, pero no menos importante, el mayor inconveniente del estudio fue el pequeño tamaño de la muestra y el hecho de que solo examinó las reclamaciones realizadas en relación con el libro físico en sí, y no incluyó las reclamaciones del libro virtual que se encuentra disponible. Este estudio no se ha realizado antes en nuestro medio, siendo así sus resultados novedosos e importantes ya que nos brinda información respecto a las deficiencias en cuanto a la atención en salud en el

Hospital Departamental de Huancavelica. En un futuro este estudio podría servir de base para otros estudios que incluyan una muestra más grande y hagan un seguimiento de más años.

## CONCLUSIONES

1. Se encontró que el principal motivo de las reclamaciones presentadas durante el periodo de estudio, fue debido al inadecuado trato por parte del personal asistencial del Hospital departamental de Huancavelica.
2. Se halló que las reclamaciones van dirigidas principalmente al servicio de medicina interna con el 19.1% de los reclamos, sin embargo, los reclamos dirigidos a otros servicios como servicio de referencia, nutrición, farmacia, patología, entre otros servicios, ocupan el mayor porcentaje de reclamos con 42.7%.
3. Se encontró que en el Hospital departamental de Huancavelica las reclamaciones van dirigidas principalmente al médico, con el 39.7%.
4. Se encontró que la principal persona reclamante es un tercero legitimado con el 82.4% del total de reclamaciones durante el periodo de estudio.

## **RECOMENDACIONES**

1. Elaborar estrategias para mejorar la calidad de atención al usuario en los establecimientos de salud, para que repercuta de una manera directa y positiva en la satisfacción del usuario y así en la disminución de reclamos por este motivo.
2. Generar una cultura de atención de calidad al paciente desde su ingreso al establecimiento de salud, hasta su salida, capacitando al personal asistencial y el administrativo periódicamente y evaluando indicadores de la mejora en la calidad.
3. Implementar personal que pueda guiar a los pacientes o usuarios para realizar su atención dentro del establecimiento de salud, para así establecer mejoras en el proceso de atención.
4. Establecer un plan para disminuir la demora en la atención asistencial y de los procesos administrativos de los pacientes o usuarios, para poder brindar una atención en un tiempo adecuado y así mejorar la satisfacción del usuario.
5. Dar a conocer la importancia de la comunicación y relación empática y efectiva entre el médico u otro personal asistencial con el paciente y/o familiar o acompañante, ya que de esta forma se puede brindar una atención adecuada, con información sencilla y clara sobre su estado de salud, brindando una satisfacción al usuario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Donabedian A. Garantía y monitorio de la calidad de la atención Médica, perspectivas en salud pública. México DF, México: Instituto Nacional de Salud Pública. 1990.
2. Organización Mundial de la Salud. Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020 [Internet]. 2022. Available from: <https://www.who.int/es/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020#.X3kVKcSzMMU.gmail>
3. Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. DECRETO SUPREMO N° 044-2020-PCM. Disponible en El Peruano.
4. Quispe L. Repercusión de la pandemia covid-19 en el acceso a los servicios de salud en la región Huancavelica (tesis de pregrado). Huancavelica- Perú. Universidad Nacional de Huancavelica. 2021. 222p.
5. Treasy M. Los determinantes sociales de la salud en la etapa neoliberal: un abordaje de las desigualdades desde la economía política. 2021; 31(58):134–57.
6. Castañeda Gullot C, Ramos Serpa G. Principales pandemias en la historia de la humanidad. Rev. cubana Pediatr. 2020; 92(0):1–24.

7. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM. Disponible en: Indecopi.
8. Álamo Palomino IJ. Análisis de las reclamaciones y la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2019 (tesis de postgrado). Lima – Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. 115 p.
9. Reader TW, Gillespie A, Roberts J. Patient complaints in healthcare systems: a systematic review and coding taxonomy. *BMJ Quality & Safety*. 2014; 23(May):6781.
10. Castillo, J. Administración de personal, Un enfoque hacia la calidad (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: ECOE ediciones. 2012.
11. Organización Mundial de la Salud. El Comité de Emergencias sobre la COVID-19 subraya la necesidad de mantener la respuesta a largo plazo [Internet]. 2022. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/detail/01-08-2020-covid-19-emergency-committee-highlights-need-for-response-efforts-over-long-term>
12. Castañeda Guillot C, Ronelsy MM, López Falcón M. Grandes pandemias y sus desafíos. *Rev. Dilemas Contemp Educ Política y Valores*. 2021; 3:6.
13. Naciones Unidas. Informe de políticas: La COVID-19 y la cobertura sanitaria universal [Internet]. 2022. Available from: [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/uhc\\_spanish.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/uhc_spanish.pdf)
14. Dr. Fabián Vítolo. Manejo de quejas. Biblioteca virtual Noble. Febrero 2013.



15. Flores, F., Pérez, R. Y Vargas M. Relación Enfermera Paciente y su efectividad en la satisfacción del Usuario de la Unidad Clínica de Emergencia de Adulto del Hospital “Dr. Luís Razetti”. Barcelona. 2001.
16. Rocca, L. (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. Universidad Nacional de la Plata, La Plata, Argentina. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570?show=full>.
17. Arias M., Serrano V. & García O. (2016). ¿Existen diferencias en la calidad percibida y satisfacción del usuario que asiste a un centro deportivo de titularidad privada o pública? Cuadernos De Psicología Del Deporte, 16(2), 99-109. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1864074542?accountid=12268>.
18. Rivera L. (2014). Nivel de satisfacción del usuario frente al modelo de atención integral en salud familiar comunitaria e intercultural aplicado en la parroquia san Fernando, sector Tambaló durante el período enero a junio 2014. Universidad Técnica De Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8338>
19. Gálvez GH. La reclamación como herramienta de violencia ocupacional. Un estudio de la agresión verbal expresada en formularios de reclamación en un hospital general. (tesis en doctorado). Barcelona-España: Universidad Autónoma de Barcelona; 2017. 266 p.
20. Amezcua CA. Principales causas de quejas de los usuarios de las clínicas de pregrado y posgrado de la facultad de odontología de la universidad nacional

de Colombia. (tesis para especialidad). Bogotá – Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2015. 49 p.

21. Alonso L. Evaluación y análisis de la gestión de las reclamaciones de los usuarios sanitarios. (tesis doctoral). España - Gran Canaria: Universidad de las Palmas De Gran Canaria; 2015. 173 p.
22. Boada M, Méndez M. Caracterización de los reclamos del sector salud recibidos en el servicio nacional del consumidor enero de 2004-marzo de 2005 Chile. (tesis pregrado). Chile; Universidad de Chile: 2005. 69 p.
23. Bujoreanu I, Hariri A, Acharya V, Taghi A. An Analysis of Complaints in Two Large Tertiary University Teaching Hospital ENT Departments: A Two-Year Retrospective Review. *Hindawi Intern Journal of Otolaryngology* (Londres). [Consultado 24 Abr 2020]; 2020; 6p. Cited in PubMed: DOI [doi.org/10.1155/2020/1484687](https://doi.org/10.1155/2020/1484687).
24. Del Rio J, Becerra B, Montalvo J. Reclamos de los usuarios externos en un hospital general del Perú. *Rev. Med. Electrón.* Vol. 44. No. 1. Ene.-Feb. 2022.
25. Flores M. Satisfacción de los usuarios en consultorio externo en tiempo de COVID-19, IPRESS I-2 Los Delfines, San Juan Bautista- 2020 (tesis pregrado). Iquitos – Perú. 2020. 68p.
26. Ramírez B. Análisis de las reclamaciones de los pacientes en el hospital de vitarte – 2017. (tesis pregrado). Huánuco – Perú; Universidad de Huánuco: 2019. 51 p.

27. Bustamante Z, Becerra N. Reclamaciones de los usuarios de un hospital de tercer nivel de Lima – Perú 2015. Rev. Perú. Obstet. Enferm [Internet]. 2016 [Consultado 25 Abr 2020]; 12 (1).
28. Jiménez J, Alarcón J. Características de las quejas de los usuarios de servicios de salud en Lambayeque. Rev. cuerpo méd. Enferm HNAAA [Internet] 2017 [Consultado 25 Abr 2020]; 10(1): 2p.
29. Shimabuku R, Fernández D, Carlos G, Granados K, Maldonado R, Nakachi G. Las reclamaciones de los usuarios externos en un centro pediátrico de referencia nacional en Lima, Perú. A Fac med. 2014; 75(3):245-50. DOI <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v75i3.9779>.
30. MINSA. Perú. Documento técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. RM N° 519-2006/MINSA.
31. MINSA. Perú. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. Publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 14 de julio de 2011.
32. Perú Ms. minsa. gob.pe establecimientos de salud. [Online]. 2012 [cited 2022 04 15]. Available from: <https://www.minsa.gob.pe/Portalweb/EsSa/index.asp?pg=2>.
33. OMS. OMS personal sanitario. [Online]. 2006 [cited 2022 03 15]. Available from: [https://www.who.int/topics/health\\_workforce/es/](https://www.who.int/topics/health_workforce/es/).
34. Aprobar el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en

Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas. Decreto Supremo N. ° 002-2019-SA. Disponible en El Peruano.

35. Resolución ministerial 007-2019-MINSA. Ministerio de salud. 04/01/2019
36. Maldonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. Rev. Perú med exp salud pública. 2012; 29(4):483-9.
37. Seclén-Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. An Fac med. 2005; 66(2):127-41.
38. MINSA. Perú: Proyecto 2000. Satisfacción del usuario. Estudio en tres Hospitales de Trujillo y Arequipa. Lima, 2002.
39. Allen LW, Creer E, Leggitt M. Developing a patient complaint tracking system to improve performance. Jt Comm J Qual Improv. 2000; 26(4):217-26.
40. Australian Commission on safety and quality in health care. The Australian Council for Safety and Quality in Health Care. [en línea] 2005 [fecha de acceso 10 de diciembre 2016] URL disponible en: <https://www.safetyandquality.gov.au/wp-content/uploads/2012/06/National-Patient-Safety-Education-Framework-2005.pdf>.
41. Castillo, J. Administración de personal, Un enfoque hacia la calidad (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: ECOE ediciones. 2012.

42. Gestión de calidad, satisfacción del cliente, directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. San Salvador, El Salvador: Organisation International de normalisation. Obtenido de /descargables/sia/normativa-internacional/ISO%2010002%20Ed%202004QUEJAS.pdf
43. INDECOPI. (26 de 03 de 2022). Libro de Reclamaciones. Obtenido de Indecopi: <https://www.indecopi.gob.pe/libro-de-reclamaciones>.
44. Diccionario de la lengua española-Vigésima segunda edición [Internet] [citado 25 abril 2020]. Disponible desde: <https://dle.rae.es/calidad>.
45. Curso de Calidad y Normas ISO. La gestión de la calidad en la empresa. Sistemas de calidad. Unidad didáctica 1Primera edición: junio 2005. Centro de Estudios CEAC SL. Barcelona 2005.
46. Mariela M, Barrios F. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible Quality in health services: an unavoidable challenge. Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia. 2014;30(2):179-183
47. Diccionario de la lengua española-Vigésima segunda edición [Internet] [citado 25 abril 2020]. Disponible desde: <https://www.rae.es/drae2001/satisfacci%C3%B3n>
48. Pidal MV. Análisis de las reclamaciones efectuadas en los Hospitales Carlos Haya y el Civil de Málaga. Visión de los responsables de su gestión. Rev. Tod Hosp. España; 2003: 193p.
49. Ramos, B. Control de calidad de la atención de salud. Habana Cuba, Cuba: Editorial de Ciencias Médicas. 2004

50. Thompson A, Suñol R. Las expectativas como factores determinantes en la satisfacción de los pacientes: Conceptos, teoría y pruebas. *Rev. Calidad Asistencial*. 1994; 11: 74-86.
51. Kano N, Seraku N, Takahashi F, Tsuji S. Attractive Quality and Must Be Quality. *Quality* 1984, 14:39-48.
52. Sasser WE, Olsen RP, Wyckoff DD. *Management of Service Operations: Text and Cases*, Boston: Allyn & Bacon, 1918
53. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 1985; 49: 41-50
54. Nelson P. Advertising as Information. *Journal of Political Economy*, 1974; 81: 729-5.
55. Díaz A. *Construcción de Instrumentos de investigación y medición estadística*. 1ra. ed. Huancayo: Editorial Universidad Peruana Los Andes; 2010.

# **ANEXOS**

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	JUSTIFICACION	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	VALOR RANGO	ESCALA DE MEDICION
<p><b>GENERAL</b></p> <p>¿Cuáles son las características de las reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica en el contexto del COVID-19, en el periodo 2020-2022?</p> <p><b>ESPECIFICOS</b></p> <p>¿Cuál es el principal motivo de reclamos expresados en el</p>	<p><b>SOCIAL</b></p> <p>La atención en un establecimiento de salud brindada por el personal en general tanto asistencial como administrativo, debe ofrecer un buen servicio, por lo que el paciente debería sentirse satisfecho en cuanto a la atención recibida; sin embargo por múltiples factores en el sistema de salud nacional y sumado a esto la pandemia por covid-19 con el posterior el colapso del sistema de salud en él, provocando un descenso en los diferentes tipos de atención asistencial y administrativos, además la disminución del personal</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Analizar las características de las reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica en el contexto del COVID-19, en el periodo 2020-2022.</p> <p><b>ESPECIFICOS</b></p> <p>Identificar el principal motivo de reclamos expresados en el</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Este estudio no presenta hipótesis por ser un estudio descriptivo.</p>	<p>Categorización de las reclamaciones</p>	<p>Servicio del personal del establecimiento de salud</p>	<p>Desacuerdo del usuario con la atención o tratamiento recibido.</p> <p>Demora en la Atención</p> <p>Inadecuado trato por parte del personal asistencial</p> <p>Inadecuado trato por parte del personal administrativo</p> <p>Demora en los procesos administrativos</p> <p>Inadecuado entorno</p>	<p>SI - NO</p>	<p>Nominal</p>



<p>libro de reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, en el periodo del 1 de abril del 2020 al 31 de marzo del 2022?</p> <p>• ¿Cuál es el principal servicio o área asistencial con reclamos expresadas en el libro de reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, en el periodo del 1 de abril del 2020 al 31 de marzo del 2022?</p>	<p>en general para la atención adecuada y la prioridad a la atención de infección por covid-19, con la carencia en la prestación de los otros servicios de salud</p> <p>Todo esto da como resultado la insatisfacción de la población con referencia a la atención recibida, manifestando su disconformidad y descontento que puede presentar al realizar un reclamo en el libro de reclamaciones con el que cuenta cada establecimiento de salud.</p> <p>Estos reclamos expresados en el libro de reclamaciones del hospital, al ser analizados nos permiten observar las características de dichos reclamos y nos brinda así la oportunidad de mejorar la atención y realizar intervenciones en aquellos</p>	<p>libro de reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, en el periodo del 1 de abril del 2020 al 31 de marzo del 2022.</p> <p>Identificar el principal servicio o área asistencial con reclamos expresados en el libro de reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, en el periodo del 1 de abril del 2020 al 31 de marzo del 2022.</p> <p>Identificar el principal personal asistencial con</p>		<p>Cuantificación de las reclamaciones.</p>	<p>Reclamos por tipo de área funcional.</p> <p>Reclamos por tipo de servicio asistencial</p>	<p>Desabastecimiento de recursos</p> <p>Escasa comunicación</p> <p>Otros</p> <p>Área administrativa.</p> <p>Área asistencial.</p> <p>Servicio de cirugía</p> <p>Servicio de medicina interna</p> <p>Servicio de ginecología y obstetricia.</p>	<p>Si - No</p>	<p>Nominal</p>
---	--	---	--	---	--	--	----------------	----------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el principal personal asistencial con reclamos expresadas en el libro de reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, en el periodo del 1 de abril del 2020 al 31 de marzo del 2022?</li> <li>• ¿Cuál es la principal persona reclamante con reclamos expresadas en el libro de reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica,</li> </ul>	<p>aspectos y áreas que presenten deficiencias y debilidades en la atención de calidad de acuerdo a la percepción de la calidad de atención de los pacientes.</p> <p>TEÓRICA</p> <p>Este estudio nos presenta la oportunidad de adquirir y construir nuevos conocimientos respecto a las características de las reclamaciones en un establecimiento de salud público que tiene alta demanda de atención, puesto que son pocos los estudios que se realizan en este ámbito y son crecientes los reclamos de los usuarios insatisfechos con la atención recibida en los establecimientos de salud; además no existen estos estudios en la región Huancavelica, por lo cual es de importancia conocer estos datos porque evalúa las deficiencias y</p>	<p>reclamos expresados en el libro de reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, en el periodo del 1 de abril del 2020 al 31 de marzo del 2022.</p> <p>Identificar la principal persona con reclamos expresados en el libro de reclamaciones presentadas en el Hospital Departamental de Huancavelica, en el periodo del 1 de abril del 2020 al 31 de marzo del 2022.</p>		<p>Características del reclamante</p>	<p>Reclamo por el tipo personal asistencial</p>	<p>Servicio de pediatría y neonatología.</p> <p>Servicio de cardiología</p> <p>Servicio de traumatología</p> <p>Servicio de gastroenterología.</p> <p>Otros servicios</p> <p>Medico.</p> <p>Enfermero (a)</p> <p>Técnico</p> <p>Obstetra</p>		
---	---	--	--	---------------------------------------	---	--	--	--



	<p>recolección de datos del Libro de Reclamaciones del hospital y serán analizados con el fin de categorizarlos dentro de las dimensiones propuestas para el estudio, para esto se elaboró una ficha de datos, esto puede ser de ayuda para estudios futuros.</p>		
--	---	--	--

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR	ESCALA	INSTRUMENTACIÓN
Características de las reclamaciones	Es el comunicado que un cliente envía al proveedor en una hoja de reclamaciones, en la que expresa su insatisfacción con el servicio o productos o bienes recibidos, suministrados, o los servicios prestados	Reclamos según el motivo o causa efectuados por la persona reclamante y la categorización de estos según lo establecido.	Categorización de las reclamaciones según motivo.	Desacuerdo del usuario con la atención o tratamiento recibido.  Demora en la Atención  Inadecuado trato por parte del personal asistencial  Inadecuado trato por parte del personal administrativo  Demora en los procesos administrativos  Inadecuado entorno  Desabastecimiento de recursos  Escasa comunicación  Otros	Sí No	Nominal	Recolección de datos mediante revisión de la ficha de reclamos del libro de reclamaciones del hospital y posterior análisis para categorización en una ficha de datos.
			Cuantificación de las reclamaciones según el tipo de área funcional	Área administrativa.  Área asistencial.	Sí No	Nominal	
			Cuantificación de las reclamaciones	Servicio de cirugía  Servicio de medicina interna	Sí No	Nominal	

			según servicio asistencial	<p>Servicio de ginecología y obstetricia.</p> <p>Servicio de pediatría y neonatología.</p> <p>Servicio de cardiología</p> <p>Servicio de traumatología</p> <p>Servicio de gastroenterología.</p> <p>Otros servicios</p>			
			Cuantificación de las reclamaciones según el personal asistencial	<p>Medico.</p> <p>Enfermero (a)</p> <p>Técnico</p> <p>Obstetra</p> <p>Tecnólogo médico.</p> <p>Otros.</p>	Sí No	Nominal	

Persona reclamante	<p>Puede ser el paciente o tercero legitimizado</p> <p>El paciente es toda persona enferma que es atendida que requiere atención en un establecimiento de salud.</p>	Características de los reclamantes.	Características sociodemográficas	Género	<p>Femenino</p> <p>Masculino</p>	Nominal	Recolección de datos mediante revisión de la ficha de reclamos del libro de reclamaciones del hospital y posterior análisis para categorización en una ficha de datos.
--------------------	--	-------------------------------------	-----------------------------------	--------	----------------------------------	---------	--

## LA DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

	📅 AÑO	♂️ GÉNERO	👤 PERSONARECLAMANTE	🗨️ MOTIVODERECLAMO	👤 PERSONALCUALSE DIRIGEELRECLAMO	🏥 SERVICIOALCUALSEDIRIGEELRECLAMO	👤 PERSONALASISTENCIALCUALSEDIRIGEELRECLAMO
1	02-Apr-21	Masculino	Tercero legitimizado	Demora en la atención	Personal asistencial	Servicio de cirugía general	Médico
2	12-Apr-21	Femenino	Tercero legitimizado	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal asistencial	Servicio de medicina interna	Enfermería
3	23-Apr-21	Femenino	Tercero legitimizado	Escasa comunicación	Personal asistencial	Servicio de cirugía general	Enfermería
4	24-Apr-21	Femenino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal administrativo	Otros servicios	Enfermería
5	23-Apr-21	Femenino	Tercero legitimizado	Demora en la atención	Personal asistencial	Servicio de traumatología	Otros
6	14-May-21	Femenino	Tercero legitimizado	Desabastecimiento de recursos	Personal asistencial	Servicio de cirugía general	Médico
7	15-May-21	Femenino	Tercero legitimizado	Otros	Personal asistencial	Otros servicios	Enfermería
8	08-Apr-21	Femenino	Tercero legitimizado	Desabastecimiento de recursos	Personal administrativo	Otros servicios	Técnico en enfermería
9	10-Apr-21	Masculino	Tercero legitimizado	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal administrativo	Otros servicios	Otros
10	27-Apr-21	Femenino	Tercero legitimizado	Demora en la atención	Personal asistencial	Servicio de ginecología y obstetricia	Otros
11	28-Apr-21	Femenino	Tercero legitimizado	Demora en la atención	Personal asistencial	Servicio de cirugía general	Enfermería
12	05-May-21	Masculino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Servicio de medicina interna	Enfermería
13	06-May-21	Masculino	Tercero legitimizado	Demora en la atención	Personal asistencial	Servicio de medicina interna	Médico
14	16-May-21	Femenino	Tercero legitimizado	Otros	Personal asistencial	Servicio de medicina interna	Enfermería
15	25-May-21	Masculino	Tercero legitimizado	Escasa comunicación	Personal asistencial	Servicio de ginecología y obstetricia	Médico
16	26-May-21	Masculino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Servicio de ginecología y obstetricia	Otros
17	10-May-21	Femenino	Tercero legitimizado	Otros	Personal administrativo	Otros servicios	Médico
18	06-May-21	Femenino	Tercero legitimizado	Otros	Personal asistencial	Servicio de medicina interna	Técnico en enfermería
19	06-May-21	Masculino	Tercero legitimizado	Demora en la atención	Personal asistencial	Servicio de medicina interna	Otros
20	17-May-21	Femenino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Servicio de traumatología	Médico
21	18-May-21	Femenino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Otros servicios	Médico
22	17-Jun-21	Femenino	Paciente	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Otros servicios	Médico
23	04-Jun-21	Masculino	Tercero legitimizado	Escasa comunicación	Personal asistencial	Servicio de cirugía general	Enfermería
24	05-Jun-21	Masculino	Tercero legitimizado	Demora en los procesos administrativos	Personal asistencial	Servicio de cirugía general	Enfermería

1

Vista de datos Vista de variables



	AÑO	GÉNERO	PERSONARECLAMANTE	MOTIVODERECLAMO	PERSONALCUALSE DIRIGEELRECLAMO	SERVICIOALCUALSEDIRIGEELRECLAMO	PERSONALASISTENCIALCUALSEDIRIGEELRECLAMO
25	04-Jun-21	Femenino	Paciente	Demora en la atención	Personal asistencial	Otros servicios	Médico
26	05-Jun-21	Femenino	Paciente	Escasa comunicación	Personal asistencial	Otros servicios	Enfermería
27	05-Jun-21	Femenino	Tercero legitimizado	Demora en la atención	Personal asistencial	Servicio de traumatología	Técnico en enfermería
28	06-Jun-21	Femenino	Tercero legitimizado	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal administrativo	Otros servicios	Médico
29	24-Jun-21	Femenino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Servicio de medicina interna	Médico
30	13-Jun-21	Masculino	Tercero legitimizado	Demora en la atención	Personal asistencial	Servicio de medicina interna	Enfermería
31	25-Jun-21	Femenino	Paciente	Inadecuado trato por parte del personal administrativo	Personal administrativo	Otros servicios	Enfermería
32	28-Jun-21	Femenino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Servicio de medicina interna	Enfermería
33	01-Feb-21	Femenino	Tercero legitimizado	Desabastecimiento de recursos	Personal asistencial	Otros servicios	Médico
34	02-Feb-21	Femenino	Tercero legitimizado	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal asistencial	Otros servicios	Otros
35	10-Jan-21	Femenino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Otros servicios	Médico
36	13-Jan-21	Masculino	Tercero legitimizado	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal asistencial	Servicio de cirugía general	Médico
37	02-Jul-20	Femenino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Otros servicios	Tecnólogo médico
38	03-Jul-20	Femenino	Tercero legitimizado	Otros	Personal administrativo	Servicio de medicina interna	Enfermería
39	22-Jul-20	Femenino	Tercero legitimizado	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal administrativo	Otros servicios	Técnico en enfermería
40	06-Jul-20	Femenino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal administrativo	Otros servicios	Médico
41	22-Jul-20	Masculino	Paciente	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal asistencial	Otros servicios	Enfermería
42	23-Jul-20	Masculino	Paciente	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal asistencial	Servicio de cirugía general	Médico
43	05-Aug-20	Femenino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal administrativo	Otros servicios	Médico
44	09-Dec-20	Femenino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Otros servicios	Otros
45	01-Nov-21	Femenino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Otros servicios	Tecnólogo médico
46	02-Nov-21	Masculino	Tercero legitimizado	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal asistencial	Otros servicios	Otros
47	08-Nov-21	Femenino	Tercero legitimizado	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal asistencial	Otros servicios	Tecnólogo médico
48	15-Nov-21	Masculino	Tercero legitimizado	Escasa comunicación	Personal asistencial	Servicio de pediatría y neonatología	Tecnólogo médico

Vista de datos Vista de variables

	AÑO	GÉNERO	PERSONARECLAMANTE	MOTIVODERECLAMO	PERSONALCUALSE DIRIGEELRECLAMO	SERVICIOALCUALSEDIRIGEELRECLAMO	PERSONALASISTENCIALCUALSEDIRIGEELRECLAMO
49	22-Nov-21	Masculino	Tercero legitimizado	Demora en la atención	Personal asistencial	Servicio de medicina interna	Otros
50	10-Nov-21	Femenino	Tercero legitimizado	Escasa comunicación	Personal asistencial	Servicio de pediatría y neonatología	Otros
51	21-Nov-21	Masculino	Paciente	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal asistencial	Otros servicios	Tecnólogo médico
52	24-Nov-21	Femenino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Servicio de cirugía general	Médico
53	30-Nov-21	Femenino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Servicio de ginecología y obstetricia	Enfermería
54	01-Oct-21	Femenino	Tercero legitimizado	Otros	Personal asistencial	Servicio de pediatría y neonatología	Médico
55	12-Oct-21	Masculino	Tercero legitimizado	Otros	Personal asistencial	Otros servicios	Enfermería
56	06-Dec-21	Femenino	Tercero legitimizado	Demora en la atención	Personal asistencial	Otros servicios	Enfermería
57	09-Dec-21	Masculino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Otros servicios	Otros
58	10-Dec-21	Masculino	Tercero legitimizado	Escasa comunicación	Personal asistencial	Servicio de medicina interna	Médico
59	17-Dec-21	Femenino	Tercero legitimizado	Escasa comunicación	Personal administrativo	Servicio de medicina interna	Médico
60	07-Dec-21	Femenino	Tercero legitimizado	Escasa comunicación	Personal asistencial	Otros servicios	Tecnólogo médico
61	19-Dec-21	Femenino	Tercero legitimizado	Otros	Personal asistencial	Servicio de ginecología y obstetricia	Tecnólogo médico
62	09-Mar-22	Masculino	Paciente	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal administrativo	Servicio de pediatría y neonatología	Otros
63	25-Feb-22	Masculino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Otros servicios	Médico
64	24-Feb-22	Masculino	Tercero legitimizado	Desabastecimiento de recursos	Personal administrativo	Servicio de medicina interna	Enfermería
65	07-Feb-22	Masculino	Tercero legitimizado	Escasa comunicación	Personal asistencial	Servicio de ginecología y obstetricia	Otros
66	07-Feb-22	Masculino	Tercero legitimizado	Demora en los procesos administrativos	Personal asistencial	Servicio de cirugía general	Obstetra
67	26-Jan-22	Femenino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal administrativo	Otros servicios	Enfermería
68	22-Feb-22	Masculino	Tercero legitimizado	Demora en la atención	Personal asistencial	Servicio de medicina interna	Otros
69	22-Jan-22	Femenino	Tercero legitimizado	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal administrativo	Servicio de medicina interna	Médico
70	20-Jan-22	Masculino	Paciente	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal asistencial	Servicio de medicina interna	Enfermería
71	06-Jan-22	Femenino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal administrativo	Servicio de medicina interna	Técnico en enfermería
72	03-Jan-22	Femenino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Servicio de ginecología y obstetricia	Enfermería

Vista de datos

Vista de variables

	AÑO	GÉNERO	PERSONARECLAMANTE	MOTIVODERECLAMO	PERSONALALCUALSE DIRIGEELRECLAMO	SERVICIOALCUALSEDIRIGEELRECLAMO	PERSONALASISTENCIALALCUALSEDIRIGEELRECLAMO
72	03-Jan-22	Femenino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Servicio de ginecología y obstetricia	Enfermería
73	30-Dec-21	Femenino	Tercero legitimizado	Demora en la atención	Personal administrativo	Servicio de ginecología y obstetricia	Médico
74	24-Jan-22	Masculino	Tercero legitimizado	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal asistencial	Otros servicios	Enfermería
75	11-Dec-21	Masculino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Servicio de traumatología	Médico
76	06-Oct-21	Masculino	Tercero legitimizado	Demora en la atención	Personal asistencial	Servicio de pediatría y neonatología	Otros
77	26-Sep-21	Masculino	Tercero legitimizado	Demora en la atención	Personal asistencial	Otros servicios	Médico
78	26-Oct-21	Masculino	Tercero legitimizado	Escasa comunicación	Personal administrativo	Servicio de pediatría y neonatología	Otros
79	07-Sep-21	Masculino	Tercero legitimizado	Escasa comunicación	Personal asistencial	Otros servicios	Médico
80	22-Sep-21	Masculino	Paciente	Inadecuado entorno	Personal asistencial	Servicio de pediatría y neonatología	Enfermería
81	23-Sep-21	Masculino	Paciente	Demora en los procesos administrativos	Personal asistencial	Servicio de medicina interna	Otros
82	08-Sep-21	Femenino	Paciente	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Servicio de ginecología y obstetricia	Enfermería
83	09-Sep-21	Femenino	Paciente	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Servicio de cirugía general	Enfermería
84	08-Sep-21	Femenino	Paciente	Escasa comunicación	Personal asistencial	Servicio de cirugía general	Enfermería
85	18-Sep-21	Femenino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Otros servicios	Médico
86	31-Aug-21	Femenino	Paciente	Desabastecimiento de recursos	Personal asistencial	Servicio de ginecología y obstetricia	Otros
87	27-Aug-21	Femenino	Paciente	Demora en la atención	Personal asistencial	Otros servicios	Médico
88	04-Sep-21	Femenino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Servicio de traumatología	Médico
89	04-Aug-21	Femenino	Paciente	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal asistencial	Servicio de traumatología	Médico
90	20-Aug-21	Femenino	Tercero legitimizado	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal asistencial	Otros servicios	Médico
91	02-Aug-21	Masculino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal administrativo	Servicio de medicina interna	Obstetra
92	10-Apr-21	Masculino	Tercero legitimizado	Inadecuado entorno	Personal asistencial	Servicio de cirugía general	Enfermería
93	13-Apr-21	Femenino	Tercero legitimizado	Escasa comunicación	Personal asistencial	Otros servicios	Médico
94	27-Mar-21	Femenino	Tercero legitimizado	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal asistencial	Servicio de ginecología y obstetricia	Médico
95	03-Mar-21	Femenino	Tercero legitimizado	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal asistencial	Otros servicios	Médico
96	18-Mar-21	Masculino	Tercero legitimizado	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal administrativo	Servicio de traumatología	Médico

Vista de datos

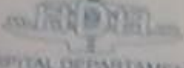
Vista de variables

	AÑO	GÉNERO	PERSONARECLAMANTE	MOTIVODERECLAMO	PERSONALALCUALSE DIRIGEELRECLAMO	SERVICIOALCUALSEDIRIGEELRECLAMO	PERSONALASISTENCIALALCUALSEDIRIGEELRECLAMO
95	03-Mar-21	Femenino	Tercero legitimizado	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal asistencial	Otros servicios	Médico
96	18-Mar-21	Masculino	Tercero legitimizado	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal administrativo	Servicio de traumatología	Médico
97	24-Mar-21	Masculino	Tercero legitimizado	Escasa comunicación	Personal asistencial	Servicio de traumatología	Tecnólogo médico
98	03-Mar-21	Femenino	Tercero legitimizado	Otros	Personal asistencial	Servicio de cirugía general	Enfermería
99	12-Mar-21	Masculino	Paciente	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Otros servicios	Obstetra
100	25-Feb-21	Femenino	Tercero legitimizado	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal administrativo	Otros servicios	Otros
101	06-Jul-21	Masculino	Tercero legitimizado	Inadecuado trato por parte del personal asistencial	Personal asistencial	Otros servicios	Médico
102	04-Jul-21	Masculino	Tercero legitimizado	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido	Personal asistencial	Servicio de ginecología y obstetricia	Médico




# INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

ANEXO 01. Formato hoja de reclamaciones del libro de reclamaciones del Hospital Departamental de Huancavelica



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCABELICA**  
Av. Andrés Bello Cáceres s/n Barrio Yanahuaco  
Huancavelica



**HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD**  
**RUC: 20444054400**  
HRH - 20  
N° **000001 0000187**

FECHA: / /	HORA		
<b>1.- IDENTIFICACION DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO</b>			
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL		E-MAIL	
DOMICILIO		TELEFONO	
DOCUMENTO DE IDENTIDAD ( ) DNI ( ) CE ( ) PASAPORTE ( )		RUC N° DOCUMENTO	
<b>2.- IDENTIFICACION QUIEN PRESENTA EL RECLAMO</b> (En caso de ser el usuario afectado no es necesario su llenado)			
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL		E-MAIL	
DOMICILIO		TELEFONO	
DOCUMENTO DE IDENTIDAD ( ) DNI ( ) CE ( ) PASAPORTE ( )		RUC N° DOCUMENTO	
<b>3.- DETALLE DEL RECLAMO</b> (En caso de ser suficiente el espacio podrá continuar al reverso de la hoja)			
<b>4.- AUTORIZO NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL RECLAMO AL E-MAIL CONSIGNADO (MÁRCAR) SI ( ) NO ( )</b>			
<b>5.- FIRMA DEL RECLAMANTE (USUARIO, REPRESENTANTE O TERCERO LEGITIMADO)</b>			
(FIRMA HUELLA DIGITAL EN CASO DE SER PERSONA ILETTRADA)	(FIRMA DE USUARIO)	(HUELLA DIGITAL)	
<b>6.- SOLUCIÓN U RECLAMO A TRAVÉS DE TRATO DIRECTO</b>			
<b>DETALLE DE LA SOLUCIÓN</b>	<b>RECLAMANTE</b>	<b>RESPONSABLE DE LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD</b>	
	(FIRMA HUELLA DIGITAL EN CASO DE SER PERSONA ILETTRADA)	(FIRMA DEL RESPONSABLE LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD)	

Las IAFAS, IPRESS o UGIPRES deben atender el reclamo en un plazo de 30 días hábiles

\*Estimado usuario: Usted puede presentar su denuncia ante SUSALUD hechos o actos que vulneren o pudieran vulnerar el derecho a la salud, o cuando no le hayan brindado un servicio, prestación o coberturas solicitada o recibidas las IAFAS o IPRESS; o que dependan de las UGIPRES pública, privada o mixtas. También ante la negativa de atención de su reclamo, irregularidad en su tramitación o disconformidad con el resultado del mismo o hacer uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias ante el Centro de Conciliación y arbitraje - CECOWAR de SUSALUD

**USUARIO**

Anexo N° 02: Ficha de recolección de datos de la hoja del libro de reclamaciones del Hospital Departamental de Huancavelica

										N° FICHA		
FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA HOJA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA												
<b>DATOS GENERALES</b>	Fecha del reclamo				Nombre completo del reclamante		SI		NO			
	Sexo del reclamante		F	M	Documento de identidad del reclamante		SI		NO			
	Domicilio de reclamante		SI	NO	Teléfono		SI		NO			
<b>PERSONA RECLAMANTE</b>	Paciente			Tercero legitimizado								
<b>PERSONAL AL CUAL SE DIRIGE EL RECLAMO</b>	Personal asistencial			Personal administrativo								
<b>PERSONAL ASISTENCIAL AL CUAL SE DIRIGE EL RECLAMO</b>	Médico		Enfermera		Técnico en enfermería							
	Obstetra		Tecnólogo médico		Otros:							
<b>SERVICIO AL CUAL SE DIRIGE EL RECLAMO</b>	Servicio de cirugía General		Servicio de medicina interna		Servicio de ginecología y obstetricia.		Servicio de pediatría y neonatología.					
	Servicio de cardiología		Servicio de traumatología		Servicio de gastroenterología		Otros servicios					
<b>MOTIVO DE RECLAMO</b>	Desacuerdo del reclamante con la atención o tratamiento recibido		Demora en la atención		Inadecuado trato por parte del personal asistencial		Inadecuado trato por parte del personal administrativo					
	Demora en los procesos administrativos		Inadecuado entorno		Desabastecimiento de recursos		Escasa comunicación					
	Otros											
<b>DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO</b>												
<b>FIRMA DEL RECLAMANTE</b>	SI		NO		<b>FIRMA DEL RESPONSABLE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES</b>				SI		NO	