



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y DEL SER HUMANO**

**CARRERA DE ENFERMERÍA
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIATURA EN ENFERMERÍA**

TEMA

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE SUS
DERECHOS. MEDICINA INTERNA, HOSPITAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO.
ENERO-ABRIL, 2023**

AUTORES

**CASTRO CÓRDOVA ANTHUAN GIOVANNY
GUAMAN PUNINA JAIRO GEOVANNY**

TUTOR

DRA. SILVANA LOPEZ

GUARANDA ECUADOR

2023

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y DEL SER HUMANO
CARRERA DE ENFERMERÍA**

**CERTIFICADO EMITIDO POR LA TUTORA DEL PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN**

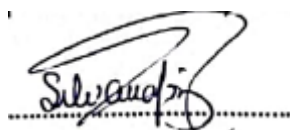
La suscrita Lic. Silvana López, directora del proyecto de investigación,
como modalidad de titulación.

CERTIFICA

Que, el proyecto de investigación como requisito para la titulación de grado, con el
tema:

***"Satisfacción de los pacientes sobre el cumplimiento de sus derechos. Medicina
Interna, Hospital Alfredo Noboa Montenegro. Enero-abril, 2023 "***

Realizado por los estudiantes: Guamán Punina Jairo Geovanny CI: 0202419586, Castro
Córdova Anthuan Giovanni CI: 0202489779, que han cumplido con los lineamientos
metodológicos contemplados en la unidad de Titulación de la carrera de Enfermería,
para ser sometido a revisión y calificación por los miembros del tribunal nombrado por
el Consejo Directivo de la Facultad y posteriormente a la sustentación publica
respectiva. Es todo en cuanto puedo certificar en honor de la verdad, facilitando a los
interesados dar al presente el uso legal que estimen conveniente.



Licenciada Silvana López

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

DERECHOS DE AUTOR

Yo/nosotros Guamán Punina Jairo Geovanny y Castro Córdoba Anthuan Giovanni portador/res de la Cédula de Identidad No 0202419586 y 0202489779 en calidad de autor/res y titular / es de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **Satisfacción de los pacientes sobre el cumplimiento de sus derechos. Medicina Interna, Hospital Alfredo Novoa Montenegro. Periodo Enero-Abril 2023** modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor (es) declara (n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Guamán Punina Jairo Geovanny



Castro Córdoba Anthuan Giovanni

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

Ustedes han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio. Siempre han sido mis mejores guías de vida. Hoy cuando concluyo mis estudios, les dedico a mi madre ya que con la ayuda de ella logre cumplir una meta más conquistada.

Gracias a mis hermanas/os por su amor y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Castro Córdova Anthuan Gionanny

Este proyecto va dedicado en primer lugar a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para alcanzar mi objetivo.

A mi madre María Olga Punina, por siempre creer en mi capacidad, compartir mi sacrificio, esfuerzo y dedicación, a mis hermanas/os por nunca haberme dejado solo en cualquier decisión tomada, quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante.

Guamán Punina Jairo Geovanny

AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento a Dios quien nos ha guiado y dado la fortaleza para seguir adelante, por permitirnos culminar con su bendición incondicional este peldaño más en nuestras vidas.

A la vez agradecer a la Dra. Silvana López, nuestra tutora de tesis por brindarnos su apoyo, su buena voluntad, conocimientos y orientaciones las cuales fueron indispensables en el desarrollo de este proyecto.

Nuestro agradecimiento especial a la Universidad Estatal de Bolívar Facultad de Ciencias de la Salud y el Ser Humano carrera de Enfermería por abrirnos sus puertas para formarnos como profesionales competentes llenos de conocimientos y grandes expectativas, de igual manera al Hospital Alfredo Noboa Montenegro por la apertura y buena disposición de todo el personal de salud del área de Medicina Interna, quienes nos apoyaron con toda la información que se requirió para realizar nuestra tesis.

TEMA

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE SUS
DERECHOS. MEDICINA INTERNA, HOSPITAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO.
ENERO-ABRIL, 2023

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
TEMA.....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	4
1. EL PROBLEMA.....	4
1.1. Planteamiento del problema.....	4
1.2. Formulación del problema.....	6
1.3. Objetivos.....	6
1.3.1. Objetivo general.....	6
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación de la investigación.....	7
1.5. Limitaciones.....	8
CAPÍTULO II.....	9
2. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes de la investigación.....	9
2.2. Bases teóricas.....	14
2.2.1. Derechos de los pacientes.....	14
2.2.2. Enfoque de los derechos humanos en la salud según la OMS.....	15
2.2.3. La salud y los derechos humanos.....	16
2.2.4. La salud en el Ecuador.....	17

2.2.5. Deberes éticos y legales los profesionales de la salud para garantizar el derecho de los pacientes.....	18
2.2.6. Constitución de la República del Ecuador y la salud.....	19
2.2.7. Ley Orgánica de la Salud y los derechos de los pacientes.....	19
2.2.8. Estrategia de servicios de salud inclusivos en los establecimientos de salud del primer nivel de atención del Sistema Nacional de Salud en el Ecuador con enfoque en los derechos de los pacientes.....	20
2.2.9. Derechos de los pacientes hospitalizados.....	21
2.2.10. Derechos de los pacientes contemplados en el Marco Legislativo del Ecuador	22
2.2.11. Satisfacción del paciente frente al cumplimiento de los derechos.....	28
2.2.12. Hospital Alfredo Noboa Montenegro.....	29
2.3. Definición de términos.....	30
2.4. Sistema de variables.....	31
2.4.1. Variable independiente.....	31
2.4.2. Variable dependiente.....	31
2.4.3. Operacionalización de las variables.....	32
CAPÍTULO III.....	39
3. MARCO METODOLÓGICO.....	39
3.1. Nivel de investigación.....	39
3.2. Diseño.....	40
3.3. Población y muestra.....	40
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	42
3.6. Análisis de resultados.....	43
3.6.1. Resultados de la verificación del cumplimiento de los derechos de los pacientes por los profesionales de enfermería contemplado en Ley del Ecuador en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.....	43

3.6.2. Resultados de la valoración del nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto al cumplimiento de sus derechos durante la hospitalización en el área de Medicina Interna en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro.	52
CAPÍTULO IV	65
4. RESULTADOS O LOGROS ALCANZADOS SEGÚN LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.....	65
4.1 Guía educativa centrada en los derechos del paciente.....	82
CAPÍTULO V	83
5. MARCO ADMINISTRATIVO.....	83
5.1. Recursos	83
5.2. Presupuesto.....	97
5.3 Cronograma de actividades.....	98
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	94
6.1. Conclusiones	94
6.2. Recomendaciones.....	96
Bibliografía.....	97
ANEXOS.....	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Derecho a la información	43
Tabla 2 Derecho a la privacidad y confidencialidad	45
Tabla 3 Derecho a la participación en la toma de decisiones	46
Tabla 4 Derecho a un trato justo y equitativo.....	47
Tabla 5 Derecho a la seguridad del paciente	49
Tabla 6 Derecho a la libertad religiosa y espiritual	51
Tabla 7 Edad de los pacientes.....	52
Tabla 8 Datos del paciente.....	53
Tabla 9 Clínica de los pacientes	54
Tabla 10 Fue tratado usted con respeto y dignamente.....	55
Tabla 11 El profesional de salud respetó su procedencia, género, condición económica o social y su religión al momento de brindar la atención.....	56
Tabla 12 Se siente satisfecho sobre la continuidad de la atención	57
Tabla 13 Se siente satisfecho con el cumplimiento del derecho a recibir atención de calidad y seguridad.....	58
Tabla 14 El ambiente del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos	59
Tabla 15 En el servicio donde usted fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.....	60
Tabla 16 El profesional de enfermería veló por el respeto de su intimidad durante la evaluación y atención médica	61
Tabla 17 Tuvo usted derecho a decidir si aceptaba o declinaba del mismo? ..	62
Tabla 18 El profesional de salud se mostró interesado por qué su problema de salud sea resuelto y su recuperación sea más pronto	63
Tabla 19 El personal de salud le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención medica.....	64

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción de los pacientes sobre el cumplimiento de sus derechos durante la atención en el área de Medicina Interna en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro, Ecuador. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, utilizando encuestas estructuradas como instrumento de recolección de datos. Se realizó un muestreo probabilístico para poblaciones finitas conocidas, seleccionando a 161 pacientes atendidos en el área de Medicina Interna del hospital. La investigación tuvo un enfoque exploratorio y transversal, obteniendo información durante el periodo de Enero a Abril de 2023. Los resultados revelaron que el cumplimiento de los derechos de los pacientes en aspectos como el acceso al servicio, acceso a la información, consentimiento informado, protección de derechos y atención médica fue positivo, con porcentajes favorables del 70% al 100%. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora en el trato justo y equitativo, así como en la libertad religiosa y espiritual, con porcentajes del 70% y 90%, respectivamente. La satisfacción de los pacientes fue alta en diversas dimensiones, incluyendo el trato recibido por el personal de salud, el respeto a su privacidad e intimidad, la continuidad de la atención médica y el derecho a tomar decisiones informadas sobre su tratamiento. Los resultados reflejan una atención médica centrada en el paciente y empática. Como conclusión, el estudio demostró un cumplimiento positivo de los derechos de los pacientes en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro. Aunque existen áreas de oportunidad para mejorar, los resultados globales indican una satisfacción generalizada de los pacientes. Se recomienda implementar medidas para sensibilizar al personal de salud y asegurar un cumplimiento uniforme de los derechos de los pacientes, buscando una atención médica más inclusiva y respetuosa para todos. El estudio representa un paso significativo hacia una atención médica más humanizada y centrada en el paciente, demostrando el compromiso del hospital con el bienestar y la dignidad de quienes buscan cuidados médicos.

Palabras clave: Derechos de los pacientes, satisfacción de los pacientes, Hospitalización, Medicina Interna

INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los pacientes y el respeto a sus derechos son aspectos fundamentales en la prestación de servicios de salud de calidad. En el ámbito de la Medicina Interna, garantizar el cumplimiento de los derechos de los pacientes se convierte en una prioridad para brindar una atención médica humanizada y centrada en las necesidades individuales de cada persona. El Hospital Alfredo Noboa Montenegro, como institución de salud comprometida con el bienestar de sus usuarios, ha reconocido la importancia de evaluar el grado de satisfacción de sus pacientes en relación con el cumplimiento de sus derechos.

En este contexto, el presente proyecto de investigación tiene como objetivo principal evaluar la satisfacción de los pacientes en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, durante el período comprendido entre enero y abril de 2023. A través de un enfoque metodológico riguroso, se busca analizar de manera integral el nivel de cumplimiento de los derechos de los pacientes en esta área específica, identificando fortalezas y oportunidades de mejora en el proceso.

La Constitución de la República de Ecuador reconoce el derecho a la salud como inalienable, y establece que los pacientes tienen derecho a conocer la naturaleza de sus dolencias, el diagnóstico médico y las alternativas de tratamiento en los servicios de salud. Asimismo, se enfatiza en la protección y promoción de los derechos de los pacientes a través de políticas y leyes que fundamenten estándares para la atención médica y su protección. Sin embargo, es fundamental verificar si estos derechos están siendo efectivamente cumplidos en la práctica y si los pacientes se sienten satisfechos con la atención que reciben.

La relevancia de esta investigación radica en proporcionar al Hospital Alfredo Noboa Montenegro una visión integral de la experiencia de sus pacientes en el área de Medicina Interna, permitiendo tomar decisiones informadas para mejorar la calidad de los servicios y garantizar una atención médica que respete los derechos y necesidades de cada individuo. Asimismo, los hallazgos obtenidos pueden ser útiles para otros centros de salud que deseen fortalecer su enfoque centrado en el paciente y promover una cultura de respeto a los derechos humanos en el ámbito de la atención médica.

Se llevaron a cabo los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

En este capítulo, se presenta la introducción y contextualización del estudio. Comienza con el planteamiento del problema, donde se destaca la importancia de evaluar la satisfacción de los pacientes y el cumplimiento de sus derechos en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro. Luego, se formula el problema de investigación y se enuncian los objetivos del estudio, tanto el objetivo general como los objetivos específicos que guiarán la investigación. Además, se justifica la realización del estudio y se mencionan las limitaciones que podrían afectar los resultados.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

En este capítulo, se presenta el marco teórico del estudio. Se revisan los antecedentes de la investigación, es decir, estudios previos que han abordado temas similares. Luego, se presentan las bases teóricas que fundamentan la investigación, incluyendo temas relacionados con los derechos de los pacientes, el enfoque de los derechos humanos en la salud según la OMS, la salud y los derechos humanos, la salud en el Ecuador y los deberes éticos y legales de los profesionales de la salud para garantizar los derechos de los pacientes, entre otros. También se define la terminología relevante y se explica el sistema de variables utilizado en el estudio.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo, se describe la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación. Se establece el nivel de investigación, el diseño del estudio y se detallan la población y muestra seleccionada para la recolección de datos. Se explican las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados y las técnicas de procesamiento y análisis de datos empleadas para obtener resultados significativos. Además, se presentan los resultados de la verificación del cumplimiento de los derechos de los pacientes por parte de los profesionales de enfermería, así como los resultados de la valoración del nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto al cumplimiento de sus derechos durante la hospitalización en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS O LOGROS ALCANZADOS SEGÚN LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

En este capítulo, se presentan los resultados o logros alcanzados en el estudio, en relación con los objetivos planteados. Se analizan y discuten los hallazgos obtenidos a partir de la investigación realizada en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, evaluando el cumplimiento de los derechos de los pacientes y su nivel de satisfacción.

CAPÍTULO V. MARCO ADMINISTRATIVO

En este capítulo, se detallan aspectos administrativos del estudio. Se mencionan los recursos utilizados para llevar a cabo la investigación, el presupuesto asignado y el cronograma de actividades realizado para cumplir con los objetivos del estudio.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo, se presentan las conclusiones del estudio, donde se resume la información más relevante obtenida en la investigación. Además, se proponen recomendaciones basadas en los resultados del estudio para mejorar el cumplimiento de los derechos de los pacientes y aumentar su nivel de satisfacción en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El respeto a los derechos de los pacientes es esencial en la atención médica. Es importante tener en cuenta la dignidad humana hacia el paciente, especialmente cuando se encuentra en una situación de debilidad debido a su enfermedad. La atención médica debe ser un reflejo de la importancia que se le da a la dignidad, esto incluye el respeto a los derechos de los pacientes en todo momento. La atención médica debe ser un espacio seguro y respetuoso donde los pacientes puedan recibir el cuidado y la atención que necesitan sin ser objeto de discriminación o deshumanización.

La OMS (Organización Mundial de la Salud, 2022), manifiesta que al hablar de goce de salud se hace referencia al cumplimiento de los derechos humanos, en específico, el derecho humano a la salud el cual contempla la accesibilidad oportuna, a una atención en salud de calidad. La OMS manifiesta que las violaciones de los derechos humanos en materia de salud pueden tener graves consecuencias en la salud. La discriminación en la atención médica es una violación de los derechos humanos básicos. Personas con trastornos mentales son retenidas en instituciones contra su voluntad o dadas de alta prematuramente debido a la falta de camas hospitalarias, lo que puede resultar en readmisiones y defunciones. (Organización Mundial de la Salud, 2022).

A pesar de la importancia que tiene el respeto al derecho a la salud de los pacientes, la realidad muestra que no siempre se cumple en la atención en el área de Medicina Interna. En muchas ocasiones, los pacientes se encuentran insatisfechos con el cumplimiento de sus derechos, y esto puede generar una disminución en la calidad de la atención y en la confianza que tienen los pacientes en el sistema de salud (Vázquez et al., 2018).

Uno de los problemas más recurrentes es la falta de acceso a la información, en la que los pacientes no reciben toda la información necesaria sobre su estado de salud, tratamientos, medicamentos, entre otros. Además, a menudo hay una falta de respeto hacia los pacientes en cuanto a su consentimiento informado, lo que puede llevar a una aplicación de pruebas o tratamientos que no han sido previamente aprobados por ellos (Hernández y Chahuán, 2021).

Según lo explica (Salazar, 2019), la violación de los derechos humanos puede tener graves repercusiones en la salud. Cualquier forma de discriminación en la provisión de

servicios de salud contraviene derechos fundamentales. Por ejemplo, la falta de camas hospitalarias puede provocar el alta prematura de los pacientes, resultando en altas tasas de readmisión y, en ocasiones, incluso la muerte. Además, a menudo se niega a las mujeres el acceso a servicios de salud y atención en salud sexual y reproductiva. El derecho a la salud es más que simplemente el derecho a estar sano; también implica libertad con respecto al control del propio cuerpo y derechos relacionados con sistemas de protección que brinden oportunidades equitativas para alcanzar un nivel de salud que permita vivir con dignidad.

En el caso de la presente investigación se hace énfasis en conocer cómo se da cumplimiento a los derechos de salud de los pacientes en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa en Ecuador. En el país existe una amplia base normativa en materia de derechos de los pacientes cuando se encuentran en el proceso de atención hospitalaria, dentro de las que destacan; en la Constitución de la República del Ecuador (2008) se garantizan el Derecho a la Vida y a la Salud (Artículo 32), el Derecho al Acceso a los servicios de salud y el Derecho a la No Discriminación. También se asegura el Derecho a la Integridad Personal. Por otro lado, la Ley Orgánica de Salud (2022) defiende una amplia gama de derechos, incluyendo el Derecho a la Información, el Derecho a la Dignidad, el Derecho al Consentimiento Informado, el Derecho a la Calidad y Seguridad en la Atención de Salud, el Derecho al Acceso a los servicios de salud y el Derecho a la Continuidad de la Atención. Además, asegura junto con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor el Derecho a la Representación y Participación. Estos documentos legales proporcionan un marco sólido para la protección de los derechos de los pacientes en Ecuador.

De forma específica en el área Medicina Interna del Hospital de forma inicial se visualizó que los profesionales de la salud por consecuencia de la sobrecarga laboral en ocasiones daban por hecho el cumplimiento de los derechos de los pacientes durante la hospitalización. Es por esta razón que con la presente investigación se espera abordar la temática del cumplimiento de los derechos de los pacientes, valorando de manera objetiva la satisfacción de estos frente a la atención recibida y el cumplimiento de sus derechos durante la atención ofrecida en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cumplimiento de sus derechos en el área hospitalaria de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro en el período Enero-Abril 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el grado de satisfacción de los pacientes sobre el cumplimiento de sus derechos durante la atención en el área de Medicina Interna en el Hospital Alfredo Noboa.

1.3.2. Objetivos específicos

- Valorar el nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto al cumplimiento de sus derechos durante la hospitalización en el área de Medicina Interna en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro.
- Verificar el cumplimiento de los derechos del paciente contemplados en la Ley Orgánica de la Salud por parte del personal de enfermería del área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.
- Elaborar una Guía para mejorar el cumplimiento de los derechos de los pacientes y aumentar su nivel de satisfacción en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

1.4. Justificación de la investigación

El estudio se basa en una revisión de la literatura relacionada con los derechos de los pacientes en el Ecuador, así como la satisfacción y expectativas de los pacientes en cuanto a la atención brindada en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro. Esta investigación es de importancia porque se destaca la necesidad de contar con el conocimiento y comprensión de los derechos de los pacientes debido a que estos son fundamentales para garantizar una buena atención de calidad y en cumplimiento de los estándares éticos y legales.

Esta investigación se basa en el reconocimiento de los derechos de los pacientes que asisten al Hospital Alfredo Noboa Montenegro, con el objetivo de conocer su percepción sobre si se respeta su derecho a la salud en este centro hospitalario, aspecto que hasta la fecha no se había estudiado formalmente en el área de Medicina Interna del Hospital.

Desde una perspectiva teórica, la investigación es pertinente debido a que tiene como objetivo consolidar las dimensiones del derecho de acceso a la salud, según lo ha establecido por el marco legal y normativo del Ecuador, y así examinar aspectos de importancia que se deben considerar por los profesionales de la salud para garantizar el cumplimiento de los derechos en salud durante la atención, generando así satisfacción durante el proceso asistencial.

La relevancia de la investigación sobre la satisfacción de los pacientes frente al cumplimiento de sus derechos en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro radica en su capacidad para evaluar el cumplimiento de las leyes y normativas ecuatorianas que protegen dichos derechos, servir como indicador de la calidad de la atención de salud y respeto a la dignidad humana, demostrar la responsabilidad y transparencia del hospital, y proporcionar información valiosa para orientar políticas y prácticas futuras. En última instancia, esta investigación tiene el potencial de contribuir significativamente a la mejora de los servicios de salud en Ecuador.

Es factible la investigación en vista de que cuenta con el apoyo del Hospital Alfredo Noboa Montenegro para dar ejecución a las actividades de recolección de información en el área establecida. Además, se cuenta con un proceso educativo en materia de investigación por

parte de expertos en la temática de la Carrera de Enfermería de la Universidad Estatal de Bolívar.

Con su ejecución se beneficiarán a los pacientes atendidos en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, así como la institución al contar con información de interés para garantizar el cumplimiento de los derechos de cada paciente en dicha área del hospital.

1.5. Limitaciones

- La no disponibilidad de pacientes en el área de Medicina Interna, para poder realizar la encuesta.
- Limitada información con respecto al tema de estudio

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

La investigación titulada “El derecho de información de los usuarios o pacientes. Más allá del consentimiento informado”, donde analizaron el consentimiento informado como instrumento que promovía y garantizaba el derecho a la autodeterminación clínica del usuario/paciente, el testamento vital, instrucción previa o voluntad vital anticipada, que permitía al usuario/paciente dejar constancia por escrito de sus preferencias sanitarias respecto de los tratamientos que deseaba le fueran aplicados conforme a la normativa vigente y la *lex artis*, y la comunicación de malas noticias, que exigía el conocimiento de una serie de instrucciones y recomendaciones que servían de guía para la intervención, de modo que dicha noticia ocasionara el menor impacto posible en el paciente y sus familiares (Jiménez, 2022).

La Calidad de la Atención y Cumplimiento de los Derechos del Paciente en el Puesto de Salud Milagro de Jesús 2021, desarrolló en Perú una investigación de enfoque cuantitativo con el objetivo de “determinar la relación entre la calidad de atención y el cumplimiento de los derechos del pacientes IPRESS Milagro de Jesús Collique 2021”; utilizando la técnica del muestreo no probabilístico seleccionó a 110 usuarios quienes se les aplicó una encuesta, la cual dio como resultado que el 72,97% indica en la calidad de atención en el IPRESS Milagro de Jesús es media y el 51,35% considera como moderado el cumplimiento de los derechos del paciente, lo que indica que no existe una relación entre la calidad de atención y el acceso a los servicios de atención sanitaria, así como con los derechos del paciente (Yactayo, 2021).

Igualmente, en Perú, (Almora y Leyva, 2021) estudiaron la “Relación entre el Derecho a la Salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – 2020” con el objetivo de “Determinar la relación entre el derecho a la salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, en el año 2020”. Para lo cual desarrollaron una investigación no experimental de nivel o relacional y tomaron como muestra a 57 pacientes, arrojando como resultado que el 68,4% de los pacientes indica que la Constitución si protege su derecho a la salud; el 70,2% considera que en el Hospital Rebagliati no se garantiza el derecho a la atención inmediata en la unidad de emergencia; el 89,5% indica que no se le garantiza el derecho a elegir el médico; el 80,7%

considera que recibe información oportuna y adecuada, resultados que indican que hay una relación significativa entre el derecho a la salud y la satisfacción de los pacientes.

Otra investigación de interés fue la titulada “Consentimiento informado en Anestesia, un deber y un derecho”, en donde se explica que el consentimiento informado es un elemento esencial y cotidiano en la práctica médica actual, que refleja el progreso que tanto pacientes como profesionales de la salud han logrado en la defensa de la autonomía del paciente. Por ello es crucial tener un conocimiento profundo del marco legal vigente, ya que las leyes se actualizan constantemente y en muchas ocasiones los jueces deben basarse en la jurisprudencia para tomar sus decisiones (Zaera et al., 2021).

En otra investigación peruana, titulada “Percepción del usuario sobre el cumplimiento de sus derechos y calidad de atención en un centro de salud Lima Norte , 2020”; (Tuesca, 2020) desarrolló un estudio de metodología cuantitativa de diseño no experimental, donde se planteó como objetivo “determinar el nivel de percepción del usuario sobre el cumplimiento de sus derechos y calidad de atención en un centro de salud de Lima Norte, 2020” y encuestó a 55 usuarios obteniendo tras el análisis que; el 38,2% percibe que se cumplen a medias sus derechos; y el 34,5% lo percibe como bajo; el 61,5% se siente satisfecho con la atención brindada concluyendo que los usuarios presentan un nivel medio en cuanto a la percepción del cumplimiento de sus derechos y en la calidad de los servicios recibidos.

En Riobamba, (Guzmán, 2022), un estudio titulado “Acciones post emergencia para la protección del derecho a la salud de los niños, niñas y adolescentes que están establecidos en la Constitución de la República del Ecuador”, con el objetivo de analizar las medidas que se deben tomar después de una emergencia para proteger el derecho a la salud de los niños y adolescentes, tal como se establece en la Constitución de la República del Ecuador. Para llevar a cabo esta investigación, se han examinado diferentes definiciones relacionadas con el derecho a la salud y su protección efectiva. Además, se ha estudiado la legislación correspondiente, incluyendo la Constitución y el Código de la Niñez y Adolescencia, utilizando una interpretación adecuada. El propósito principal es realizar un análisis doctrinal y jurídico de las acciones a tomar después de una emergencia para garantizar los derechos a la salud de los niños y adolescentes, basándose en un marco teórico que integre planteamientos, principios, normas y legislación relacionados con la problemática. Este análisis cualitativo tiene como objetivo identificar las causas del problema y proporcionar una base para

establecer y presentar propuestas de acciones post emergencia que puedan servir como posibles soluciones al problema detectado.

En Guayaquil, (Torres, 2021) publicó un artículo sobre el “Cumplimiento del Derecho a la Salud: Caso Ecuador durante la Pandemia del Covid-19” con el propósito de analizar “el cumplimiento de los estándares internacionales que componen el derecho a la salud” en cuanto a la disponibilidad, aceptabilidad, accesibilidad y calidad e igualmente ver la incidencia que tuvo la pandemia en el manejo de la salud por parte del Estado ecuatoriano. Partiendo de que es una obligación del Estado el derecho a la salud de todas las personas sin distinción alguna y ante la situación de emergencia vivida a nivel mundial dónde se evidenció un colapso en los servicios sanitarios. En Ecuador se pudo observar que no todas las personas tenían el derecho a la accesibilidad a la salud por no habitar en lugares cercanos a los centros de salud capacitado para atender a los pacientes COVID, por no contar con la accesibilidad económica para comprar los insumos médicos cuyos precios se elevaron tras la pandemia y por no tener acceso a la información necesaria para enfrentar la enfermedad. Concluyendo que durante la pandemia hoy fueron relegados algunos derechos de carácter social y sanitario establecidos de acuerdo a los estándares internacionales, como fueron las dificultades de atención primaria en cuanto a la calidad y accesibilidad la insuficiencia de insumos y falta de personal médico.

En Ambato, en la investigación titulada “La vulneración de los derechos de las personas con enfermedades catastróficas y su dificultad al acceso a la atención integral en el Sistema de Salud Pública” realizada por (Vargas, 2020) se planteó como objetivo “Determinar el impacto de la vulneración de los derechos de las personas con enfermedades catastróficas y su dificultad de acceso a la atención integral en el sistema de salud pública para la toma de decisiones”, para tal efecto desarrolló una investigación de campo de enfoque cuantitativo de utilizó la encuesta como técnica para recolectar información de 526 personas que sufren de algún tipo de enfermedad catastrófica como insuficiencia crónica renal, cáncer, leucemia, linfoma de Hodgkin, entre otros. Los resultados indicaron que: el 30,6% de las mujeres y el 12,9% de los hombres, considera suficiente su conocimiento de la Constitución; él 31% de las mujeres y el 13,7% de los hombres indica que conoce el derecho a la salud que está garantizado en la Constitución ecuatoriana; solo el 1,1% de las mujeres y el 1,3% de los hombres conoce los mecanismos empleados; en relación a la prevención por medio de

campana; la mayoría de las mujeres y los hombres coinciden que el tiempo de espera para acceder a la consulta es malo o regular; el 3,8% de las mujeres y el 3,2% de los hombres lo consideran excelente la calidad de la consulta; el 25,1% de las mujeres y el 13,5% de los hombres consideran como bueno el apoyo social que recibe por parte del hospital; Concluyendo que muy poca de las personas conocen las campañas de prevención y la mayoría coinciden que el tiempo de espera y la calidad de consulta son regulares o malos, pero la mayoría coincidieron que la atención por el personal médico es de buena a excelente.

En el Hospital Alfredo Noboa Montenegro se realizó un estudio por (Quitio y Guambuete, 2020), titulado “Principios éticos del cuidado enfermero en seguridad. relatos de pacientes dados de alta. Hospital Alfredo Noboa Montenegro octubre 2019 – febrero 2020”, empleando La metodología utilizada fue de tipo cualitativo, aplicando un enfoque fenomenológico. Los resultados revelaron que los pacientes reconocen sus derechos, como recibir atención gratuita, inmediata, respetuosa, igualitaria y sin discriminación. Sin embargo, señalaron que el personal de enfermería no les informa acerca de estos derechos. Además, indicaron que no todos los profesionales de enfermería mantienen una buena comunicación con los pacientes. En cuanto a la administración de medicamentos, los pacientes percibieron que no siempre se cumplen los principios de beneficencia y no maleficencia, lo que pone en riesgo su seguridad. A pesar de estas deficiencias, los pacientes consideraron que la atención brindada por el personal de enfermería en el hospital fue buena. En conclusión, los pacientes tienen conocimiento de sus derechos, aunque no reciben información al respecto por parte del personal de enfermería.

En el Hospital Básico de San Miguel de Bolívar se realizó un estudio por (Monar, 2022), titulado “La Salud como derecho humano. Vulneración y falta de eficacia garantista durante la pandemia por Covid 19 en el Hospital Básico de San Miguel provincia Bolívar”. El objetivo principal de esta investigación fue demostrar la existencia de la vulneración y la falta de eficacia en la garantía del derecho humano a la salud durante la pandemia de COVID-19 en el Hospital Básico de San Miguel. Se analizó el impacto que tuvieron las medidas adoptadas e impuestas por el gobierno, teniendo en cuenta que estas medidas son obligaciones que el Estado tiene frente al ejercicio y goce del derecho a la salud.

En Guaranda, (Chacón, 2022), desarrolló un estudio con el objetivo de determinar qué se entiende por violencia obstétrica en el contexto de los derechos sexuales y reproductivos de

las mujeres. Durante las etapas de gestación, parto y postparto, las mujeres solían ser tratadas como meras espectadoras de la atención brindada por el personal de salud, ya sea en el sector público o privado, sin seguir los protocolos y guías recomendadas para respaldar la evidencia médica y prevenir este tipo de violencia contra las mujeres. Además, en el país en cuestión existían diversas dificultades para presentar una denuncia por estas violaciones a los derechos reproductivos y sexuales. En primer lugar, no se contaba con una norma que sancionara dichas actuaciones por parte del personal de salud. En segundo lugar, las mujeres habían normalizado recibir este tipo de trato debido a su falta de conocimiento pleno de sus derechos, lo que llevaba a una aceptación clara de la violación de estos. Por lo tanto, esta investigación se centró en un enfoque deductivo para partir de los datos generales y llegar a una conclusión sobre el tema presentado.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Derechos de los pacientes

Los derechos de los pacientes son un aspecto crítico de la atención médica y se han convertido en un tema de interés y preocupación cada vez más creciente a nivel internacional. La protección y promoción de los derechos de los pacientes son esenciales para garantizar una hoy qué atención médica de calidad y equitativa para todos (Kottow, 2022).

Entre los derechos más relevantes se encuentran la privacidad, la información, la participación en decisiones sobre el tratamiento médico y la no discriminación. Estos derechos adquieren importancia al estar estrechamente relacionados con la dignidad y la integridad humana. Los pacientes, como usuarios y consumidores, merecen ser tratados con respeto y consideración, y tienen el derecho fundamental de recibir atención médica de calidad que respete plenamente sus derechos y libertades. En consecuencia, la protección de los derechos de los pacientes es esencial para garantizar un sistema de atención médica justo y equitativo para todas las personas (Salvat, 2022).

En cuanto a la aplicación de los derechos de los pacientes, es importante destacar que la responsabilidad recae tanto en los profesionales de la salud como en los pacientes mismos. Los profesionales de la salud deben conocer y respetar los derechos de los pacientes y garantizar que se les brinde un trato justo y equitativo. Por su parte, los pacientes deben estar informados sobre sus derechos y deberían ser capaces de ejercerlos plenamente (Momblac, 2020).

Se puede decir que los derechos de los pacientes son un aspecto fundamental de la atención médica y son esenciales para garantizar una atención médica justa y equitativa para todos. Es importante sensibilizar y capacitar a los profesionales de la salud sobre la importancia de los derechos de los pacientes y garantizar que se respeten y promuevan en todo momento.

Además, es esencial que los pacientes estén informados sobre sus derechos y sepan cómo ejercerlos plenamente en el sistema de atención médica.

2.2.2. Enfoque de los derechos humanos en la salud según la OMS

Un enfoque de derechos humanos en la atención médica brinda estrategias y soluciones para abordar y corregir las desigualdades, prácticas discriminatorias y relaciones de poder injustas que a menudo son el resultado de la inequidad en el cuidado de la salud (Sainz, 2022).

El objetivo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud es que todas las políticas, estrategias y programas estén diseñados para mejorar progresivamente el derecho fundamental que tiene todo ser humano a una buena atención médica para todos que sea oportuna y asequible. Las intervenciones siguen principios y normas rigurosos que incluyen:

- **No discriminación:** el principio de no discriminación busca garantizar que todas las personas puedan ejercer sus derechos sin ser discriminadas por motivos de raza, género, orientación sexual, condición económica, etc.
- **Disponibilidad:** debe haber suficientes establecimientos, bienes y servicios médicos públicos y programas de atención médica.
- **Accesibilidad:** los establecimientos, bienes y servicios médicos deben ser accesibles a todos. La accesibilidad incluye cuatro aspectos:
 - **Aceptabilidad:** todos los establecimientos, bienes y servicios médicos deben ser éticos y culturalmente apropiados y adaptados a las necesidades individuales y de ciclo de vida.
 - **Calidad:** los establecimientos, bienes y servicios médicos deben ser científica y médicamente adecuados y de buena calidad.
 - **Responsabilidad:** los estados y otros responsables de los derechos son responsables de garantizar el respeto a los derechos humanos.
 - **Universalidad:** los derechos humanos son universales e inalienables y deben ser ejercidos por todas las personas en cualquier parte del mundo (Organización Mundial de la Salud, 2022).

Las políticas y programas están diseñados para satisfacer las necesidades de la población y se rigen por mecanismos de responsabilidad. Este enfoque de derechos humanos identifica relaciones para liberar a las personas y permitirles reclamar sus derechos, y fomenta el cumplimiento de obligaciones por parte de las autoridades reguladoras y proveedores de servicios para crear sistemas más accesibles y efectivos de atención médica.

2.2.3. La salud y los derechos humanos

El derecho a una atención médica adecuada es un derecho humano fundamental reconocido por diversas organizaciones internacionales. La Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de Alma-Ata y la Declaración de Lisboa de la AMM sobre los Derechos del Paciente son algunos de los documentos que establecen los derechos de los pacientes en el ámbito de la salud. Estos documentos tienen como objetivo proteger la dignidad humana e integridad y normar los derechos fundamentales en relación a la biología y medicina. La aprobación del Convenio sobre los Derechos Humanos y la Biomedicina por parte de 20 países europeos en 1997 demuestra el compromiso de la región en garantizar los derechos de los pacientes en las instituciones de salud (Montoya, 2018).

Además, la Declaración de Lisboa de la AMM sobre los Derechos del Paciente, establece los derechos de los pacientes en el ámbito de la salud, incluyendo el derecho a la privacidad, el derecho a la información, el derecho a la participación en la toma de decisiones sobre su tratamiento médico y el derecho a recibir atención médica sin discriminación (Asociación Médica Mundial, 2022).

Sin embargo, a pesar de estas normas internacionales, muchos pacientes aún enfrentan obstáculos en el acceso a servicios de atención médica adecuados y de calidad. La discriminación, la falta de acceso a tecnologías médicas avanzadas y la falta de recursos financieros son algunos de los desafíos que los pacientes enfrentan en la búsqueda de atención médica adecuada.

Es crucial implementar medidas concretas para asegurar el respeto de los derechos de los pacientes en las instituciones de salud. Esto implica sensibilizar y capacitar a los profesionales de la salud en derechos humanos, así como invertir en tecnologías médicas avanzadas y programas accesibles y de calidad. Es decir, la salud es un derecho humano

fundamental que debe ser protegido y respetado. Se requieren acciones concretas para garantizar que todos los pacientes, sin importar su origen, género o situación económica, tengan acceso a servicios de atención médica adecuados. La protección y promoción de los derechos de los pacientes en las instituciones de salud es esencial para lograr una sociedad justa y equitativa para todos (Proaño y Morejón, 2023).

2.2.4. La salud en el Ecuador

El sistema de salud en el Ecuador es un sistema público y universal que tiene como objetivo garantizar el acceso a servicios de atención médica de calidad a toda la población. La Constitución de la República del Ecuador de 2008 reconoce la salud como un derecho fundamental y establece la obligación del Estado de garantizar el acceso a servicios de salud a toda la población (Vargas, 2020).

El sistema de salud en Ecuador se compone de diversas instituciones, como hospitales públicos, clínicas privadas y centros de atención primaria. Además, se ofrece una amplia gama de servicios médicos, incluyendo programas de salud mental, atención para mujeres y atención infantil (León, 2020). El Ministerio de Salud juega un papel clave en la regulación y supervisión del sistema, mientras que profesionales de la salud altamente capacitados, como médicos, enfermeros y técnicos de laboratorio, colaboran para brindar atención de calidad. A pesar de los avances, aún persisten desafíos como la falta de recursos, la corrupción y desigualdades en el acceso a servicios en diferentes regiones del país. Se necesita abordar estos desafíos para mejorar la eficacia y la eficiencia del sistema y garantizar atención médica de calidad para todos (Dutan y Quinche, 2021).

El sistema de salud en el Ecuador se rige por un marco legal que establece los derechos de los pacientes y garantiza su protección. La Constitución de la República del Ecuador de 2008 reconoce la salud como un derecho humano fundamental y establece el derecho a una atención médica integral, oportuna y de calidad. Además, la Ley Orgánica de Salud de Ecuador establece el deber del Estado de garantizar el acceso a los servicios de salud a todas las personas, sin importar su situación económica o social (Lampert, 2019).

En resumen, el sistema de salud en el Ecuador reconoce y protege los derechos de los pacientes a través de un marco legal y de mecanismos de control y monitoreo. Es importante

que tanto pacientes como profesionales de la salud conozcan y respeten estos derechos para garantizar una atención médica integral, oportuna y de calidad para todas las personas.

2.2.5. Deberes éticos y legales los profesionales de la salud para garantizar el derecho de los pacientes

Los profesionales de salud tienen una serie de deberes éticos y legales que deben seguir para respetar los derechos de los pacientes que se encuentran establecidos en el Código Internacional de Ética Médica de la AMM, algunos de estos deberes hacia el paciente se refieren a:

- **Confidencialidad:** Los profesionales de la salud tienen el deber de mantener la confidencialidad de la información médica del paciente.
- **Consentimiento informado:** Los profesionales de la salud deben informar al paciente si cuenta con la capacidad de tomar decisiones sobre sus opciones de tratamiento y obtener su consentimiento antes de realizar cualquier procedimiento médico.
- **No discriminación:** Los profesionales de la salud no deben discriminar a los pacientes por razones de género, orientación sexual, raza, religión, etc.
- **Trato digno:** Los profesionales de la salud deben tratar a los pacientes con dignidad y respeto, independientemente de sus circunstancias personales.
- **Comprensión:** Los profesionales de la salud deben asegurarse de que el paciente comprenda sus condiciones médicas y opciones de tratamiento.
- **Negligencia Médica:** Los profesionales de la salud no deben cometer negligencias en el tratamiento de los pacientes y deben brindar un cuidado de calidad (Asociación Médica Mundial, 2022).

Estos deberes éticos y legales son importantes para proteger los derechos de los pacientes y garantizar que se reciban un trato justo y equitativo en el sistema de salud. Es fundamental que los profesionales de la salud respeten y sigan estos deberes para mantener la integridad y la ética del sistema de salud.

2.2.6. Constitución de la República del Ecuador y la salud

La Constitución de la República del Ecuador (2008) reconoce en el art. 3 la salud como un derecho humano fundamental y un deber del Estado, y en el art. 42 establece medidas para garantizar sus derechos al acceso a la salud, a la promoción y a la protección. Por otra parte, en el artículo 358 establece que el Estado debe garantizar el derecho a la salud mediante “El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva y reconocerá la diversidad social y cultural” además en el art. 359 establece que para la promoción integral de la salud, el Estado “garantizará la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles”. (p.110)

Es importante destacar que la Constitución ecuatoriana establece medidas para garantizar la calidad de la atención médica, incluyendo la regulación de la formación y ejercicio de los profesionales de la salud y la creación de un sistema de salud universal, gratuito y equitativo.

En resumen, la Constitución de la República del Ecuador de 2008 reconoce y protege los derechos de la salud y del paciente mediante una serie de medidas y disposiciones que tienen como objetivo garantizar el acceso a una atención médica de calidad y equitativa, y proteger la privacidad, confidencialidad y derechos de los pacientes en su relación con el sistema de salud.

2.2.7. Ley Orgánica de la Salud y los derechos de los pacientes

La Ley Orgánica de Salud de Ecuador (2022) establece los derechos de los pacientes en las instituciones de salud del país. Según la ley, los pacientes tienen derecho a recibir atención médica integral y de calidad, incluyendo servicios preventivos, curativos y

rehabilitativos, sin discriminación por razones de género, raza, religión, ideología, orientación sexual, edad, discapacidad, entre otros.

Además, los pacientes tienen derecho a ser informados sobre su estado de salud, los tratamientos que se le van a realizar y los riesgos y beneficios de estos procedimientos. La ley también establece que los pacientes deben tener la libertad de elegir su médico y de recibir información clara sobre las alternativas de tratamiento disponibles. Los pacientes también tienen derecho a la confidencialidad de su información médica, y a la privacidad en el trato médico, incluyendo la privacidad en la realización de exámenes y tratamientos. La ley también protege el derecho de los pacientes a no ser objeto de experimentación médica sin su consentimiento informado (Asamblea Nacional del Ecuador, 2022).

Otro derecho importante de los pacientes es el derecho a la seguridad en la atención médica, incluyendo la utilización de equipos y medicamentos seguros, así como el derecho a la continuidad de la atención médica, incluyendo la transferencia de información médica entre los proveedores de atención médica (Asamblea Nacional del Ecuador, 2022).

Se puede decir que, la Ley Orgánica de Salud de Ecuador reconoce y protege los derechos de los pacientes en las instituciones de salud del país, garantizando la atención médica integral y de calidad, la información y la privacidad de los pacientes, la seguridad en la atención médica y la libertad de elección de tratamientos. Es importante que los pacientes conozcan y defiendan sus derechos para asegurar que se les brinde la atención médica adecuada y respetuosa.

2.2.8. Estrategia de servicios de salud inclusivos en los establecimientos de salud del primer nivel de atención del Sistema Nacional de Salud en el Ecuador con enfoque en los derechos de los pacientes

La implementación de la estrategia de servicios de salud inclusivos en los establecimientos de salud del primer nivel de atención del Sistema Nacional de Salud en el Ecuador, de acuerdo con el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) busca garantizar el acceso a servicios de salud de calidad a todas las personas, independientemente de su situación socioeconómica o geográfica (Ministerio de Salud Pública, 2018).

Esta estrategia se enfoca en mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios de salud, promoviendo la participación de los pacientes en el proceso de atención médica.

Algunos aspectos clave de la implementación de esta estrategia incluyen:

- Promoción del derecho a la atención integral de salud, sin discriminación y con inclusión.
- Consolidar las propuestas para el fortalecimiento de la capacitación de los profesionales de la salud en la atención integral y humanizada de los pacientes.
- Fortalecer la responsabilidad ambiental, mejorando la infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud para garantizar una atención médica de calidad.
- Sensibilización y capacitación de la población sobre sus derechos como paciente y responsabilidades en el proceso de atención médica.
- Establecimiento de mecanismos de supervisión y control para garantizar el cumplimiento de los derechos de los pacientes en las instituciones de salud (Ministerio de Salud Pública, 2018).

En conclusión, la implementación de la estrategia de servicios de salud inclusivos en el Ecuador tiene como objetivo garantizar el acceso a servicios de salud de calidad para todas las personas, promoviendo la participación activa e informada de los pacientes en su proceso de atención médica y fortaleciendo la protección de sus derechos.

2.2.9. Derechos de los pacientes hospitalizados

Los derechos de los pacientes hospitalizados incluyen:

- Derecho a la información: Los pacientes tienen derecho a recibir información clara, precisa y oportuna sobre su estado de salud, su tratamiento y sus opciones de tratamiento.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad: Los pacientes tienen derecho a una privacidad adecuada y a la protección de su información médica confidencial.

- Derecho a la participación en la toma de decisiones: Los pacientes tienen derecho a participar en la toma de decisiones sobre su atención médica, incluyendo el derecho a aceptar o rechazar el tratamiento.
- Derecho a un trato justo y equitativo: Los pacientes tienen derecho a un trato justo, equitativo y no discriminatorio por parte del personal médico y de las instituciones de salud.
- Derecho a la continuidad de la atención: Los pacientes tienen derecho a una continuidad de la atención médica, incluyendo la transición suave a otros proveedores de atención o instituciones de salud.
- Derecho a la seguridad del paciente: Los pacientes tienen derecho a un ambiente seguro y a una atención médica sin negligencia o errores médicos.
- Derecho a la libertad religiosa y espiritual: Los pacientes tienen derecho a la libertad religiosa y espiritual y a la atención adecuada a sus necesidades espirituales (Camasca y Díaz, 2019).

Estos derechos están protegidos por leyes y regulaciones nacionales e internacionales, y deben ser respetados por las instituciones de salud y el personal médico. Es importante que los pacientes comprendan sus derechos y se sientan empoderados para hacer valer esos derechos durante su hospitalización.

2.2.10. Derechos de los pacientes contemplados en el Marco Legislativo del Ecuador

- **Derecho a la Vida y a la Salud:** Está establecido en la Constitución de la República del Ecuador (2008), en el Artículo 32:
 - La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la

educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

- **Derecho a la Información:** Este derecho está garantizado por la Ley Orgánica de Salud (2022)
 - Art 7 Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene con relación a la salud, los siguientes derechos. Ser oportunamente informada sobre las alternativas de tratamiento, productos y servicios en los procesos relacionados con su salud, así como en usos, efectos, costos y calidad; a recibir consejería y asesoría de personal capacitado antes y después de los procedimientos establecidos en los protocolos médicos. Los integrantes de los pueblos indígenas, de ser el caso, serán informados en su lengua materna. Tener una historia clínica única redactada en términos precisos, comprensibles y completos; así como la confidencialidad respecto de la información en ella contenida y a que se le entregue su epicrisis.
- **Derecho a la Dignidad:** Está contemplado en la Ley Orgánica de Salud (2022), que establece el derecho de los pacientes a ser tratados con dignidad y respeto.
 - Art 7 Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos. Respeto a su dignidad, autonomía, privacidad e

intimidad; a su cultura, sus prácticas y usos culturales; así como a sus derechos sexuales y reproductivos;

- Código Orgánico de la Salud (2020): Art 8 numeral 3 Al respeto a su dignidad, autonomía, privacidad e intimidad, cultura, edad, etnia, religión, género y orientación sexual sin discriminación alguna. A ser tratada, con respeto, amabilidad, a ser llamada por su nombre; y a que se utilice un lenguaje adecuado e inteligible durante la atención.
- **Derecho al Consentimiento Informado:** Este derecho está garantizado por la Ley Orgánica de Salud (2022), que establece que ningún procedimiento puede ser realizado sin el consentimiento previo del paciente o de su representante legal, excepto en casos de emergencia.
 - Art 7 Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación con la salud, los siguientes derechos. Ejercer la autonomía de su voluntad a través del consentimiento informado por escrito, o por cualquier otro medio adecuado y tomar decisiones respecto a su estado de salud y procedimientos de diagnóstico y tratamiento, salvo en los casos de urgencia, emergencia o riesgo para la vida de las personas y para la salud pública. Las niñas, adolescentes, mujeres y personas de la diversidad sexo genérica con posibilidad de gestar pueden expresar de manera libre y autónoma, su deseo de interrumpir voluntariamente el embarazo en casos de violación, según lo establecido en la Ley de la materia.
 - Código Orgánico de la Salud (2020) Artículo 13.- Consentimiento informado. - Toda persona tiene derecho a otorgar, negar o revocar su consentimiento libre y voluntario en cada procedimiento o intervención, que forme parte de la atención, expresado verbalmente o por escrito, después de haber sido informado de manera clara, oportuna, suficiente y completa sobre su condición de salud.

- Artículo 14.- Capacidad de otorgamiento del consentimiento informado. - El consentimiento informado en adultos que no estén en capacidad de otorgarlo, podrá hacerse a través de su representante legal o curador. En caso de no existir representación legal o curaduría podrán otorgar el consentimiento en este orden: el cónyuge o conviviente en unión de hecho, los hijos mayores de edad, los padres y los hermanos; de no existir ninguno de ellos, o en caso de disputa de la representación legal, para tomar la definición respecto de la atención clínica o quirúrgica, el profesional de la salud actuará sobre la base de su valoración clínica, tomando en consideración el interés superior y beneficio del paciente.
- **Derecho a la confidencialidad:** Contemplado en la Ley de Derechos y Amparo al paciente (2022):
 - Art. 4.- derecho a la confidencialidad. - Todo paciente tiene derecho a que la consulta, examen, diagnóstico, discusión, tratamiento y cualquier tipo de información relacionada con el procedimiento médico a aplicársele, tenga el carácter de confidencial.
 - La **confidencialidad**, es un principio fundamental de la seguridad de la información que garantiza el necesario nivel de secreto de la información y de su tratamiento, para prevenir su divulgación no autorizada.
- **Derecho a la Calidad y Seguridad en la Atención de Salud:** La Ley Orgánica de Salud (2022) garantiza este derecho.
 - Art. 9.- Corresponde al Estado garantizar el derecho a la salud de las personas, para lo cual tiene, entre otras, las siguientes responsabilidades. Establecer a través de la autoridad sanitaria nacional, los mecanismos que permitan a la persona como sujeto de derechos, el acceso permanente e ininterrumpido, sin obstáculos de ninguna clase a acciones y servicios de salud de calidad.

- Código Orgánico de Salud (Asamblea Nacional, 2020): Artículo 8.- Atención en salud. - Todas las personas, familias, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que reciban atención de salud, tendrán los siguientes derechos: 1. A recibir atención oportuna y de calidad en todos los establecimientos de salud del Sistema Nacional de Salud; al acceso universal, gratuito, equitativo, permanente y de manera progresiva a todas las acciones y servicios de salud en la Red Pública Integral de Salud; y, a los programas y acciones de salud pública. Se dará atención preferente en los servicios de salud públicos y privados, a los grupos de atención prioritaria y en situación de vulnerabilidad determinados en la Constitución de la República.

Art 2 numeral 4 A recibir atención integral e integrada con calidad, seguridad y efectividad, relacionada con su ciclo de vida, para satisfacer sus necesidades y que se respete y se ejerza su autonomía de la voluntad para la toma de decisiones en sus tratamientos, problemas de salud y riesgos, así como, otorgar su consentimiento informado y tomar decisiones respecto a su estado de salud, conforme con lo dispuesto en este Código.

- **Derecho al Acceso:** Este derecho está contemplado en la Constitución de la República del Ecuador (2008) y en la Ley Orgánica de Salud (2022).
 - Constitución de la República del Ecuador (2008), Art 32
 - Ley Orgánica de Salud (2022); Art. 6.- Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública 20. Formular políticas y desarrollar estrategias y programas para garantizar el acceso y la disponibilidad de medicamentos de calidad, al menor costo para la población, con énfasis en programas de medicamentos genéricos;
- **Derecho a la Continuidad de la Atención:** La Ley Orgánica de Salud (2022) establece este derecho.

- Art. 7.- Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene con relación a la salud, los siguientes derechos: a) Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud.
- **Derecho a la No Discriminación:** Este derecho está garantizado por la Constitución de la República del Ecuador (2008).
 - **Art 11:** 1. Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento. 2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación.
 - Ley de Amparo al paciente, Art 3: derecho a no ser discriminado. - Todo paciente tiene derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica.
- **Derecho a la Representación y Participación:** Este derecho está garantizado por la Ley Orgánica de Salud (2022).
 - Art. 1.- La presente Ley tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la Constitución Política de la República y la ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación,

pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético.

2.2.11. Satisfacción del paciente frente al cumplimiento de los derechos

La satisfacción de los pacientes en las instituciones de salud está relacionada con los niveles de expectativa del paciente en cuanto a la atención recibida y su condición de salud, por lo que es un aspecto fundamental para garantizar el cumplimiento de sus derechos y el buen desempeño de estos establecimientos. Una atención de calidad, basada en el respeto, la confianza y la empatía con el paciente, permite que este sienta que sus necesidades y expectativas son satisfechas, aumentando así su nivel de satisfacción (Alvarado et al., 2023).

Por otra parte, la satisfacción del paciente puede ser medida considerando tres dimensiones: accesibilidad, cuidados recibidos y situación de confort. Sin embargo, en muchas ocasiones, los pacientes no se sienten satisfechos con la atención que reciben en las instituciones de salud. Algunos de los factores que influyen en esta insatisfacción son el tiempo de espera, la falta de información, la mala calidad de la atención, la falta de empatía y el incumplimiento de los derechos (Caicedo, 2021).

Es importante que las instituciones de salud se esfuercen por mejorar la satisfacción de sus pacientes, no solo para garantizar el cumplimiento de sus derechos, sino también para mejorar su imagen y su reputación, lo que puede ser clave a la hora de atraer a nuevos pacientes. Algunas de las medidas que se pueden tomar para mejorar la satisfacción de los pacientes incluyen la formación de los profesionales de la salud en habilidades como la comunicación y la empatía, la implementación de sistemas de retroalimentación para conocer las opiniones de los pacientes y la mejora de la infraestructura y los servicios ofrecidos (Hidalgo y Mori, 2019).

La satisfacción del paciente es un indicador que mide la percepción de los pacientes acerca de la calidad de la atención que reciben en las instituciones de salud. Esta percepción se basa en varios factores, como la accesibilidad, la información, la privacidad, la dignidad, la comunicación y el respeto a los derechos del paciente (Nicholson y Martínez, 2023). El cumplimiento de los derechos del paciente es esencial para garantizar una atención de calidad en las instituciones de salud. Estos derechos incluyen el derecho a recibir información clara y

precisa acerca de su salud, el derecho a participar en la toma de decisiones acerca de su tratamiento, el derecho a una atención confidencial y respetuosa, entre otros.

La satisfacción del paciente se relaciona directamente con el cumplimiento de sus derechos fundamentales como ser humano, a los derechos de protección sanitaria y social, junto con los derechos específicos del derecho a la salud, ya que, si el paciente siente que se están respetando sus derechos, es más probable que esté satisfecho con la atención que recibe. Por otro lado, si el paciente siente que sus derechos no están siendo respetados, es probable que su satisfacción sea baja y que tenga una percepción negativa de la atención que recibe (Almora y Leyva, 2021).

En conclusión, la satisfacción del paciente es un indicador importante de la calidad de la atención que se brinda en las instituciones de salud, y está estrechamente relacionada con el cumplimiento de los derechos del paciente.

2.2.12. Hospital Alfredo Noboa Montenegro

El Hospital General Alfredo Noboa Montenegro es una institución de atención médica ubicada en la provincia de Bolívar, específicamente en el cantón Guaranda y la parroquia del mismo nombre. Este hospital ha sido contratado por la Secretaría Nacional de la Contraloría General del Estado (Secob) para un proyecto de repotenciación. Con un horario de atención ininterrumpido durante las 24 horas del día, el hospital se dedica a brindar servicios de salud a una población de beneficiarios totales que asciende a 205,094 personas.

La cartera de servicios del hospital es amplia y variada, ofreciendo atención en consulta externa en especialidades como Pediatría, Ginecología, Cirugía General, Medicina Interna, Dermatología, Traumatología, Urología, Audiología, Odontología y Psiquiatría (esta última con atención itinerante). Además, cuenta con una capacidad de 100 camas para hospitalización distribuidas en distintas especialidades, como Medicina Interna (22 camas), Cirugía General (25 camas), Ginecología (30 camas), neonatología (10 camas) y Pediatría (23 camas).

En cuanto a los servicios de emergencia, el hospital cuenta con atención de triage durante las 24 horas, unidades de choque y salas de procedimientos, así como puestos de triage y consultorios de atención. También ofrece servicios críticos, como cuidados

intermedios para adultos (2 puestos) y neonatología básica (10 puestos). El Centro Obstétrico dispone de 2 salas de partos y 2 quirófanos, junto con 4 puestos de recuperación. El Centro Quirúrgico, por su parte, cuenta con 3 quirófanos durante 8 horas y 1 quirófano con atención las 24 horas, acompañados de 4 puestos de recuperación.

Para el apoyo en diagnósticos, el hospital cuenta con laboratorio clínico que opera las 24 horas del día, así como servicios de imagenología que incluyen ecografía, rayos X y tomografía disponibles durante todo el día y mamografía de lunes a viernes. La farmacia también brinda servicio de dispensación tanto para pacientes externos como internos en horario ininterrumpido.

2.3. Definición de términos

Accesibilidad: está relacionado con la ubicación conveniente y adecuada del establecimiento en relación con la situación geográfica que sea más cercano al paciente y con horarios de atención al público que permitan el acceso fácilmente y sin realizar largas colas para recibir atención médica (Almora y Leyva, 2021)

Calidad de Atención: es algo que “se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de evaluar el balance de ganancias y pérdidas que puedan acompañar en el proceso de las partes”. (Tuesca, 2020, p. 8)

Derecho a la salud: de acuerdo con la Corte Internacional de los Derechos Humanos es un derecho fundamental de todo ser humano y se puede definir como “aquel derecho fundamental e indispensable para el goce de otros derechos humanos”. (Torres, 2021, p. 111)

Derecho Constitucional: es el “conjunto de normas jurídicas que establecen la organización y el funcionamiento del Estado, así como el reconocimiento de los derechos fundamentales del hombre”. (Almora y Leyva, 2021, p. 59)

Derecho del paciente: es aquel que se entiende como “una manifestación de los derechos de los usuarios y consumidores, lo hacen bajo la concepción de la salud como un bien social e individual y a la vez como una mercancía.” (Mombiac, 2020, p. 74)

Derechos Humanos: son todos “los derechos inherentes a la persona, con el solo hecho de serlo y que forman parte de la existencia humana” . (Almora y Leyva, 2021, p. 59)

Promoción de la salud: es “la combinación de educación en salud e intervenciones organizativas, políticas y económicas diseñadas para facilitar los cambios de conducta y

adaptaciones medio ambientales que mejoran o protegen la salud". (Ministerio de Salud Pública, 2018, p. 10)

2.4. Sistema de variables

Satisfacción de los pacientes sobre el cumplimiento de sus derechos. Medicina Interna, Hospital Alfredo Noboa Montenegro. Enero-Abril, 2023

2.4.1. Variable independiente

Derechos del paciente

2.4.2. Variable dependiente

Satisfacción del paciente

2.4.3. Operacionalización de las variables

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Escala
La satisfacción del paciente	La satisfacción del paciente se relaciona directamente con el cumplimiento de sus derechos fundamentales como ser humano, a los derechos de protección sanitaria y social, junto con los derechos específicos del derecho a la salud,	Trato digno y respetuoso	<ul style="list-style-type: none"> En su experiencia, considera que la atención que recibió cumplió con su expectativa sobre el trato recibido por parte del personal de salud, es decir, ¿fue tratado usted con respeto y dignamente? 	<ul style="list-style-type: none"> Muy satisfecho Satisfecho Normal Poco satisfecho Nada satisfecho
			<ul style="list-style-type: none"> En relación a su derecho de no ser discriminado, ¿considera que el profesional de salud respetó su procedencia, género, condición económica o social y su religión al momento de brindar la atención? 	<ul style="list-style-type: none"> Muy satisfecho Satisfecho Normal Poco satisfecho Nada satisfecho
		Calidad y seguridad en la atención	<ul style="list-style-type: none"> Con relación a la atención médica recibida, ¿Se siente satisfecho sobre la continuidad de la atención? 	<ul style="list-style-type: none"> Muy satisfecho Satisfecho Normal Poco satisfecho

<p>ya que, si el paciente siente que se están respetando sus derechos, es más probable que esté satisfecho con la atención que recibe. Por otro lado, si el paciente siente que sus derechos no están siendo respetados, es probable que su satisfacción sea baja y que tenga una percepción negativa de la</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Nada satisfecho
	<ul style="list-style-type: none"> • Respecto a los servicios de salud. ¿Se siente satisfecho con el cumplimiento del derecho a recibir atención de calidad y seguridad? 		<ul style="list-style-type: none"> • Muy satisfecho • Satisfecho • Normal • Poco satisfecho • Nada satisfecho
	<ul style="list-style-type: none"> • Acerca de las instalaciones y ambiente hospitalario. ¿El ambiente del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos? 		<ul style="list-style-type: none"> • Muy satisfecho • Satisfecho • Normal • Poco satisfecho • Nada satisfecho
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿En el servicio donde usted fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? 		<ul style="list-style-type: none"> • Muy satisfecho • Satisfecho • Normal • Poco satisfecho

	atención que recibe (Almora y Leyva, 2021).		<ul style="list-style-type: none"> • Nada satisfecho
		<ul style="list-style-type: none"> • ¿El profesional de enfermería veló por el respeto de su intimidad durante la evaluación y atención médica? 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy satisfecho • Satisfecho • Normal • Poco satisfecho • Nada satisfecho
		<ul style="list-style-type: none"> • Al momento de realizar algún tratamiento médico ¿tuvo usted derecho a decidir si aceptaba o declinaba del mismo? 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy satisfecho • Satisfecho • Normal • Poco satisfecho • Nada satisfecho

			<ul style="list-style-type: none"> • ¿El profesional de salud se mostró interesado por qué su problema de salud sea resuelto y su recuperación sea más pronto? ¿El personal de salud le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención médica? 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy satisfecho • Satisfecho • Normal • Poco satisfecho • Nada satisfecho
			<ul style="list-style-type: none"> • ¿El personal de salud le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención médica? 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy satisfecho • Satisfecho • Normal • Poco satisfecho • Nada satisfecho
Cumplimiento de los derechos	El cumplimiento de los derechos de un paciente se refiere	Derecho a la información	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se informa al paciente sobre su estado de salud, pronóstico, tratamiento, riesgos y alternativas de cuidado y tratamiento de manera comprensible? 	Si No

<p>al grado en que se respetan y garantizan los derechos fundamentales de una persona que está recibiendo atención médica o servicios de salud. Implica que se brinde un trato digno y respetuoso, se proporcione información clara y completa, se</p>		<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se obtiene el consentimiento informado por escrito o mediante otro medio adecuado antes de realizar procedimientos médicos? 	<p>Si</p> <p>No</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • ¿Le informa acerca del procedimiento, sus posibles riesgos y beneficios, antes de hacer firmar su consentimiento? 	<p>Si</p> <p>No</p>
	<p>Derecho a la privacidad y confidencialidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se respeta la confidencialidad de la información contenida en la historia clínica y se entrega al paciente su epicrisis o expediente completo cuando lo solicita? 	<p>Si</p> <p>No</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se respeta su privacidad e intimidad al momento de realizar algún procedimiento médico? 	<p>Si</p> <p>No</p>

<p>obtenga el consentimiento informado antes de realizar procedimientos médicos, se garantice la confidencialidad de la información médica, se brinde una atención de calidad y segura, y se evite cualquier forma de discriminación (Grivalva, 2019).</p>	<p>Derecho a la participación en la toma de decisiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se respeta la decisión del paciente de aceptar o rechazar un tratamiento médico? 	<p>Si</p> <p>No</p>
		<ul style="list-style-type: none"> ¿Se informa al paciente sobre las consecuencias de su decisión? 	<p>Si</p> <p>No</p>
		<ul style="list-style-type: none"> ¿Existe un intercambio de información entre el paciente y el personal de salud? 	<p>Si</p> <p>No</p>
	<p>Derecho a un trato justo y equitativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se cumplen los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética en la prestación de servicios de salud? 	<p>Si</p> <p>No</p>
		<ul style="list-style-type: none"> ¿Se atiende a los pacientes de manera oportuna y con esmero, respetándolos y tratándolos con cortesía? 	<p>Si</p> <p>No</p>
		<ul style="list-style-type: none"> ¿Se garantiza el acceso permanente e ininterrumpido a acciones y servicios de salud sin obstáculos? 	<p>Si</p> <p>No</p>

		Derecho a la seguridad del paciente	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se brinda atención de salud oportuna, de calidad y segura? 	Si No
			<ul style="list-style-type: none"> ¿Se administra la medicación en los horarios establecidos? 	Si No
			<ul style="list-style-type: none"> ¿Recibe indicaciones sobre los cuidados que debe tener antes y después del tratamiento? 	Si No
		Derecho a la libertad religiosa y espiritual	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se trata a los pacientes con respeto, autonomía, privacidad e intimidad, teniendo en cuenta su 	Si No
			<ul style="list-style-type: none"> cultura, prácticas y usos culturales? ¿Respetan la decisión del paciente a cerca de su tratamiento médico? 	Si No

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel de investigación

Por su enfoque

Se realizará un estudio de tipo cuantitativo mediante encuestas a pacientes hospitalizados en el área de Medicina Interna en el Hospital Alfredo Noboa en Ecuador. Se evaluarán las cinco dimensiones mencionadas en el enunciado (acceso al servicio, acceso a la información, consentimiento informado, protección de derechos y atención médica).

Por su alcance

La investigación es de tipo exploratorio porque busca comprender en profundidad una problemática que no ha sido estudiada en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro. Este tipo de investigación es ideal para investigaciones en las que no se tiene mucha información sobre el tema o en contextos poco estudiados.

Por su nivel

La investigación también se considera empírica porque se basará en la recopilación de datos primarios, es decir, la información será obtenida directamente de los pacientes a través de encuestas, entrevistas u otras técnicas de recolección de datos. Esta información será analizada y utilizada para sacar conclusiones y propuestas.

3.2. Diseño

Por el tiempo de ejecución

La investigación es de corte transversal, ya que se recogerán datos en un momento específico (Enero-Abril 2023) y no se realizará un seguimiento a largo plazo. Este tipo de investigación es útil para obtener una instantánea de un fenómeno en un momento particular.

Por su lugar

La investigación es de campo, porque los datos serán recolectados en el lugar donde se realiza el fenómeno de estudio, es decir, en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro. Esto permitirá una comprensión más directa y realista de la situación, ya que los pacientes serán encuestados en el contexto en el que reciben la atención médica.

Por bibliográfico

El estudio es bibliográfico porque se apoya principalmente en información previamente publicada y recopilada a partir de diversas fuentes escritas y documentos existentes, en lugar de llevar a cabo una investigación de campo con la interacción directa con los sujetos de estudio.

3.3. Población y muestra

Según información suministrada por el Hospital Alfredo Noboa Montenegro, en el área de Medicina Interna, se atendieron aproximadamente 274 pacientes de enero a abril 2023. Al ser una población significativamente grande, se procedió a generar un muestreo probabilístico para poblaciones finitas conocidas. La ecuación de muestreo probabilístico para poblaciones finitas, también conocida como fórmula de estimación de Horvitz-Thompson, lleva el nombre de dos estadísticos que la desarrollaron: William G. Cochran y Harry H. K. Horvitz. Ambos contribuyeron a su desarrollo en la década de 1940 (Pérez, 2021).

A continuación, se presenta el proceso de cálculo llevado

$$n = \frac{p(1 - p)k^2N}{p(1 - p)k^2 + e^2(N - 1)}$$

Donde;

Población	274
Nivel de Significancia	95%
Error Muestral esperado	5%
P proporción de individuos con un comportamiento diferente al esperado	0,5
K nivel de confianza que indica que los resultados del estudio sean ciertos	1,96
E error muestral deseado	0,05

Sustituyendo:

$$n = \frac{0.5 (1 - 0.5) 1.96^2 274}{0.5(1 - 0.5)1.96^2 + 0.05^2(274 - 1)} = \frac{263.1}{1 + 0.7} = 160.17$$

En tal sentido, la muestra poblacional es de 160 pacientes atendidos en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recopilación de datos se llevará a cabo a través de cuestionarios y/o encuestas estructuradas que permitan obtener respuestas cuantitativas. Las encuestas se diseñarán para evaluar el grado de satisfacción de los pacientes y verificar el cumplimiento de sus derechos.

- El primer instrumento es un cuestionario cerrado con escala de tipo Likert de 5 niveles para medir el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cumplimiento de sus derechos

- El segundo instrumento es la ficha de observación para verificar el cumplimiento de los derechos de los pacientes empleando una escala dicotómica. La técnica de aplicación es la observación.
- El tercer instrumento se utilizó una guía dirigida al personal de salud de área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, para mejorar el cumplimiento los derechos del paciente.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se realizará un análisis estadístico de los datos obtenidos para medir el nivel de satisfacción y el cumplimiento de los derechos del paciente. Utilizando para ello el software IBM SPSS v. 25, el cual permitirá generar tablas y gráficos para su análisis e interpretación.

Finalmente, a partir de los resultados obtenidos, se elaborarán recomendaciones para mejorar el cumplimiento de los derechos de los pacientes y aumentar su nivel de satisfacción.

3.6. Análisis de resultados

3.6.1. Resultados de la verificación del cumplimiento de los derechos de los pacientes por los profesionales de enfermería contemplado en Ley del Ecuador en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

Tabla 1 *Derecho a la información*

		Frecuencia	Porcentaje
¿Se informa al paciente sobre su estado de salud, pronóstico, tratamiento, riesgos y alternativas de cuidado y tratamiento de manera comprensible?	Si	10	100
	No		
¿Se obtiene el consentimiento informado por escrito o mediante otro medio adecuado antes de realizar procedimientos médicos?	Si	7	70
	No	3	30
¿Le informa acerca del procedimiento, sus posibles riesgos y beneficios, antes de hacer firmar su consentimiento?	Si	9	90
	No	1	10

Elaborado por: Autores del estudio

Fuente: Fichas de observación aplicadas al personal de enfermería del área de Medicina Interna

Análisis e interpretación

Los resultados de la ficha de observación aplicada a los profesionales de enfermería muestran que, en el área de hospitalización, se cumple en su totalidad el derecho a la información de los pacientes en cuanto a su estado de salud, pronóstico, tratamiento, riesgos y alternativas de cuidado y tratamiento de manera comprensible, ya que el 100% de los profesionales informa adecuadamente a los pacientes sobre estos aspectos.

En cuanto al consentimiento informado, se destaca que el 70% de los procedimientos médicos cuentan con el consentimiento informado por escrito o

mediante otro medio adecuado. Sin embargo, existe un pequeño porcentaje del 30% en el que no se obtiene este consentimiento previo.

El Consentimiento Informado (CI) es un proceso de comunicación gradual entre el profesional sanitario y el paciente, en el cual el paciente competente recibe información suficiente y comprensible para tomar decisiones voluntarias y activas sobre su diagnóstico, tratamiento y alternativas (riesgos/beneficios). Es un derecho fundamental que también incluye la opción de rechazar tratamientos o cuidados, incluso si esto puede llevar a consecuencias graves, como la muerte. Este enfoque empodera al paciente, quien se convierte en el protagonista y titular principal del derecho a las decisiones sobre su cuerpo, demandando información adecuada antes de cualquier intervención, incluso en unidades de cuidados intensivos (Sanz, 2020).

Tabla 2 *Derecho a la privacidad y confidencialidad*

		Frecuencia	Porcentaje
¿Se respeta la confidencialidad de la información contenida en la historia clínica?	Si	8	80
	No	2	20
¿Se respeta su privacidad e intimidad al momento de realizar algún procedimiento medico?	Si	7	70
	No	3	30

Elaborado por: Autores del estudio

Fuente: Fichas de observación aplicadas al personal de enfermería del área de Medicina Interna

Análisis e interpretación

En cuanto a la confidencialidad de la información contenida en la historia clínica, se evidencia que el 80% de los profesionales de enfermería respeta este derecho y maneja adecuadamente la información confidencial de los pacientes. Sin embargo, el 20% restante parece no estar cumpliendo completamente con este aspecto, lo que podría generar preocupaciones acerca de la seguridad y privacidad de los datos médicos.

Respecto a la privacidad e intimidad al momento de realizar procedimientos médicos, se observa que el 70% de los pacientes tiene su privacidad e intimidad respetadas. No obstante, en el 30% de los casos, se ha detectado que no se cumple adecuadamente este derecho, lo que puede afectar la comodidad y confianza de los pacientes durante su atención médica.

Según lo explica (Fernández, 2020) la violación de la intimidad no se limita únicamente a invadir directamente la esfera personal del individuo afectado, sino que también puede ocurrir mediante la difusión de información que distorsiona la realidad.

Tabla 3 *Derecho a la participación en la toma de decisiones*

		Frecuencia	Porcentaje
¿Se respeta la decisión del paciente de aceptar o rechazar un tratamiento médico?	Si	7	70
	No	3	30
¿Se informa al paciente sobre las consecuencias de su decisión?	Si	10	100
¿Existe un intercambio de información entre el paciente y el personal de salud?	Si	7	70
	No	3	30

Elaborado por: Autores del estudio

Fuente: Fichas de observación aplicadas al personal de enfermería del área de Medicina Interna

Análisis e interpretación

En cuanto a la respetar las decisiones sobre el tratamiento, se evidencia que el 70% de los profesionales de enfermería respeta este derecho de los pacientes. Sin embargo, el 30% restante parece no estar cumpliendo completamente con este aspecto, lo que podría generar preocupaciones acerca de la seguridad y privacidad de los pacientes.

Respecto a la informa al paciente sobre las consecuencias de su decisión, se observa que el 100% de los pacientes están de acuerdo y conocen los riesgos tras haber tomado su decisión.

Relacionado con el intercambio de información entre el paciente y el personal de salud, podemos evidenciar que el 70% de los pacientes se encuentran muy satisfechos ya que existe una buena relación entre el personal de salud y paciente, el 30% menciona que no existe una comunicación adecuada.

Tabla 4 *Derecho a un trato justo y equitativo*

		Frecuencia	Porcentaje
¿Se cumplen los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética en la prestación de servicios de salud?	Si	9	90
	No	1	10
¿Se atiende a los pacientes de manera oportuna y con esmero, respetándolos y tratándolos con cortesía?	Si	7	70
	No	3	30
¿Se garantiza el acceso permanente e ininterrumpido a acciones y servicios de salud sin obstáculos?	Si	8	80
	No	2	20

Elaborado por: Autores del estudio

Fuente: Fichas de observación aplicadas al personal de enfermería del área de Medicina Interna

Análisis e interpretación

Los resultados presentados en la Tabla 4 sobre el derecho a un trato justo y equitativo en la prestación de servicios de salud muestran que, en general, se cumple adecuadamente con los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética en el área de Medicina Interna.

El 90% de los profesionales de salud aseguran el cumplimiento de estos principios en la prestación de servicios de salud, lo que indica un compromiso por parte del personal en brindar una atención equitativa y basada en la ética y la calidad. En cuanto al trato a los pacientes, el 70% de ellos son atendidos de manera oportuna y con esmero, respetándolos y tratándolos con cortesía. Aunque esta cifra es positiva, existe un 30% de los casos donde este trato justo y cortés no se cumple completamente, lo que podría afectar la experiencia y la percepción del paciente sobre la calidad de la atención recibida.

Además, es de importancia saber que en el 80% de los casos se garantiza el acceso permanente e ininterrumpido a acciones y servicios de salud sin obstáculos. No obstante, en el 20% de los casos, aún hay barreras que impiden este acceso pleno, lo que podría afectar la equidad en la atención médica.

En ese orden de ideas explica (García et al., 2023) que el requisito de equidad de trato se refiere al derecho de recibir un tratamiento justo y adecuado, considerando las capacidades individuales de cada persona. Esto implica que poblaciones desfavorecidas o vulnerables pueden requerir un trato especial para proteger su dignidad y autonomía. Simplemente obtener una firma de consentimiento informado puede no ser suficiente para aquellos con niveles educativos más bajos, por lo que se debe brindar una atención adicional para proteger adecuadamente sus derechos. En este sentido, todos los pacientes tienen derecho a un trato justo y equitativo en el sistema de salud, sin importar su edad, género, raza, religión o preferencia sexual

Tabla 5 *Derecho a la seguridad del paciente*

		Frecuencia	Porcentaje
¿Se brinda atención de salud oportuna, de calidad y segura?	Si	7	70
	No	3	30
¿Se administra la medicación en los horarios establecidos?	Si	8	80
	No	2	20
¿Recibe indicaciones sobre los cuidados que debe tener antes y después del tratamiento?	Si	10	100

Elaborado por: Autores del estudio

Fuente: Fichas de observación aplicadas al personal de enfermería del área de Medicina Interna

Análisis e interpretación

El 70% de los profesionales de salud aseguran el cumplimiento de estos principios en la prestación de servicios de salud, brindando una atención oportuna de calidad. En cuanto al trato a los pacientes

Es positivo ver que el 80% de los pacientes recibe la medicación en los horarios establecidos, lo que contribuye a la seguridad y eficacia del tratamiento. Aunque esta cifra es alentadora, aún hay un 20% de casos donde la administración de la medicación no se lleva a cabo según lo establecido, lo que podría generar preocupaciones en términos de seguridad y cumplimiento terapéutico.

Es reconfortante saber que el 100% de los pacientes reciben indicaciones sobre los cuidados que deben tener antes y después del tratamiento, lo que demuestra una preocupación por parte del personal de salud en garantizar que los pacientes comprendan y sigan las indicaciones necesarias para su recuperación.

Así explica (Rigon y Roque, 2021) que existen numerosos incidentes y factores que contribuyen a eventos adversos durante la atención médica, como errores en el tratamiento, diagnóstico y organización de servicios de salud, registros clínicos incompletos, falta de capacitación del personal y comunicación inadecuada. La seguridad del paciente no solo es un asunto ético por el respeto a cada individuo, sino que también afecta la calidad de los servicios y la sostenibilidad del sistema de salud. Los profesionales de la salud tienen la obligación de proteger a los pacientes y deben considerar aspectos éticos para garantizar la seguridad y calidad de la atención.

Tabla 6 *Derecho a la libertad religiosa y espiritual*

		Frecuencia	Porcentaje
¿Se trata a los pacientes con respeto, autonomía, privacidad e intimidad, teniendo en cuenta su cultura, prácticas y usos culturales?	Si	9	90
	No	1	10
¿Respetan la decisión del paciente a cerca de su tratamiento médico?	Si	9	90
	No	1	10

Elaborado por: Autores del estudio

Fuente: Fichas de observación aplicadas al personal de enfermería del área de Medicina Interna

Análisis e interpretación

Se consultó si los pacientes fueron tratados con respeto, autonomía, privacidad e intimidad, teniendo en cuenta su cultura, prácticas y usos culturales. De acuerdo con los resultados, el 90% de las respuestas indicaron que sí se respetó a los pacientes en estos aspectos, lo que sugiere que la mayoría del personal en el área de Medicina Interna consideró las necesidades culturales y personales de los pacientes en su atención.

También se indagó si se respetó la decisión del paciente con respecto a su tratamiento médico. Nuevamente, el 90% de las respuestas afirmaron que sí se respetó la decisión del paciente en este sentido, lo que indica que la mayoría del personal médico cumplió con este aspecto ético y legal fundamental.

Estos resultados mostraron un aspecto positivo en la práctica de la medicina en el área de Medicina Interna, donde la mayoría del personal parecía ser consciente de la importancia de respetar la cultura, preferencias y decisiones de los pacientes en su tratamiento y atención médica. Sin embargo, es relevante que el 10% de respuestas negativas también se tome en cuenta, ya que pudo haber oportunidades de mejora en ciertos casos para garantizar el pleno respeto de los derechos y libertades de los pacientes en el ámbito de la salud.

3.6.2. Resultados de la valoración del nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto al cumplimiento de sus derechos durante la hospitalización en el área de Medicina Interna en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

Tabla 7 *Edad de los pacientes*

	Frecuencia	Porcentaje
Más de 65 años	104	65,0
De 56 a 65 años	24	15,0
De 46 a 55 años	11	6,9
De 36 a 45 años	8	5,0
De 26 a 35 años	10	6,3
De 18 a 25 años	3	1,9
Total	160	100,0

Elaborado por: Autores del estudio

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

Análisis e interpretación

Los resultados de la encuesta aplicada a los pacientes en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro muestran la distribución de las edades de los pacientes encuestados. Se puede observar que la mayoría de los pacientes (65%) son mayores de 65 años, lo que indica que esta población representa una parte significativa de los encuestados. Los pacientes de 56 a 65 años también tienen una representación considerable, con un 15% del total. Los grupos de edad más jóvenes, de 18 a 35 años, tienen una menor participación, oscilando entre el 1.9% y el 6.3%.

Tabla 8 Datos del paciente

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	61	38,125
	Femenino	99	61,875
Nivel de instrucción	Ninguno	48	30
	Primaria	42	26,25
	Secundaria	46	28,75
	Superior	22	13,75
	Posgrado	1	0,625
	Masterado	1	0,625
	Total	160	100,0

Elaborado por: Autores del estudio

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

Análisis e interpretación

En cuanto al género, se observa una distribución equitativa, con un 38.125% de pacientes masculinos y un 61.875% de pacientes femeninos. Esto indica que la muestra de pacientes encuestados es representativa de ambos géneros, lo que puede proporcionar una perspectiva más amplia sobre la satisfacción de los pacientes en el área de Medicina Interna.

Respecto al nivel de instrucción de los pacientes, se identifican diferentes niveles educativos. Los pacientes con educación primaria representan el 26.25% del total, seguidos por aquellos con educación secundaria con un 28.75%. Además, se encuentra que el 13.75% de los pacientes tienen educación superior, mientras que el 30% no tiene educación formal o solo ha completado la educación primaria. También se observa que un porcentaje muy pequeño (menos del 1%) ha alcanzado niveles más altos de educación, como posgrado y masterado.

Tabla 9 *Clínica de los pacientes*

	Frecuencia	Porcentaje	
Enfermedad diagnosticada	Hipertensión	39	24,75
	Diabetes	38	23,75
	Insuficiencia renal	12	7,5
	Artritis	12	7,5
	ACV	12	7,5
	Pie diabético	11	6,875
	Neumonía	9	5,625
	Insuficiencia respiratoria	9	5,625
	Gastritis	8	5
	Estrés	5	3,125
	EPOC	3	1,875
	Trombosis pulmonar	1	0,625
	Depresión	1	0,625
Días de hospitalización	1 a 2 días	52	32,5
	de 3 a 5 días	101	63,1
	de 6 a 10 días	7	4,4
Su ingreso fue por	Emergencia	127	79,375
	Consulta externa	33	20,625
Total	160	100,0	

Elaborado por: Autores del estudio

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

Análisis e interpretación

En cuanto a las enfermedades diagnosticadas, se observa una prevalencia similar de dos condiciones de salud, con un 24.75% de pacientes diagnosticados

con hipertensión y un 23.75% con diabetes. Además, un 7.5% de los pacientes han sido diagnosticados con enfermedades como insuficiencia renal, artritis y ACV. Otras condiciones menos frecuentes incluyen pie diabético, neumonía, insuficiencia respiratoria, gastritis, estrés, EPOC, trombosis pulmonar, depresión y apendicitis, con porcentajes que oscilan entre 0.625% y 6.875%.

En cuanto a los días de hospitalización, se observa que la mayoría de los pacientes (63.1%) han sido hospitalizados entre 3 y 5 días, seguido por un 32.5% de pacientes que fueron hospitalizados de 1 a 2 días. Un pequeño porcentaje de pacientes (4.4%) tuvo una hospitalización de 6 a 10 días.

En relación con la forma de ingreso, el 79.375% de los pacientes ingresó a través de la emergencia, mientras que el 20.625% lo hizo a través de consulta externa. Estos datos son relevantes para comprender la carga de enfermedades en el área de Medicina Interna y la duración típica de las hospitalizaciones. Además, proporcionan información sobre la proporción de pacientes que ingresan a través de la emergencia y la consulta externa, lo que puede ser útil para planificar y optimizar la atención y los recursos en el hospital.

Tabla 10 *Fue tratado usted con respeto y dignamente*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	107	66,9
Satisfecho	50	31,3
Normal	3	1,9
Total	160	100,0

Elaborado por: Autores del estudio

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

Análisis e interpretación

Los resultados indican que la mayoría de los pacientes encuestados se sienten muy satisfechos con el trato recibido, con un porcentaje del 66.9%.

Además, un 31.3% de los pacientes se sienten satisfechos con el trato que han

recibido. Un pequeño porcentaje del 1.9% calificó su experiencia como "normal". Estos resultados también son indicativos de un ambiente hospitalario en el que los pacientes se sienten cómodos y bien tratados, lo que puede contribuir positivamente a la percepción general de la calidad de los servicios médicos proporcionados por el Hospital Alfredo Noboa Montenegro en el área de Medicina Interna.

En el estudio de (Cárdenas y Sánchez, 2019) se concluyó que a mayor percepción de un trato humano, digno y basado en el respeto por parte de los profesionales de enfermería mejor será la satisfacción de los pacientes ante los cuidados recibidos en las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Tabla 11 *El profesional de salud respetó su procedencia, género, condición económica o social y su religión al momento de brindar la atención*

.	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	97	60,6
Satisfecho	59	36,9
Normal	4	2,5
Total	160	100,0

Elaborado por: Autores del estudio

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que la mayoría de los pacientes encuestados se sienten muy satisfechos con el respeto mostrado hacia su procedencia, género, condición económica o social, y religión por parte del profesional de salud, con un porcentaje del 60.6%. Además, un 36.9% de los pacientes se sienten satisfechos con el trato recibido en este aspecto. Solo un pequeño porcentaje del 2.5% calificó su experiencia como "normal".

Los altos porcentajes de satisfacción en este aspecto sugieren que el Hospital Alfredo Noboa Montenegro está promoviendo una cultura de respeto y

sensibilidad hacia la diversidad de los pacientes, lo que es esencial para crear un ambiente de confianza y bienestar en el entorno hospitalario.

En ese sentido, manifiesta (Pérez et al., 2021) que el principio del trato sin discriminación implica una atención basada en las necesidades, donde se prioriza a aquellos que más lo requieren. Se exige tratar a todas las personas por igual, sin importar su edad, etnia, raza, nivel socioeconómico o escolaridad. También incluye una jerarquización de las acciones para utilizar los recursos de manera racional y evitar escasez cuando más se necesiten.

Tabla 12 *Se siente satisfecho sobre la continuidad de la atención*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	102	63,8
Satisfecho	53	33,1
Normal	5	3,1
Total	160	100,0

Elaborado por: Autores del estudio

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que la mayoría de los pacientes encuestados se sienten muy satisfechos con la continuidad de la atención médica recibida, con un porcentaje del 63.8%. Además, un 33.1% de los pacientes se sienten satisfechos con la continuidad de la atención. Solo un pequeño porcentaje del 3.1% calificó su experiencia como "normal".

Estos resultados son altamente positivos y reflejan un alto nivel de satisfacción entre los pacientes en cuanto a la continuidad y seguimiento de su atención médica en el área de Medicina Interna. La continuidad de la atención es un aspecto crítico para garantizar una atención médica efectiva y segura, especialmente para pacientes con condiciones de salud crónicas o que requieren un seguimiento a largo plazo.

Según lo manifiesta (Rojas et al., 2023) La continuidad del cuidado (CC) se destaca como un elemento fundamental en los servicios de salud, considerado un reto debido a su importancia en la calidad del cuidado. La CC se convierte en una táctica para mejorar el acceso oportuno, eficaz y de calidad a los servicios de salud, en línea con el propósito de la política de salud, su objetivo es preservar, mejorar y promover la salud, brindando una atención continua y coherente a los pacientes.

Tabla 13 *Se siente satisfecho con el cumplimiento del derecho a recibir atención de calidad y seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	96	60,0
Satisfecho	60	37,5
Normal	4	2,5
Total	160	100,0

Elaborado por: Autores del estudio

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

Análisis e interpretación

Los resultados revelan que la mayoría de los pacientes encuestados se sienten muy satisfechos con el cumplimiento del derecho a recibir atención de calidad y seguridad, con un porcentaje del 60.0%. Además, un 37.5% de los pacientes se sienten satisfechos con este aspecto. Solo un pequeño porcentaje del 2.5% calificó su experiencia como "normal".

Estos resultados son altamente positivos y reflejan un alto nivel de satisfacción entre los pacientes en cuanto a la calidad y seguridad de la atención médica recibida en el área de Medicina Interna. El cumplimiento del derecho a recibir atención de calidad y seguridad es fundamental para garantizar la efectividad de los tratamientos, la prevención de errores médicos y el bienestar general de los pacientes durante su hospitalización (Rodríguez, 2020).

Tabla 14 *El ambiente del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	87	54,4
Satisfecho	66	41,3
Normal	7	4,4
Total	160	100,0

Elaborado por: Autores del estudio

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que la mayoría de los pacientes encuestados se sienten muy satisfechos con el ambiente del servicio donde fueron atendidos, considerándolo limpio y cómodo, con un porcentaje del 54.4%. Además, un 41.3% de los pacientes se sienten satisfechos con este aspecto. Solo un pequeño porcentaje del 4.4% calificó su experiencia como "normal".

Estos resultados son positivos y resaltan la importancia de mantener un ambiente limpio y cómodo en el área de Medicina Interna, ya que esto contribuye a la sensación de bienestar de los pacientes durante su estancia hospitalaria. Un ambiente limpio y agradable puede influir positivamente en la percepción de la calidad de la atención médica y en la comodidad de los pacientes y sus familiares (MARquez, 2023).

Tabla 15 *En el servicio donde usted fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	62	38,8
Satisfecho	82	51,3
Normal	16	10,0
Total	160	100,0

Elaborado por: Autores del estudio

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que la mayoría de los pacientes encuestados se sienten satisfechos con la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para su atención en el área de Medicina Interna, con un porcentaje del 51.3% indicando estar satisfechos. Además, un 38.8% de los pacientes se sienten muy satisfechos con este aspecto. Solo un pequeño porcentaje del 10.0% calificó su experiencia como "normal".

Estos resultados son positivos y sugieren que el hospital ha logrado proporcionar los recursos y equipos necesarios para la atención médica en el área de Medicina Interna, lo que es esencial para garantizar una atención efectiva y de calidad para los pacientes.

Tabla 16 *El profesional de enfermería veló por el respeto de su intimidad durante la evaluación y atención médica*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	103	64,4
Satisfecho	53	33,1
Normal	4	2,5
Total	160	100,0

Elaborado por: Autores del estudio

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

Análisis e interpretación

Los resultados indican que la mayoría de los pacientes encuestados se sienten muy satisfechos con el respeto a su intimidad durante la evaluación y atención médica por parte del profesional de enfermería, con un porcentaje del 64.4%. Además, un 33.1% de los pacientes se sienten satisfechos con este aspecto. Solo un pequeño porcentaje del 2.5% calificó su experiencia como "normal".

Estos resultados son altamente positivos y resaltan la importancia de la privacidad y el respeto a la intimidad de los pacientes durante su atención médica. El respeto a la intimidad es un componente fundamental para garantizar una atención médica de calidad y proporcionar una experiencia positiva y cómoda para los pacientes durante su estancia hospitalaria (Ramírez, 2023).

Tabla 17 *Tuvo usted derecho a decidir si aceptaba o declinaba del mismo?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	113	70,6
Satisfecho	46	28,8
Normal	1	0,6
Total	160	100,0

Elaborado por: Autores del estudio

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que la gran mayoría de los pacientes encuestados se sienten muy satisfechos con el hecho de haber tenido el derecho a decidir si aceptaban o declinaban el tratamiento propuesto, con un porcentaje del 70.6% indicando estar muy satisfechos. Además, un 28.8% de los pacientes se sienten satisfechos con este aspecto. Solo un pequeño porcentaje del 0.6% calificó su experiencia como "normal".

Estos resultados son altamente positivos y reflejan la importancia del respeto a la autonomía y el derecho a la toma de decisiones informadas por parte de los pacientes en su atención médica. El respeto a la autonomía del paciente es un pilar fundamental de la ética médica y garantizar que los pacientes puedan decidir sobre su tratamiento es esencial para una atención médica de calidad y centrada en el paciente (Marín, 2019).

Tabla 18 *El profesional de salud se mostró interesado por qué su problema de salud sea resuelto y su recuperación sea más pronto*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	128	80,0
Satisfecho	29	18,1
Normal	3	1,9
Total	160	100,0

Elaborado por: Autores del estudio

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

Análisis e interpretación

Los resultados revelan que la gran mayoría de los pacientes encuestados se sienten muy satisfechos con el interés mostrado por el profesional de salud en resolver su problema de salud y facilitar una recuperación más rápida, con un porcentaje del 80.0% indicando estar muy satisfechos. Además, un 18.1% de los pacientes se sienten satisfechos con este aspecto. Solo un pequeño porcentaje del 1.9% calificó su experiencia como "normal".

Estos resultados son altamente alentadores y reflejan la importancia de la empatía y la preocupación genuina por parte del personal de salud hacia la recuperación de los pacientes. El interés mostrado por el profesional de salud en resolver el problema de salud y promover una pronta recuperación es esencial para generar confianza y seguridad en los pacientes durante su tratamiento y cuidado médico (Huancco y Mamani, 2023)

Tabla 19 *El personal de salud le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención médica*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	137	85,6
Satisfecho	21	13,1
Normal	2	1,3
Total	160	100,0

Elaborado por: Autores del estudio

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

Análisis e interpretación

Los resultados indican que la gran mayoría de los pacientes encuestados se sienten muy satisfechos con el interés mostrado por el personal de salud para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención médica, con un porcentaje del 85.6% indicando estar muy satisfechos. Además, un 13.1% de los pacientes se sienten satisfechos con este aspecto. Solo un pequeño porcentaje del 1.3% calificó su experiencia como "normal".

Estos resultados son altamente positivos y resaltan la importancia de la disposición y el esfuerzo del personal de salud para resolver cualquier inconveniente o dificultad que los pacientes puedan enfrentar durante su atención médica. El interés mostrado por el personal de salud en solucionar problemas y abordar inquietudes contribuye significativamente a la satisfacción general del paciente y al establecimiento de una relación de confianza entre el paciente y el equipo médico (Vilchez y M., 2021).

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS O LOGROS ALCANZADOS SEGÚN LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Objetivo	Resultado
<p>Valorar el nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto al cumplimiento de sus derechos durante la hospitalización en el área de Medicina Interna en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro.</p>	<p>Los resultados de la valoración del nivel de satisfacción de los pacientes en el área de Medicina Interna en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro indican que la mayoría de los pacientes están altamente satisfechos con diversos aspectos relacionados con el cumplimiento de sus derechos. Se destacó la alta satisfacción en cuanto al trato recibido por parte del personal de salud, con un 66.9% de los pacientes muy satisfechos. Además, los pacientes expresaron un alto grado de satisfacción en áreas como el respeto a su procedencia, género, condición económica o religión (60.6% muy satisfechos), la continuidad de la atención médica (63.8% muy satisfechos) y el cumplimiento del derecho a recibir atención de calidad y seguridad (60.0% muy satisfechos).</p> <p>También, los resultados resaltan que el ambiente del servicio y la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para la atención médica recibieron calificaciones positivas, con un 54.4% y 51.3% de pacientes satisfechos, respectivamente. Es importante destacar que la mayoría de los pacientes expresaron un alto nivel de satisfacción en</p>

	<p>cuanto al respeto a su intimidad durante la evaluación y atención médica por parte de los profesionales de enfermería, con un 64.4% muy satisfechos.</p> <p>Además, los pacientes manifestaron una alta satisfacción con el hecho de haber tenido el derecho a decidir sobre su tratamiento, con un 70.6% muy satisfechos, y con el interés mostrado por el personal de salud en resolver sus problemas de salud y facilitar una pronta recuperación, con un 80.0% muy satisfechos.</p> <p>En general, estos resultados reflejan un enfoque centrado en el paciente y un compromiso del hospital en brindar una atención médica respetuosa, empática y orientada a las necesidades individuales de cada paciente. El alto nivel de satisfacción observado sugiere que el Hospital Alfredo Noboa Montenegro ha establecido prácticas efectivas para garantizar el cumplimiento de los derechos de los pacientes y proporcionar una experiencia satisfactoria durante su estancia en el área de Medicina Interna.</p>
<p>Verificar el cumplimiento de los derechos del paciente contemplados en la Ley Orgánica de la Salud por parte del personal de enfermería del área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.</p>	<p>El objetivo de Verificar el cumplimiento de los derechos del paciente contemplados en la Ley Orgánica de la Salud por parte del personal del área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.</p> <p>Ha revelado resultados significativos. En general, se observa un alto cumplimiento de algunos derechos.</p>

	<p>Derecho a la información, el 70% de los procedimientos médicos cuentan con el consentimiento informado por escrito o mediante otro medio adecuado, existe un pequeño porcentaje del 30% en el que no se obtiene este consentimiento previo.</p> <p>Derecho a la participación en la toma de decisiones, el 80% de los profesionales de enfermería respeta este derecho a las decisiones de los pacientes. Sin embargo, el 20% restante parece no estar cumpliendo completamente con este aspecto</p> <p>Derecho a un trato justo y equitativo, el 70% de ellos son atendidos de manera oportuna y con esmero, respetándolos y tratándolos con cortesía. Aunque esta cifra es positiva, existe un 30% de los casos donde este trato justo y cortés no se cumple completamente</p> <p>Derecho a la seguridad del paciente, el 70% de los pacientes son atendidos de manera oportuna y con calidad. Aunque existe un 30% de donde este derecho no se cumple completamente</p> <p>Derecho a la libertad religiosa y espiritual, el 90% de las respuestas afirmaron que sí se respetó la decisión del paciente en estos aspectos teniendo en cuenta su cultura, prácticas y usos culturales.</p> <p>Sin embargo, también se identificaron áreas que requieren mejoras, especialmente en lo que respecta al derecho a un trato justo y equitativo y a la libertad religiosa y espiritual. Aquí, los</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>resultados indican que el 70% y el 90% de los pacientes respectivamente han sido tratados adecuadamente, pero aún existe un 30% y un 10% de casos donde se deben fortalecer las prácticas para garantizar una atención más inclusiva, respetuosa y sensible a las distintas culturas y creencias de los pacientes.</p>
<p>Elaborar una Guía para mejorar el cumplimiento de los derechos de los pacientes y aumentar su nivel de satisfacción en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.</p>	<p>El objetivo de mejorar el cumplimiento de los derechos de los pacientes y aumentar su nivel de satisfacción en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro se logró mediante la implementación de diversas recomendaciones. Se propuso fortalecer el capital humano con capacitación adicional, adaptarse a las necesidades cambiantes de la población ofreciendo servicios de alta calidad, implementar un sistema de salud electrónico para mayor eficiencia, informar sobre estudios médicos, brindar una atención digna y no discriminatoria, respetar la privacidad del paciente, facilitar el acceso a la información y atender pacientes en emergencias sin exigir pago previo. Estas medidas fomentaron una cultura de atención médica respetuosa y centrada en el bienestar del paciente, mejorando su percepción y confianza en el hospital.</p>

4.1 Guía educativa centrada en los derechos del paciente



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y DEL SER HUMANO
CARRERA DE ENFERMERÍA

AUTORES

CASTRO CORDOVA ANTHUAN GIOVANNY

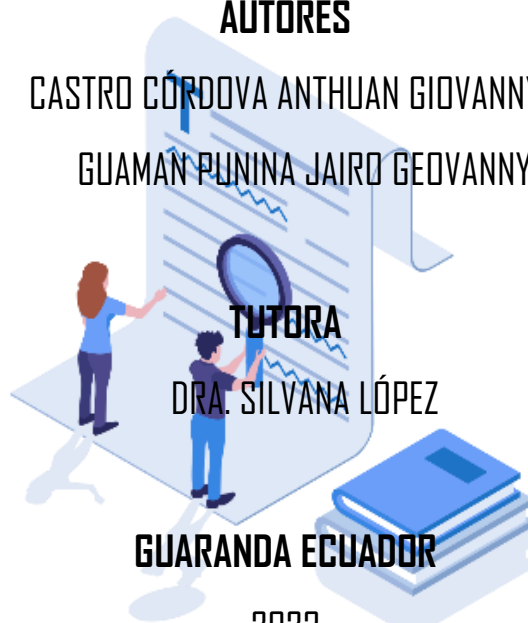
GUAMAN PININA JAIRO GEOVANNY

TUTORA

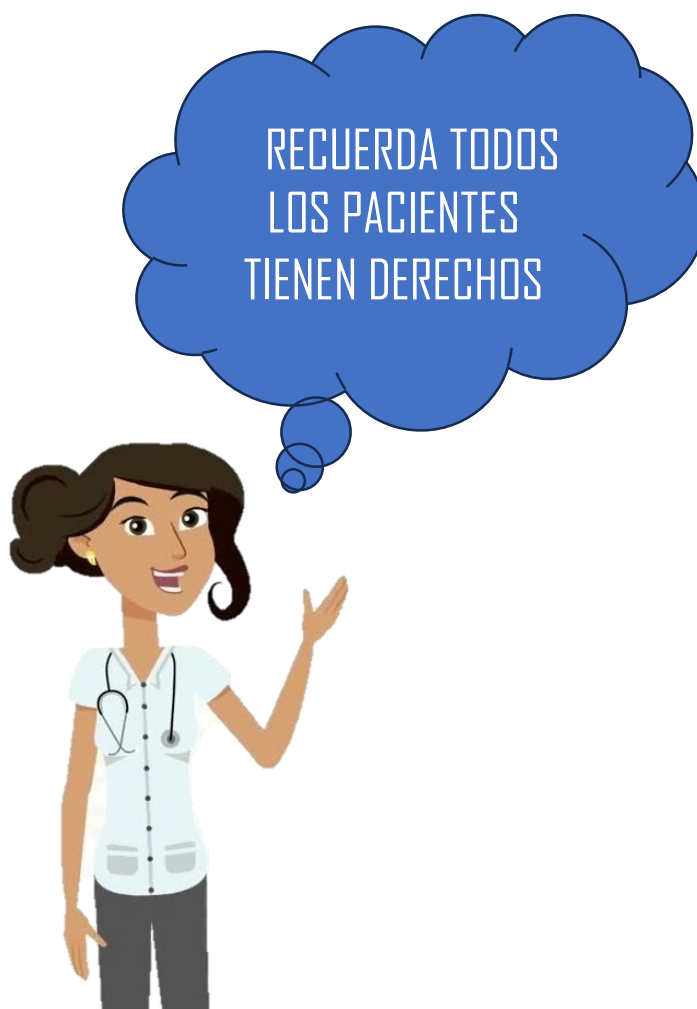
DRA. SILVANA LÓPEZ

GUARANDA ECUADOR

2023



GUÍA EDUCATIVA SOBRE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES





CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	72
OBJETIVOS	5
OBJETIVO GENERAL.....	73
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
DEFINICIONES.....	6
DERECHOS DEL PACIENTE.....	6
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL PACIENTE.....	7
COBERTURA SANITARIA UNIVERSAL.....	8
LEGISLACIÓN DEL ECUADOR PARA PROTEGER AL PACIENTE.....	9
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.....	10
PROGRAMA EDUCATIVO DE LOS DERECHOS DEL PACIENTE EN MEDICINA INTERNA.....	79
BIBLIOGRAFÍA.....	13

INTRODUCCIÓN

El respeto a los derechos de los pacientes es un aspecto fundamental en la atención médica, ya que garantiza que los pacientes reciban un trato justo y digno. La dignidad humana es un valor fundamental que debe ser respetado en todo momento, especialmente cuando los pacientes se encuentran en una situación de debilidad debido a su enfermedad. La atención médica debe ser un espacio seguro y respetuoso, donde los pacientes pueden recibir el cuidado y la atención que necesitan sin ser objeto de discriminación o deshumanización.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha manifestado que el goce de la salud está íntimamente relacionado con el cumplimiento de los derechos humanos, en particular, el derecho humano a la salud que incluye la accesibilidad oportuna a una atención en salud de calidad. Las violaciones de los derechos humanos en materia de salud pueden tener graves consecuencias en la salud de las personas. La discriminación en la atención médica es una violación de los derechos humanos básicos y puede tener consecuencias negativas en la salud de los pacientes (Organización Mundial de la Salud, 2022).

En algunos casos, los pacientes desconocen que tiene derechos establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en la Constitución de la República del Ecuador, los cuales indican que deben ser respetados en las instituciones de salud públicas y privadas, además deben ser un espacio seguro y respetuoso, donde todos los pacientes pueden recibir el cuidado y la atención que necesitan sin ser objeto de discriminación o deshumanización. Por lo que a protección y promoción de los derechos de los pacientes son esenciales para garantizar una atención médica de calidad y equitativa para todos (Kottow, 2022).

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL



Fortalecer los conocimientos sobre los derechos de los pacientes en los profesionales de la salud del área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro



OBJETIVOS ESPECÍFICOS



Promover los derechos de los pacientes en el ámbito de la salud



Proteger la dignidad humana e integridad del paciente, como derechos fundamentales en la relación entre el profesional de la salud y el paciente



Mejorar el cumplimiento de los derechos de los pacientes para aumentar su nivel de satisfacción en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

Definiciones

Derechos del paciente

Los derechos de los pacientes son aquellos que garantizan que los pacientes reciben una atención médica adecuada y de calidad, y que sean tratados con respeto, dignidad y consideración.

Algunos de los derechos más importantes de los pacientes incluyen el derecho a recibir información clara y comprensible sobre su estado de salud y tratamiento, el derecho a tomar decisiones informadas sobre su atención médica, el derecho a la privacidad y la confidencialidad, y el derecho a recibir atención médica sin discriminación (Salvat, 2022).



PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL PACIENTE

La protección y promoción de los derechos de los pacientes es responsabilidad de los proveedores de atención médica, los gobiernos y las organizaciones internacionales.

Los proveedores de atención médica deben implementar

medidas concretas, para asegurarse de que los

pacientes reciban información clara y comprensible

sobre su atención médica, y deben respetar la

privacidad y la confidencialidad de los

pacientes. Los gobiernos igualmente

deben establecer leyes de atención y

reglamentar que protejan los derechos de

pacientes, y las organizaciones internacionales deben promover la medicina de calidad y equidad

para todos (Proaño y Morejón, 2023).



los

COBERTURA SANITARIA UNIVERSAL

La cobertura sanitaria universal es un concepto clave en la salud pública que busca garantizar que todas las personas tengan acceso a los servicios de salud que necesitan sin tener que enfrentar dificultades financieras.

Esto significa que todas las personas y comunidades deben tener acceso a una amplia gama de servicios de salud esenciales y de calidad, abarcando desde la promoción de la salud hasta la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos, además es esencial para reducir las desigualdades en salud y para garantizar que todas las personas tengan las mismas oportunidades de acceso a la atención médica. Para lograr la cobertura sanitaria universal, es necesario que los sistemas de salud estén diseñados de manera que sean accesibles, asequibles y de alta calidad para todas las personas (Naciones Unidas, 2021).



LEGISLACIÓN DEL ECUADOR PARA PROTEGER AL PACIENTE

En la Constitución de Ecuador de 2008 se establecen una serie de derechos para los pacientes que buscan garantizar una atención médica integral, equitativa y de calidad en las instituciones de salud del país. Estos derechos incluyen el acceso a servicios preventivos, curativos y rehabilitados, sin discriminación por razones de género, raza, religión, ideología, orientación sexual, edad, discapacidad, entre otros (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR



La Ley Orgánica de Salud reconoce entre los derechos de los pacientes, el recibir información clara y comprensible sobre su estado de salud, el tratamiento que se les requiere y los posibles riesgos y beneficios de este. Asimismo, se establece el derecho a la privacidad y confidencialidad de la información médica, y se prohíbe la divulgación de dicha información sin el consentimiento



LEY ORGANICA DE LA SALUD



explícito del paciente, también establece el derecho de los pacientes a elegir libremente a su médico ya recibir una atención médica oportuna y sin demoras injustificadas. Además, se reconoce el derecho a la participación activa del paciente en la toma de decisiones sobre su tratamiento y cuidado de la salud (Ley Orgánica de la Salud, 2022).

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

La satisfacción del paciente es un indicador crucial para evaluar la calidad de la atención en las instituciones de salud. Esta medida refleja la percepción que tienen los pacientes sobre diversos aspectos de su experiencia, como el





derecho a recibir información clara y precisa sobre su salud, el derecho a participar en la toma de decisiones relacionadas con su

tratamiento, el derecho a la confidencialidad de su información médica y el derecho a ser tratado con respeto y dignidad.

Cuando los profesionales de la salud respetan y cumplen con estos derechos, se crea un ambiente de confianza y colaboración entre el paciente y el equipo médico. Esto contribuye a una mejor comunicación, una toma de decisiones más informada y una atención más personalizada y centrada en las necesidades individuales del paciente (Nicholson y Martínez, 2023).

DERECHOS DE LOS PACIENTES DEL PACIENTE

Dimensión	Definición	Meta	Intervención de los profesionales de la salud	Observaciones
<p>Derechos universales a la salud</p> 	<p>Identificar los derechos universales de la salud orientados a minimizar las desigualdades y la discriminación en los servicios de salud</p>	<p>Conocer los derechos universales de la salud de las personas</p>	<p>Estar bien informado de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas</p> <p>Conocer todo lo relacionado con el derecho humano a la salud.</p> <p>Enfocar los derechos universales de la salud en la disminución de la inequidad en los servicios de salud</p>	<p>Se observa el respeto hacia el derecho a la vida y a la salud de todo ser humano.</p> <p>Se observa el cumplimiento del derecho a una cobertura sanitaria universal.</p> <p>Se observa la provisión de atención médica oportuna y de calidad a todo ser humano.</p>
<p>Derechos constitucionales a la salud en Ecuador</p> 	<p>Conocer los derechos a la salud en Ecuador</p>	<p>Reconocer los derechos constitucionales en Ecuador referentes a la salud</p>	<p>Identificar en la legislación del Ecuador los derechos específicos relacionados con la salud y los servicios de atención al paciente</p> <p>Comprender los derechos a la salud establecidos en la legislación ecuatoriana</p>	<p>Se observa la alineación con las leyes constitucionales de Ecuador orientadas a la protección del paciente y a la salud.</p> <p>Se observa el acatamiento de las leyes y regulaciones establecidas en la Ley Orgánica de la Salud del Ecuador.</p> <p>Se observa la prestación de atención médica a toda persona que lo requiera.</p>

<p>Derechos del paciente hospitalizado</p> 	<p>Articular los derechos del paciente hospitalizado con la actuación profesional</p>	<p>Respetar los derechos del paciente hospitalizado</p>	<p>Aplicar el derecho del paciente al acceso a la salud y el respeto a la vida</p> <p>Cumplir con el derecho a la información y consentimiento</p> <p>Aplicar los derechos del paciente brindando una atención digna, confidencial, sin discriminación y segura</p>	<p>Se observa la disposición de brindar respuestas claras y precisas al paciente acerca de su condición y los procedimientos.</p> <p>Se observa la precaución de informar al paciente antes de obtener su consentimiento para tratamientos y procedimientos.</p> <p>Se observa la garantía al paciente de que la información proporcionada será confidencial.</p> <p>Se observa el trato digno y no discriminatorio. Proporcionan seguridad y confianza al paciente.</p>
<p>Cumplimiento de los derechos del paciente</p> 	<p>Tener presente los derechos del paciente al momento de brindar cualquier intervención médica o de enfermería</p>	<p>Cumplir con los derechos del paciente al momento de brindar atención médica o de enfermería</p>	<p>Tener siempre presente los derechos éticos y morales de cada paciente</p> <p>Aclarar con el paciente cuáles son sus derechos al momento de exigir ser atendido en un centro de salud</p>	<p>Se observa el respeto por los derechos éticos y morales de cada paciente.</p> <p>Se observa el respeto a la privacidad y a las creencias individuales de cada paciente.</p> <p>Se observa la atención a la garantía de continuidad y cumplimiento del tratamiento para cada paciente.</p>
<p>Satisfacción del paciente</p> 	<p>Relacionar la satisfacción del paciente con el cumplimiento de sus derechos</p>	<p>Satisfacer las necesidades médicas del paciente, mediante el cumplimiento de sus derechos</p>	<p>Cumplir con los derechos particulares de cada paciente</p> <p>Realizar los procedimientos médicos respetando los derechos del paciente</p> <p>No obligar al paciente a recibir tratamientos experimentales</p>	<p>Se observa la intención de brindar una atención de calidad al paciente.</p> <p>Se observa la generación de una sensación de seguridad en el paciente.</p> <p>Se observa la disposición a permitir que el paciente tome decisiones basadas en la información proporcionada.</p>

Bibliografía

- Asamblea Nacional del Ecuador. (29 de Abril de 2022). Ley Orgánica de la Salud. *Última Reforma 29-04-2022(Última Reforma: Segundo Suplemento del Registro Oficial 53, 29-04-2022)*. 55. Ecuador. <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3426>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. 136. Ecuador. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Kottow, M. (2022). *Bioética en Salud Pública* (Primera ed.). Editorial Universitaria de Chile. https://books.google.es/books?id=HK89EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Naciones Unidas. (Abril de 2021). *La salud es un derecho humano: ¿Qué significa la cobertura sanitaria universal?* <https://news.un.org/es/story/2021/04/1490682>
- Nicholson, L., & Martínez, J. (2023). Análisis de la Calidad de Servicio desde la Percepción del Usuario en las Instituciones de Salud Pública en la Ciudad de Panamá, 2022. *Reicit, 2(2)*. <https://www.uptv.up.ac.pa/index.php/REICIT/article/view/3580>
- Organización Mundial de la Salud. (10 de Diciembre de 2022). *Salud y derechos humanos*. Who.int: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>

Proaño, A., & Morejón, D. (2023). *Percepción sobre consideraciones, valores en la atención y manejo médico en los servicios de salud de pacientes de diferentes grupos culturales que acuden a los Hospitales: Carlos Andrade Marín, Metropolitano y Eugenio Espejo*. TFG, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/21327/Tesis%20Proano-Morejon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salvat, J. (2022). *Estado de la información médica y el consentimiento del paciente en el servicio de cirugía ortopédica y traumatología del Hospital Universitario de Burgos*. TFD, Universidad de Salamanca. <https://gredos.usal.es/handle/10366/150141>

CAPÍTULO V

5. MARCO ADMINISTRATIVO

5.1. Recursos

Humanos

- Docente Tutor: Dra. Silvana López
- Autores del Proyecto: Castro Córdova Anthuan Giovanni, Guamán Punina Jairo Geovanny

Tecnológicos

- Computadora
- Impresora
- Dispositivos móviles
- Internet
- Flash memory

Materiales

- Útiles de oficina
- Impresiones
- Transporte
- CD
- Anillados
- Esferos
- Hojas

5.2. Presupuesto

Descripción	Valor unitario	Cantidad	Costo total
Computadora		2	
Flash	10,00	1	10,00
Esferos	0,35	5	1,75
Internet	0,5	100	50,00
Impresión de oficio	0,25	4	1,00
CD	3,00	1	3,00
Impresiones de las encuestas.	0,5	160	8,00
Impresiones de las fichas de observación.	0,5	10	0.50
Anillado	3,00	2	6,00
Transporte urbano	0,30	20	6,00
Total			86.25

5.3. Cronograma de actividades

Actividades	DICIEMBRE		ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				Responsables
	Semana 1 19 al 23	Semana 2 26 al 30	Semana 3 3 al 6	Semana 4 16 al 20	Semana 5 23 al 27	Semana 6 30 al 3	Semana 7 6 al 10	Semana 8 13 al 17	Semana 9 20 al 24	Semana 10 27 al 3	Semana 11 6 al 10	Semana 12 13 al 17	Semana 13 20 al 24	Semana 14 27 al 31	Semana 16 3 al 7	Semana 17 10 al 14	Semana 18 17 al 21	Semana 19 y 20 Del 24 de abril al 5 de mayo	
Convocatoria a los estudiantes para la denuncia de la modalidad de titulación, tema y línea, elaboración y presentación de su anteproyecto de investigación.	X																		Lic. Esthela Guerrero
Inducción a los estudiantes en relación con el proceso de titulación y formulación del proyecto de investigación		x																	Lic. Esthela Guerrero
Tutoría por parte del docente asignado sobre la búsqueda de información en bases de datos			X																Lic. María Olalla Lic. Stefanny Díaz Ing. Marcelo Vilcacundo

antecedentes, bases teóricas, definición de términos (glosario), sistema de variables y sistema de hipótesis																				
Tutoría por parte del docente asignado sobre el marco metodológico: Nivel de investigación, diseño, población y muestra, técnicas de recolección de datos y técnicas de procesamiento y análisis de datos.					X															Dra. Silvana López Anthuan Castro Jairo Guamán
Revisión del marco metodológico, nivel de investigación, diseño, población						X														Dra. Silvana López Anthuan Castro Jairo Guamán

y muestra, técnicas de recolección de datos y técnicas de procesamiento y análisis de datos.																			
Seguimiento del marco metodológico, nivel de investigación, diseño, población y muestra, técnicas de recolección de datos y técnicas de procesamiento y análisis de datos						X													Dra. Silvana López Anthuan Castro Jairo Guamán
Tutoría por parte del docente asignado sobre: los resultados o logros alcanzados según los objetivos planteados (tabulación y análisis). Primera parte						x													Dra. Silvana López Anthuan Castro Jairo Guamán

Revisión a los Resultados o logros alcanzados según los objetivos planteados (tabulación y análisis). Primera parte							x												Dra. Silvana López Anthuan Castro Jairo Guamán
Seguimiento a los Resultados o logros alcanzados según los objetivos planteados (tabulación y análisis). Primera parte							x												Dra. Silvana López Anthuan Castro Jairo Guamán
Tutoría por parte del docente asignado sobre: los resultados o logros alcanzados según los objetivos planteados (tabulación y análisis). Segunda parte							x												Dra. Silvana López Anthuan Castro Jairo Guamán

Revisión de los resultados o logros alcanzados según los objetivos planteados (tabulación y análisis). Segunda parte								x	X											Dra. Silvana López Anthuan Castro Jairo Guamán	
Tutorías por parte del docente asignado sobre el marco administrativo: Conclusiones Recomendaciones Bibliografía Anexos								x	x												Dra. Silvana López Anthuan Castro Jairo Guamán
Revisión al marco administrativo, conclusiones - recomendaciones, bibliografía y anexos.										x											Dra. Silvana López Anthuan Castro Jairo Guamán
Redacción del informe final (dedicatoria, agradecimiento,											x										Dra. Silvana López Anthuan Castro Jairo Guamán

portada, resumen en inglés y español).																			
Entrega del informe final del trabajo de titulación a la coordinación de titulación con informe URKUND, certificado de seguimiento y culminación del proceso redactado y firmado por el profesor tutor																			
Sustentación de los trabajos de titulación por los grupos de estudiantes según cronograma e investidura de graduación por																			

Estudiantes de titulación

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- La valoración del nivel de satisfacción de los pacientes en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro muestra resultados altamente positivos en cuanto al cumplimiento de sus derechos y la calidad de la atención recibida. Los pacientes expresaron una alta satisfacción en diversos aspectos, incluyendo el trato recibido por el personal de salud, el respeto a su privacidad e intimidad, la continuidad de la atención médica, y el derecho a tomar decisiones informadas sobre su tratamiento. Los altos porcentajes de pacientes muy satisfechos reflejan un enfoque centrado en el paciente y una atención médica empática y respetuosa. El hospital ha logrado proporcionar un ambiente limpio y cómodo, contar con equipos y materiales necesarios, y demostrar interés genuino en resolver los problemas de salud de los pacientes y promover su pronta recuperación.
- El estudio se enfocó en verificar el cumplimiento de los derechos del paciente en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, según la legislación ecuatoriana. Los resultados muestran un cumplimiento positivo en derechos como la información, privacidad, participación y seguridad del paciente, con porcentajes favorables del 70% al 100%. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora en el trato justo, equitativo y en la libertad religiosa y espiritual, con porcentajes del 70% y 90% respectivamente. Se recomienda implementar medidas para sensibilizar al personal y asegurar un cumplimiento uniforme de los derechos de los pacientes, buscando una atención médica más inclusiva y respetuosa para todos.
- La implementación de las recomendaciones para mejorar el cumplimiento de los derechos de los pacientes y aumentar su nivel de satisfacción en el

área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro ha sido un paso significativo hacia una atención médica más humanizada y centrada en el paciente. Al fortalecer el capital humano, adaptarse a las necesidades cambiantes, garantizar la confidencialidad, respetar la autonomía del paciente y proporcionar información adecuada, el hospital ha demostrado su compromiso con el bienestar y la dignidad de quienes acuden en busca de cuidados médicos.

6.2. Recomendaciones

- Con base en los resultados del estudio, se recomienda implementar medidas específicas para sensibilizar al personal del área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro sobre los derechos del paciente, centrándose especialmente en aspectos como el trato justo, equitativo y la libertad religiosa y espiritual. Esto garantizará un cumplimiento uniforme de los derechos de los pacientes y promoverá una atención médica más inclusiva y respetuosa para todos los usuarios.
- Dado que el nivel de satisfacción de los pacientes en el área de Medicina Interna ha sido altamente positivo, se sugiere continuar en mantener un enfoque centrado en el paciente y una atención médica empática y respetuosa. Es importante seguir proporcionando un ambiente limpio y cómodo, contar con equipos y materiales necesarios, y demostrar interés genuino en resolver los problemas de salud de los pacientes y promover su pronta recuperación.
- Para mantener el progreso logrado en la implementación de la guía para mejorar aún más el cumplimiento de los derechos de los pacientes, se recomienda seguir fortaleciendo el capital humano del hospital. Esto incluye continuar capacitando al personal de salud en la importancia de los derechos de los pacientes y cómo respetarlos en su práctica diaria. Además, se debe fomentar el uso de nuevas tecnologías, como un sistema de salud electrónico, para mejorar la eficiencia y el acceso oportuno a la atención médica.

Bibliografía

- Almora, P., & Leyva, H. (2021). *Relación entre el Derecho a la Salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – 2020*. TG, Universidad Peruana Los Andes, Perú.
<http://informatica.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4267/TESIS%20RELACION%20ENTRE%20EL%20DERECHO%20A%20LA%20%20SALUD%20Y%20LA%20SATISFACCION%20DE%20LOS%20PACIENTE%20EN%20EL%20HOSPITAL%20NACIONAL%20EDGARDO%20REBAGLIATI%20MARTINS%2c%202020.pdf?sequ>
- Alvarado, K., Ponce, K., & Coronel, J. (2023). Factores Asociados a la Satisfacción de los Usuarios en Servicios de Salud. *Revista HAGP*, 1(Junio). <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.7948803>
- Arcos, B., López, V., Luz Casas, M., & Martínez, V. (2021). Reflexiones bioéticas sobre el consentimiento de personas con discapacidad en la toma de decisiones en salud. *Medicina y Ética*, 32(2), 407.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36105/mye.2021v32n2.02>
- Asamblea Nacional. (24 de Agosto de 2020). Código Orgánico de Salud. Ecuador.
<https://www.puenteasociados.com/wp-content/uploads/2020/08/Co%CC%81digo-Orga%CC%81nico-de-Salud-Texto-final-para-votacio%CC%81n-25-08-2020.pdf?fbclid=IwAR3Jzuo0zMosRqppjibQIsFVuKu7Jc7DXlPe1g9BOoActUT7v7iXHIg-3Eh4>

Asamblea Nacional del Ecuador. (29 de Abril de 2022). Ley Orgánica de Salud.

Última Reforma 29-04-2022(Última Reforma: Segundo Suplemento del Registro Oficial 53, 29-04-2022), 55. Ecuador.

<https://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3426>

Asamblea Nacional dl Ecuador. (2008). Constitución de la República el Ecuador.

136. Ecuador. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Asociación Médica Mundial. (Octubre de 2022). *Código Internacional de Ética*

Médica de la AMM. (A. G. AMM, Ed.) <https://www.wma.net/es/policies-post/codigo-internacional-de-etica-medica/>

Asociación Médica Mundial. (5 de Diciembre de 2022). *Declaración de Lisboa de*

la AMM sobre los Derechos del Paciente . :

<https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-lisboa-de-la-amm-sobre-los-derechos-del-paciente/>

Banco Mundial. (2020). *5 acciones para implementar una cobertura universal de*

salud eficiente. <https://blogs.worldbank.org/es/latinamerica/5-acciones-para-implementar-una-cobertura-universal-de-salud-eficiente>

Caicedo, T. (2021). *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio*

de cirugía y medicina interna, frente a la atención de enfermería en el

Hospital FIscomisional Divina Providencia cantón San Lorenzo. TFM,

Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2485/1/TENORIO%20CAICEDO%20RAQUEL%20J.pdf>

Camasca, K., & Díaz, L. (2019). *Saberes sobre los derechos como pacientes de*

personas hospitalizadas en el Servicio de Cirugía. Hospital del MINSA

Chiclayo - 2018. TDG, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú.
[https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/4555/BC-
TES-3375%20CAMASCA%20REQUEJO%20-
%20DIAZ%20TAFUR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/4555/BC-
TES-3375%20CAMASCA%20REQUEJO%20-
%20DIAZ%20TAFUR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cárdenas, H., & Sánchez, M. (2019). *Percepción del trato humano de enfermería y satisfacción de los pacientes de dos instituciones prestadoras de servicios de salud*. Universidad Científica del Perú.
[http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/719/HIDALGO_MOR
I_TESIS_TITULO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/719/HIDALGO_MOR
I_TESIS_TITULO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chacón, M. (2022). *Violencia obstétrica: Violación de los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres en la etapa de gestación, parto y postparto*. Universidad Estatal de Bolívar.
<https://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/4152>

Congreso Nacional del Ecuador. (2006). Ley de Derechos y Amparo del Paciente. *Ley 77(Suplemento 626)*, 1-4. Ecuador. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Normativa-Ley-de-Derechos-y-Amparo-del-Paciente.pdf>

Dutan, J., & Quinche, D. (2021). Sociedad & Tecnología | Revista del Instituto Tecnológico Superior Jubones | ISSN: 2773-7349257Volumen 4| número S1| mayo| 2021El derecho a la salud de las personas con enfermedades catastróficas o degenerativas. *Revista Sociedad & Tecnología*, 4(S1), 256-271.
<https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/134/325>

- Fernández, C. (2020). *La problemática existente en el nuevo sistema integrador de historias clínicas electrónicas de la ciudad autónoma de Buenos Aires Vinculada al Derecho a la privacidad de los pacientes y la protección de sus datos personales*. Universidad de Belgrano.
<http://190.221.29.250/bitstream/handle/123456789/9354/Rasillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, D., Alfonso, N., González, T., & Rivas, L. (2023). Aspectos éticos y bioéticos vinculados con la medicina transfusional. *Hematología*.
<https://eventohematologia.sld.cu/index.php/hematologia23/2023/paper/download/355/141>
- Grivalva, C. (2019). *Observación de los derechos de los grupos de atención prioritaria en el Hospital del IESS Santo Domingo*. Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES".
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10842/1/PIUSDAB096-2019.pdf>
- Guzmán, J. (2022). *Acciones post emergencia para la protección del derecho a la salud de los niños, niñas y adolescentes que están establecidos en la Constitución de la República del Ecuador*. Universidad Regional Autónoma de los Andes.
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/14399/1/UR-DER-PDI-062-2022.pdf>
- Hernández, G., & Chahuán, F. (2021). Consentimiento informado en las prestaciones de salud. *Acta bioethica*, 27(1), 17-25.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2021000100017>

- Hidalgo, J., & Mori, I. (2019). *Percepción del trato humano de enfermería y satisfacción de los pacientes de dos instituciones prestadoras de servicios de salud*. TDG, Universidad Científica del Perú, Perú.
http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/719/HIDALGO_MORI_TESIS_TITULO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huancoco, C., & Mamani, C. (2023). *Percepción del cuidado humanizado de enfermería y nivel de ansiedad en pacientes pre quirúrgicos. Servicio de cirugía mujeres. Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa-2022*. Universidad Nacional del Callao.
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7801>
- Jiménez, J. (2022). El derecho de información de los usuarios o pacientes. Más allá del consentimiento informado. *Revista de Derecho de la Seguridad Social*, 4, 151-170.
<https://revista.laborum.es/index.php/revsegsoc/article/view/633>
- Kottow, M. (2022). *Bioética en Salud Pública* (Primera ed.). Editorial Universitaria de Chile.
https://books.google.es/books?id=HKB9EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Lampert, M. (Noviembre de 2019). *Sistemas Nacionales de Salud: Ecuador*. 20. Ecuador.
https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/28082/1/BCN_Sistemas_de_salud_Ecuador_FINAL.pdf
- León, J. (2020). *Plan estratégico para articular y optimizar la información de los pacientes entre los centros de atención primaria y secundaria en la red de*

Salud Pública de la ciudad de Babahoyo. TFG, Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES".

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/11530/1/PIUBSIS001-2020.pdf>

Marín, A. (2019). *La Autonomía del Paciente Expresada en los documentos de voluntades anticipadas*. TFD, Universidad de Murcia.

<https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/85124/1/Tesis%20Alejandro%20Alfieri%20Marin%20Mora.pdf>

Márquez, J. (2023). *Confort del paciente hospitalizado en el Hospital Básico Limones*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/3413/1/TESIS%20Julisa%20Marquez.pdf>

Ministerio de Salud. (2021). *Manual sobre los Derechos de los/as Pacientes para el Equipo de Salud*. 133. Argentina.

http://www.legisalud.gov.ar/pdf/msres1049_2021anexo1.pdf

Ministerio de Salud Pública. (2018). *Implementación de la estrategia de Servicios de Salud Inclusivos en los establecimientos de salud del primer nivel de atención del Sistema Nacional de Salud. Norma Técnica, 25*. Ecuador.

https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/AC_0246_2016%2023%20JULIO%20PARTE%202.pdf

Momblac, L. (2020). El derecho de los pacientes: fundamentos teóricos y

comparados. *Lex*, 28, 57- 92. <https://doi.org/file:///D:/Downloads/2097-8843-7-PB.pdf>

- Monar, H. (2022). *La Salud como derecho humano. Vulneración y falta de eficacia garantista durante la pandemia por Covid 19 en el Hospital Básico de San Miguel provincia Bolívar*. TFG, Universidad Estatal de Bolívar.
- <https://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/4507/1/Tesis%20Final%20Notariada%20Henry%20Monar.pdf>
- Montoya, E. (2018). *Percepción de la calidad de atención y cumplimiento de los derechos del paciente en el departamento de imágenes de un Insituto Especializado de Salud Pública*. TFM, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22237/Montoya_VE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nicholson, L., & Martínez, J. (2023). Análisis de la Calidad de Servicio desde la Percepción del Usuario en las Instituciones de Salud Pública en la Ciudad de Panamá, 2022. *Reicit*, 2(2).
- <https://www.uptv.up.ac.pa/index.php/REICIT/article/view/3580>
- Organización Mundial de la Salud. (2008). *Derechos Humanos*. (31), 73. Ginebra, Suiza. El derecho a la salud:
- <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/Factsheet31sp.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (10 de Diciembre de 2022). *Salud y derechos humanos*. Who.int: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/human-rights-and-health>

- Pérez, R., Sánchez, C., & Gago, N. (2021). *Percepción sobre la aplicación de principios bioéticos en el cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado oncológico*. Universidad Nacional del Callao.
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6333/TESIS_2DAESP_PEREZ_SANCHEZ_GAGO_FCS_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, S. (2021). *Una introducción a las técnicas de muestreo*. Universidad de Santiago de compostela.
https://minerva.usc.es/xmlui/bitstream/handle/10347/28944/P%C3%A9rez_Carballido_Sof%C3%ADa.pdf?sequence=1
- Pfeiffer, M. (2022). El enfoque de los derechos humanos para la bioética. En UNESCO, *Manual de educación en bioética: fundamentar la bioética: conocimientos, valores y visiones desde América Latina y el Caribe* (págs. 9-24). <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381858.locale=en>
- Proaño, A., & Morejón, D. (2023). *Percepción sobre consideraciones, valores en la atención y manejo médico en los servicios de salud de pacientes de diferentes grupos culturales que acuden a los Hospitales: Carlos Andrade Marín, Metropolitano y Eugenio Espejo*. TFG, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/21327/Tesis%20Proaño-Morejón.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quitio, C., & Guambuguete, J. (2020). *Principios éticos del cuidado enfermero en seguridad. relatos de pacientes dados de alta*. Hospital Alfredo Noboa

Montenegro octubre 2019 – febrero 2020. TFG, Universidad Estatal de Bolívar. <https://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/3477>

Ramírez, N. (2023). *Calidad de atención a usuarios en el Servicio de Emergencia del Hospital Básico Padre Alberto Bufonni-Quinidé*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/3534/1/Norma%20Ramirez%20TFM%20FINAL.pdf>

Rigon, C., & Roque, J. (2021). Seguridad del paciente y aspectos éticos: revisión de alcance. *Rev. Bioét.*, 29(2). <https://doi.org/https://www.scielo.br/j/bioet/a/Qyh8fL4hbTXNpkBrTfGbVLL/?format=pdf&lang=es>

Rodríguez, D. (2020). *Percepción de los pacientes sobre la seguridad del paciente durante la hospitalización*. Universidad de Barcelona. <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/171422/1/171422.pdf>

Rojas, K., Toro, N., Eraso, D., & Mondragón, E. (2023). Percepción de los profesionales de enfermería sobre la aplicabilidad del proceso de continuidad de cuidados. *Revista Cuidarte*, 14(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.15649/cuidarte.2210>

Sabatino, C. (2021). La confidencialidad y la HIPAA (Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud en Estados Unidos). *Manual Merck*. Estados Unidos. <https://www.merckmanuals.com/es-pr/hogar/fundamentos/asuntos-legales-y-%C3%A9ticos/la-confidencialidad-y-la-hipaa-ley-de-portabilidad-y-responsabilidad-de-seguros-de-salud-en-estados-unidos>

Sainz, A. (2022). *Los derechos fundamentales y el derecho a la salud: sanidad en tiempos de COVID-19*. TFG, Universidad del País Vasco.

https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/58478/TFG_Sainz_Ugarte_Ainara.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar, T. (2019). *Nivel de conocimiento sobre derechos en salud y su relación con el cumplimiento en la atención desde la perspectiva de los padres de pacientes hospitalizados en el servicio de Cirugía General del Instituto Nacional de Salud del Niño-Breña*. TFG, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10531/Salazar_tr.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Salvat, J. (2022). *Estado de la información médica y el consentimiento del paciente en el servicio de cirugía ortopédica y traumatología del Hospital Universitario de Burgos*. TFD, Universidad de Salamanca.

<https://gredos.usal.es/handle/10366/150141>

Sanz, V. (2020). Voluntades anticipadas y consentimiento informado en medicina intensiva. *Revista de Bioética y Derecho*(48), 41-59.

<https://scielo.isciii.es/pdf/bioetica/n48/1886-5887-bioetica-48-0041.pdf>

Torres, M. (Julio de 2021). Cumplimiento del Derecho a la Salud: Caso Ecuador durante la Pandemia del Covid-19. *JUEES*, 1(1), 102-122.

<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/rjuees/article/view/728/591>

Tuesca, J. (2020). *Percepción del usuario sobre el cumplimiento de sus derechos y calidad de atención en un centro de salud Lima Norte*, 2020. TG, Universidad César Vallejo, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54326/Tuesta_CJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

UNESCO. (2022). *Manual de Educación en Bioética: fundamentar la bioética: conocimientos, valores y visiones desde América Latina y el Caribe*. 2, 138. México.

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381858.locale=en>

Vargas, J. (2020). *La vulneración de los derechos de las personas con enfermedades catastróficas y su dificultad al acceso a la atención integral en el Sistema de Salud Pública*. TFM, Universidad Técnica de Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31514/1/FJCS-POSG-224.pdf>

Vázquez, E., Sotomayor, J., & González, A. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista Salud Pública*, 20(2).

<https://doi.org/https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>

Vilchez, & M. (2021). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25553/SATISFACCION_USUARIOS_RAMOS_MOSCOSO_SARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yactayo, P. (2021). *Calidad de la Atención y Cumplimiento de los Derechos del Paciente en el Puesto de Salud Milagro de Jesús 2021*. TDM, Universidad César Vallejo, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75065/Yacta_yo_VPJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zaera, L., A., B., Tevar, D., & Mariscal, M. (2021). Consentimiento informado en Anestesia, un deber y un derecho. *Revista electrónica AnestesiaR*, 13(7).

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8090925>

ANEXOS

Anexo 1 Oficio de Autorización y apertura para el desarrollo del Trabajo de Titulación



MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
 CSZS - Hospital Alfredo Noboa Montenegro
 Dirección Asistencial Hospitalaria
 Docencia e Investigación

Memorando Nro. MSP-CZSS-BO-HG-ANM-DI-2023-0125-M

Guaranda, 20 de abril de 2023

PARA: Sra. Mgs. Rosa Guacolda Moso Ortiz
 Responsable de la Unidad de Admisiones

ASUNTO: COMUNICADO A LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN Y APERTURA PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN, ESTUDIANTES DEL NOVENO CICLO DE LA CARRERA DE ENFERMERÍA UEB

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, comedidamente solicito su autorización para que los estudiantes del noveno ciclo de la carrera de Enfermería de la Universidad Estatal de Bolívar inscritos en la Unidad de Titulación desarrollen su trabajo de titulación en la institución de salud que está bajo su dirección, facilite la recolección de datos e información que requieran para el desarrollo del trabajo de investigación que se detalla a continuación:

Nº	TEMA	AUTOR/RES
1	Proceso de atención de enfermería en adolescentes gestantes con riesgo de parto prematuro aplicando el modelo de Henderson. Hospital Alfredo Noboa Montenegro. Periodo Enero- Abril 2023	Johanna Lourdes García Ruiz Yadira Maribel Lucio Lucio
2	Medidas de bioseguridad asociado a la prevención de riesgos biológicos en el personal de salud. Hospital Alfredo Noboa Montenegro. Periodo Enero- Abril 2023.	Benuvides Sánchez Adriana Marcela Zurlin Vázquez Sebastián Marcelo
3	Prevención de muerte materna a través de medición de riesgos con claves obstétricas. Hospital Alfredo Noboa Montenegro. Periodo Enero - Abril 2023	Enma Janeth Aldas Aldaz Gissela Nataly Garcés Naranjo
4	La enfermera consejera en el periodo de hospitalización de los pacientes y sus familiares. Servicio medicina interna Hospital Alfredo Noboa Montenegro. Periodo Enero- Abril 2023	Stefany Lizbeth Camacho Silva Kerli Vaneza Huilca Huilca
5	Proceso enfermero en adultos mayores con pie diabético desde el Modelo de autocuidado. Medicina Interna. Hospital Alfredo Noboa Montenegro. Periodo. Enero- Abril 2023	Eraza Ocampo Danny Elian Parralfo Silva Lidia Verónica



Memorando Nos. MSP-CZSS-BO-HG-ANM-DI-2023-0125-M

Guaranda, 20 de abril de 2023

6	Acciones del equipo en salud con el paciente, familia y/o cuidadores en la prevención de úlceras por presión de adultos mayores. Medicina interna. Hospital Alfredo Noboa Montenegro. Período Enero-Abril 2023.	Yudina Marlene García Gallo Tamara Jasmín Hurtado Yunza
7	Conciliación de medicamentos en pacientes con patologías crónicas. Servicio medicina interna HANM. Período: Enero-Abril 2023	Poveda Villena Erika Alexandra Tisalema Quille Aileen Amanda
8	Prácticas quirúrgicas según el centro quirúrgico del Hospital Alfredo Noboa Montenegro. Período Enero 2023-Abril 2023	Quinoto Toro Yessica Marlith Verdezo Torres Marcela Ernestina
9	Satisfacción de los pacientes sobre el cumplimiento de sus derechos. Medicina interna. Hospital Alfredo Noboa Montenegro. Período: Enero-Abril 2023	Castro Córdova Anthuan Giovanny Guanán Pinina Jairo Giovanny

Por la atención a la presente, agradezco

De tal Obediencia,

En pago de este título en el centro de salud, me permito informar del Oficio enviado por la Mgs. Lily Rocío Paz Guaman COORDINADORA DE CARRERA ENFERMERÍA de la UEB con fecha 13 de Febrero 2023, documento que ha sido aprobado y su contenido con el Sr. DR Franklin Cevallos Gerente General de esta casa de salud, particularmente porque en su conocimiento para los fines pertinentes.

Por la favorable atención que le da al presente desde ya le antelo mi agradecimiento.

Atentamente,



Anexo 2: Oficios Lic Esthela Guerrero

Guaranda, 08 de mayo del 2023

Dra. Silvana López

Profesor Investigador de la Universidad Estatal de Bolívar

Presente,

De mi consideración:

Luego de expresarle un atento y cordial saludo y a la vez desearle éxitos en sus funciones, informo a usted que según la Resolución Nro. DFCS- RCD- 086-2023 del Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Ser Humano en sesión del 24 de abril del 2023 y recibida en mi correo el 03 de mayo del mismo año, resolvió, actúe como tutor del trabajo de titulación denominado: **"Satisfacción de los pacientes sobre el cumplimiento de sus derechos. Medicina interna, Hospital Alfredo Noboa Montenegro. Período Enero - Abril 2023"**, de autoría de los estudiantes (Anthuan Giovanni Castro Córdova y Jairo Geovanny Guamán Punina), los mismos que concluyeron el noveno ciclo el 30 de abril del año en curso.

Durante el periodo académico Noviembre 2022 – Marzo 2023 los estudiantes cumplieron 80 horas en las tutorías clases-profesor de los temas de la guía para la elaboración de proyectos de investigación de acuerdo a lo establecido en el reglamento, así como en el seguimiento por parte de la coordinadora de titulación, quedando pendientes 20 horas de tutoría por el profesor asignado.

Los estudiantes en la parte correspondientes a trabajo autónomo: definición de tema, problema, marco teórico y marco metodológico han cumplido 140 horas que dando pendiente 160.

Por los antecedentes expuestos, solicito comedidamente continuar el trabajo con los estudiantes para su pronta culminación y titulación.

Particular que informo para los fines consiguientes.

Atentamente

Licda. Esthela Guerrero G.

Coordinadora unidad de titulación de grado de enfermería.

Recibido
9 Mayo 2023

Recibido para constancia
Jefe Guerrero

8-05/2023
18:56

Anexo 3: Oficios para la Validación del Instrumento**CARRERA DE ENFERMERÍA**FACULTAD DE
CIENCIAS DE
LA SALUD Y
DEL SER HUMANO

Guaranda, 11 de Julio del 2023.

Licenciada

PAQUITA PROCEL

Lider de Enfermería Área Medicina Interna Hospital Alfredo Noboa Montenegro

Presente

De mi consideración:

Luego de expresar un atento y cordial saludo, me permito solicitar de la manera más respetuosa su aporte como experto validador del instrumento diseñado para la recolección de la información, que se aplicará en el desarrollo del proyecto de investigación titulado **SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE SUS DERECHOS. MEDICINA INTERNA, HOSPITAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO. ENERO-ABRIL, 2023**, desarrollado por los autores: Castro Córdova Anthuan Giovanny y Guamán Punina Jairo Geovanny.

Por la favorable atención que se digne dar a la presente, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente:

Lic. SILVANA LOPEZ
TUTORA DEL PROYECTO

Recibo: 14.07.2023
Lic. Paquita Procel

Guaranda, 11 de Julio del 2023.

Licenciada

GLADYS NARANJO

Líder de Enfermería Área Cirugía Hospital Alfredo Noboa Montenegro

Presente.

De mi consideración:

Luego de expresar un atento y cordial saludo, me permito solicitar de la manera más respetuosa su aporte como experto validador del instrumento diseñado para la recolección de la información, que se aplicará en el desarrollo del proyecto de investigación titulado

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE SUS DERECHOS. MEDICINA INTERNA, HOSPITAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO. ENERO-ABRIL, 2023, desarrollado por los autores: Castro Córdova Anthuan Giovanni y Guamán Punina Jairo Geovanny.

Por la favorable atención que se digne dar a la presente, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente:



Lic. SILVANA LOPEZ
TUTORA DEL PROYECTO

Recibido
11.07.2023
3:30 PM


Anexo 4: Validación del instrumento




UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD Y DEL SER HUMANO
CARREA DE ENFERMERÍA
PROYECTO DE TESIS

FACULTAD DE
CIENCIAS DE
LA SALUD Y
DEL SER HUMANO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN					
JUICIO DE EXPERTO					
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE SUS DERECHOS. MEDICINA INTERNA, HOSPITAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO. ENERO-ABRIL, 2023					
Responsables:	<ul style="list-style-type: none"> Castro Córdova Anthuan Giovanni Guamán Punina Jairo Geovanny 				
Tutor:	<ul style="list-style-type: none"> Dra. Silvana López 				
Instrucción:	Luego de analizar el instrumento de validación en base al objetivo de estudio, criterio y experiencia profesional, valide dichos instrumentos para su aplicación.				
Nota:	Para cada criterio considere la escala del 1 al 5 de la siguiente manera.				
	Poco aceptable	Regular	Bueno	Aceptable	Muy aceptable

Criterio de validez	Puntuación					Observaciones
	1	2	3	4	5	
Contenido					X	
Criterio metodológico				X		
Objetividad					X	
Presentación					X	
Total Puntuación						


De 1 a 5	No valido	Reformular
De 6 a 10	No valido	Modificar
De 11 a 15	Valido	Mejorar
De 16 a 20	Valido	Aplicar

Validado por: Lic. Paquita Procel
Profesión: Líder de Enfermería de área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro
Lugar de trabajo: Universidad Estatal de Bolívar
Fecha de validación: 14.04.2023.
Firma:  Paquita Procel ENFERMERA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN					
JUICIO DE EXPERTO					
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE SUS DERECHOS. MEDICINA INTERNA, HOSPITAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO. ENERO-ABRIL, 2023					
Responsables:	<ul style="list-style-type: none"> • Castro Córdova Anthuan Giovanni • Guamán Punina Jairo Geovanny 				
Tutor:	<ul style="list-style-type: none"> • Dra. Silvana López 				
Instrucción:	Luego de analizar el instrumento de validación en base al objetivo de estudio, criterio y experiencia profesional, valide dichos instrumentos para su aplicación.				
Nota:	Para cada criterio considere la escala del 1 al 5 de la siguiente manera.				
	Poco aceptable	Regular	Bueno	Aceptable	Muy aceptable

Criterio de validez	Puntuación					Observaciones
	1	2	3	4	5	
Contenido				X		
Criterio metodológico				X		
Objetividad					X	
Presentación					X	
Total Puntuación						

De 1 a 5	No valido	Reformular
De 6 a 10	No valido	Modificar
De 11 a 15	Valido	Mejorar
De 16 a 20	Valido	Aplicar

Validado por: Lic. Gladys Naranjo
Profesión: Lider de Enfermería de área de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro
Lugar de trabajo: Universidad Estatal de Bolivar
Fecha de validación: 14-07-2023
Firma: 

Anexo 5: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD Y DEL SER HUMANO
CARRERA DE ENFERMERÍA

FACULTAD DE
CIENCIAS DE
LA SALUD Y
DEL SER HUMANO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- El presente documento tiene como propósito solicitar su autorización para la aplicación de una encuesta para el desarrollo del trabajo de Titulación denominada "SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE SUS DERECHOS. MEDICINA INTERNA, HOSPITAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO. ENERO-ABRIL, 2023". Desarrollado por los autores Castro Córdova Anthuan Giovanny y Guamán Punina Jairo Geovanny, Estudiantes de la Carrera de Enfermería, trabajo que será efectuado bajo la tutoría de la Lcda. Silvana López, Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Ser Humano.
- Se garantiza la confidencialidad de la información brindada que será utilizada únicamente para fines académicos, la cual en 5 años será eliminada.
- Su participación es totalmente voluntaria y sin que ello signifique algún perjuicio o consecuencia para usted.
- La información que nos brinden será totalmente confidencial.

DECLARO:

- Que por medio del presente escrito he sido informado, siendo testigo de la lectura exacta de lo antes indicado y estar en pleno conocimiento de la investigación y sus fines con el tema: "SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE SUS DERECHOS. MEDICINA INTERNA, HOSPITAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO. ENERO-ABRIL, 2023".
- Que he comprendido la información recibida y la decisión que tome es libre y voluntaria, pudiendo en cualquier momento revocar este consentimiento sin explicar las causas.
- Que, en caso de no sentirme conforme con la participación, puedo desistir a seguir contestando las preguntas sin que eso pueda representar algún perjuicio para mí de ningún tipo.

Nombres y Apellidos

..... Silvana Romero López Paredes

CI: 060217116-6

Firma: 

Anexo 6: Encuesta aplicada a los pacientes

Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes

Tema: Satisfacción de los pacientes sobre el cumplimiento de sus derechos.

Medicina Interna, Hospital Alfredo Noboa Montenegro. Enero-Abril, 2023

Autores: Castro Córdova Anthuan Giovanny y Guamán Punina Jairo Geovanny

Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto al cumplimiento de sus derechos durante la hospitalización en el área de Medicina Interna en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

Instrucciones: Leer detenidamente cada pregunta y seleccionar con una **X** su nivel de satisfacción durante la atención medica recibida.

Información Personal

Edad							
Género		Masculino				Femenino	
Procedencia		Urbano				Rural	
Nivel de Instrucción							
Ninguno		Primaria		Secundaria		Superior	
Posgrado		Masterado		PHD		OTROS	
Enfermedad Diagnosticada							
Días de Hospitalización							
Su Ingreso fue por		Emergencia				Consulta Externa	

ITEMS	Muy Satisfecho	Satisfecho	Normal	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho
1. En su experiencia, considera que la atención que recibió cumplió con su expectativa sobre el trato recibido por parte del personal de salud, es decir, ¿fue tratado usted con respeto y dignamente?					
2. En relación a su derecho de no ser discriminado, ¿considerada que el profesional de salud respetó su procedencia, género, condición económica o social y su religión al momento de brindar la atención?					
3. Con relación a la atención medica recibida, ¿Se siente satisfecho sobre la continuidad de la atención?					
4. Respecto a los servicios de salud. ¿Se siente satisfecho con el cumplimiento del derecho a recibir atención de calidad y seguridad?					
5. Acerca de las instalaciones y ambiente hospitalario. ¿El ambiente del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos?					
6. ¿En el servicio donde usted fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
7. ¿El profesional de enfermería veló por el respeto de su intimidad durante la evaluación y atención médica?					
8. Al momento de realizar algún tratamiento médico ¿tuvo usted derecho a decidir si aceptaba o declinaba del mismo?					
9. ¿El profesional de salud se mostró interesado por qué su problema de salud sea resuelto y su recuperación sea más pronto?					
10. ¿El personal de salud le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención médica?					

Anexo 7: Ficha de observación aplicada a las enfermeras**FICHA DE OBSERVACIÓN**

Objetivo: Verificar el cumplimiento de los derechos del paciente contemplados en la ley Orgánica de la Salud por parte del personal del área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

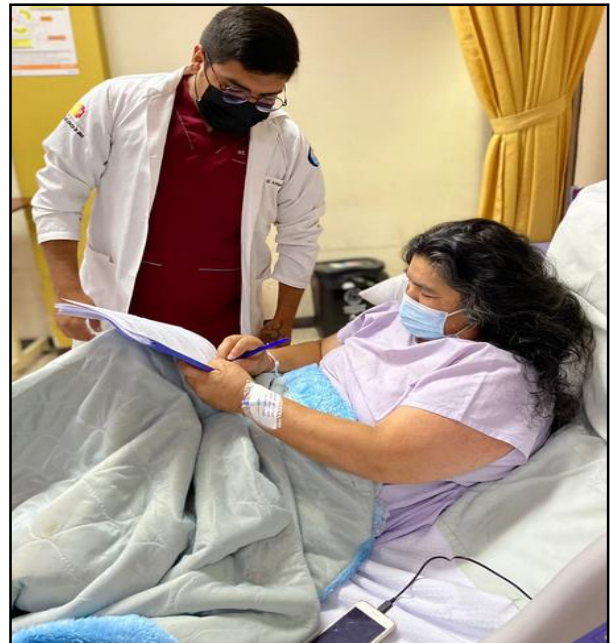
ITEMS	Si	No
Derecho a la información		
¿Se informa al paciente sobre su estado de salud, pronóstico, tratamiento, riesgos y alternativas de cuidado y tratamiento de manera comprensible?		
¿Se obtiene el consentimiento informado por escrito o mediante otro medio adecuado antes de realizar procedimientos médicos?		
¿Le informa acerca del procedimiento, sus posibles riesgos y beneficios, antes de hacer firmar su consentimiento?		
Derecho a la privacidad y confidencialidad:		
¿Se respeta la confidencialidad de la información contenida en la historia clínica?		
¿Se respeta su privacidad e intimidad al momento de realizar algún procedimiento medico?		
Derecho a la participación en la toma de decisiones		
¿Se respeta la decisión del paciente de aceptar o rechazar un tratamiento médico?		
¿Se informa al paciente sobre las consecuencias de su decisión?		
¿Existe un intercambio de información entre el paciente y el personal de salud?		
Derecho a un trato justo y equitativo		
¿Se cumplen los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética en la prestación de servicios de salud?		

¿Se atiende a los pacientes de manera oportuna y con esmero, respetándolos y tratándolos con cortesía?		
¿Se garantiza el acceso permanente e ininterrumpido a acciones y servicios de salud sin obstáculos?		
Derecho a la seguridad del paciente		
¿Se brinda atención de salud oportuna, de calidad y segura?		
¿Se administra la medicación en los horarios establecidos?		
¿Recibe indicaciones sobre los cuidados que debe tener antes y después del tratamiento?		
Derecho a la libertad religiosa y espiritual		
¿Se trata a los pacientes con respeto, autonomía, privacidad e intimidad, teniendo en cuenta su cultura, prácticas y usos culturales?		
¿Respetan la decisión del paciente acerca de su tratamiento médico?		

Anexo 8. Registro fotográfico

Tutorías



Anexo 9. Realización de encuestas

Anexo 10. Guía de observación



Anexo 11. Entrega de la Guía



Anexo 12. Oficio Urkund



Document Information

Analyzed document	CASTRO & GUAMAN 2023 urkund.docx (D172540114)
Submitted	2023-08-02 21:37:00
Submitted by	Slopez
Submitter email	slopez@ueb.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	slopez.ueb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

Entire Document

Hit and source - focused comparison, Side by Side

- Submitted text** As student entered the text in the submitted document.
Matching text As the text appears in the source.