Pontificia Universidad Católica del Ecuador | SEDE ESMERALDAS

ESCUELA DE ENFERMERÍA

TESIS DE GRADO

FACTORES QUE VULNERAN LOS DERECHOS DE USUARIOS DEL HOSPITAL BÁSICO DE LIMONES

PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA

IVIS LISSETH ZAMORA TREJO

ASESORA

ESP. MIRNA SOSA BONE

Esmeraldas, 2021

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de Tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de PUCE – Esmeraldas, previo a la obtención de título Licenciada en Enfermería.

_____

Presidente del tribunal de graduación

_____

Lector 2

_____

Director de tesis

_____

Directora de la escuela

Fecha…….

AUTORÍA

Yo, **IVIS ZAMORA TREJO,** declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original auténtico y personal.

El contenido de esta investigación es de absoluta responsabilidad legal y académica de la autora y de la PUCE – Esmeraldas.

IVIS ZAMORA TREJO

CI: 0803235779

DEDICATORIA

Posiblemente en estos momentos no entiendas mis palabras, pero para cuando seas capaz, quiero que te des cuenta de lo que significas para mí.

Eres la razón por la que me levanté a seguir esforzándome por el presente y mañana, siempre serás mi principal motivación.

Como en este logro querido hijo Asher David Gruezo Zamora.

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a DIOS por darme la vida porque sin Él nada soy, porque su amor y bondad son infinitos, porque cuando he caído me ha ayudado a levantarme y así cada día aprender de mis errores.

Agradezco a mis padres, porque siempre me han apoyado, tanto en lo moral como en lo económico, sin ellos no hubiera logrado este objetivo, gracias por comprenderme y sobre todo por brindarme su apoyo en todo momento.

INDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN ii
AUTORÍA iii
DEDICATORIA iv
AGRADECIMIENTO v
LISTA DE FIGURAS vii

RESUMEN viii
ABSTRACT ix
INTRODUCCIÓN 1
Planteamiento del Problema 2
Justificación 4
Objetivos 4
CAPITULO I 6
MARCO TEÓRICO 6
CAPITULO II 13
METODOLOGÍA 13
CAPITULO III 17
RESULTADOS 17
CAPITULO IV 24
DISCUSIÓN 24
CAPITULO V 27
CONCLUSIONES 27

CAPITULO VI 28
RECOMENDACIONES 28
Referencias Bibliográficas 29

ANEXOS 33

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Trato del personal de seguridad y auxiliares generales**.**

Figura 2. Trato por el personal técnico de Rx y Laboratorio

Figura 3. Trato del personal de enfermería

Figura 4. Relación de la percepción del trato de enfermería con el cuidado del pudor del paciente.

Figura 5. Percepción de la actitud de comprensión y solidaridad del personal de enfermería.

Figura 6. Percepción de la atención de enfermería en la puntualidad para cumplir indicación médica.

Figura 7. Percepción de la atención del personal de enfermería y la diferencia en el trato entre conocidos y desconocidos.

Figura 8. Percepción del trato del personal médico.

Figura 9. Percepción sobre la información emitida por el personal médico a los pacientes

Figura 10. Percepción sobre la conducta respetuosa y amable por el personal médico a los pacientes.

Figura 11. Saber oír por parte del personal médico.

Figura 12. Nivel de conocimiento de la población estudiada sobre sus derechos

Figura 13. Nivel de satisfacción de la población estudiada.

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo analizar los factores que inciden en la vulnerabilidad de los derechos de los usuarios que asisten al Hospital Básico de Limones del cantón Eloy Alfaro, de la provincia de Esmeraldas. El diseño metodológico fue cuantitativo, transversal y descriptivo. La población estuvo conformada por 111 usuarios que asistieron a consulta externa del hospital Básico de Limones en el período de estudio y se utilizó una encuesta avalada por otro autor. Los resultados obtenidos indican que el trato del personal de seguridad hacia la población estudiada coincide que fluctúa entre regular y muy malo. La población estudiada percibe que la atención del personal técnico de laboratorio y de Rayos X fue del 59,4 % entre regular y malo. En cambio, el trato que recibe la población por parte del personal de Enfermería el 72,9% indica que es buena y muy buena. Por otra parte, la población percibía que los médicos que laboran en la institución el 58,6 % les proporcionaba buen trato. El Nivel de conocimiento en cuanto a los derechos de los pacientes-clientes el 4,5% fue elevado a diferencia del 12,6% no tenían conocimiento alguno y 45% revelaron conocer algo mínimo. Se concluye que los factores que inciden en la vulnerabilidad de los derechos de los usuarios es el trato recibido del personal en general que lo califican de regular y bueno.

Palabras claves: Derechos de Usuarios; Vulnerabilidad; Nivel de Satisfacción; Nivel de Conocimiento.

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the factors that affect the vulnerability of the rights of users who attend the Hospital Básico de Limones of the Eloy Alfaro canton, in the province of Esmeraldas. The methodological design was quantitative, cross-sectional and descriptive. The population consisted of 111 users who attended the outpatient clinic of the Básico de Limones hospital during the study period and a survey endorsed by another author was used. The results obtained indicate that the treatment of security personnel towards the population studied coincides that it fluctuates between fair and very bad. The studied population perceives that the attention of the technical laboratory and X-ray personnel was 59.4% between fair and bad. On the other hand, the treatment that the population receives by the Nursing staff, 72.9% indicates that it is good and very good. On the other hand, the population perceived that the treatment of the Medical personnel working in the institution was found that only 7.2% perceived a regular treatment. The level of knowledge regarding the rights of patients-clients was obtained that only 4.5% was high. It was concluded that the factors that affect the vulnerability of users' rights are the treatment of hospital personnel in general at very low levels.

Keywords: User Rights; Vulnerability; Satisfaction level; Knowledge level.

INTRODUCCIÓN

Presentación de la investigación

Los derechos de los usuarios tienen que entenderse en el ámbito de los derechos humanos. La salud como derecho social tiene una relevancia central para el desarrollo del proyecto de vida de toda persona, el cual va implícito en cada uno de los derechos humanos. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2015), el objetivo de un enfoque basado en los derechos humanos es que todas las políticas, estrategias y programas se formulen con el fin de mejorar progresivamente el goce del derecho a la salud para todas las personas. Para ello se deben ver los derechos del paciente en el cumplimiento de los principios de no discriminación, disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad, calidad, rendición de cuentas y universalidad.

Podemos encontrar algunos antecedentes de estos derechos en la Declaración de Lisboa de la Asociación Médica Mundial en 1995, donde incluyen los principios generales que deben ser respetados para proteger los derechos de las personas en el área de la Salud. De igual forma, el convenio del Consejo de Europa para la protección de los Derechos Humanos y la Dignidad del Ser Humano con respecto a las aplicaciones de la biología y la medicina, en abril de 1997, que declara la necesidad de que cada país tome medidas apropiadas para garantizar la dignidad del ser humano, los derechos y sus libertades (Casares, 2001).

En el Ecuador, los derechos del paciente se formalizaron tan sólo hace pocos años, durante el gobierno de Sixto Durán Ballén en el año de 1995, a través de la publicación de la "Ley de Derechos y Amparo al paciente", la que se encuentra en vigencia hasta la actualidad. Los gestores de los centros sanitarios deben de tener como principal objetivo mejorar la condición de salud de los usuarios, esto exige la responsabilidad en el acompañamiento monitoreo y control de los procesos de atención de tal forma que se realicen pensando en la seguridad del paciente y los derechos que los asiste. Los usuarios que demandan servicios médicos al acudir

a un centro hospitalario confían que su necesidad de salud será atendida y sentirán satisfacción del servicio recibido (Congreso Nacional, 2006).

El abuso de los derechos del usuario se verifica en el grado de cumplimiento que den a su necesidad utilizando los protocolos adecuados, pues el usuario canaliza información sobre la experiencia respecto a cada uno de los momentos del servicio, desde que llega con la intención de recibir el servicio hasta la asistencia post- servicio, logrando con estas acciones que determine el grado de percepción de calidad del servicio (Navas & Ulloa, 2013).

Es una percepción de la autora que hay desconocimiento o desinformación de la población respecto a sus derechos en relación con el acceso a la salud y la mejor alternativa de tratamiento disponible. El ciudadano común, especialmente en la zona de Limones, en gran número y medida, no conoce los derechos que tiene como paciente de una casa de salud. Hace falta realizar un análisis exhaustivo para tener información de las poblaciones más vulnerables, en vista que esta es una realidad transversal a las clases sociales de menos recursos.

Este trabajo pretende recolectar la información necesaria para mejorar la calidad de servicio que presta a la comunidad el hospital Básico de Limones.

Planteamiento del Problema

La relación que se establece entre el profesional de los servicios de salud y el usuario de esos servicios es el punto fundamental en las actividades de la medicina. Tradicionalmente se le ha denominado relación médico paciente y durante los últimos años ha experimentado un cambio profundo, relacionado con cambios sociales, con el desarrollo de la ciudadanía de los individuos, las nociones de dignidad humana, autonomía de la persona y el reconocimiento de los derechos fundamentales de las personas. La idea del respeto a los derechos de los pacientes y el consentimiento voluntario del enfermo en su tratamiento, modificaron todo tipo de acción en el proceso de atención a la salud y las convirtieron en un tipo de relación más igualitaria entre el médico y la persona enferma (Mejía & Romero, 2017).

El desconocimiento de los derechos del paciente es un problema que afecta al diagnóstico, tratamiento y rehabilitación oportuna en los centros sanitarios, convirtiéndose en retos para los directivos y profesionales de la salud de los centros sanitarios cumplir con lo establecido en Constitución de la República del Ecuador y el Sistema Nacional de Salud, este último como responsable de la macro gestión.

La problemática más común es que parte del personal que labora en los centros de salud no interiorizan que las personas que llegan hasta una casa de salud deben ser considerados como un paciente y por eso se debe de bridar la mejor atención posible, para mejorar sus condiciones de salud. Siempre nos encontramos, desafortunadamente, con factores que vulneran los derechos de los usuarios en el Hospital Básico de Limones, lugar donde se llevó a cabo el presente estudio.

Entre los factores que se han presentado, y que forman parte de la vulneración, está el no cumplir con la obligación de permitir el consultar a un especialista, aun cuando esta consulta sea reclamada por el mismo paciente, o la sustitución de un médico por otro sin el consentimiento del paciente, fuera de todo evento de urgencia, aunque a veces se deba a la presencia de un personal no capacitado; emprender una intervención cuyos riesgos son desproporcionados con relación al beneficio que se puede reportar con la misma. Otros casos han demostrado la violación del secreto profesional, capaz de comprometer también la responsabilidad civil. Y no se puede negar que también se falta al deber de darle al paciente la información más precisa o de la mejor manera. La idea es que, en contrapartida de la confianza que el paciente pone en su médico o enfermera, lo correcto es que pueda esperar de él o ella una información apropiada, clara y completa, además de la confidencialidad de los datos e información personal que le transmite como fruto de la relación que los une.

En el caso de la existencia de personal médico o de enfermería no capacitado, la vulneración también se convierte en un serio problema. Si la prestación de los servicios de salud es inadecuada, o se hace de manera inoportuna o ineficaz (sea la causa que sea), se puede producir un hecho médico-sanitario perjudicial, que pone en riesgo la vida e integridad física o mental del usuario en la salud.

Ante estas situaciones, nos surgen las siguientes interrogantes científicas: ¿Cuáles son los factores que indicen en la vulnerabilidad de los derechos de los usuarios, que asisten a ese centro de salud del cantón Eloy Alfaro, de la provincia de Esmeraldas?

Justificación

Los servicios de salud para la población deben estar encaminados a brindar un servicio de calidad, nivel de excelencia que escoge propuesto por el Ministerio de Salud para satisfacer las necesidades básicas de los pacientes. Por tal motivo es importante medir que tan excelente se comporta este servicio en la población Esmeraldeña y si se hace cumplir cada uno de los derechos que tienen las personas al ser atendidas en cualquier entidad de Salud. Esto hará reafirmar los derechos fundamentales de la población en lo que a atención sanitaria se refiere, protegerá la dignidad e integralidad de la persona y promueve el respeto del paciente.

De esta investigación se plantearán recomendaciones relacionadas en favor de hacer cumplir la normativa vigente para evitar la vulneración de los derechos de las personas enfermas y dirigidas específicamente a los jefes de servicios operativos y administrativos y al personal de enfermería. Esas recomendaciones marcarán el impacto del estudio.

La novedad de la investigación se justifica plenamente al realizar un estudio en el Hospital Básico de Limones en una temática nunca antes estudiada y los resultados obtenidos favorecerán directamente a las personas hospitalizadas en esta casa de salud, le permitirán al personal realizar una retroalimentación acerca de su actuación profesional, y esto puede considerarse una herramienta útil de información a partir de la cual se podrán aplicar los correctivos necesarios y de esta forma mejorar la eficiencia y calidad de atención.

Objetivos

General

Analizar los factores que inciden en la vulnerabilidad de los derechos de los usuarios que asisten al Hospital Básico de Limones del cantón Eloy Alfaro, de la provincia de Esmeraldas.

Objetivos Específicos

1) Identificar el tipo de relación entre el personal de salud del hospital y los usuarios en la prestación de los servicios en el Hospital Básico de Limones.
2) Determinar cuáles son los derechos de mayor vulneración de los usuarios que asisten a los servicios hospitalarios.
3) Evaluar los conocimientos que tienen los usuarios sobre sus derechos legales al momento de ser atendidos.
4) Mostrar el nivel de satisfacción de los usuarios que reciben los servicios sanitarios en el hospital básico.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Bases Teórico-Científicas

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición. Entre los derechos humanos se incluyen el derecho a la vida y a la libertad; a no estar sometido ni a esclavitud ni a torturas; a la libertad de opinión y de expresión; a la educación y al trabajo, entre otros muchos. Estos derechos corresponden a todas las personas, sin discriminación alguna (Organización de Naciones Unidas, s.f., "Derechos Humanos", párr.1).

La Organización Mundial de la Salud menciona el objetivo de un enfoque basado en los derechos humanos, y es que todas las políticas, estrategias y programas se formulen con el fin de mejorar progresivamente el goce del derecho a la salud para todas las personas. Se refiere a que existen objetivos y programas que ayudan a los usuarios para que tengan una mejor atención (OMS, 2015).

Los derechos de los pacientes en la Declaración de Lisboa de la Asociación De Médica Mundial nos indica que la declaración representa algunos de los derechos principales del paciente que la profesión médica ratifica y promueve. Los médicos y otras personas u organismos que proporcionan atención médica tienen la responsabilidad conjunta de reconocer y respetar estos derechos: cuando la Legislación, una medida del gobierno, o cualquier otra administración o institución niega estos derechos al paciente, los médicos deben buscar los medios apropiados para asegurarlos o restablecerlos (Asociación Médica Mundial, s.f, "Declaración de Lisboa", párr. 8).

En el área de la Salud Pública, es importante enfatizar que la relación equipo de salud-usuario/a es una relación social, por lo tanto, se configura como una relación de poder determinada a su vez por el saber de la ciencia médica. En este contexto, es importante

enfatizar que la relación equipo de salud-usuario/a es una relación social, por lo tanto, se configura como una relación de poder determinada a su vez por el saber de la ciencia médica. La desigualdad que se da en ella no es una característica exclusiva del modelo biomédico; esta relación asimétrica aparece de maneras distintas en otros enfoques que fundamentan modelos de atención en salud (Instituto Nacional contra la discriminación, Xenofobia y Racismo,2017).

Dentro de los hechos que marcan la vulneración de los usuarios también se encuentran los llamados "eventos adversos". Estos eventos hacen alusión a las lesiones o complicaciones involuntarias que ocurren durante la atención en salud, los cuales son más atribuibles a esta que a la enfermedad subyacente y que pueden conducir a la muerte, la incapacidad o al deterioro en el estado de salud del paciente, a la demora del alta, a la prolongación del tiempo de estancia hospitalizado y al incremento de los costos de no-calidad. Por extensión, también aplicamos este concepto a situaciones relacionadas con procesos no asistenciales que potencialmente pueden incidir en la ocurrencia de las situaciones arriba mencionadas (Ministerio de la Protección Social, 2006, p 78).

Conceptualizaciones:

Calidad de la atención. - "Otorgar atención médica al usuario, con oportunidad, competencia profesional y seguridad, con respeto a los principios éticos de la práctica médica, tendiente a satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas" (Aguirre, 2008).

Satisfacción de las expectativas del usuario. - Los usuarios de los servicios de salud tienen expectativas relativas a la calidad de la atención que recibirán, tanto en aspectos profesionales, como en los interpersonales. En la medida que estas expectativas se vean logradas, manifestarán su satisfacción y en caso contrario su inconformidad, quejas o demandas (Aguirre, 2004).

En la satisfacción del cliente es menester que confluyan, con la misma fuerza, dos factores. La calidad del producto, que es lo que recibe el cliente y la calidad del servicio que es la forma como lo recibe (Malagón, 2006).

Evaluación de la Calidad. - Es aquel que resulta en parte del control interno de la calidad y también de la medición del grado de satisfacción del cliente. La evaluación de la calidad mide no solo el impacto sino también el desenvolvimiento general del programa que comienza en la planeación, es decir mide los resultados. Hay varios protocolos de evaluación, entre ellos se recomienda el modelo DOFA (Lourdes Castillo, 2004-2005).

Normas de Calidad. -Es el requerimiento indispensable que debe cumplir un establecimiento de salud para garantizar una adecuada calidad en la prestación de salud, y será sometido a revisiones periódicas para su actualización en base a los logros obtenidos y a los avances científicos y tecnológicos en salud (Hidalgo, 2002).

Los derechos de los pacientes según el Congreso Nacional, 2014, en su Ley de Derechos y Amparo del Paciente plantea los siguientes derechos:

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 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.

Derecho a la información.- Se reconoce el derecho de todo paciente a que, antes y en las diversas etapas de atención al paciente, reciba del centro de salud a través de sus miembros responsables, la información concerniente al diagnóstico de su estado de salud, al pronóstico, al tratamiento, a los riesgos a los que médicamente está expuesto, a la duración probable de incapacitación y a las alternativas para el cuidado y tratamientos existentes, en términos que el paciente pueda razonablemente entender y estar habilitado para tomar una decisión sobre el procedimiento a seguirse. Exceptúense las situaciones de emergencia. El paciente tiene derecho a que el centro de salud le informe quien es el médico responsable de su tratamiento.

Derecho a decidir. - Todo paciente tiene derecho a elegir si acepta o declina el tratamiento médico. En ambas circunstancias el centro de salud deberá informarle sobre las consecuencias de su decisión. Todo paciente en estado de emergencia debe ser recibido

inmediatamente en cualquier centro de salud, público o privado, sin necesidad de pago previo.

1.2. Antecedentes.

Reyes, 2016, publicó un interesante artículo en México, titulado Los Derechos del Paciente en el Marco de los Derechos Humanos, donde explica que, en junio de 2011, se introdujo en el párrafo primero del artículo la referencia a los derechos humanos, imponiendo a las autoridades la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar dichos derechos en sus respectivos campos de acción. En consecuencia, las autoridades en materia de salud pública deben vigilar que se observe este principio constitucional, siendo la protección de los derechos del paciente la parte más importante de este deber. Cabe señalar, que los derechos del paciente están contenidos en la Carta de los Derechos Generales de los Pacientes, documento producto de una consulta a especialistas en salud, académicos, organismos no gubernamentales, entre otros. En esa carta se consignan en 10 artículos los derechos principales con los que todo paciente debe contar, entre los que podemos encontrar implícitamente, derechos humanos como el derecho a la vida, a la salud, a la información, a la no discriminación y a la libertad (p. 31).

Es necesario indicar que el objetivo de determinar cuáles son los derechos de mayor vulneración de los usuarios que asisten a la unidad de salud de Limones será comparado con el estudio “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía”, realizado en Quito en el año 2012 cuyo autor es Del Salto, para lo cual se hace un estudio observacional con un diseño epidemiológico analítico trasversal en una población de 4822 usuarios potenciales, de los cuales se toma una muestra representativa y aleatoria estratificada de 391 sujetos. Se aplicó una encuesta con un cuestionario previamente validado, de 20 preguntas. Para el estudio las principales mediciones son calidad y satisfacción. Como resultados se encuentra que, al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 92,1% satisfacción en la atención, IC95%: 88,97 - 94,36%, y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios

manifiestan en un 10,5% hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención (Del Salto, 2012).

Gómez, 2015, en su tesis titulada derechos del paciente y su relación con la atención de enfermería en el área de cirugía del hospital Isidro Ayora ubicado en la ciudad de Quito, determinó el cumplimiento de los derechos del paciente en relación con la atención de enfermería en el área de Cirugía, identificando a la vez los conocimientos que tienen los usuarios sobre dichos derechos y la satisfacción generada durante su hospitalización. El estudio correspondió a una investigación de tipo descriptivo cuya muestra estuvo conformada por 171 pacientes hospitalizados en el servicio. La investigación muestra que los derechos de los pacientes son cumplidos en un 71%, de seis derechos instaurados por la Ley de Derechos y Amparo al Paciente se puede identificar que se cumple mayoritariamente: el derecho a la atención digna, el derecho a no ser discriminado, el derecho a la confidencialidad y el derecho a la atención de emergencia; sin embargo, existen debilidades en el cumplimiento del derecho a la información y el derecho a decidir, sobre todo al momento de solicitar al paciente su consentimiento para la realización de procedimientos simples y complejos. La mayoría de los pacientes desconoce cuáles son sus derechos y deberes como usuarios del servicio, muy pocos usuarios han recibido información sobre los mismos por parte del personal de enfermería, lo que conlleva a que casi la mitad de los pacientes se encuentren parcialmente satisfechos con la atención en relación con el cumplimiento de sus derechos. Los resultados señalan que el 81% de personas encuestadas no conoce cuáles son sus deberes y derechos como pacientes, por lo tanto, no saben que pueden exigir mayores estándares de calidad en su atención, y que de igual forma tienen obligaciones que deben ser cumplidas con el fin de mejorar su estado de salud.

En Colombia, López (2014) realizó un estudio sobre la garantía de los derechos humanos del paciente a través del derecho constitucional, procesal constitucional y el derecho de daños, y estableció que entre el prestador de salud y el usuario del servicio médico se celebra un acto jurídico, donde se pueden presentar daños que vulneran los derechos del paciente. Dicho evento, genera perjuicios al usuario, producidos por negligencia del prestador del servicio en salud; con el objetivo de prevenir, sancionar o reparar las lesiones que se causan a la víctima,

se instituyen acciones constitucionales y legales. Las acciones de tutela, grupo y cumplimiento y el derecho de daños, propenden por la garantía de los derechos a la verdad, la justicia y la reparación integral de los males que se suscitan por el evento adverso. El objetivo de esa investigación fue demostrar que, a través de las acciones constitucionales y el derecho de daños, se garantizan los derechos del paciente, demostración que se realizó mediante un estudio bibliográfico de revisión, utilizando el enfoque cualitativo.

Tomando en consideración la investigación "Influencia de la Vulneración de los Derechos como Usuaria en la Satisfacción de la Atención en Madres Adolescentes que acuden al servicio de obstetricia del hospital de Ventanilla", realizada por Luque, en Lima en el año 2014, tema el cual tiene estrecha relación con el objetivo: Mostrar el nivel de satisfacción del usuario que recibe los servicios sanitarios. El abuso de los derechos del usuario se verifica en el grado de cumplimiento que den a su necesidad utilizando los protocolos adecuados, pues el usuario canaliza información sobre la experiencia respecto a cada uno de los momentos del servicio, para lo cual se realizó un muestreo aleatorio simple y la técnica de recolección de datos fue la entrevista, se usaron dos instrumentos el primero fue un cuestionario para el estudio cuantitativo y el segundo la entrevista semi- estructurada para el estudio cualitativo. Se encontró altos niveles de satisfacción en la atención de madres adolescentes (86%). El (14%) se mostró indiferente; el (92%) de las madres adolescentes se sintieron vulneradas en sus derechos como pacientes, manifestaron no conocer al personal médico/obstetra tratante, no les consultaron el consentimiento para la atención, y refirieron ser tratadas como instrumento de aprendizaje. En conclusión, la vulneración de los derechos como usuarias de los servicios de obstetricia no tiene influencia en la satisfacción en la atención de las madres adolescentes atendidas en el hospital de ventanilla (Luque,2014).

1.3. Bases Legales.

Primeramente hay que señalar que las distintas administraciones públicas, de acuerdo al ordenamiento jurídico del país, son instrumentos al servicio de los ciudadanos, porque su funcionamiento y procedimientos, garantizan la adecuada gestión de los asuntos públicos; y la salud, al ser un valor esencial en la vida de toda persona, debe estar considerada de esta

forma en el dispositivo asistencial que cuida de su protección y tutela, de manera que se acentúen las garantías para un ejercicio efectivo de ese derecho constitucional a la protección de salud, que está regulada en la Constitución de la República, en los Arts. 32, 358 al 366; además sobre la seguridad social tratan los Arts. 367 al 374 (Asamblea Nacional, 2008).

Es necesario mencionar, que existen valores éticos que se deben de cumplir por parte de los funcionarios públicos como son el de libertad, objetividad, verdad, buena fe, interés social, común y público e información; pues la actividad pública, al comportar el ejercicio de actividades administrativas, debe ser expresión de actitudes objetivas presididas por la ética pública y también por la ética que afecta comportamiento de los ciudadanos; más aún recordemos que el Art. 21 del Código Orgánico de la Función Judicial, dispone el principio de probidad, al señalar que "La Función Judicial tiene la misión sustancial de conservar y recuperar la paz social; y garantizar la ética laica y social**,** como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico" (Código Orgánico de la Función Judicial, 2018), de lo cual se colige que el servidor público, en este caso el de salud, debe seguir el camino de la rectitud en su quehacer diario y como tal su dedicación debe estar orientada al ciudadano como usuario de los servicios públicos, y especialmente en este caso el de la salud por ser un derecho fundamental, debe contar con garantías de seguridad y confianza.

Hay que señalar que la promoción y fomento de la salud, son aquellas actividades, procedimientos, intervenciones y guías de atención de carácter educativo e informativo, individual o colectivo, tendientes a crear o reforzar conductas y estilos de vida saludables, y a modificar o suprimir aquellos que no lo sean; a informar sobre riesgos, factores protectores, enfermedades, servicio de salud, derecho y deberes de los ciudadanos en salud, como también a promover, estimular, incentivar y concretar la participación social en el manejo y solución de sus problemas (Código Orgánico de la Función Judicial, 2018).

CAPITULO II

METODOLOGÍA

2.1. Tipo de Estudio

El hospital de Básico de Limones cuenta con 3 camas para valoración. En Consulta externa existen 6 consultorios. Presentan consultas de Cirugía General, Medicina Interna, Pediatría, Nutrición, Psicología y Trabajo social, hospitalización con 20 camas, Medicina Interna con 10 camas; Ginecología y Obstetricia – 05 camas, Pediatría – 05 camas
Servicios de Apoyo Diagnóstico. Laboratorio clínico: Lac 2 (de emergencia las 24 horas) Imagenología: rayos X portátil. Centro Obstétrico: 1 sala de parto,1 cama de recuperación y Centro Quirúrgico:1 quirófano, 1 cama de post operatorio.

El diseño de la investigación fue de tipo cuantitativo, de corte transversal y alcance descriptivo. Se proporciona un abanico de posibilidades que determinaron los factores que inciden en la vulnerabilidad de los derechos de los usuarios que asisten al Hospital Básico de Limones del cantón Eloy Alfaro de la provincia de Esmeraldas.
El enfoque descriptivo permitió abordar todo lo referente a los derechos de los usuarios, que son vulnerados cuando asisten al centro sanitario de segundo nivel de atención.

2.2. Población y Muestra

Para esta investigación la población estuvo comprendida por 155 usuarios adultos que acudieron a los servicios del hospital Básico de Limones.
La muestra representativa de los usuarios de consulta externa del Hospital Básico de Limones fue de 111 usuarios del servicio de Consulta Externa, todos mayores de edad que asistieron a atenderse en consulta externa desde las 8:00h a las14:00h, en el periodo de Julio y agosto del 2020.

Para hallar el tamaño de muestra se utilizó la siguiente formula de muestreo probabilístico:

$$n = \frac{Z^2 * (\mathrm{PQN})}{Z^2 * (\mathrm{PQ}) + \mathrm{N}(e)^2}$$

$$n = \frac{1{,}96^2 * (0{,}5 * 0{,}5 * 155)}{1{,}96^2 * (0{,}5 * 0{,}5) + 155 * (0{,}05)^2}$$

n= 111

Donde:

n = tamaño de la muestra

p = probabilidad de ocurrencia: 0.5

q= probabilidad de no ocurrencia: 0.5

N= Tamaño de la población

Z= nivel de confiabilidad: 1.96

e= error de muestreo: 0.05

El Margen de error fue 5%, con un nivel de confianza de 95%

Los **c**riterios de inclusión fueron:

1. Todos los usuarios en las edades de 18 a los 60 años.
2. Ciudadanos que estuvieron de acuerdo con participar en la investigación y firmaron el consentimiento informado.

Los criterios de exclusión fueron:

1. Ciudadano que no consintieron participar en la investigación.
2. Usuarios que, por su condición de salud, les impidió ser partícipes del estudio.

2.3. Definición Conceptual y Operacionalización de las Variables

Las variables de este estudio han sido conceptualizadas de la siguiente manera:

Derechos vulnerados: Cuando un Estado incumple sus obligaciones de garantizar que tales derechos se disfruten sin discriminación o su obligación de respetarlos, protegerlos y realizarlos. Frecuentemente una violación de tales derechos guarda relación con la violación de otros derechos.

Conocimientos de los usuarios: El conocimiento se suele entender como los hechos o información adquiridos por una persona a través de la experiencia o la educación, la comprensión teórica o práctica de un asunto referente a la realidad.

Relación médico-paciente: es siempre el fundamento de la práctica clínica. Se sustenta en una serie de principios y valores que comparten ambos participantes, como son la confidencialidad, la veracidad, la fidelidad y la privacidad, y en las habilidades del médico para comunicarse con el paciente y para generarle confianza

La operacionalización de las variables al ser un proceso metodológico consistió en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico, para obtener los indicadores y poderse medir.

2.4. Métodos

Los métodos que se utilizaron para la realización del estudio fueron los empíricos, teóricos y matemáticos o estadísticos. Dentro de los métodos empíricos se utilizó la observación y la medición. Mediante la observación se recogieron datos que fueron planificados de acuerdo con los objetivos.

Como método Teórico se utilizó el Método Histórico Lógico, el Método Deductivo y el Método Analítico – Sintético en la construcción del Marco Teórico del estudio.

De igual forma, se utilizaron los métodos teóricos de la deducción (partir de lo general para llegar a conclusiones individuales), el dialéctico, que permitió analizar los hábitos de las personas estudiadas en su desarrollo biológico, y el análisis y síntesis, para poder valorar los criterios que cada paciente presenta y reducir la información a nivel individual.

Se utilizó la estadística descriptiva para hallar porcentajes y frecuencias de los datos recogidos.

2.5. Técnicas e Instrumentos

La técnica utilizada fue la Encuesta, dirigida a los usuarios que asisten al Hospital Básico de Limones, con preguntas que fueron respondidas sobre las variables investigadas para saber los factores que inciden en la vulnerabilidad de los derechos de los usuarios que asisten al servicio de consulta externa. Se utilizó como instrumento el cuestionario constituido por 11

preguntas cerradas y de opción múltiple, que fue respondido por los sujetos objetos del presente estudio en un tiempo aproximado de 8 minutos. El cuestionario usado fue utilizado en el estudio realizado por González, (2006).

2.6. Análisis de Datos

Una vez recolectados los datos se procedió a la codificación de las variables. Se efectuó la construcción de la base de datos en Excel y el análisis descriptivo de los resultados con porcentajes y representados en las figuras que permitirán valorar la información obtenida.

2.7. Normas Éticas

Se presentó una solicitud dirigida al Señor director del Hospital Básico de Limones, institución donde se realizó la investigación, quien consintió la realización del presente trabajo. De igual forma, todos los participantes aprobaron por Consentimiento Informado su colaboración en el estudio.

Las encuestas no implicaron ningún riesgo ni daño para los usuarios y no les representó costo alguno; los datos de las personas que aceptaron participar en responder las encuestas no fueron exigidos y son de carácter anónimo para salvaguardar la integridad de ellos.

.

CAPITULO III

RESULTADOS

Se puede observar en la figura 1 que la mayoría de la población estudiada refiere que el trato recibido por el personal de seguridad y auxiliares generales fue malo y regular, habiendo muy pocas respuestas de buen trato.

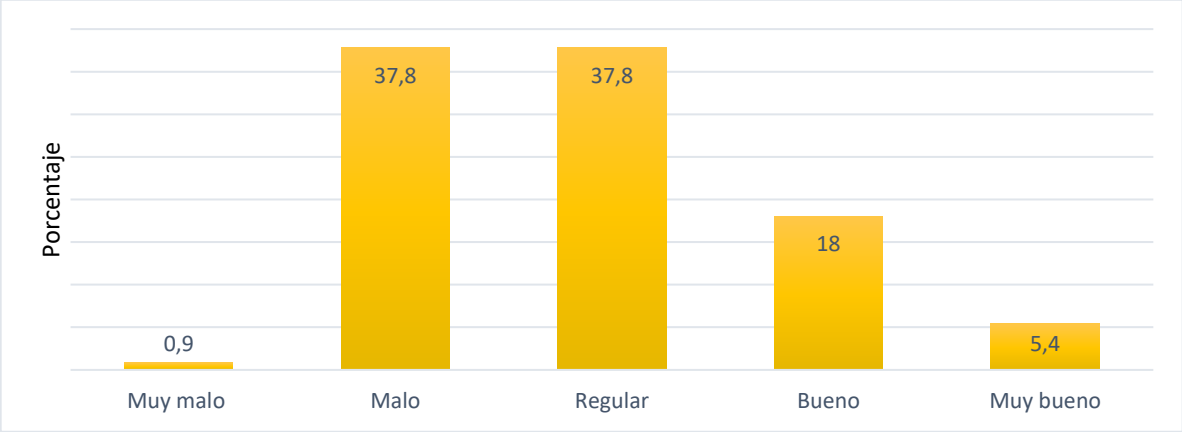


Figura 1. Trato del personal de seguridad y auxiliares generales.
Fuente: encuesta realizada a los usuarios.

La figura 2 muestra la percepción de la población estudiada al ser atendidos por el personal técnico de laboratorio y de Rayos X. Se encontró que el 59,4 % mencionó que el trato recibido fue de regular a malo, y un número menor reconoció buen trato.

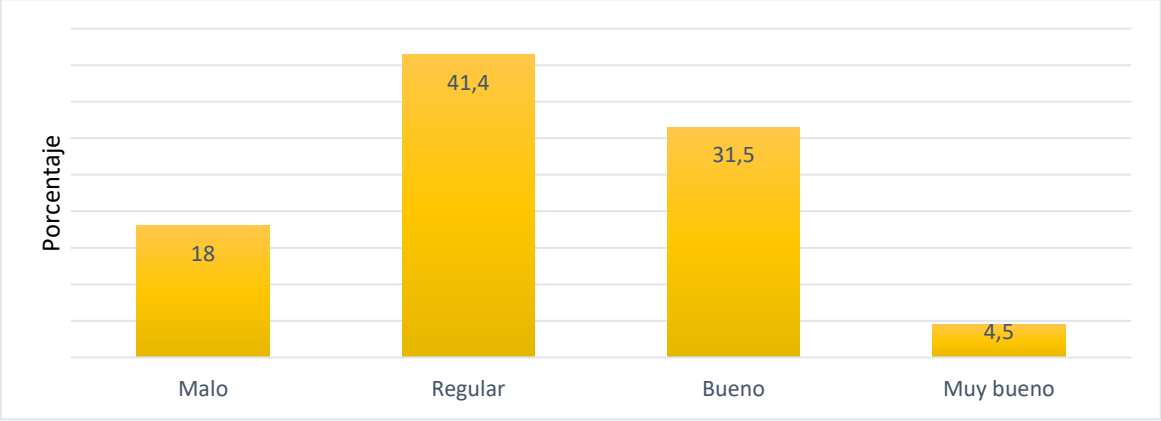


Figura 2. Trato por el personal técnico de Rx y Laboratorio.
Fuente: encuesta realizada a los usuarios.

Otros de los aspectos a tener en cuenta es el trato que recibe la población por parte del personal de Enfermería, el 72,9% de los usuarios refieren percibir una atención que varía entre buena y muy buena y el 27,9% percibió una atención regular y mala.

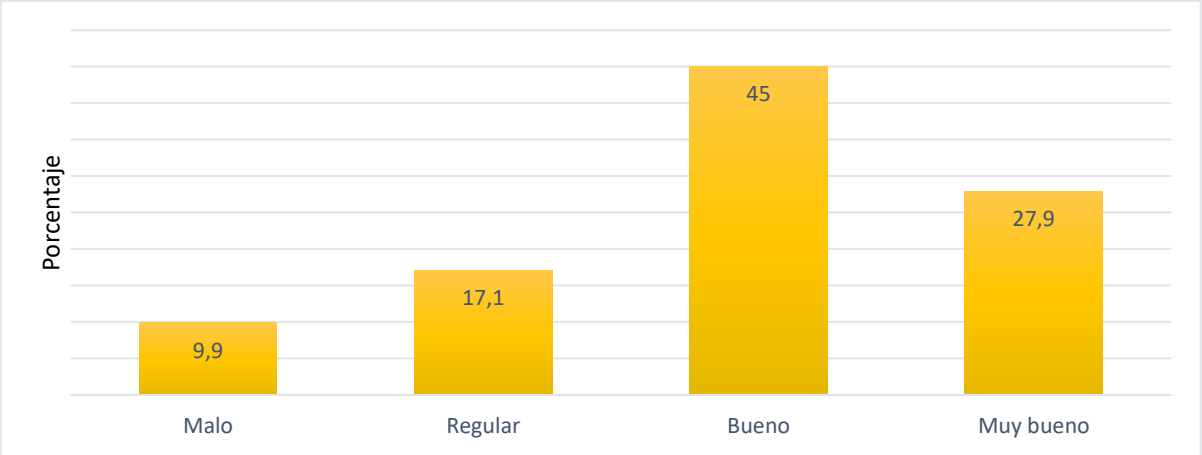


Figura 3. Trato del personal de enfermería
Fuente: encuesta realizada a los usuarios.

De la percepción del trato del personal de enfermería y su relación con el cuidar el pudor del paciente, el 43,44% de la población estudiada refieren que percibieron una atención regular, mientras que el 48,65% refieren que percibieron un trato bueno.

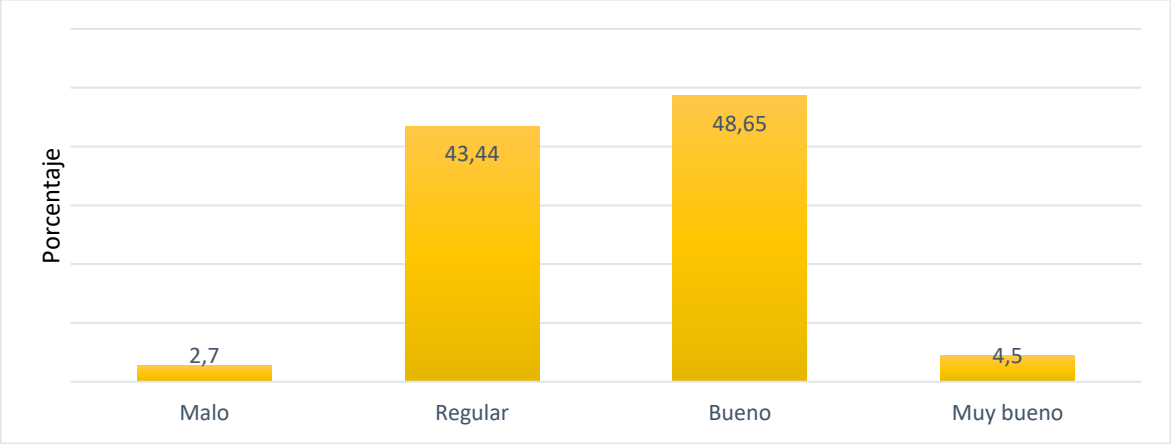


Figura 4. Relación de la percepción del trato de enfermería con el cuidado del pudor del paciente
Fuente: encuesta realizada a los usuarios.

En cuanto a la percepción de la actitud de comprensión y solidaridad de la enfermera, fue valorada regular con un 50%, mientras que la buena alcanzo el 30% y aproximadamente la cuarta parte sintieron que fue mala.

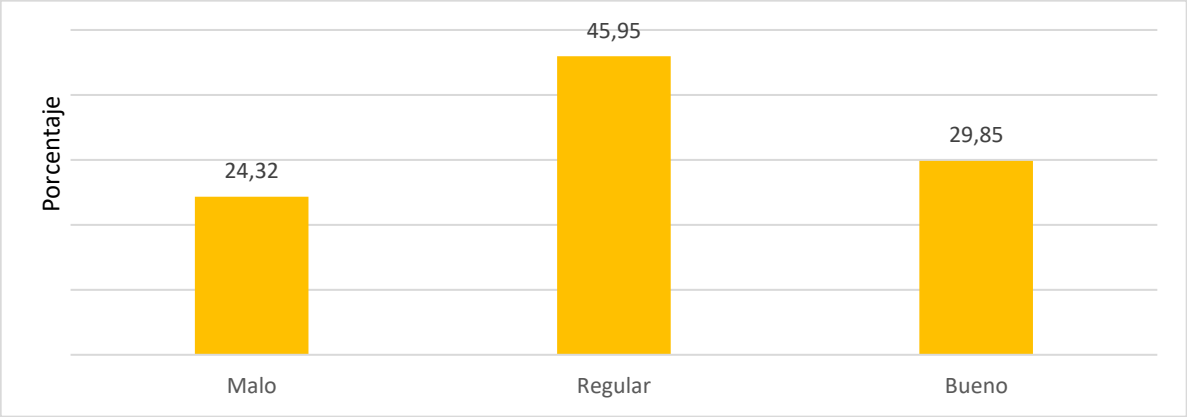


Figura 5. Percepción de la actitud de comprensión y solidaridad del personal de enfermería.
Fuente: encuesta realizada a los usuarios.

Al analizar la percepción de la población estudiada en cuanto a la puntualidad para cumplir indicaciones médicas, la mayoría de la población estudiada califica como regular, y más de un ¼ de la población perciben que es bueno. Existen opiniones que califican de manera negativa en un número menor, pero no menos importante.

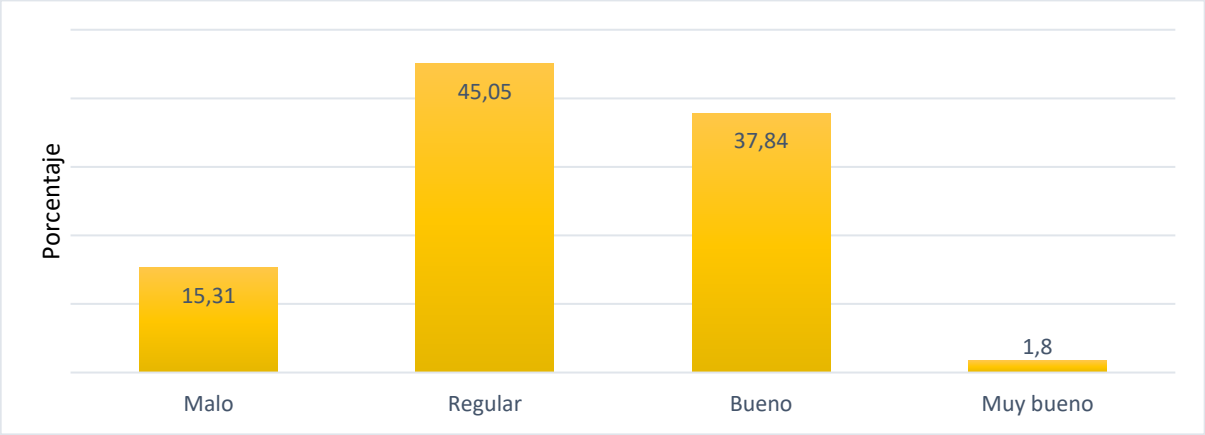


Figura 6. Percepción de la atención de enfermería en la puntualidad para cumplir indicación médica.
Fuente: encuesta realizada a los usuarios.

La mayoría de las personas perciben una mala atención por parte del personal de enfermería , piensan que cuando se trata de pacientes allegados o conocidos se les brinda una atención privilegiada, muy diferente a los demás usuarios, mientras la otra parte dice lo contrario.

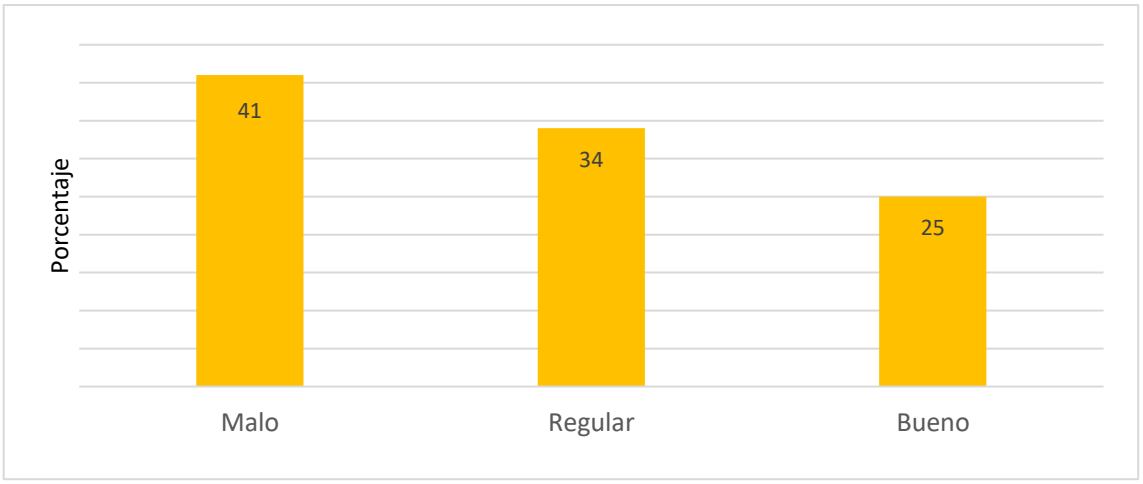


Figura 7. Percepción de la atención del personal de enfermería y la diferencia en el trato entre conocidos y desconocidos.
Fuente: encuesta realizada a los usuarios.

Otro de los aspectos importantes del estudio fue conocer como percibían el trato del personal médico que labora en la institución y se encontró que la mayoría de las respuestas fueron de bueno a Excelente y solo el 7,2 % percibió un trato regular.

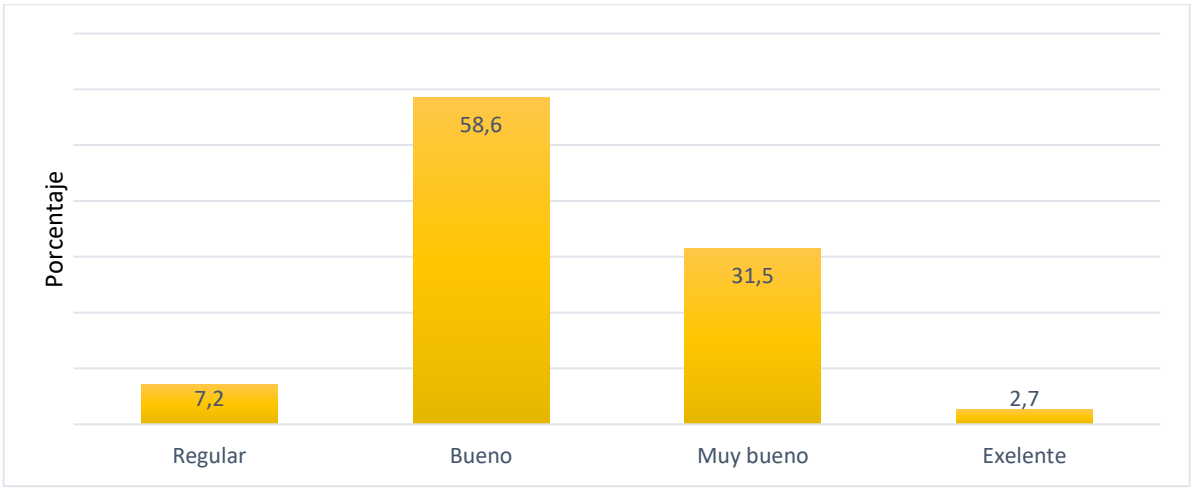


Figura 8. Percepción del trato del personal médico.

Fuente: encuesta realizada a los usuarios.

Al indagar sobre las vulnerabilidades del trato del personal médico se valoró la información que se ofrecía sobre la salud de los pacientes, su diagnóstico y tratamiento, se verificó que el 63% percibió que estaba entre buena y muy buena y el 36 % entre mala y regular.

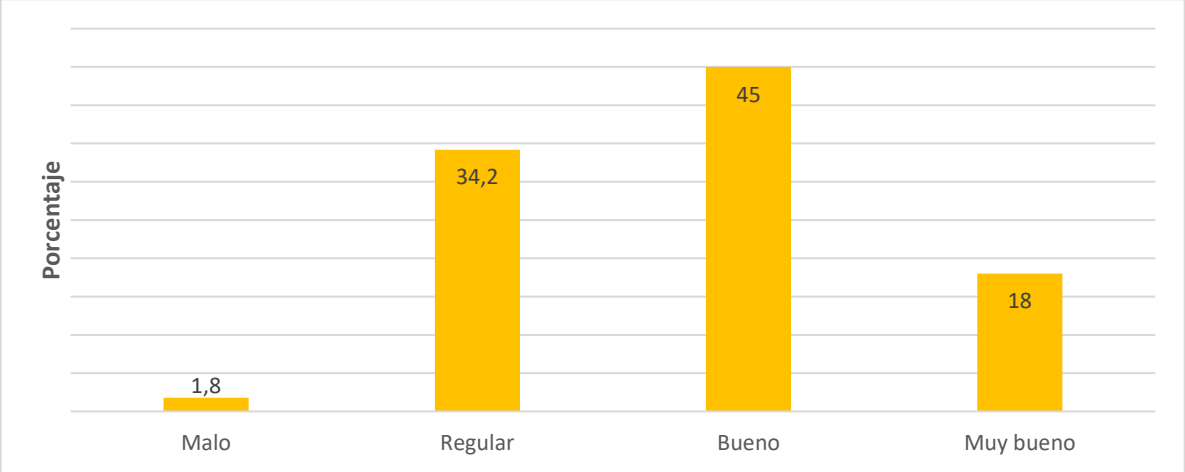


Figura 9. Percepción sobre la información emitida por el personal médico a los pacientes
Fuente: encuesta realizada a los usuarios.

La mayoría de la población estuvo de acuerdo que el personal médico presenta una conducta amable y respetuosa.

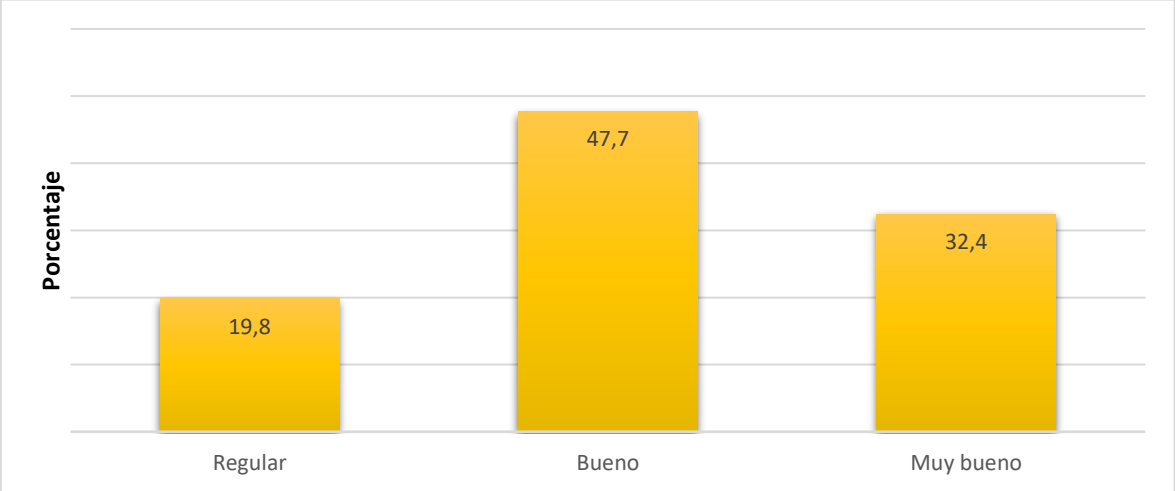


Figura 10. Percepción sobre la conducta respetuosa y amable por el personal médico a los pacientes
Fuente: encuesta realizada a los usuarios.

En cuanto al aspecto de saber escuchar a los pacientes por parte del personal médico se percibió que en su gran mayoría eran buenos oyentes.

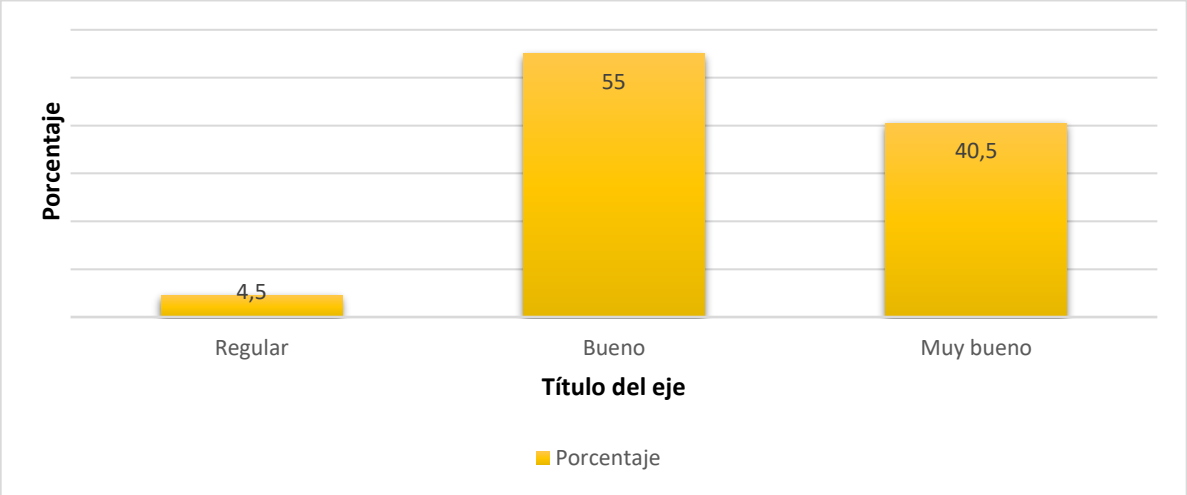


Figura 11. Saber oír por parte del personal médico.

Fuente: encuesta realizada a los usuarios.

El Nivel de conocimiento en cuanto a los derechos de los pacientes-clientes se obtuvo que casi la totalidad de los participantes del estudio desconocían o era mínimo el conocimiento de los derechos que los asiste y solo el 4,5% mostraron tener conocimientos altos.

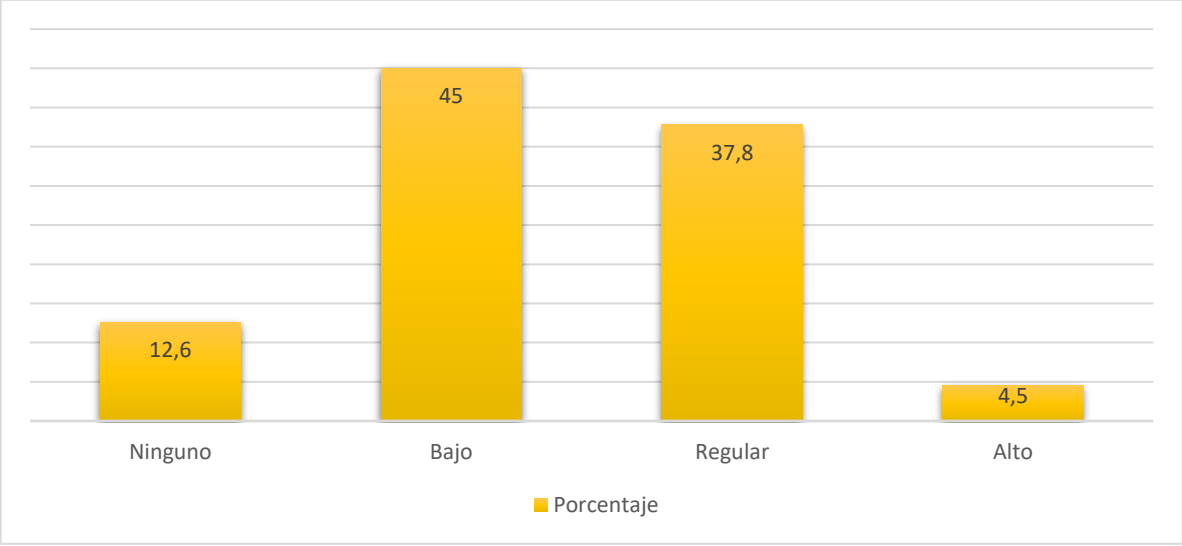


Figura 12. Nivel de conocimiento de la población estudiada sobre sus derechos.

Fuente: encuesta realizada a los usuarios.

El nivel de satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en el Hospital Básico de Limones estuvo entre nada satisfecho y poco satisfecho y el resto 71,2 % estuvo entre satisfecho y muy satisfecho.

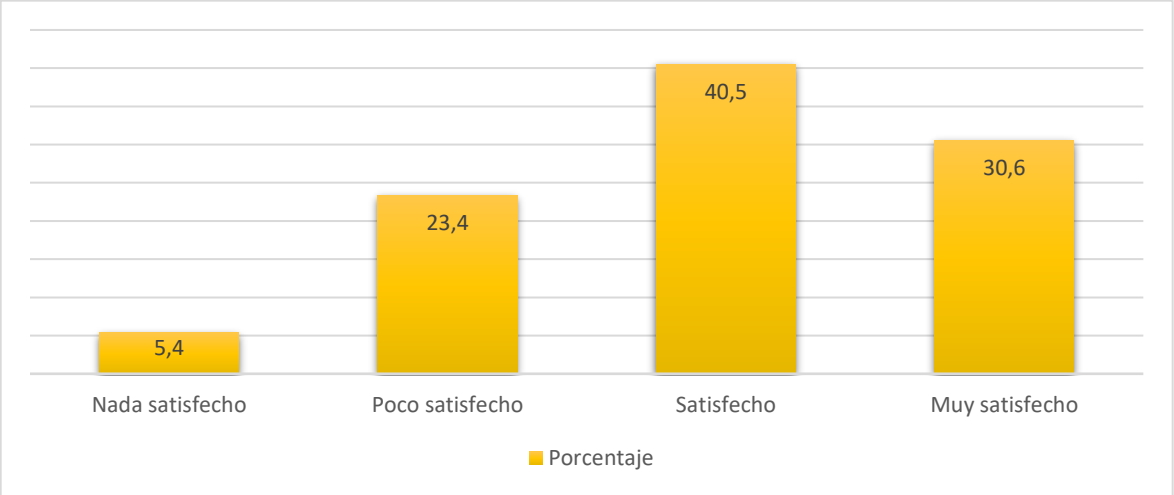


Figura 13. Nivel de satisfacción de la población estudiada.

Fuente: encuesta realizada a los usuarios.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

El nivel de atención recibido por los pacientes que asisten al hospital Básico de Limones por parte del personal que labora en esa unidad, se analizó el trato del personal de seguridad y auxiliares generales como parte de la atención integral a la población por los servicios de salud, evidenciándose que el 84,6% de la población estudiada coincide que el trato por este personal fluctúa entre regular y muy malo. En cuanto a la percepción de la población estudiada al ser atendidos por el personal técnico de laboratorio y de rayos X, se encontró el 59,4 % refirió que el trato recibido fue regular y malo. Otro de los aspectos a tener en cuenta es el trato que subjetivamente recibe la población por parte del personal de Enfermería, el 72,9% de la población estudiada refieren percibir una atención que varía entre buena y muy buena y el 27 % percibió una atención regular y mala. Por otra parte, la población percibe que el trato del personal médico que labora en la institución se encontró que solo el 7,2 % percibió un trato regular, resto fue de bueno a excelente, aunque este último con muy bajo porcentaje. A pesar de que los datos dicen sobre la satisfacción de los usuarios en cuanto al trato del personal de enfermería y médico tuvieron una alta percepción, no son suficientes para el logro de una atención de salud de excelencia. Estos datos coinciden con el estudio realizado por Reyes, 2016, en México, donde se evidenció que el 72,24% de la población percibía un alto nivel de atención por parte del personal médico y de enfermería, no siendo así con el resto del personal.

Los usuarios atendidos en el hospital en general perciben satisfacción en la atención de los profesionales de la salud en particular se resalta a enfermería y médico con el 71,2%. Estos resultados son diferentes con el estudio del autor Del Salto**,** que como resultado se encuentra que, al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 92,1% hay satisfacción en la atención, y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción.

Al indagar sobre las vulnerabilidades del trato del personal de salud, se evidenció que hay un trato privilegiado del personal de enfermería hacia los conocidos, aspecto analizado que es coherente con las vulnerabilidades percibidas por los ellos. En referencia a la información que ofrecía los médicos sobre el estado de salud de los pacientes, diagnóstico y tratamiento, se constató que el 63 % percibió que estaba entre buena y muy buena. La gran mayoría de la población en estudio estuvo de acuerdo que el personal médico presenta una conducta amable y respetuosa. En cuanto al aspecto de saber escuchar a los pacientes por parte del personal médico se percibió que en su gran mayoría eran buenos oyentes. Estos resultados concuerdan con el estudio realizado por Gómez, 2015, que plantea que una información adecuada contribuye a fortalecer los conocimientos del paciente y por ende aumenta su responsabilidad frente a su propia salud, obteniendo mejores resultados en su recuperación. Para analizar este derecho se plantearon 6 indicadores concernientes a la información recibida sobre la gratuidad de servicios, la medicación administrada, el médico tratante, los horarios de visita médica y familiar, los cuidados que debe tener el paciente antes y después del tratamiento, y la resolución de inquietudes por parte del personal de enfermería.

La comunicación sólo se cumple en un 48%. Más de la mitad de los pacientes manifestó no haber recibido información acerca de la gratuidad de servicios, la medicación administrada por el personal de enfermería, el médico que lo atiende, los cuidados que debe tener antes y después del tratamiento y los horarios de visita médica y familiar; lo que podría inferir en la calidad de atención recibida.

El Nivel de conocimiento en cuanto a los derechos de los pacientes-clientes el 95,5% tiene entre ninguno, bajo y regular y solo el 4,5% con conocimiento elevado. Este aspecto es de vital importancia ya que es indispensable que la población conozca sus derechos a la hora de ser atendido en una institución de salud y así poder exigirlos. Este estudio guarda relación con el estudio realizado por López, 2014, en el que se identificó que el 82,35% de la población estudiada no presentan conocimiento de sus derechos como pacientes-clientes en los servicios de salud.

El nivel de satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en el Hospital Básico de Limones el 71,2 % estuvo entre satisfecho y Muy satisfecho. Resultados parecidos con el estudio realizado por Luke, que encontró que existen altos niveles de satisfacción en la

atención de madres adolescentes (86%). Por su parte Gómez, 2015, plantea que, para la medición de la satisfacción sobre la atención de enfermería en relación con el cumplimiento de los derechos, los resultados señalaron que el 15% de pacientes está totalmente satisfecho, el 29% satisfecho, el 44% parcialmente satisfecho (ni satisfecho ni insatisfecho), un 11% insatisfecho y tan solo el 1% totalmente insatisfecho.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

Las conclusiones de la investigación realizada son las siguientes:

1. Los factores que inciden en la vulnerabilidad de los derechos de los usuarios que asisten al Hospital Básico de Limones es el mal trato que reciben del personal que trabaja en varios servicios. Se pudo confirmar que el personal de seguridad, auxiliares generales, y los técnicos de laboratorio y Rayos X, son calificados por la población con la más baja percepción.

2. Los derechos de mayor vulnerabilidad en el Hospital por parte del personal de enfermería son la actitud de comprensión y solidaridad de la enfermera y la atención por igual a conocidos y desconocidos. En el personal médico se encontró que hay falencias en la información sobre la salud a la hora de explicar el tratamiento y las pruebas diagnósticas, otro aspecto fue la actitud del paciente en decidir si seguir o no con el tratamiento, al mismo tiempo, las conductas de respeto por parte de este personal fueron mal valoradas.
3. Con relación al nivel de conocimiento sobre los derechos que tienen como usuarios - clientes, se obtuvo que casi la totalidad de la población desconocía los derechos a una atención con equidad, calidad y oportunidad, los cuales están contemplados en la Constitución del Ecuador.
4. La satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico de Limones en un gran porcentaje fue percibida como buena, aunque se esperaba encontrar un nivel de satisfacción elevado, por el trabajo que a diario entregan en los diferentes servicios que oferta el centro sanitario.

CAPITULO VI

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los gestores administrativos y personal asistencial del Hospital Básico de Limones

- Capacitación dirigida a todo el personal y en particular a los que trabajan en seguridad, auxiliares de servicios generales y apoyo diagnóstico, para que aumenten su nivel de atención a la población.
- Aumentar los estándares de calidad de atención a la población que asiste a esta unidad de Salud, mediante el cumplimiento de las regulaciones establecidas por la Constitución.

A la Escuela de Enfermería de la PUCE sede Esmeraldas:

- Realizar actividades de educación de salud a la población de Limones, mediante acciones de vinculación con la sociedad, para aumentar el nivel de conocimiento en cuanto a los derechos de los pacientes-clientes recogidos en la Constitución de la República del Ecuador .
- Continuar con investigaciones relacionadas con el tema de vulnerabilidades de los derechos de la población al ser atendidos en instituciones de salud, por ser un tema que no se ha investigado lo suficiente en nuestro país y provincia.

Referencias Bibliográficas

Aguirre, P. (2004). *Principios éticos de la práctica médica*. Medhigraphic. Academia Mexicana de Cirugía. Recuperado de http://www.medigraphic.com/: http://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2004/cc046m.pdf

Asamblea Nacional. (2008). Constitución de la República del Ecuador 2008. Recuperado de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Asociación Médica Mundial. (s.f.). *Declaración de Lisboa de la Asociación Médica Mundial sobre los derechos del paciente*. Adoptada por la 34ª Asamblea Médica Mundial Lisboa.

Braña Marcos, B. (2015). La vulnerabilidad de los derechos de los pacientes en el medio hospitalario. Ética de los Cuidados. 2 (3). Disponible en <http://www.index-f.com/eticuidado/n3/et7069.php>

Casares, M. (2001). Derechos de los pacientes. *Tribuna médica*, 28-35.

Congreso Nacional. (2006). *Ley de Derechos y Amparo al paciente, Reformada por el literal B de la Disposición General Cuarta de la Ley 2006-67, R.O. 423-S, 22-XII-2006*. Quito, Ecuador.

Consejo Internacional de Enfermería. (1999). *La violencia. Epidemia mundial. Boletín del CIE. Recuperado de* http://www.icn.ch/matters-violencesp.htm

Fernández, M. (2015). La protección del paciente frente a los deberes de información y secreto profesional médico. *Revista Prolegómenos. Derechos y Valores, 18*, (35), 153-168. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/876/87638077009.pdf

Gómez, D. 2015. Derechos del paciente y su relación con la atención de enfermería en el área de cirugía del hospital Isidro Ayora. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Loja. Ecuador. Disponible en: https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/11372/1/TESIS%20DIANA%20MARGARITA%20G%C3%93MEZ.pdf

González Menéndez, R (2006). La relación equipo de salud-paciente-familiar. *Revista Cubana de Salud Pública*, 32 (3). ISSN: 0864-3466. Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=214/21420864011

Hidalgo Jara, R. L., & García Cabrera, J. (2002). G*uía para la autoevaluación de la calidad para establecimientos del primer nivel.* Ministerio de salud del Perú. Recuperado de ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/03%20-%20Autoevaluacion.pdf

Instituto Nacional contra la discriminación, Xenofobia y Racismo,2017. Derechos del paciente. Edic INADI. Buenos Aires, Argentina, p19. Recuperado de http://www.inadi.gob.ar/contenidos-digitales/wp-content/uploads/2017/06/Derechos-del-Paciente-Final.pdf

López, J. (2014). La garantía de los derechos humanos del paciente a través del derecho constitucional, procesal constitucional y derecho de daños. *Revista Prolegómenos. Derechos y Valores, 17* (34), 53-77. Recuperado de http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v17n34/v17n34a05.pdf

Luque Rivera, M. L. (2015). *Influencia de la vulneración de los derechos como usuaria en la satisfacción de la atención en madres adolescentes que acuden al servicio de obstetricia del hospital de ventanilla.* Lima- Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3918

Mejía Estrada, Adriana, & Romero Zepeda, Hilda. (2017). La relación médico paciente: el desarrollo para una nueva cultura médica. *Revista Médica Electrónica*, 39(Supl. 1), 832-842. Recuperado en 02 de octubre de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242017000700016&lng=es&tlng=es

Ministerio de la Protección Social. (2006). Resolución 1446. Por la cual se define el Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitoreo del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud. Colombia.

Navas, M.E & Ulloa, M.A. 2013. Evaluación de la Gestión de calidad de los servicios de Salud ofertados por el Hospital San Sebastián del cantón Sigsig. Tesis pregrado Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador. Recuperado de: https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5059/1/UPS-CT002680.pdf

Organización Mundial de la Salud. (1996). *La violencia epidemia mundial.* Recuperado de en http://www.who.int/violence

Organización Mundial de la Salud. (2015). Salud y derechos humanos. Recuperado de http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es

Reyes Flores, A.O. (2016). Los Derechos del Paciente en el Marco de los Derechos Humanos. *Salud y Administración,4* (9), 31- 44. Recuperado de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.unsis.edu.mx/revista/doc/vol3num9/A4_Derechos_Paciente.pdf

Vallejos Sologuren, C. (2007). *Estándares e indicadores de calidad en la atención materna y perinatal en los establecimientos que cumplen con funciones obstétricas*. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe:http://www.insap.org.pe/sip2000v2/RM_Indicadores_FON_parte_01.pdf

ANEXOS

Anexo A

DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación. Recibiré una copia firmada y fechada de esta forma de consentimiento.

_____ _____

Firma del participante Fecha

He explicado al Sr(a). _____ La naturaleza y los propósitos de la investigación; le he explicado acerca de los puntos que implica su participación. He contestado a las preguntas en la medida de lo posible y he preguntado si tiene alguna duda. Una vez concluida la sesión de preguntas y respuestas, se procedió a firmar el presente documento.

_____ _____

Firma del investigador Fecha

Anexo B

Operacionalización de Variables

Objetivo	Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Técnica/ Instrumento
Identificar el tipo de relación entre el personal de salud del hospital y los usuarios en la prestación de los servicios en el Hospital Básico de Limones del cantón Eloy Alfaro de la provincia de Esmeraldas.	Relación entre el personal y usuarios	Es una modalidad de las múltiples relaciones interpersonales que realiza el hombre. Esta permite al enfermo satisfacer su deseo y necesidad de salud y al personal de salud, cumplir con una de sus funciones sociales más importantes.	Relación personal de Seguridad y Auxiliares generales Relación Técnicos de laboratorio y Rayos x Relación personal de enfermería Relación personal médico	Muy mal Mal Regular Bien Muy bien Excelente	Encuesta/Cuestionario
Determinar cuáles son los derechos de mayor vulneración	Derechos vulnerados	Perdidas de ciertos derechos que tiene la población al ser atendidos	Cuida su pudor	Muy mal Mal	Encuesta/Cuestionario

de los usuarios que asisten al Hospital Básico de Limones del cantón Eloy Alfaro de la provincia de Esmeraldas.		en una institución de salud.	Actitud de comprensión y solidaridad Puntualidad para cumplir indicaciones Médicas Atención por igual a conocidos y desconocidos Información sobre su salud Conducta Respetuosa y Amable Escucha atentamente	Regular Bien Muy bien Excelente	
Evaluar los conocimientos que tienen los usuarios sobre sus derechos legales al momento	Nivel de conocimiento de los	El nivel de conocimiento se refiere al conjunto de experiencias, sensaciones y reflexiones que	Nivel de conocimiento	Ninguno Bajo	Encuesta/Cuestionario

de ser atendidos en el Hospital Básico de Limones del cantón Eloy Alfaro de la provincia de Esmeraldas.	derechos de los usuarios	conllevan al razonamiento y el aprendizaje., estimado en tres niveles.		Regular Alto	
Mostrar el nivel de satisfacción del usuario que recibe los servicios sanitarios en el Hospital Básico de Limones del cantón Eloy Alfaro de la provincia de Esmeraldas.	Nivel de satisfacción del usuario	Conformidad con al artículo comprado o el servicio recibido. La posibilidad de que un cliente vuelva a consumir los productos o servicios de un determinado lugar, es directamente proporcional al nivel de satisfacción obtenido durante su visita al mismo.	Nivel de satisfacción	Nada satisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	Encuesta/Cuestionario

Anexo C

ENCUESTA

Formulario de recolección de datos para trabajo de graduación previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería.

Encuestadora: Ivis Zamora Trejo N° de Encuesta: _____

Título: FACTORES QUE VULNERAN LOS DERECHOS DE USUARIOS DEL HOSPITAL BÁSICO DE LIMONES.

Objetivo: Analizar los factores que inciden en la vulnerabilidad de los derechos de los usuarios que asisten al Hospital Básico de Limones del cantón Eloy Alfaro, de la provincia de Esmeraldas.

Instrucciones: Le rogamos califique cada pregunta marcando con una x el ítem que considere más apropiado para expresar la calidad alcanzada por los trabajadores del hospital en cada aspecto, durante su atención a los pacientes. Aprecie que sobre las columnas están los significados y que el excelente representa la máxima calificación posible. Le rogamos sea muy sincero y seleccione un sólo ítem como respuesta a cada pregunta, por favor, no deje preguntas sin contestar. Puede preguntar si tiene alguna duda. Gracias.

Atención por el personal General	**Calificación que usted otorga a cada aspecto**					
Como califica	**Muy Mal**	**Mal**	**Regular**	**Bien**	**Muy bien**	**Excelente**
Trato de personal de seguridad y auxiliares						
Trato de los técnicos de Rx y de Laboratorio						
	Muy Mal	**Mal**	**Regular**	**Bien**	**Muy bien**	**Excelente**
Trato del personal de enfermería						
Cuida su pudor						

Actitud de comprensión y solidaridad						
Puntualidad para cumplir indicaciones Médicas						
Atención por igual a conocidos y desconocidos						
	Muy Mal	**Mal**	**Regular**	**Bien**	**Muy bien**	**Excelente**
Trato del Personal Médico						
Información sobre su salud						
Conducta Respetuosa y Amable						
Escucha atentamente						
	Nada satisfecho	**Poco satisfecho**	**Satisfecho**	**Muy Satisfecho**		
Nivel de Satisfacción						
	Ninguno	**Bajo**	**Regular**	**Alto**		
Nivel de conocimiento sobre sus derechos de pacientes						

Cuestionario utilizado por el autor González Menéndez, R (2006). La relación equipo de salud-paciente-familiar. Revista Cubana de Salud Pública, 32 (3), ISSN: 0864-3466. Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=214/21420864011

Modificado por la autora: Se agregan los ítems de Nivel de Satisfacción y Nivel de conocimiento para dar cumplimiento a los objetivos.