

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR**



**PROTOCOLO DE TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA.**

**TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN:**

“CONOCIMIENTO SOBRE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES EN  
USUARIOS QUE ACUDEN AL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE  
SALUD DEL CANTÓN EL TAMBO MAYO - SEPTIEMBRE DEL 2018”

**AUTOR:**

GABRIELA CATALINA LÓPEZ MOROCHO.

**DIRECTOR:**

LCDA. MARÍA ESTRELLA. MGS

**AZOGUES – ECUADOR**

2019

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Lcda. María Estrella. Mgs.

### TUTORA DEL TRABAJO INVESTIGATIVO

#### CERTIFICO:

Que la alumna: **Gabriela Catalina López Morocho**, egresada de la Escuela de Enfermería de la Universidad Católica de Cuenca extensión Azogues, ha cumplido a cabalidad con el proyecto investigativo:

---

**“CONOCIMIENTO SOBRE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES EN USUARIOS QUE ACUDEN AL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE SALUD DEL CANTÓN EL TAMBO. MAYO - SEPTIEMBRE DEL 2018”**

---

Todas las sugerencias y correcciones que las he realizado han sido incorporados en el trabajo, cumpliendo con la rigurosidad científica y las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Católica de Cuenca – Extensión Azogues, a través de la Facultad de Enfermería.

Por todo lo expuesto, autorizo su presentación ante los organismos competentes para la sustentación y defensa del mismo.

**Azogues, Febrero de 2019**

(f).....  
Lcda. María Estrella. Mgs.  
**TUTORA DEL TRABAJO INVESTIGATIVO**



## **RESPONSABLE DE AUTENTICIDAD**

Yo, **Gabriela Catalina López Morocho**, egresada de la Carrera de Enfermería de la Universidad Católica de Cuenca – Extensión Azogues, declaro que el proyecto investigativo con el tema:

---

**“CONOCIMIENTO SOBRE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES EN USUARIOS QUE ACUDEN AL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE SALUD DEL CANTÓN EL TAMBO MAYO - SEPTIEMBRE DEL 2018”**

---

En calidad de investigadora garantizo que el presente trabajo fue realizado por mi persona, dando cumplimiento a las exigencias técnicas que una investigación de esta índole requiere, con probidad académica y bajo la vigilancia de la tutora, Lcda. María Estrella. Mgs., consciente de mi responsabilidad en su contenido.

---

**Gabriela Catalina López Morocho**  
CI: 0302168067



## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Al tenor de la normativa vigente de la Ley Orgánica de Educación Superior, Reglamento de la Ley de Régimen Académico vigente de la SENESCYT, Reglamento de Graduación y Titulación de la Facultad de Enfermería y del respectivo Plan de Estudios y dando cumplimiento a la resolución del Honorable Consejo Directivo, instalado el Tribunal, receptado la sustentación, se aprueba el siguiente trabajo investigativo con la calificación de: \_\_\_\_\_

Azogues, \_\_\_\_\_ del 2019

\_\_\_\_\_  
**PRESIDENTE**

\_\_\_\_\_  
**DIRECTOR**

\_\_\_\_\_  
**DELEGADO H.C.D.**

\_\_\_\_\_  
**SECRETARIO**

## DEDICATORIA

El desarrollo de este trabajo marca la finalización de un sueño que empecé años atrás con el apoyo de varias personas, por ello quiero dedicárselo con mucho entusiasmo y amor:

Ai todopoderoso, nuestro Señor el omnipotente por todas las bendiciones que he podido durante toda mi vida y en especial manera, en el transcurso de este reto educativo, donde más de una vez, mi fe fue puesta a prueba.

A mi madre y mi abuelito, quienes han sido el espejo donde a diario me veía reflejada, considerando todos los sacrificios y esfuerzo constante que hicieron por verme crecer como profesional.

A los ángeles más bellos que me pudieron regalar la vida y Dios, mis amados hijos Javier, Andrés y Fernando. Este trabajo es más suyo que mío, porque fueron muchas las veces que tuve que dejarlos solos debido a las continuas obligaciones que tenía que cumplir, todo porque algún día anhelos brindarles todo lo que necesitan y merecen.

**Gabriela López**

## AGRADECIMIENTO

La culminación de este trabajo estuvo llena de una serie de contrariedades que fueron afrontadas gracias al apoyo de varios seres cercanos a mi entorno familiar, por ello quiero plasmar mi agradecimiento:

¶ **Guadalupe**, mi viejita bella, por ser la mujer que me enseñó a través del ejemplo, la importancia que tienen valores como el respeto, la solidaridad y la responsabilidad. Gracias por todo, a pesar de que muchas veces falle como hija, no hice caso de tus consejos y cometí varios errores, nunca has dejado de velar por mis sueños y el de mis hijos.

¶ **Isidoro**, mi abuelito, por suplir la ausencia de un padre, por enseñarme que la constancia va de la mano de la dedicación, y que, con ello, todo es posible en la vida. Tú tienes mucho que ver en esta hija, madre y mujer de hoy en día. Ojalá la vida me permita devolverles todo el esfuerzo que hicieron por mi bienestar.

¶ mi **tutora Mgst. María Estrella**, por haberme guiado de manera acertada en el desarrollo del presente trabajo, convirtiéndose en una amiga que siempre respetaré y admiraré.

**Gabriela López.**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA .....	I
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR .....	II
RESPONSABLE DE AUTENTICIDAD .....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	IX
RESUMEN.....	1
ABSTRACT .....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I.....	4
1. PROBLEMATIZACIÓN .....	4
1.1. Planteamiento del problema.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.2. Formulación del problema .....	6
1.3. Delimitación.....	6
1.4. Justificación.....	7
1.5. Limitaciones .....	8
CAPÍTULO II.....	9
2. MARCO REFERENCIAL, TEÓRICO, LEGAL Y CONCEPTUAL.....	9
2.1. Marco referencial.....	9
2.1.1. Centro de Salud El Tambo.....	9
2.2. Marco teórico.....	12
2.2.1. Antecedentes.....	12
2.2.2. Los derechos y los pacientes.....	14
2.2.3. Los derechos del paciente .....	16
2.2.4. Los derechos en Ecuador para los pacientes .....	17
2.2.5. Constitución de la República del Ecuador .....	17
2.2.6. Ley de amparo y protección de los derechos del paciente .....	18
2.2.3. Satisfacción del usuario – Derechos del paciente.....	22
2.3. Marco Legal.....	23
2.3.1. Bases legales en las que se sustenta la investigación .....	23
2.3.2. Reglamento Universitario.....	24

2.4. Marco conceptual .....	25
2.4.1. Definición de términos básicos .....	25
CAPÍTULO III.....	27
3. OBJETIVOS Y VARIABLES .....	27
3.1. Variables de Operacionalización .....	27
3.2. Operacionalización de variables.....	28
3.3. Objetivos .....	29
3.3.1. General .....	29
3.3.2. Específicos.....	29
3.4. Diseño metodológico .....	29
3.4.1. Diseño general del estudio .....	29
3.4.2. Área de estudio.....	30
3.4.3. Universo de estudio .....	30
3.4.4. Muestra.....	30
3.4.5. Criterios de inclusión y exclusión .....	31
3.4.6. Procedimiento, métodos y técnicas para obtener información.....	31
3.4.7. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	33
CAPÍTULO IV .....	34
4. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS ..	34
4.1. Análisis e interpretación de datos obtenidos con la aplicación de la encuesta.....	34
4.2. Discusión de resultados .....	50
CAPÍTULO V .....	53
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
5.1. Conclusiones.....	53
5.2. Recomendaciones.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	55
ANEXOS.....	58
Anexo 1. Informe del Sistema Anti plagio.....	58
Anexo 2. Modelo de encuesta aplicada .....	58
Anexo 3. Autorización del Director Distrital.....	60
Anexo 4. Acta de compromiso.....	62
Anexo 5. Consentimiento informado.....	63



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Edades de los pacientes encuestados.....	34
Gráfico N° 2 Sexo de los pacientes encuestados.....	35
Gráfico N° 3 Nivel de estudios de los pacientes encuestados.....	36
Gráfico N° 4 Sector donde residen los pacientes encuestados.....	37
Gráfico N° 5 Estado civil de los pacientes encuestados.....	38
Gráfico N° 6 Etnia de los pacientes encuestados.....	39
Gráfico N° 7 Ocupación de los pacientes encuestados.....	40
Gráfico N° 8 Número de visita al servicio por parte del paciente encuestado .....	41
Gráfico N° 9 Servicio al que acude el paciente encuestado .....	42
Gráfico N° 10 Motivo por el que acude el paciente encuestado .....	43
Gráfico N° 11 Conocimiento de los pacientes encuestados sobre la ley de derechos y amparo.....	44
Gráfico N° 12 Conocimiento sobre la atención digna .....	45
Gráfico N° 13 Conocimiento sobre su derecho a no ser discriminado.....	46
Gráfico N° 14 Conocimiento sobre su derecho a la confidencialidad .....	47
Gráfico N° 14 Conocimiento sobre su derecho a la información .....	48
Gráfico N° 16 Conocimiento sobre su derecho a la elegir/decidir.....	49

## RESUMEN

Los derechos de los pacientes, son cada una de las retribuciones con las que cuenta una persona cuando es atendida en cualquier establecimiento de salud, sin exclusión alguna. **El objetivo** del proyecto es evaluar el nivel de conocimiento sobre los derechos del paciente en los usuarios que acuden al Centro de Salud del cantón El Tambo, en el primer nivel de atención. **Metodología:** Un estudio cuantitativo, descriptivo transversal, con una muestra de 140 pacientes, de un universo de 295 usuarios. Se aplicó una encuesta estructurada validada, cuyos resultados se registraron en el sistema SPSS V.21. **Resultados:** El 41% de pacientes tienen una edad entre 51 años o más, el 54% corresponde al sexo femenino. Un 92% de los pacientes indican haber visitado más de una vez el centro de salud, el 48% acuden a consulta médica y un 25% para atención de enfermería, referente al nivel de conocimiento; el 84% evidenciaron un notable desconocimiento sobre la Ley de Derechos y Amparo del Paciente; el 66% de la población desconocen sobre el derecho que tienen para ser atendidos oportunamente de una manera digna; el 68% afirmaron no tener conocimiento sobre el derecho a no ser discriminado; así mismo se evidenció que el 74% también desconoce sobre el derecho a recibir información sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento de su estado de salud. **Conclusiones:** La mayoría de los usuarios que acuden al Centro de Salud, señalaron desconocer sobre la Ley de Derechos y Amparo al Paciente.

**Palabras clave:** Derechos del paciente, Usuarios, Conocimiento, Primer nivel de atención, centro de salud

## ABSTRACT

The rights of the patients, are each of the rewards with which a person counts when it is attended in any health establishment, without any exclusion. The **objective** of the project is to assess the level of knowledge about the rights of the patient in the users who come to the Health Center of the canton El Tambo, in the first level of care. **Methodology:** A quantitative, descriptive cross-sectional study, with a sample of 140 patients, from a universe of 295 users. A validated structured survey was applied, the results of which were recorded in the SPSS V.21 system. **Results:** 41% of patients are between 51 years of age or older, 54% are female. 92% of patients reported having visited the health center more than once, 48% went to medical consultation and 25% to nursing care, regarding the level of knowledge; 84% evidenced a notable ignorance about the Law of Rights and Protection of the Patient; 66% of the population are unaware of the right they have to be treated in a timely manner in a dignified manner; 68% claimed not to have knowledge about the right not to be discriminated against; Likewise, it was evidenced that 74% also do not know about the right to receive information about the diagnosis, prognosis and treatment of their state of health. **Conclusions:** The majority of the users who visit the Health Center, indicated that they do not know about the Law of Rights and Protection of the Patient.

**Keywords:** Patient rights, Users, Knowledge, First level of care, health center

## INTRODUCCIÓN

Todos los usuarios que acuden al primer nivel de atención de salud gozan de una serie de derechos o atribuciones que son concebidos como uno de los pilares trascendentales para garantizar su atención en busca de su plena recuperación o bienestar general.

Estos derechos en nuestro país, fueron reconocidos de manera formal en 1995, específicamente en el Gobierno de Sixto Durán Ballén, tiempo en el cual fue instaurada en la Ley de Derechos y Amparo al Paciente, normativa que sigue teniendo vigencia hasta la actualidad en todo el territorio nacional.

A través del tiempo, en Ecuador el Sistema de Salud Pública ha denotado constantes cambios y adaptaciones a la realidad socioeconómica del país, realidad que ha influido en la atención de salud de toda dependencia médica, como en los Centros de Salud, donde sobresale la gran afluencia de usuarios con diferentes necesidades médicas y con un solo objetivo, reestablecer su salud.

Bajo esta premisa, surge la presente investigación de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal, donde el objetivo principal es Establecer el nivel de conocimiento sobre los derechos de los pacientes en usuarios que acuden al Centro de Salud El Tambo, información clave para identificar el nivel de satisfacción de los pacientes y poder mejorar los aspectos que fuesen necesarios.

# CAPÍTULO I

## 1. PROBLEMATIZACIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud señala, que uno de los derechos fundamentales de todo ser humano es el gozar de su salud plena, es decir, no únicamente la ausencia de enfermedad/es, sino más bien, consolidar un estado de equilibrio físico, mental y social que le ayuden a desenvolverse de forma adecuada en determinado contexto. El derecho a lograr el máximo grado de bienestar que una persona pueda acceder, demanda de una serie de aportes sociales que favorezcan la salud de hombres y mujeres destacando entre ellos, los servicios de salud, alimentación saludable, trabajo y seguridad laboral, relacionándose al mismo tiempo con otros derechos como son el acceso a la educación, vivienda, una atención de calidad y profesionales competentes, infraestructura, medicamentos y una estabilidad socioeconómica, entre otros. (1)

Ahora bien, en la actualidad a pesar de los grandes avances científicos-tecnológicos y el acelerado proceso de globalización, existen en el mundo poblaciones desfavorecidas en cuanto al derecho a la salud, siendo los grupos de mayor vulnerabilidad los que sufren de las inequidades o pocas posibilidades para acceder a los servicios de salud y recibir una atención óptima y oportuna.

La salud de una persona está condicionada por una serie de factores de riesgo o determinantes que pueden ser causantes directos e indirectos del apareamiento de diferentes enfermedades cuyas implicaciones pueden ser severas, pudiendo inclusive llevar a la muerte de quien lo padece. Al respecto, Diana Gómez, en su trabajo denominado “Derechos de los pacientes”, realizado en 2015 en México, señala que la efectividad de la atención sanitaria depende en primera instancia del reconocimiento y aplicación de cada uno de los derechos de los pacientes, por ende es de suma importancia que todos los usuarios de determinado servicio de salud, conozcan de dichos derechos puesto que infieren de manera directa al momento

de decidir ciertas acciones que podrían marcar la diferencia entre la vida y la muerte de un individuo. (2)

Al respecto Dora Parra (3) en el estudio denominado “Conocimiento de los enfermos sobre sus derechos y deberes en el Hospital de Santander”, llevado a cabo en Chile en el año de 2014, con una población conformada por 333 pacientes, indicó que el 83.2% desconocen sobre sus derechos; realidad que ha complicado el desenvolverse del personal de salud dentro de la institución, el 73% de los pacientes no participaron de manera activa en la toma de decisiones que incumbía a su estado de salud. Sin embargo, a pesar de que los pacientes desconocían sus derechos y obligaciones, el Hospital y todo el personal de salud (médicos, enfermeros, auxiliares), respetaron cada una de sus atribuciones, promoviendo una atención técnica, científica, humana y ética.

Diana Salgado (4) en su proyecto investigativo “Derechos del paciente y su relación con la atención de enfermería en el Hospital Isidro Ayora”, de la ciudad de Loja, con una población conformada por 171 individuos, concluye que el mayor porcentaje de pacientes desconocen cuáles son sus atribuciones y deberes como usuarios directos del servicio; además un pequeño porcentaje han recibido información de dicha temática por parte del personal de enfermería, y es así que el 72% de la población referida, evidencia cierta incertidumbre, miedo y poca confianza al momento de ingresar a la dependencia médica. Por otro lado, un 49% se encuentran parcialmente satisfechos con la atención recibida tomando en cuenta el cumplimiento de sus atribuciones o derechos.

A nivel local no se ha realizado un estudio sobre esta problemática, sin embargo Gladys Encalada en su trabajo “Aplicación de la interculturalidad en la atención del parto en el Hospital Luis F. Martínez, en el cantón Cañar durante el año 2016”, con una población de 69 pacientes, refiere al conocimiento que las pacientes poseen al momento de su intervención, concluyendo que el 77% desconocían sobre su derecho a un trato digno, a recibir información clara y participar en las decisiones a ejecutar sobre su cuerpo, provocando que la mayoría de pacientes, en especial en madres primíparas demuestran miedo y confusión. (5)

En Ecuador, ha sido un tema en constante debate para los profesionales que hacen parte del campo de la salud, debido a que muchas veces se los señala como responsables directos de cualquier afectación sobre la salud del paciente, desconociendo el grado de responsabilidad que conllevan también los usuarios. El reconocimiento formal de los derechos que amparan a un paciente, fue instaurado en el año de 1995, mediante expedición de la “Ley de Derechos y Amparo al paciente”, la cual se mantiene en vigencia hasta la fecha. Sin embargo, los continuos cambios y demandas sociales que han incurrido en el Sistema Nacional de Salud Pública, han provocado que muchas veces no se respete los derechos de un paciente, llevándolos a ser subestimados de manera progresiva. Ocasionando malestar en los usuarios de salud y condicionando el bienestar y la salud. (6)

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de conocimiento que tienen las y los usuarios sobre los derechos a la salud cuando acuden a la consulta en el primer nivel de atención del Centro de Salud de El Tambo, mayo - septiembre del 2018?

## **1.3. Delimitación**

- **Campo:** Educativo
- **Área:** Atención a la Salud
- **Aspecto:** Conocimiento sobre los derechos de los pacientes en usuarios que acuden al Primer Nivel de Atención.
- **Delimitación espacial:** La presente investigación se ejecutó en el Centro de Salud del cantón El Tambo.
- **Delimitación temporal:** La investigación se elaboró en el periodo comprendido entre Mayo - Septiembre del 2018.

- **Unidades de observación:** Usuarios que acuden al Primer Nivel de Atención del CS El Tambo.

#### **1.4. Justificación**

Ecuador, es uno de los países que sobresale por el reconocimiento jurídico de los derechos que amparan a los usuarios de las unidades de salud, sin importar su tipo o ubicación respectiva. Si bien dicho sustento evidenciado en la “Ley de Derechos y Amparo al paciente”, es relativamente nuevo, su vigencia ha trascendido a través del tiempo, siendo aplicado hasta la actualidad, debiendo referir que a pesar de los diferentes cambios que ha sufrido nuestra sociedad, aún prevalece un alto porcentaje de usuarios que desconocen de dichos derechos, exponiéndose a una serie de repercusiones que mantienen relación directa con su condición de pacientes.

El derecho de los usuarios en el campo de la Salud, mantiene relación directa con la atención, participación y facilidad de acceder a información clara y pertinente que le permitan comprender sus atribuciones como pacientes, garantizando con ello una atención digna y de calidad, realidad que depende en primera instancia del interés mostrado por los usuarios y, en segundo lugar, de la manera en que los profesionales de la salud aborden y socialicen esta temática.

A pesar de que hemos sido testigos de los múltiples cambios y avances científicos - tecnológicos que han ayudado a satisfacer las necesidades humanas en casi todos los ámbitos sociales (medicina, educación, alimentación, salud, entre otros), factores como el ritmo de vida, desinterés, la deshumanización y el acelerado proceso de globalización, ha inferido para que gran porcentaje de estos usuarios evidencien un notable desconocimiento sobre los derechos que lo acogen al momento de ser atendidos en las diferentes unidades de salud, produciendo sensaciones de incertidumbre e inquietud que influyen directamente en su atención.

Lo expuesto anteriormente, es una realidad que se percibe en el Centro de Salud de El Tambo, surgiendo el presente proyecto investigativo por ser uno de los



requerimientos que avalan la culminación de mi carrera académica en Licenciatura en Enfermería, y además, para poder identificar el nivel de conocimiento que los usuarios poseen sobre sus derechos al momento de ser atendidos en la unidad de salud, considerando elementos como la edad, sexo, ubicación geográfica o pertinencia sociocultural, entre otros.

Finalmente, se debe mencionar que esta investigación se justifica de manera especial por cuanto los resultados que se obtengan, servirían de base para la toma de decisiones que ayuden a mejorar el nivel de conocimiento de los usuarios con respecto a los derechos que los amparan al momento de ser atendidos en los centros de salud del primer nivel de atención.

## **1.5. Limitaciones**

Entre los aspectos que pueden inferir en la consecución exitosa de esta investigación, se encuentran los siguientes:

- Poca colaboración de la población que hizo parte del presente estudio, al momento de recolectar información.
- No presencia de la población que hace parte del estudio al momento de levantar la información necesaria.
- Tiempo limitado para el proceso de recolección, análisis e interpretación de información.
- Participación limitada del personal que hace parte del Centro de Salud donde se desarrolla la investigación.
- Carencia de fuentes de información válida que ayuden a sustentar la temática abordada.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO REFERENCIAL, TEÓRICO, LEGAL Y CONCEPTUAL

#### 2.1. Marco referencial

##### 2.1.1. Centro de Salud El Tambo

###### 2.1.1.1. Generalidades

Es un Centro de Salud correspondiente al Primer Nivel de Atención de Salud, regido por el Ministerio de Salud Pública, perteneciente al Distrito de Salud 03D02 Cañar, El Tambo, Suscal, parroquia El Tambo.

Esta dependencia brinda atención a todas las personas sin discernir entre condición socio geográfica o pertinencia cultural, garantizado el acceso a la Salud como un derecho reconocido por la Carta Magna, La Constitución de la República del Ecuador que rige nuestra accionar dentro del territorio nacional.

El Centro de Salud El Tambo se encuentra ubicado dentro de la cabecera cantonal, en las calles Juan Jaramillo, entre Honorato Ochoa y Troncal de la Sierra, como referencia, al lado frontal del antiguo Estadio Municipal.

###### 2.1.1.2. Personal que conforma

El Centro de Salud de El Tambo cuenta con 26 personas que laboran distribuidos específicamente de la siguiente manera:

- a. **Personal médico:** Se encuentran 1 médico de planta, 5 médicos contratados y un médico realizando el año de medicatura rural; quienes tienen una carga horaria de 8 horas diarias, con 5 días de turnos de lunes a viernes, martes a sábado y domingo a jueves.

- b. Enfermeras:** La unidad de salud, cuenta con 1 enfermera de planta, 3 enfermeras Contratadas, 1 enfermera realizando su año de salud rural, 2 internas de Enfermería, 3 auxiliares de planta y 1 auxiliar contratada. Este personal tiene una carga horaria de 8 horas con 5 días de turno de lunes a viernes, martes a sábado y domingo a jueves
- c. Odontólogos:** cuentan **con** 2 odontólogos contratados y un odontólogo en el año de Salud Rural, con una carga horaria de 8 horas diarias.
- d. Psicólogo:** 1 Psicólogo contratado, con una carga horaria de 8 horas diarias.
- e. Laboratorista** 1 laboratorista de planta, con una carga horaria de 8 horas diaria.
- f. Inspección Sanitaria:** 1 tecnólogo de planta, con una carga horaria de 8 horas diarias.
- g. Personal de Estadística:** 3 personas contratadas para este departamento, quienes tienen una carga horaria de 8 horas diarias.
- h. Conserje:** 1 conserje a cargo, con una carga horaria de 8 horas diarias.

### **2.1.1.3. Infraestructura y servicios**

La estructura de esta dependencia es de hormigón armado, dando como resultado una dependencia rígida formada de dos plantas.

En la primera planta se encuentran distribuidos los departamentos a mencionar:

- *En la parte derecha:* el departamento de Farmacia donde se encuentran los medicamentos de los Programas 3 y Maternidad Gratuita, a más de dos refrigeradoras.
- *La Dirección de Enfermería:* lugar en el cual se encuentra un estante con libros de interés para el personal.

- *Departamento de Vacunación*; aquí encontramos la refrigeradora con los bilógicos necesarios, y un espacio dedicado para el TAMEN (Tamizaje Metabólico Neonatal).
- En la parte media encontramos la sala de *Esterilización*, aquí podemos apreciar dos Esterilizadores, y un pequeño Botiquín
- En la parte izquierda encontramos el *Departamento de Estadística*, en donde se encuentran los ficheros, seguido del espacio de información.
- Seguido del *consultorio* del Dr. Masapanta funcionario del Centro De Salud.
- El *espacio de preparación* en el cual se dispone de un tallímetro, una balanza, balanza pediátrica y los instrumentos necesarios para la toma de Signos Vitales.
- El *Departamento de Emergencia*, en el cual se dispone del material básico para atender las mismas.
- Y finalmente *las baterías sanitarias* para los pacientes.

La segunda planta se encuentra distribuida de la siguiente manera:

- En la parte derecha la bodega, le siguen dos consultorios y en la parte media otro consultorio médico y un sitio destinado para Ecografías.
- Seguidamente, encontramos el departamento de Inspección Sanitaria, también el departamento Odontológico dotado del material e infraestructura necesaria, a más del Laboratorio.

En los exteriores se encuentran dos consultorios: Uno médico y otro psicológico.

Además, se encuentra porciones de terreno dedicado para el Huerto medicinal y el huerto para el Club de Madres; una cancha de uso múltiple y una zona de parqueo.

La estructura física y sus instalaciones se encuentran en regular estado, pero funcionales, debiendo recalcar que el cerramiento es relativamente nuevo y está en buen estado.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Antecedentes**

La salud es un derecho reconocido y garantizado por todas las naciones alrededor del mundo. Al respecto, el médico Alfred Fernández, en su publicación denominada “Desconocimiento de los derechos de los pacientes”, publicada en 2017, refiere que cuando una persona demanda los servicios de determinada dependencia médica o profesional de la salud, tiene un sustento legal que lo acoge y ayuda a garantizar que su atención sea digna y de calidad, promoviendo en todo momento acciones orientada a su pleno bienestar. (7)

Diferentes aspectos como la falta de información o por interés mostrado por los usuarios del primer nivel de atención de salud, ha repercutido para que en la actualidad sobresalga un notable desconocimiento de dichos derechos, lo cual ha producido sensaciones de incomodidad, miedo, inquietud e incertidumbre al momento de ser intervenido por determinada situación, condicionando con ello, la efectividad de la atención sanitaria.

Esta premisa es corroborada por la Dra. Gloria Bautista (Colombia 2015), en su estudio “Conocimiento e importancia en los estudiantes de enfermería sobre el consentimiento informado”, refiere que más del 69% de pacientes desconocen la legislación vigente en materia de información al paciente, lo cual ha influido al momento de tomar decisiones vitales en ciertos procesos o tratamientos, pudiendo

inclusive exponerlo a abordajes nada dignos, llenos de inquietudes y sensación de incertidumbre que quiérase o no, repercute en su bienestar. (8)

Al respecto, Fressia Bobadilla & Azalia Durand, en su investigación de campo, denominada “Conocimiento sobre los derechos del paciente en los usuarios del servicio de cirugía del hospital Suárez Angamos III de Salud”, llevada a cabo en el año 2014, concluyeron que, el 70,2% de los usuarios tiene bajo nivel de conocimiento sobre los derechos que los acogen, realidad que en un 87% se debe a la falta de información y poco interés prestado por los pacientes, desconociendo su importancia e implicaciones respectivas. (9)

Aniorte Hernández, (México 2018) en su estudio sobre “Deberes y Derechos de los pacientes, papel de la Enfermería”, señala que las demandas judiciales que conlleva la insatisfacción de los usuarios de determinada dependencia médica, por la asistencia sanitaria recibida por los respectivos profesionales de la salud y/o personal administrativo, pone de manifiesto la necesidad e importancia de que los pacientes conozcan tanto sus derechos como obligaciones. Ante ello, una de las labores del personal de enfermería según afirma el autor, es promover espacios e información clara que ayuden a los pacientes a auscultar dudas o inquietudes que pueden repercutir al momento de tomar decisiones con respecto a su salud. (10)

La importancia de este conocimiento también es puesta a consideración por Julio Martínez, quien afirma que uno de los factores que influye de manera directa en la satisfacción de los pacientes ante determinado servicio de salud, es el conocimiento de sus derechos, esto haría más fácil el desenvolverse del personal respectivo. Sin embargo, en la actualidad, aspectos como la creciente demanda de servicios médicos, así como el desinterés por parte de los usuarios, ha hecho sean pocos los pacientes que reconozcan sus derechos, llevando a producirse constantes enfrentamientos que lastimosamente, en el mayor número de casos, termina con demandas judiciales. (11)

El conocimiento de los derechos de los usuarios del primer nivel de atención de salud, ha sido concebido como uno de los ejes de mayor relevancia en las relaciones clínico asistenciales, por ende, ha sido un tema en constante debate e

interés por casi todas las organizaciones internacionales con competencia en la materia, tales como la UNESCO, la Organización Mundial de la Salud, la Organización Panamericana de la Salud, entre otras. Sin embargo, la problemática que gira en torno a su desconocimiento, cada día crece más, siendo algo característico del Servicio de salud Pública del Ecuador.

En el Centro de Salud El Tambo, es una dependencia médica correspondiente al primer nivel de Atención de Salud, que pertenece al Ministerio de Salud Pública, que atiende a un sin número de pacientes, no se ha realizado a la fecha, un estudio de este tipo, por ello, no se cuenta con información fiable sobre la problemática en mención. Esto sumado a todos los sustentos teóricos antes referidos, pone de manifiesto la importancia de llevar a cabo el presente estudio, en la unidad de salud en mención.

## **2.2.2. Los derechos y los pacientes**

### **2.2.2.1. Los derechos humanos**

A diario cuando escuchamos el término “derecho”, lo relacionamos con cierta normativa o condición que nos faculta para actuar de cierta manera, sin embargo, su concepto y aplicación, ha sido un tema de constante debate alrededor del mundo por diferentes autores. Al respecto, la jurista Carolina Oviedo (12) refiere su sentido etimológico, el cual proviene del latín “directum”, significado que se relaciona con la idea de no apartarse del camino del bien, mantener un comportamiento que contribuya a una convivencia armónica.

Joseph Moreso, define como el conjunto de normas jurídicas creadas por el estado a fin de regular la conducta de los miembros de una sociedad; es decir, las atribuciones y sanciones que les dotan a las personas de seguridad, libertad y justicia, sin diferir de su edad, sexo o pertinencia sociocultural. (13)

Ahora bien, los derechos humanos son atribuciones inherentes a todos los seres humanos, sin distinguir su lugar de origen, ubicación geográfica, sexo, edad, situación socioeconómica o pertinencia cultural; están reconocidos y garantizados

por el Estado de un país, a través de su respectivo Marco Jurídico o Constitución, promoviendo el desarrollo integral de todos los individuos como parte de una sociedad jurídicamente organizada.

Los derechos humanos según refiere la Organización de las Naciones Unidas tienen las siguientes características:

- Poseen un carácter de universal, es decir, se aplican por igual para todas las personas.
- Permiten una convivencia armónica y una subsistencia digna por cuanto son indispensables.
- Nacen con la persona, por ello son entendidos como inherentes.
- Terminan donde empieza los derechos ajenos.
- Su cumplimiento es obligatorio en cualquier contexto social. (14)

#### **2.2.2.2. Una perspectiva sobre los derechos del paciente**

Para abordar los derechos de un paciente, es fundamental en primera instancia definir el término “paciente”, el cual según el Diccionario de la Real Academia Española se refiere a toda persona que sufriese de alguna afección que altere su estado de salud y demande la atención de un profesional determinado de manera permanente. (15)

Se puede concebir entonces a los derechos del paciente, como el conjunto de normativas y acciones que acogen a un paciente a la hora de recibir atención médica en cualquier nivel o dependencia medica que fuese, poniendo énfasis en el respeto a la dignidad de la persona, garantizando con ello un servicio efectivo y de calidad.

Estos derechos como atribuciones sustentadas en un marco jurídico, fueron reconocidos en primera instancia en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, desarrollada en 1948, en cuyo artículo N° 2, se expresa que “todo individuo tiene derecho a recibir cuidados de salud, sin distinción



alguna (...)” (16). Bajo esta premisa se desarrollaron una serie de bases legales a favor de la atención de un paciente, entre ellos sobresalen los siguientes:

- Convenio Europeo sobre Derechos Humanos y Libertades fundamentales.
- Convenio Internacionales sobre los Derechos Civiles y Políticos, 1966.
- Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa. Comisión de Salud y Asuntos Sociales, 1976
- Declaración para la promoción de los derechos del paciente, promovidos por la Organización Mundial de la Salud en 1944.
- Derechos de los pacientes, reconocidos por la Asociación Médica Mundial en 1995.
- Convenio relativo a los derechos humanos y la biomedicina, promovida en 1997.

Con el paso del tiempo, la imagen y el rol del paciente ha ido cambiando, siendo en la actualidad un ente responsable en la toma de decisiones, lo cual ha inferido para que cada país elabore una normativa jurídica que se ajusten a las características y necesidades pertinentes.

### **2.2.3. Los derechos del paciente**

#### **2.2.3.1. Derechos sociales**

El jurista Juan Vargas (17), refiere a estos derechos como aquellas obligaciones sociales que corren cuenta por parte del gobierno y entidades afines, pudiendo ser estas, públicas o privadas, cuya función radica en proveer una atención sanitaria digna y de calidad a toda la población en general.

Al respecto, Nelson Aparicio (18) indica que los derechos sociales conllevan una atención sin barreras y/o discriminación alguna, es decir, sin diferir condición económica, geográfica o pertinencia sociocultural, debiendo denotar únicamente la necesidad de ser atendidos de manera oportuna para garantizar el bienestar del paciente.

#### **2.2.3.2. Derechos individuales**

Los derechos individuales como lo señala Miguel Casares (19), hacen mención a que todo individuo tiene derecho a recibir una atención que se ajuste a sus necesidades, respetando su integridad, privacidad y convicciones religiosas, incluyendo, además acciones orientadas a la promoción y prevención de la salud.

#### **2.2.4. Los derechos en Ecuador para los pacientes**

El reconocimiento y formalización de los derechos del paciente en nuestro país es un proceso relativamente reciente, su consolidación e instauración dentro de la normativa constitucional de la República del Ecuador se llevó a cabo en los últimos años.

Con el paso de los años, se han establecido una serie de comités asesores dentro de las instituciones de salud, con el objetivo de actuar en relación a la toma de decisiones éticas deontológicas que ayuden en la protección y cumplimiento efectivo de dichos derechos que acogen y amparan a todos los usuarios de determinada unidad de salud.

#### **2.2.5. Constitución de la República del Ecuador**

Con la instauración de la Constitución que rige para el estado ecuatoriano a partir del año 2008, la salud fue concebida como un derecho fundamental de todos los individuos asentados en nuestro territorio, lo cual se reconoce en los siguientes Artículos.

*“Art. 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 cultura física, el trabajo, la seguridad social, y otros que sustenten el buen vivir.*

*Art 359, prescribe que: El Sistema Nacional de Salud comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud; abarcará todas las dimensiones del derecho a la salud; garantizará la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles; y propiciará la participación ciudadana y el control social.*

*Art 360, ordena que: El sistema garantizará, a través de las instituciones que lo conforman, la promoción de la salud, prevención y atención integral, familiar y comunitaria, con base en la atención primaria de salud.*

*Art 362, (...) los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes. El derecho a la salud constituye una obligación del Estado ecuatoriano frente a todos los ciudadanos, ofreciendo la oportunidad de acceder a un servicio público de salud que brinde una atención de calidad a sus usuarios” (20)*

## **2.2.6. Ley de amparo y protección de los derechos del paciente**

En Ecuador, los derechos que amparan a un usuario de determinada unidad de salud fueron reconocidos e instaurados en el año de 1995, a través de la “Ley de Derechos y Amparo al paciente”, cuya última reforma tuvo lugar en el 2006, estando vigente hasta la actualidad en diferentes contextos sociales. Dentro de este sustento legal, como parte del Capítulo II se reconocen los siguientes derechos fundamentales: Derecho a una atención integral; Derecho a la confidencialidad; Derecho a no ser discriminado; Derecho a la información; Derecho a decidir y el Derecho a la atención de emergencia.

### **2.2.6.1. Derecho a una atención integral**

En el Art. 2 de esta Ley de Amparo y Protección de los derechos del paciente, se establece que todo paciente debe ser atendido de manera oportuna en el Centro de Salud, promoviendo acciones donde se respete su dignidad y siendo tratado con cortesía, esmero y respeto. Al respecto, en la Declaración Universal de los

Derechos Humanos, se reconoce el derecho a la dignidad humana como una de las bases para garantizar el bienestar de una persona en cualquier ámbito del diario vivir.

Bajo esta premisa, se debe señalar que en materia de salud, una persona no deja de ser un “ser humano” por el simple hecho de estar enfermo o sufrir cierta afección física o mental, por ende, como lo refiere Marco González “todo hombre no puede ser tratado como un mero instrumento, sino más bien, como un fin, lo cual implicaría tener derecho absoluto a ser tratado como algo único, digno e insustituible” (21); se deduce entonces, que esta atribución es de todos los pacientes, tanto de aquellos que pueden usar de manera efectiva sus facultades como los que no.

#### **2.2.6.2. Derecho a la confidencialidad**

Este derecho es reconocido en el Artículo 4, donde se establece que “El 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” (22)

En muchas ocasiones, cuando un paciente sufre de determinada dolencia o afección, no desea que su sufrimiento y pesar sea divulgado a las demás personas, premisa que justifica la importancia del principio de confidencialidad, el cual, de no ser cumplido, puedes causar confrontación con la integridad de otras personas, dando lugar a ciertas limitaciones.

#### **2.2.6.3. Derecho a no ser discriminado**

La discriminación como lo refiere Andrea Yupanqui (23), es cualquier acción o trato perjudicial que se le brinde a una persona a razón de su sexo, condición social, pertinencia cultural o cualquiera otra condición que nos definen como seres humanos únicos. Discriminar en este sentido, alude a tratar de una manera desigual a una persona, provocando su exclusión, bajo autoestima y perjudicando de manera directa sobre su bienestar físico y/o emocional.

En consecuencia, la Ley de Amparo y Protección de los derechos del paciente, señala en su Artículo 3, que “todo paciente tiene derecho a no ser discriminado a razón de su sexo, etnia, edad, creencias religiosas o condiciones socioeconómicas” (22); su cumplimiento conlleva la aplicación del principio de justicia, cuyo objetivo primordial es disminuir las situaciones de desigualdad, tratando a todos los pacientes por igual, como seres humanos, como se lo merecen.

#### **2.2.6.4. Derecho a la información**

Varios estudios realizados por la Organización Mundial de la Salud (6) han permitido demostrar que cuando un paciente se encuentra bien informado sobre cada uno de los procesos que se le pretende aplicar, responden de manera efectiva a determinado tratamiento, produciéndose con ello, una recuperación más rápida y completa.

Al respecto, se reconoce entonces que todo paciente al momento de recibir asistencia sanitaria en las diferentes unidades de salud, tiene derecho a recibir información clara y pertinente en lo que concierne al diagnóstico de su estado de salud, pronóstico, tratamiento, riesgos a los que se puede exponer y las posibles alternativas para el cuidado que contribuya a su mejora. Dicha información lo puede habilitar o preparar de manera efectiva para tomar decisiones sobre el procedimiento a seguirse, precisamente en el artículo N°5 de la Ley de Amparo y Protección de los derechos del paciente, se establece que “el paciente tiene derecho a que el centro de salud le informe quien es el médico responsable de su tratamiento y todo lo que su atención traería consigo” (22)

Se sobreentiende entonces que, una información adecuada y comprensible, fortalece los conocimientos de un paciente, aumentado con ello, su responsabilidad frente a la concepción de su salud, es decir, se le dota de herramientas que ayuden a obtener mejores resultados en su recuperación, aspectos claves en la promoción y prevención de la salud.

En la atención sanitaria de primer nivel, este derecho debe ser reconocido y cumplido, lo cual implica que el profesional dote de la información necesaria de toda acción que se ejecute sobre el paciente, esto conlleva por ejemplo, detalles sobre efectos en la administración de ciertos medicamentos, preparación para determinados procedimientos quirúrgicos, entre otros detalles que fácilmente pueden despertar en el paciente dudas o sentimiento de incertidumbre por su pronóstico y tratamiento respectivo.

#### **2.2.6.5. Derecho a decidir**

El Artículo 6 de la Ley de Amparo y Protección de los derechos del paciente, reconoce que todos los pacientes tienen la facultad para elegir si acepta o declina a cierto tratamiento médico, cualesquiera que fuese su decisión, la dependencia médica deberá informar sobre las implicaciones que conlleva su decisión. (22)

El cumplimiento del derecho antes referido, tiene lugar al momento en el que tiene lugar el consentimiento informado, proceso que según Nardo Páez (24), consiste en ofrecer información veraz a un paciente, que le permita tener una visión clara sobre su estado de salud, lo cual conlleva cada uno de los procedimientos que se le puede realizar, explicándole de manera detallada los beneficios e implicaciones riesgosas que pueden traer consigo, para que luego, este sea capaz de tomar sus propias decisiones, pudiendo aceptar o rechazar un tratamiento.

Para que un consentimiento informado tenga validez legal, requiere de una forma de aceptación por parte del paciente o su representante respectivo, solo esto, daría paso a la ejecución de determinado procedimiento médico importante. Por ello, es empleado por el personal de salud de manera diaria en situaciones que lo ameritan, teniendo, además, un sustento o evidencia de su accionar.

La obtención de este consentimiento requiere de dos aspectos fundamentales:

- a) Obtenerlo antes de que un tratamiento o procedimiento determinado se lleve a cabo en un paciente.

- b) Otorgar al paciente, información clara, precisa y comprensible que le permita participar de manera consiente en la toma de decisiones con respecto a su salud.

En situaciones donde el paciente no puede expresar este consentimiento, por situaciones de incapacidad o urgencia médica, se debe respetar la voluntad anticipada, o a su vez, la decisión de los familiares a llegados que estuviesen a cargo o representasen al individuo.

#### **2.2.6.6. Derecho a la atención de emergencia**

En el capítulo III de la Ley de Amparo al Paciente en situaciones de emergencia, se establecen los siguientes artículos:

*“Artículo 8: Todo paciente en estado de emergencia debe ser recibido inmediatamente en cualquier centro de salud público o privado, sin necesidad de pago previo.*

*Artículo 9: Se prohíbe a los centro de salud públicos y privados exigir al paciente en estado de emergencia y a las personas relacionadas con él, que presentan cheques, tarjetas de crédito, pagares a la orden, letras de cambio u otro tipo de documento de pago, como condición previa a ser recibido, atendido y estabilizado en su salud” (22)*

Una vez que el paciente haya superado su estado de emergencia y se encuentre estabilizado en lo que concierne a su condición física, el centro de salud tendrá la facultad para exigir al paciente o a terceras personas relacionadas con él, el pago de los servicios que recibió, en caso de que esto fuere necesario.

#### **2.2.3. Satisfacción del usuario – Derechos del paciente**

Elena García (25), define la satisfacción del usuario como el grado de apreciación positiva que un usuario desarrolla tras los cuidados y atención brindada por determinada dependencia médica a través de su personal de salud, lo cual implica a médicos, enfermeros/as, auxiliares y demás profesionales.

Esta definición es corroborada por la Organización Mundial de la Salud (26), que refiere a la satisfacción del paciente como uno de los aspectos sinónimos de calidad en la atención brindada en una entidad médica, sea pública o privada; con lo cual se deduce, que se ha cumplido a cabalidad con las necesidades y requerimientos que un usuario demandaba en su momento, realidad que no sólo conlleva el mejorar su salud, sino también, la percepción de todo el proceso que hizo parte de su atención, desde el momento mismo de su ingreso, hasta la hora que se le dio de alta.

Al respecto, se debe mencionar que conocer el nivel de satisfacción que un paciente percibe sobre determinada institución y su personal, ayuda a obtener información clave que permitiría determinar fortalezas y debilidades que infieren de manera directa en el funcionamiento de la dependencia médica.

## **2.3. Marco Legal**

### **2.3.1. Bases legales en las que se sustenta la investigación**

Dentro de las bases legales que sustentan la temática, destaca lo referenciado en la Constitución de la República del Ecuador, donde se cita:

*“Art. 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 cultura física, el trabajo, la seguridad social, y otros que sustenten el buen vivir.*

*Art. 44: El Estado, la sociedad y la familia promoverán de forma prioritaria el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes, y asegurarán el ejercicio pleno de sus derechos; se atenderá al principio de su interés superior y sus derechos prevalecerán sobre los de las más personas. Las niñas, niños y adolescentes tendrán derecho a su desarrollo integral, entendido como proceso de crecimiento, maduración y despliegue de su intelecto y de sus capacidades, potencialidades y aspiraciones, en un entorno, familiar, escolar, social y comunitario de afectividad y seguridad.*



**Art. 358.-** *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. El sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional.*

**Art 359,** *prescribe que: El Sistema Nacional de Salud comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos, acciones y actores en salud; abarcará todas las dimensiones del derecho a la salud; garantizará la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles; y propiciará la participación ciudadana y el control social.*

**Art 360,** *ordena que: El sistema garantizará, a través de las instituciones que lo conforman, la promoción de la salud, prevención y atención integral, familiar y comunitaria, con base en la atención primaria de salud...*

**Art. 365.-** *Por ningún motivo los establecimientos públicos o privados ni los profesionales de la salud negarán la atención de emergencia. Dicha negativa se sancionará de acuerdo con la ley establecida” (27)*

### **2.3.2. Reglamento Universitario**

El diseño y la investigación que involucra el presente trabajo, están sustentado en las disposiciones y reglamentación emitida por el Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica de Cuenca y sujeto a las disposiciones de la Ley Orgánica de Educación (LOES) que en su **Art. 8 literal f**, al referirse a los Fines de la Educación Superior establece: “Fomentar y ejecutar programas de investigación de carácter científico, tecnológico y pedagógico que coadyuven al mejoramiento y protección del ambiente y promuevan el desarrollo sustentable nacional”

El Reglamento de Graduación y Titulación de las distintas Facultades de la Universidad Católica de Cuenca, Azogues, dispone como un requisito para la obtención del título: “Haber elaborado, sustentado y aprobado un trabajo técnico práctico de graduación relativo a la carrera”.

## **2.4. Marco conceptual**

### **2.4.1. Definición de términos básicos**

- **Salud**

Estado de bienestar pleno, que conlleva un equilibrio entre lo físico, mental y social, es decir, no solo la ausencia de una patología o enfermedad.

- **Atención de salud**

Son el conjunto de procesos y acciones mediante los cuales se define la provisión de prestaciones y cuidado de salud a un individuo, un grupo familiar, o población en general.

- **Paciente**

Es toda persona que sufriese de alguna afección que altere su estado de salud y demande la atención de un profesional de manera permanente.

- **Derechos**

Son las atribuciones o facultades que guían el accionar de un individuo como parte de un grupo social, a fin de garantizar una convivencia plena y armónica.

- **Consentimiento informado**

Es un documento informativo donde se invita a una persona a participar en una investigación. Al aceptar este documento, se consiente la utilización de la información recolectada con su participación.

- **Patologías**

Son las enfermedades o afecciones de índole físico o mental que una persona puede padecer, sin diferir entre sexo, edad, condición socio económica o pertinencia cultural.

- **Derechos Humanos**

Se refiere a cada uno de los derechos que están inherentes a todos los seres humanos, independientemente de su nacionalidad, sexo, etnia, condición socioeconómica o cualquier otra condición.

- **Derecho de paciente**

Es el conjunto de normativas y acciones que acogen a un paciente a la hora de recibir atención médica en cualesquier nivel o dependencia medica que fuese, poniendo énfasis en el respeto a la dignidad de la persona, garantizando con ello un servicio efectivo y de calidad.

- **Conocimiento**

Facultad del ser humano para conocer, asimilar y aplicar ciertos saberes en situaciones que lo ameriten.

- **Autonomía**

Es la capacidad que desarrolla una persona para obrar o actuar según su criterio, su preparación y experiencias previas, independientemente de la opinión o deseo de terceros.

- **Cumplimiento**

Es la acción que se refiere al hecho de haber ejecutado determinado proceso de forma adecuada, lo cual ha traído consigo el efecto esperado.

## CAPÍTULO III

### 3. OBJETIVOS Y VARIABLES

#### 3.1. Variables de Operacionalización

##### a. Variables de estudio:

**Nivel de conocimiento:** Información que posee un individuo sobre determinada temática que ayude a hacer frente de manera efectiva cierta necesidad.

**Derechos del paciente:** Conjunto de normativas y acciones que acogen a un paciente a la hora de recibir atención médica en cualesquier nivel o dependencia médica que fuese, poniendo énfasis en el respeto a la dignidad de la persona, garantizando con ello un servicio efectivo y de calidad

**Usuarios de salud:** Persona que recibe atención de la salud, siendo concebida como un paciente que requiere de cierto tratamiento para mejorar su estado de salud.

##### b. Variables Sociodemográficas:

- Edad
- Sexo
- Estado Civil
- Estudios (Nivel de Instrucción)
- Residencia
- Auto identificación étnica
- Ocupación

##### c. Variables de Atributo:

- Número de visita al centro de salud
- Servicio al que acude
- Nivel de cumplimiento del respeto a los derechos

- Nivel de satisfacción del usuario

### 3.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
<b>Datos sociodemográficos</b>	Edad	Años	Valor absoluto (número)
	Sexo	Hombre	Masculino
		Mujer	Femenino
	Estado Civil	Con pareja	Soltero/a Casado/a Divorciado/a
		Sin pareja	Unión libre Viudo
	Estudios (Nivel de Instrucción)	Con estudios	Ninguno Primaria Secundaria
		Sin estudios	Universidad
Residencia	Vive zona central Vive zona periférica	Urbano Rural	
Auto identificación étnica	Derecho de toda persona a decidir de manera libre y voluntaria su pertenencia a un grupo étnico	Indígena Afrodescendiente Mulato Montubio Mestizo Otro	
Ocupación	Tipo de ocupación o empleo referido por el usuario	Desempleado Estudiante Empleado Público Comerciante Empleado Privado Quehaceres domésticos Profesional independiente Jubilado	
<b>Nivel de conocimiento derechos del paciente</b>	1.1 Derecho a una atención digna	Atención oportuna, digna con respeto, esmero y cortesía	SI NO
	1.2 Derecho a no ser discriminado	Derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica	SI NO
	1.3 Derecho a la confidencialidad	Derecho a la privacidad de	SI NO

		cualquier tipo de información relacionada con la atención médica	
	1.4 Derecho a la información	Derecho a recibir información sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento de su estado de salud	SI NO
	1.5 Derecho a decidir	Elegir si acepta o declina el tratamiento médico	SI NO

### 3.3. Objetivos

#### 3.3.1. General

- Establecer el nivel de conocimiento sobre los derechos de los pacientes en usuarios que acuden al centro de salud El Tambo.

#### 3.3.2. Específicos

- Identificar las características sociodemográficas de los pacientes que acuden al centro de salud El Tambo.
- Determinar el nivel de conocimientos de los usuarios en relación a lo establecido en la Ley de Derecho y Amparo al Paciente.

### 3.4. Diseño metodológico

#### 3.4.1. Diseño general del estudio

Se realizó un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal, para determinar el nivel de conocimiento.

- **Cuantitativo:** porque los resultados fueron presentados en porcentajes.

- **Descriptivo:** el problema fue investigado en su medio natural es decir los hechos observados.
- **Transversal:** porque se determinó los conocimientos en un solo momento.

### 3.4.2. Área de estudio

El estudio se realizó en el Centro de Salud del Cantón El Tambo, perteneciente a la provincia de Cañar, ubicado a una cuadra de la Panamericana Norte, en la calle Juan Jaramillo frente al Coliseo de Deporte de la localidad.

### 3.4.3. Universo de estudio

El universo de estudio estuvo integrado por 295 pacientes que fueron atendidos en el Centro de Salud del cantón el Tambo, durante el periodo mayo - septiembre del 2018, información facilitada por el Departamento de Estadística.

### 3.4.4. Muestra

Del universo antes mencionado, se aplicó la fórmula propuesta por Fernández (1994), citada en Valdivieso (2011), la cual permitió obtener el muestreo respectivo en poblaciones finitas, procedimiento que se detalla a continuación:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

N = Total de la población

Z $\alpha$  = 1.96 al cuadrado (la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.5)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

e = margen de error (en este caso es el 6% = 0.06)

$$n = \frac{295 * (294)^2 * (0.5 * 0.5)}{(0.6)^2 (291 - 1) + (1,96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{283.318}{2.0188}$$

$$n = 140$$

De donde se obtiene una muestra de **140 pacientes**

### **3.4.5. Criterios de inclusión y exclusión**

#### **a. Criterios de inclusión**

- Todos los usuarios que acuden al Centro de salud del Catón El Tambo, de 15 años en adelante.
- Usuarios que firman el consentimiento informado.
- Usuarios que voluntariamente llenan la encuesta.

#### **b. Criterios de exclusión:**

- Personas menores de 15 años de edad.
- Pacientes que no firman el consentimiento informado.
- Usuarios que no aceptan llenar la encuesta.

### **3.4.6. Procedimiento, métodos y técnicas para obtener información.**

#### **3.4.6.1. Procedimientos**

- Presentación y aprobación del tema del proyecto de titulación al Comité de Investigación de la Carrera de Enfermería Sede Azogues.



- Aprobación del tema en Consejo Directivo de la Unidad Académica de Salud y Bienestar.
- Oficio de aprobación y autorización de parte del Sr. Rector Enrique Pozo Cabrera para la ejecución del proyecto de titulación.
- Elaboración, revisión y aprobación del protocolo de investigación por parte de las autoridades de la Universidad Católica de Cuenca y su Facultad de enfermería.
- Elaboración de la encuesta para la recolección de datos.
- Validación de la encuesta a través de expertos en la materia de Salud y derechos humanos y la Directora de Tesis.
- Elaboración del consentimiento informado.
- La técnica que se va a utilizar en esta investigación es la encuesta, es una técnica en dónde se puede recolectar datos, con un cuestionario de preguntas a una población definida, lo que permite conocer las opiniones en este caso sobre su conocimiento de los derechos como pacientes y usuarios.

#### **3.4.6.2. Métodos**

Se emplearon el método científico como método general y como específicos el método estadístico e inferencial.

#### **3.4.6.3. Técnica**

Se aplicó la encuesta estructurada, validada y adaptada para valorar los conocimientos que poseen los usuarios que acuden al Centro de Salud de El Tambo, en relación a sus derechos como pacientes, para ello, dicha técnica tuvo como base la operacionalización de las variables.

La encuesta se encuentra estructurada de la siguiente manera;

**Parte I:** Se aborda los principales aspectos que permiten tener una visión clara de la situación sociodemográfica del paciente.

**Parte II:** Describe la manera en la cual hace uso del servicio de salud, lo cual implica el número de visita, servicio al que acude y el motivo por el que lo hace.

**Parte III:** Consta de una serie de interrogantes que permiten comprender el nivel de conocimiento que poseen los usuarios del Centro de Salud, con relación a sus derechos como pacientes. Correspondiendo a las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 7.1, 8, 8.1, 9, 10, 11, 12, 13, 13.1, 14

#### **3.4.7. Plan de procesamiento y análisis de datos**

En este trabajo serán sometidos los datos o respuestas que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso. En cuanto al Análisis se definirán las Técnicas Lógicas o Estadísticas, que se emplearán para descifrar lo que revelan los datos recolectados una vez con los indicadores de resultados con la información se procesará y se elaborará una base de datos en la que se utilizará herramientas informáticas estadísticas como es IBM SPSS Estatistics 21, Se mostrará los datos en tablas y gráficos con el nivel de confiabilidad del 95% y un margen de error del 5%.

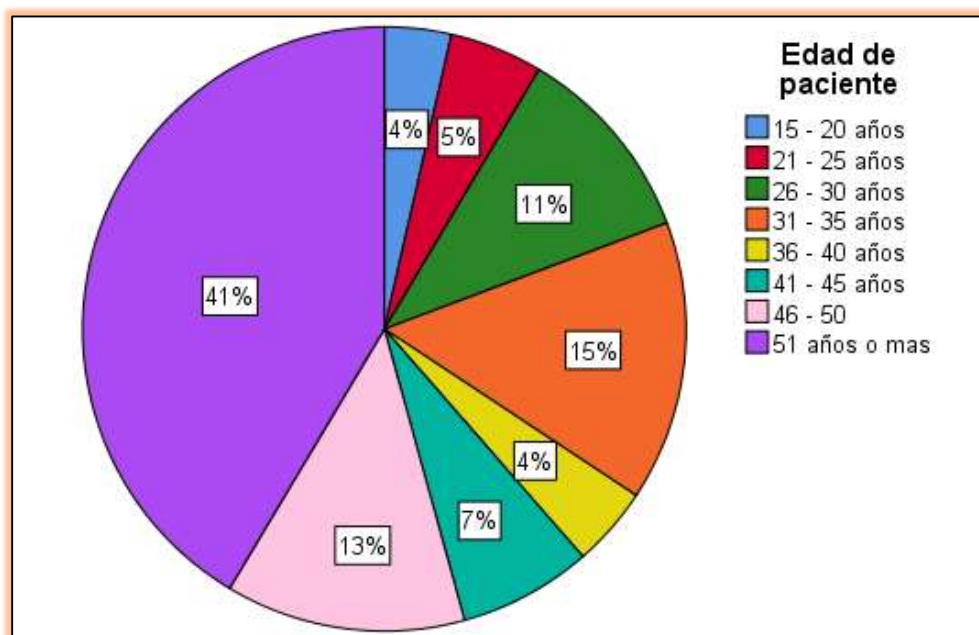
## CAPÍTULO IV

### 4. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis e interpretación de datos obtenidos con la aplicación de la encuesta

##### a. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

##### Edad en años de los usuarios que acuden al Centro de Salud del Tambo

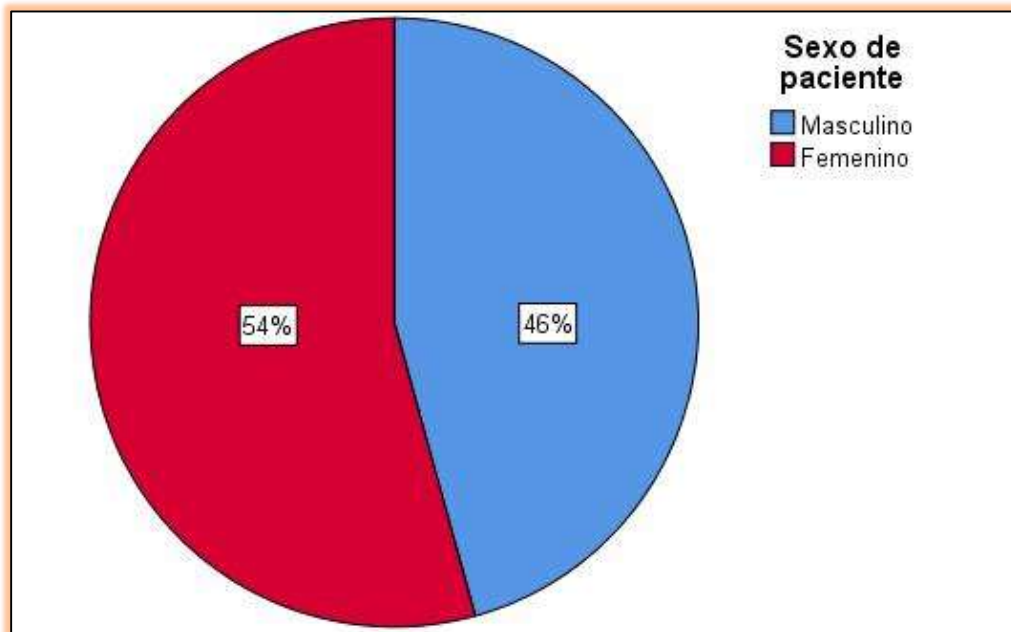


**Gráfico N° 1** Edades de los pacientes encuestados  
Elaborado por: Gabriela López (2019)

##### **Análisis e interpretación.**

Como se puede observar, el 41% de pacientes encuestados señalaron que su edad bordea los 50 años o más; 15% dijeron tener entre 31 – 35 años; el 13% en cambio, concuerdan que su edad está comprendida entre los 46 - 50 años; un 11% tienen entre 26 – 30 años; un porcentaje menor al 10% están en edades comprendidas entre 41 – 45 años; 21 – 25 años de edad; 15 – 20 y 36 – 40 años de edad.

## Sexo de los usuarios que acuden al Centro de Salud del Tambo

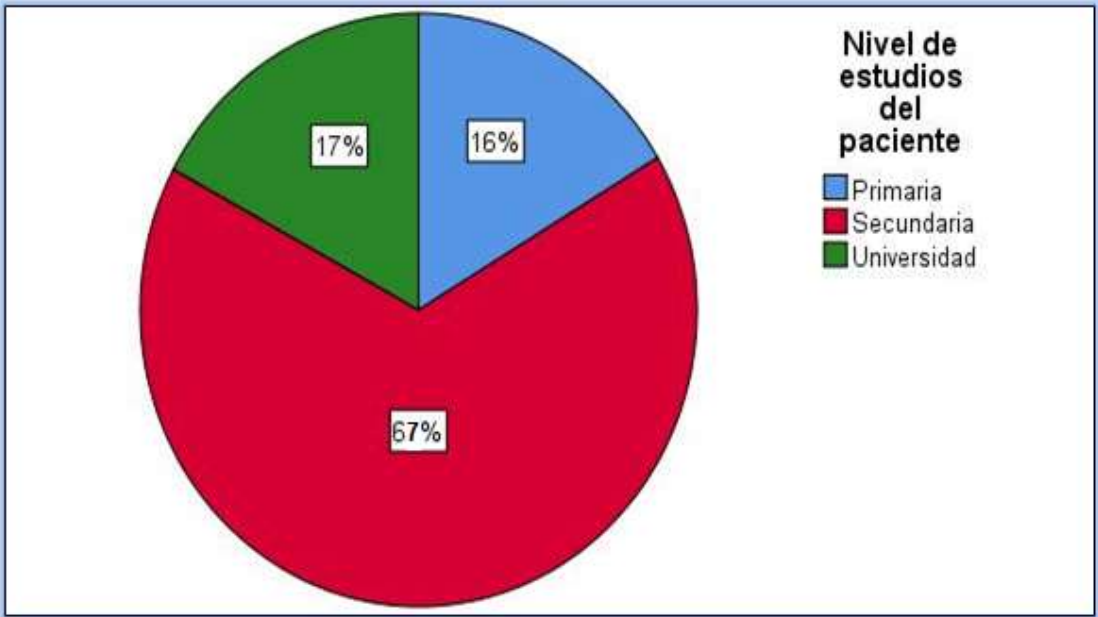


**Gráfico N° 2** Sexo de los pacientes encuestados  
Elaborado por: Gabriela López (2019)

### **Análisis e interpretación.**

El 54% de la población encuestada son mujeres, en tanto que el 46% pertenecen al sexo masculino. Es evidente la asistencia mayoritaria de mujeres a la unidad de salud que no sólo acuden por problemas personales de salud, sino que acompañan o llevan a otros miembros de la familia para atención médica.

**Nivel de estudios de los usuarios que acuden al Centro de Salud del Tambo**

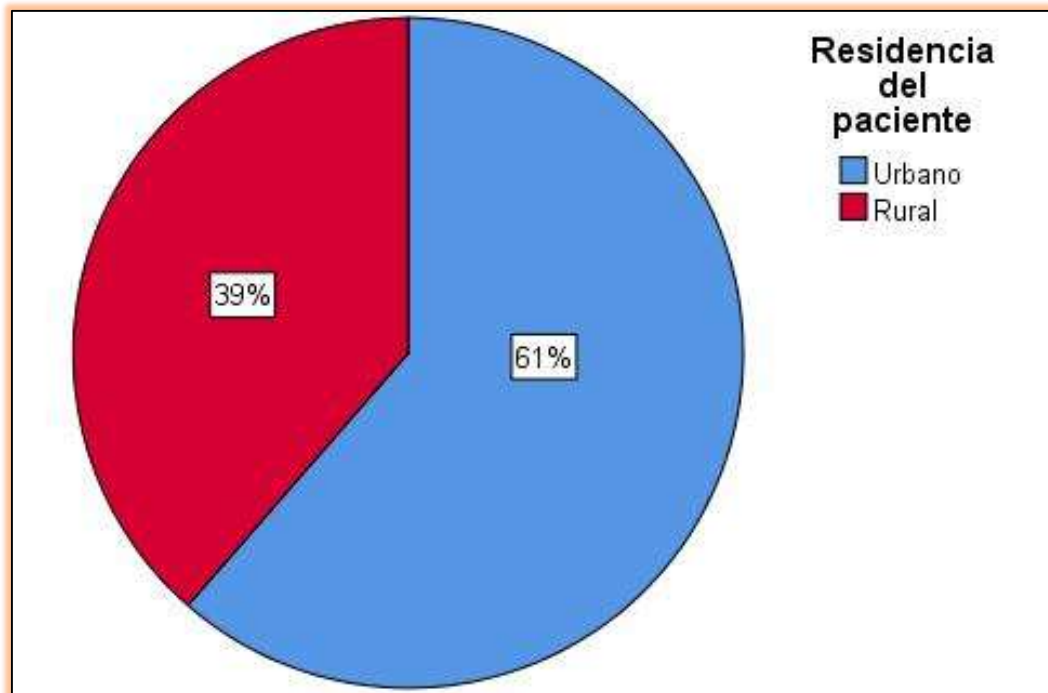


**Gráfico N° 3** Nivel de estudios de los pacientes encuestados  
**Elaborado por:** Gabriela López (2019)

**Análisis e interpretación.**

El 67% de pacientes encuestados terminaron la secundaria; apenas un 17% afirmaron poseer estudios universitarios y un 16% cuentan con un nivel educativo de primaria. Datos que indican que a pesar de tener un nivel óptimo de educación no poseen los suficientes conocimientos frente a los derechos a la salud.

## Residencia de los usuarios que acuden al Centro de Salud del Tambo

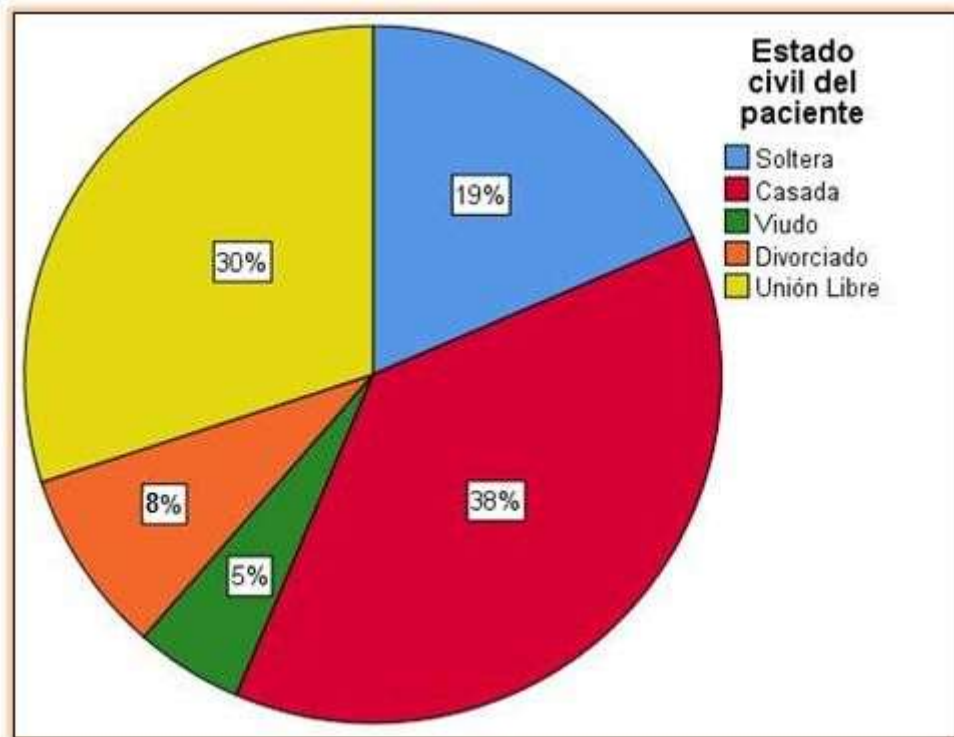


**Gráfico N° 4** Sector donde residen los pacientes encuestados  
**Elaborado por:** Gabriela López (2019)

### **Análisis e interpretación.**

El 61% de pacientes encuestados pertenecen al sector urbano, en tanto que un 39% afirmaron que son de la zona rural. Estos datos nos brindan una perspectiva general del contexto donde se desenvuelven la mayor parte de la población que hizo parte del presente estudio.

## Estado Civil de los usuarios que acuden al Centro de Salud del Tambo

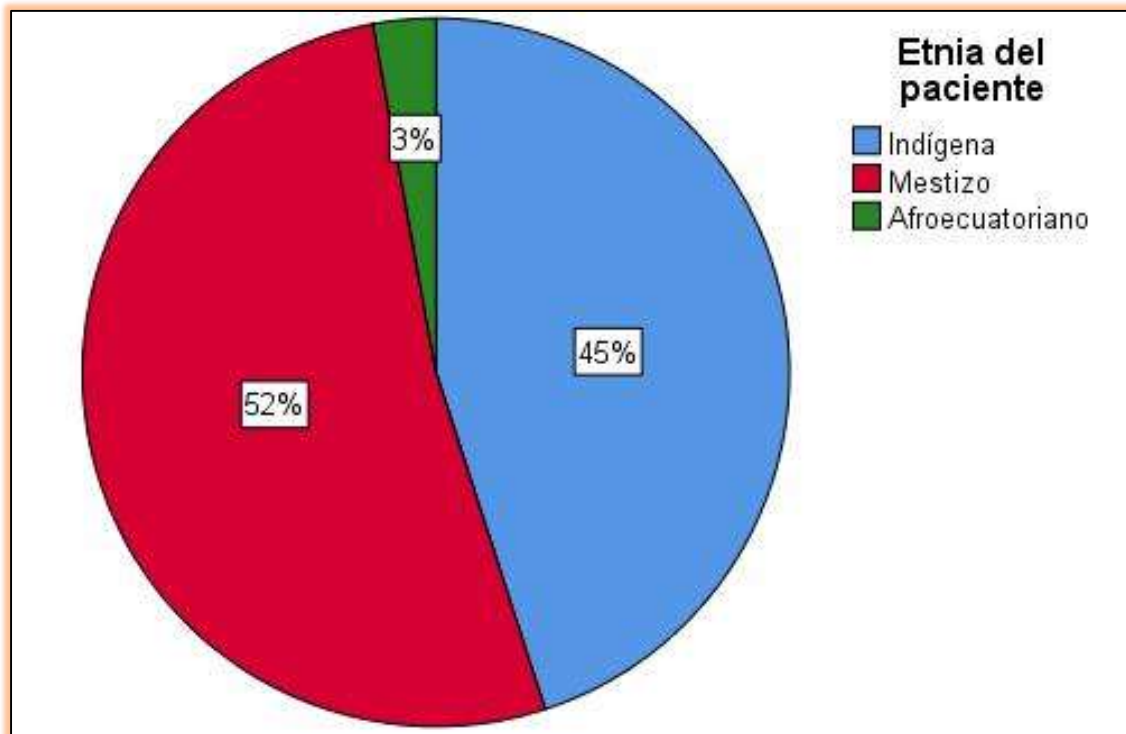


**Gráfico N° 5** Estado civil de los pacientes encuestados  
Elaborado por: Gabriela López (2019)

### Análisis e interpretación.

El 38% de pacientes están casados, en tanto que un 30% mantienen una relación bajo unión libre, un 19% por el contrario son personas solteras, datos menores al 10% corresponden a divorciados y viudos respectivamente.

## Etnia del paciente de los usuarios que acuden al Centro de Salud del Tambo



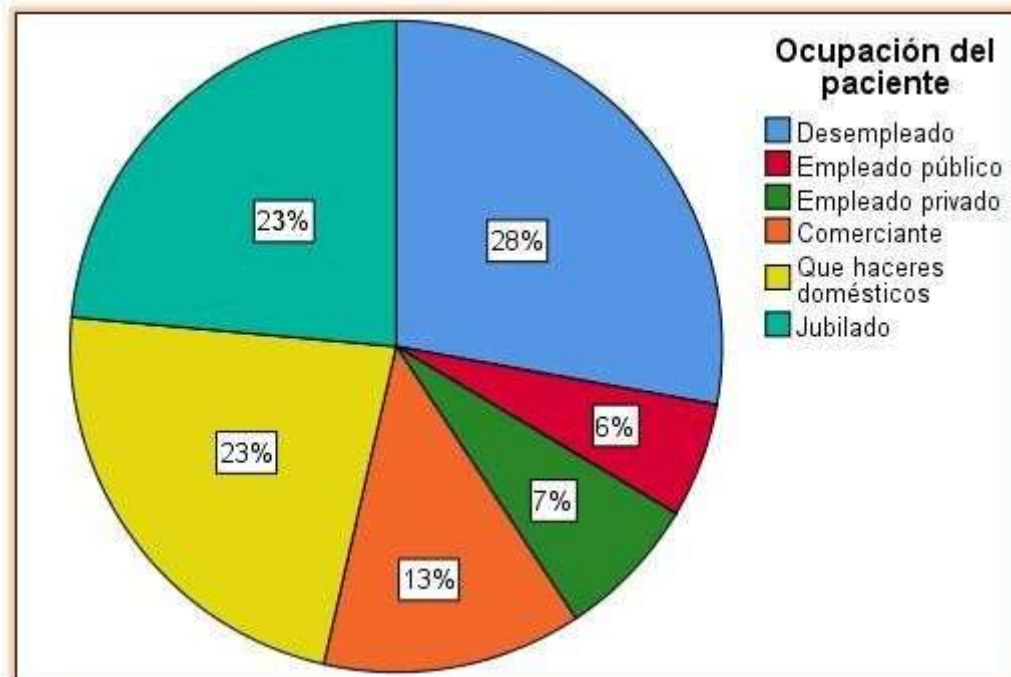
**Gráfico N° 6** Etnia de los pacientes encuestados  
Elaborado por: Gabriela López (2019)

### **Análisis e interpretación.**

En cuanto a la etnia, el 52% de los encuestados son mestizos, un 45% son indígenas y un 3% son afroecuatorianos. Se puede denotar entonces que el servicio que brinda el Centro de Salud está orientado a todas las personas por igual, sin diferir situación socio económica o pertinencia cultural.



## Ocupación de los usuarios que acuden al Centro de Salud del Tambo



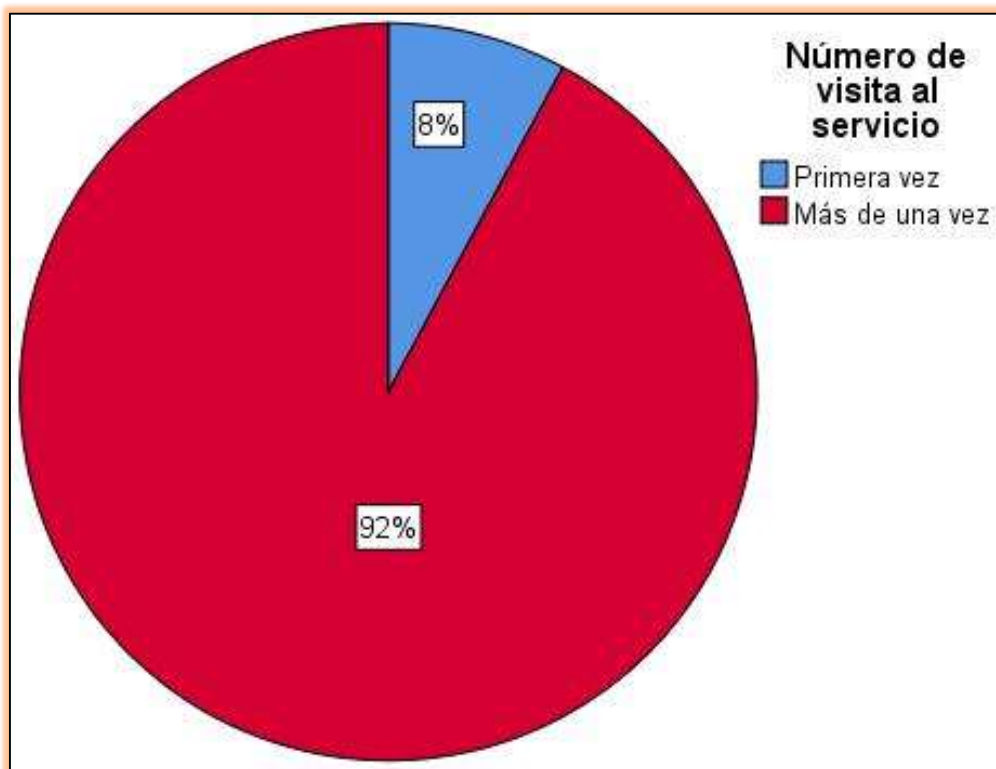
**Gráfico N° 7** Ocupación de los pacientes encuestados  
Elaborado por: Gabriela López (2019)

### **Análisis e interpretación.**

El 28% de la población encuestada afirmaron ser personas desempleadas, en tanto que un 23% son jubilados, un 23% por el contrario, se dedican exclusivamente a los quehaceres domésticos, un 13% en cambio son comerciantes, un 7% afirmaron ser empleados privados y un 6% señalaron ser empleados públicos. Esta información refleja la situación socio económica en la cual se desenvuelven los pacientes, aspectos que quiérase o no, repercute en su calidad de vida y por ende en su estado de salud.

## b. USO DEL SERVICIO DE SALUD

Número de visita al servicio de los usuarios que acuden al Centro de Salud del Tambo

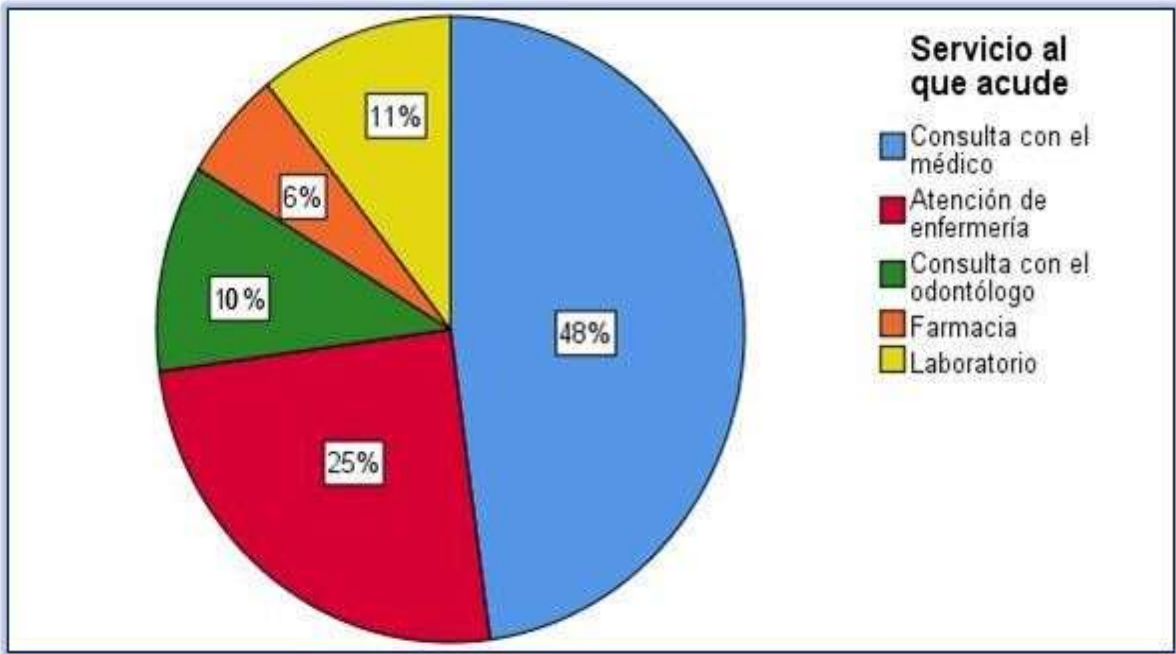


**Gráfico N° 8** Número de visita al servicio por parte del paciente encuestado  
Elaborado por: Gabriela López (2019)

### **Análisis e interpretación.**

El 92% de pacientes encuestados mencionaron que ha asistido al servicio del Centro de Salud por más de una vez; en tanto que un 8% afirmaron que es la primera vez que lo hacen. Estos datos ponen de manifiesto un favorable nivel de aceptación por el servicio brindado en dicha dependencia médica.

**Servicio al que acuden los usuarios que acuden al Centro de Salud del Tambo**

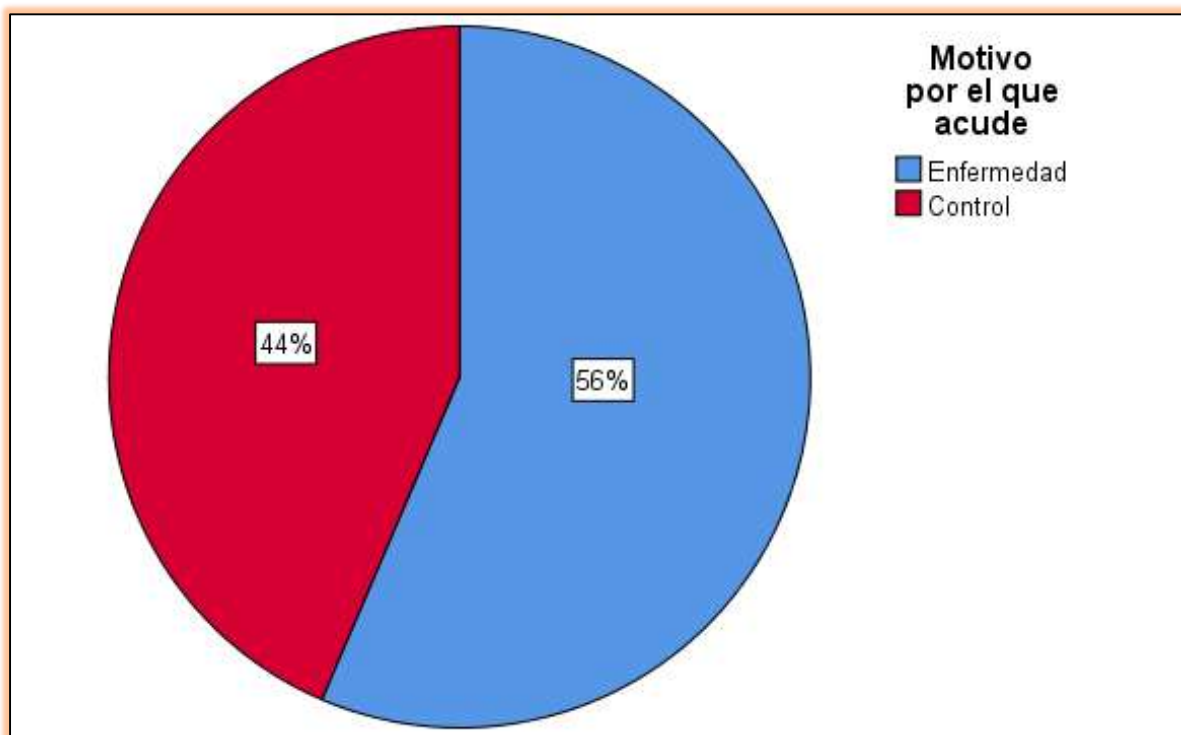


**Gráfico N° 9** Servicio al que acude el paciente encuestado  
**Elaborado por:** Gabriela López (2019)

**Análisis e interpretación.**

El 48% de pacientes encuestados concuerda en que el servicio por el que acuden al Centro de Salud es por consulta con el médico; en tanto que un 25% afirmaron acudir por atención de enfermería; así mismo un 10% van a consultas odontológicas y un 11% acuden al laboratorio; por el contrario, un 6% acuden a farmacia. Esta información corrobora lo mencionado en el apartado anterior, el Centro de Salud tiene un nivel de aceptación favorable dentro de la localidad.

## Motivo por el que acude los usuarios que acuden al Centro de Salud del Tambo



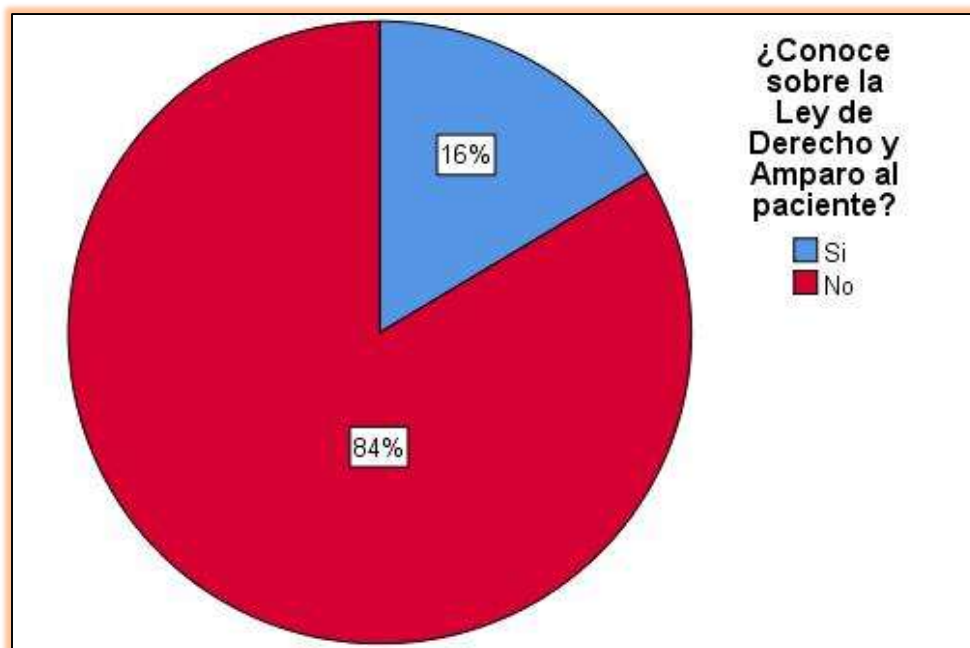
**Gráfico N° 10** Motivo por el que acude el paciente encuestado  
Elaborado por: Gabriela López (2019)

### **Análisis e interpretación.**

El 56% de la población encuestada indicaron que el motivo por el cual acuden al Centro de Salud es por enfermedad; mientras que un 44% afirmaron hacerlo por servicios de control. Estos datos reflejan una alta prevalencia de malestares o afecciones por las cuales los pacientes acuden a la dependencia médica, mismas que derivan de varios factores como la edad, medio ambiente, situación laboral, entre otras.

### c. NIVEL DE CONOCIMIENTO

**Pregunta 1.** ¿Conoce usted sobre la ley de derechos y amparo del paciente?

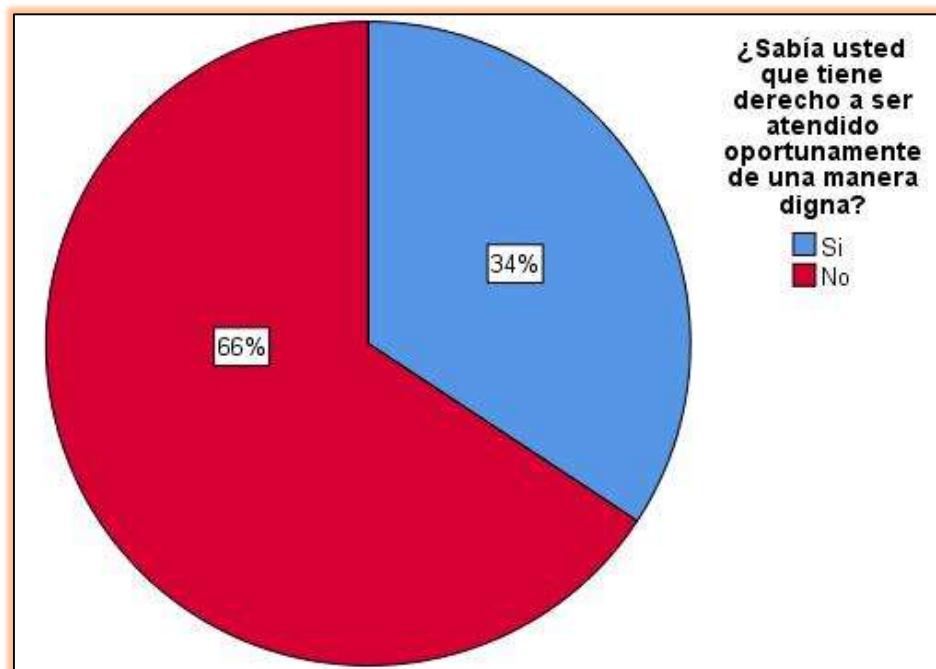


**Gráfico N° 11** Conocimiento de los pacientes encuestados sobre la ley de derechos y amparo  
**Elaborado por:** Gabriela López (2019)

#### **Análisis e interpretación.**

El 84% de pacientes encuestados, señalaron desconocer sobre la ley de derechos y amparo al paciente; en tanto que un 16% mencionaron lo contrario. Se comprende entonces que hay un desconocimiento general sobre las atribuciones que están ligadas a su condición de paciente al momento de llegar al Centro de Salud, realidad que puede traer consigo una serie de dudas e incertidumbres que condicionen su bienestar a corto, mediano o largo plazo.

**Pregunta 2.** ¿Sabía usted que tiene derecho a ser atendido oportunamente de una manera digna con respeto, esmero y cortesía?

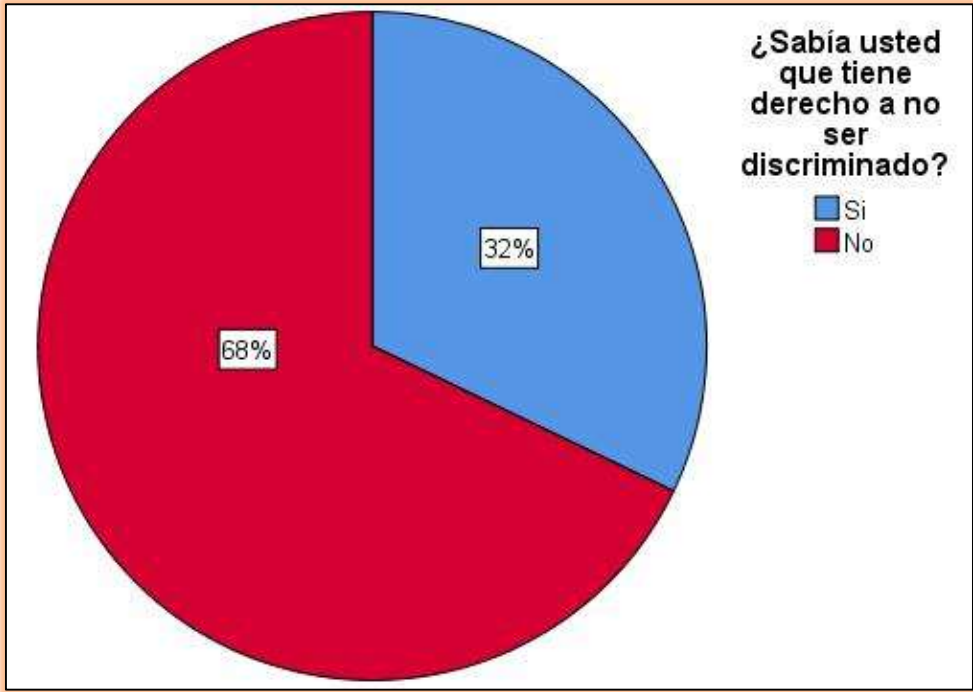


**Gráfico N° 12** Conocimiento sobre la atención digna  
Elaborado por: Gabriela López (2019)

### **Análisis e interpretación.**

El 66% de la población encuestada en el presente estudio, señalaron desconocer sobre el derecho que tienen para ser atendidos oportunamente de una manera digna con respeto, esmero y cortesía; en tanto que un 34% si conocen de dicha atribución. Estos datos corroboran lo mencionado en el gráfico anterior, hay un desconocimiento general sobre la ley de derechos y amparo al paciente, trayendo consigo confusión en muchas situaciones que pueden inferir en el nivel de satisfacción de la población atendida.

**Pregunta 3.** ¿Sabía usted que tiene derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica?

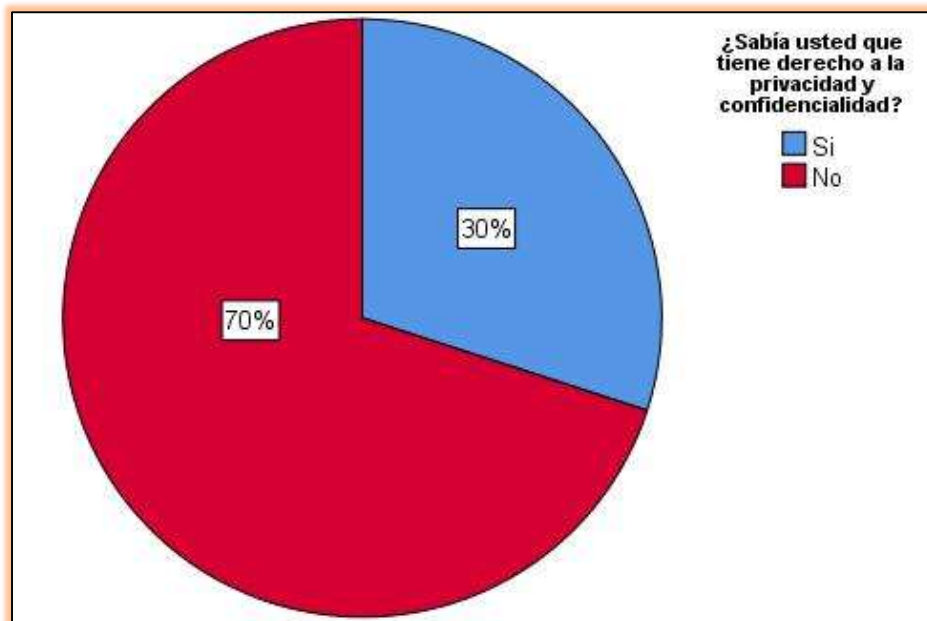


**Gráfico N° 13** Conocimiento sobre su derecho a no ser discriminado  
**Elaborado por:** Gabriela López (2019)

**Análisis e interpretación.**

El 68% de la población encuestada afirmaron no tener conocimiento sobre el derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica; en tanto que un 32% mencionaron lo contrario. Este desconocimiento puede llevar a que muchas personas sientan que son tratadas de manera equivocada, pudiendo sentirse discriminadas por determinada situación.

**Pregunta 4.** ¿Sabía usted que tiene derecho a la privacidad y confidencialidad de cualquier tipo de información relacionada con la atención médica?



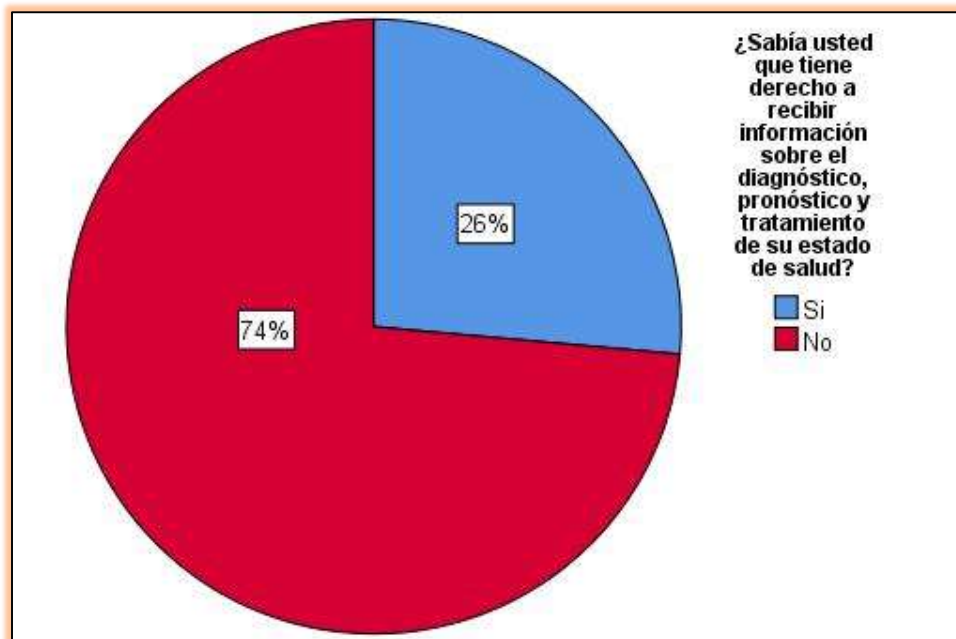
**Gráfico N° 14** Conocimiento sobre su derecho a la confidencialidad  
**Elaborado por:** Gabriela López (2019)

#### **Análisis e interpretación.**

El 70% de los pacientes encuestados afirmaron desconocer sobre su derecho a la privacidad y confidencialidad de cualquier tipo de información relacionada con la atención médica; en tanto que un 30% mencionaron lo contrario. Se deduce entonces que cuando la mayor parte de pacientes sufren de determinada dolencia o afección, no desean que su sufrimiento y pesar sea divulgado a las demás personas, premisa que justifica la importancia del principio de confidencialidad, el cual, de no ser cumplido, puedes causar confrontación con la integridad de otras personas o familia.



**Pregunta 5.** ¿Sabía usted que tiene derecho a recibir información sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento de su estado de salud?

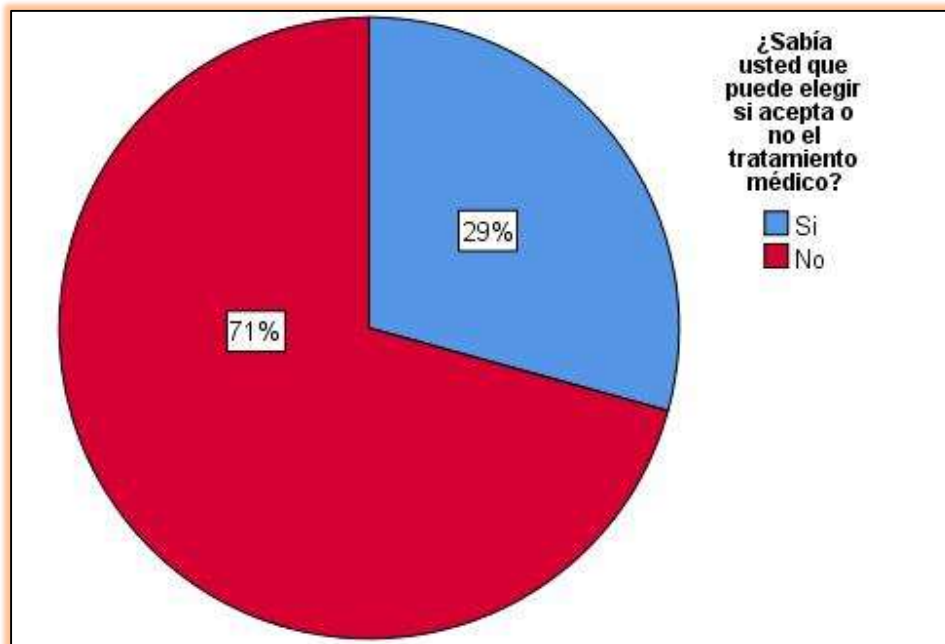


**Gráfico N° 15** Conocimiento sobre su derecho a la información  
Elaborado por: Gabriela López (2019)

### **Análisis e interpretación.**

El 74% de la población encuestada, afirma que no conoce sobre el derecho a recibir información sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento de su estado de salud; en tanto que el 26% si tienen un conocimiento claro sobre dicha atribución. Esta información evidencia que muchos de los pacientes no demandan toda la información necesaria sobre cada uno de los procesos que se le pretende aplicar, lo cual infiere en su proceso de recuperación. Dicha información lo puede habilitar o preparar de manera efectiva para tomar decisiones sobre el procedimiento a seguirse.

**Pregunta 6.** ¿Sabía usted que puede elegir si acepta o no el tratamiento médico?



**Gráfico N° 15** Conocimiento sobre su derecho a la elegir/decidir  
**Elaborado por:** Gabriela López (2019)

### **Análisis e interpretación.**

El 71% de los pacientes encuestados mencionaron que no sabían que podían elegir si aceptaban o no determinado tratamiento médico; en tanto que un 29% señalaron que si lo sabían. Estos datos ponen de manifiesto la problemática que trae consigo la poca información que pueden recibir previo a un tratamiento médico, haciéndolo pensar que lo que el medico disponga está bien, desconociendo que está en la capacidad de aceptar o refutar cierto procedimiento por más sencillo o complicado que parezca.

## 4.2. Discusión de resultados

La salud es un derecho reconocido y garantizado por el Estado Ecuatoriano sustentando en carta magna o Constitución de la República del Ecuador. Esto como lo señala el medico Alfred Fernández en su publicación “Desconocimiento de los derechos de los pacientes”, publicada en 2017, le brinda a todo individuo independientemente de sus características sociodemográficas, la facultad de exigir una atención digna y de calidad. Realidad que se ha podido constatar en el Centro de Salud de El Tambo, dependencia médica que asiste a una considerable población en general, denotando una mayor prevalencia en usuarios del sexo femenino con un 54%, con una edad comprendida entre los 51 años o más en un 41%. Además, de estos pacientes, el 66% han terminado su nivel de secundaria, el 68% están casados o conviven bajo unión libre. El 28% son desempleados, 24% jubilados y el 23% en quehaceres domésticos.

En lo referente al nivel de conocimiento de los pacientes del Centro de Salud que fueron parte del presente estudio, el 84% evidencian un notable desconocimiento sobre la ley de derechos y amparo del paciente; esto se pone de manifiesto en un 66% que dijeron desconocer sobre el derecho que tienen para ser atendidos oportunamente de una manera digna con respeto, esmero y cortesía. Además, el 68% de la población dijeron no tener conocimiento sobre el derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica; este desconocimiento puede llevar a que muchas personas sientan que son tratadas de manera equivocada, pudiendo sentirse discriminadas por determinada situación. Alberto Camargo en su estudio denominado “Conocimiento de los pacientes sobre sus derechos y obligaciones en la atención recibida en el Hospital de Santander”, desarrollado en el 2015 en la ciudad de Chile, refiere que el 83% de usuarios desconocen sobre su derecho a la privacidad y confidencialidad, lo cual influyo para que el 58.6% de dicha población tuvieran confrontación con personas de su entorno próximo, dificultado a la par el éxito de su tratamiento. Esta realidad, también se puso de manifiesto en el presente estudio, por cuanto el 70% de los pacientes que acuden al Centro de Salud El tambo, desconocen el derecho a la privacidad y confidencialidad de cualquier tipo de información relacionada con

la atención médica, volviéndolos vulnerables o más propensos a colaciones con terceros, ya que muchos no desean que su sufrimiento, preocupación y pesar sea divulgado a las demás personas, decisión que debe ser respetada.

Al respecto, Rafael Galán en su trabajo titulado “El cuidado de los derechos fundamentales de nuestros pacientes en el Hospital Bolívar”, llevado a cabo en el 2016, indica que el 87% de pacientes que fueron atendidos en dicha institución, evidencian un notable desconocimiento sobre el derecho que poseen para recibir información, lo cual influyo a que el 68% de esta población refleje preocupación ante cierto tratamiento o intervención. Algo similar sucede en el Centro de Salud “El Tambo”, por cuanto el 74% de pacientes, manifestaron desconocer el derecho a recibir información sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento de su estado de salud, es decir, no demandan toda la información necesaria sobre cada uno de los procesos que se le pretende aplicar, lo cual infiere en su proceso de recuperación, ya que dicha información lo puede habilitar o preparar de manera efectiva para tomar decisiones sobre el procedimiento a seguirse. Lo mencionado además es corroborado por Julio Martínez, quien afirma que uno de los factores que influye de manera directa en la satisfacción de los pacientes ante determinado servicio de salud, es el conocimiento el derecho a recibir información, aspecto que, según el autor, haría más fácil el desenvolverse del personal respectivo, evitando con ello además, situaciones de conflicto como demandas judiciales sobre su desenvolverse profesional.

Diana Salgado en su proyecto investigativo “Derechos del paciente y su relación con la atención de enfermería en el área de cirugía del Hospital Isidro Ayora” de la ciudad de Loja, concluye que el 82% de paciente intervenidos desconocían sobre su derecho a poder elegir si aceptaban o no determinada intervención, lo cual produjo en la población, un sentimiento de miedo a lo desconocido. Esto datos coinciden parcialmente con el presente estudio, puesto que el 71% de los pacientes encuestados mencionaron que no sabían que podían elegir si aceptaban o no determinado tratamiento médico, poniendo de manifiesto la problemática que trae consigo la poca información que pueden recibir previo a un tratamiento médico, haciéndolo pensar que lo que el medico disponga está bien, desconociendo que está en la capacidad de aceptar o refutar cierto procedimiento por más sencillo o

complicado que parezca, produciendo además cierta incertidumbre, temor y poca confianza por el accionar del profesional de la salud.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- Los derechos humanos son concebidos como las facultades o atribuciones inalienables de todas las personas del mundo, indistintamente de su lugar de residencia, pertinencia socio cultural, edad, sexo o cualquier otra condición que diferencie al individuo. Los derechos de los pacientes son todas las condiciones y factores a considerar en relación con su estado de salud–enfermedad, a fin de garantizar su bienestar general. El reconocimiento formal de los derechos que amparan a un paciente, fueron instaurados en el año de 1995, por medio de la expedición de la “Ley de Derechos y Amparo al paciente”, la cual tiene validez o vigencia hasta la fecha. En este contexto se pudo distinguir que cuatro de cada diez pacientes que acuden al Centro de Salud EL Tambo son mayores de 51 años, siendo en su mayoría del sexo femenino, procedentes del sector urbano en donde prevalece la raza mestiza e indígena.
- La mayoría de los usuarios que acuden al Centro de Salud El Tambo, señalaron desconocer sobre la ley de derechos y amparo al paciente, realidad que puede traer consigo una serie de consecuencias que condicionen su bienestar a corto, mediano o largo plazo.
- A pesar de que la mayor parte de usuarios que acuden al Centro de Salud EL Tambo, evidencian un notable desconocimiento sobre los derechos que están ligados a su condición de pacientes, esta dependencia de salud, en términos generales, cumple y respeta los derechos de los pacientes.

## 5.2. Recomendaciones

- Exponer en el Centro de Salud El Tambo información clara y pertinente sobre los derechos que amparan a todos los pacientes dentro del Sistema de Salud Ecuatoriano.
- Socializar esta información en las instalaciones de la dependencia médica como Sala de Espera o habitaciones de recuperación, tanto a los pacientes como los familiares de los mismos.
- Promover espacios de consulta sobre información que el paciente o los familiares requieran para garantizar la atención brindada a un paciente.
- Gestionar a las autoridades pertinentes para desarrollar campañas de socialización sobre los derechos de los pacientes, en espacios de aglomeración social, como el mercado, el parque central u otro lugar.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. O.M.S. Organización Mundial de la Salud - Boletines - Salud y derechos humanos. [Online].; 2016 [cited 2018 Octubre 20. Available from: <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>.
2. Gómez D. Derechos de los pacientes. SciELO. 2015 Agosto; 5(8).
3. Parra D. Conocimiento de los enfermos sobre sus derechos y deberes en el proceso de atención en la E.S.E Hospital Universitario de Santander.. Redalyc. 2014 Abril; 41(25).
4. Salgado D. Derechos del paciente y su relación con la atención de enfermería en el área de cirugía del Hospital Isidor Ayora. Tesis. Loja: Universidad Nacional de Loja, Salud Humana; 2015. Report No.: ISBN11372.
5. Encalada G. Aplicación de la interculturalidad en la atención del parto en el Hospital "Luis Fernando Martínez", Cañar, 2016. Tesis. Cuenca - Ecuador : Universidad de Cuenca , Investigación; 2017. Report No.: ISBN27575.
6. Alcivar A. Derechos de los pacientes y sus fundamentos legales. Redalyc. 2015 Mayo; 4(3).
7. Fernández A. Desconocimiento de los derechos de los pacientes. Redalyc. 2017 Mayo; II(5).
8. Bautista G. Conocimiento e importancia en los estudiantes de Enfermería sobre el consentimiento. Redalyc - Investigación en Enfermería Imagen y Desarrollo. 20151 Julio ; 17(2).
9. Bobadilla Fressia & Azalia Durand. Conocimiento sobre los derechos del paciente en los usuarios del servicio de cirugía del hospital Suárez Angamos III. Tesis para optar el título Profesional de Licenciada en Enfermería. Lima : ESCUELA DE ENFERMERÍA PADRE LUIS TEZZA AFILIADA A LA UNIVERSIDAD RICARDO PALMA, Lima; 2014. Report No.: URP315.
10. Aniorte Hernández. Deberes y Derechos de los pacientes, papel de la Enfermería. [Online].; 2018 [cited 2018 Noviembre 08. Available from: [http://www.aniorte-nic.net/trabaj\\_derech\\_deber\\_pac.htm](http://www.aniorte-nic.net/trabaj_derech_deber_pac.htm).
11. Martínez J. Cumplimiento del indicador trato digno por enfermería en la consulta externa de un Hospital de Tercer Nivel. Tesis. Nuevo León - México:



- UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN, Ciencias de Enfermería;  
2015. Report No.: EPRINTS3049.
12. Oviedo C. Para una teoría de la historia del derecho. SciELO - Atenea. 2016 Julio;(513).
  13. Moreso J. Nino y Dworkin sobre los conceptos de derecho. Redalyc. 2015 Mayo; XXXV(1).
  14. O.N.U. Organización de las Naciones Unidas: Derechos humanos. [Online].; 2016 [cited 2019 Enero 02]. Available from:  
<http://www.un.org/es/sections/issues-depth/human-rights/index.html>.
  15. DLE. Diccionario de la Real Academia Española. [Online].; S. f [cited 2018 Noviembre 10]. Available from: <http://dle.rae.es/?id=NbySriQ>.
  16. Anónimo. Declaración Universal de los Derechos Humanos. [Online].; 2015 [cited 2018 Noviembre 15. Available from:  
<http://www.un.org/es/documents/udhr/>.
  17. Vargas J. Derechos de los pacientes. Revista Obstétrica Ginecológica del Hospital Santiago Oriente. 2015 Julio; 5(8).
  18. Aparicio N. Derechos de los pacientes. Redalyc. 2015 Agosto; 5(3).
  19. Caseres M. Derechos de los pacientes. Tribuna médica. 2015 Septiembre; 6(3).
  20. Constitución de la República del Ecuador. Quito; 2008.
  21. Gonzáles M. Dignidad del paciente enfermo y el respeto a la debilidad. [Online].; 2015 [cited 2018 Noviembre 15]. Available from:  
<http://www.abc.es/20100325/opinion-tercera/dignidad-enfermo-respeto-debilidad-20100325.html>.
  22. MSP. Ley de derechos y amparo del paciente. [Online].; 2014 [cited 2018 Noviembre 15. Available from: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Normativa-Ley-de-Derechos-y-Amparo-del-Paciente.pdf>.
  23. Yupanqui A. Lenguaje, discriminación y discapacidad. SciELO. 2016 Agosto; 44(1).

24. Páez N. El consentimiento informado en enfermería. Revista Persona y Bioética. 2015 Abril; 4(9).
25. García E. Satisfacción del paciente como herramienta para medir la satisfacción de la atención de enfermería. SciELO. 2015 Julio; 5(9).
26. Salud OMDI. Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. [Online].; 2016 [cited 2019 Febrero 24]. Available from:  
<https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>.
27. Constitución de la República del Ecuador. Quito; 2008.
28. Camargo A. Conocimiento de los enfermos sobre sus derechos y deberes en el proceso de atención en la E.S.E Hospital Universitario de Santander. Redalyc. 2015 Noviembre; 15(21).
29. Galán R. El cuidado de los derechos fundamentales de nuestros pacientes en el Hospital Bolívar. Redalyc. 2016 Agosto; 5(12).
30. Valdivieso C. Determinación del tamaño muestral. Redalyc. 2011 Marzo ; 11(148).

# ANEXOS

## Anexo 1. Modelo de encuesta aplicada



UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE CUENCA  
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA  
SEDE AZOGUES  
CARRERA DE ENFERMERÍA  
**Encuesta Derechos de los Pacientes**

\* Encuesta Adaptada y Modificada del Hospital San Juan de Dios de los Andes-Chile

Estimado usuario:

Con el afán de evaluar el nivel de conocimiento sobre sus derechos y su percepción del cumplimiento de los mismos, mientras recibió atención en este establecimiento de salud, se ha elaborado una encuesta breve, por lo que solicitamos su colaboración en responderla.

### A. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Edad en años       Sexo: Masculino       Estudios: Ninguno   
Femenino       Primaria   
Secundaria   
Universidad

Residencia: Urbano       Estado civil: Soltero(a)   
Rural       Casado(a)   
Viudo(a)   
Divorciado(a)   
Unión Libre

Autoidentificación étnica:

Indígena	Mestizo
Afroecuatoriano	Montubio
Mulato	Otro

Ocupación:

Desempleado	Estudiante
Empleado Público	Comerciante
Empleado Privado	Quehaceres domésticos
Profesional independiente	Jubilado

### B. USO DEL SERVICIO DE SALUD

Número de visita al servicio: Primera Vez   
Más de una vez

Servicio al que acude: Consulta con el médico   
Atención de enfermería   
Consulta con el odontólogo   
Consulta con Psicología   
Enfermería   
Estadística   
Farmacia   
Laboratorio

**Motivo por el que acudió al Centro de salud:** Enfermedad (morbilidad)   
Control (prevención)

### **C. NIVEL DE CONOCIMIENTO**

**1.- ¿Conoce usted sobre la ley de derechos y amparo del paciente?**

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

**2.- ¿Sabía usted que tiene derecho a ser atendido oportunamente de una manera digna con respeto, esmero y cortesía?**

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

**3.- ¿Sabía usted que tiene derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica?**

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

**4.- ¿Sabía usted que tiene derecho a la privacidad y confidencialidad de cualquier tipo de información relacionada con la atención médica?**

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

**5.- ¿Sabía usted que tiene derecho a recibir información sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento de su estado de salud?**

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

**6.- ¿Sabía usted que puede elegir si acepta o no el tratamiento médico?**

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU COLABORACION**

## Anexo 2. Autorización del Director Distrital



### CARRERA DE ENFERMERÍA

Oficio Nro. UCACUE-UASB-E-034- 2019-OF  
Azogues, 15 de enero de 2019

**Asunto:** Autorización  
**Doctor**  
Carlos Abambari  
**DIRECTOR DISTRIITAL 03D02.**



De nuestra consideración:

Reciba un saludo cordial y afectuoso de quien suscribe; deseándole éxitos en sus funciones laborales que viene desempeñando en tan noble institución;

Que, pongo en su conocimiento que la alumna: **LOPEZ MOROCHO GABRIELA CATALINA**, se encuentra realizando el Trabajo de Titulación con el tema: **"CONOCIMIENTO SOBRE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD EL CANTÓN EL TAMBO"**, mismo que se encuentra bajo la tutoría de mi persona, Docente de la Carrera de Enfermería de la Universidad Católica de Cuenca, por lo que es necesario que se realicen encuestas dirigido a todos los pacientes quienes acuden a consulta. En tal virtud acudo a su Autoridad para solicitar de la manera más comedida se sirva conceder la autorización respectiva para que la estudiante pueda realizar dichas encuestas y de esta manera obtenga el resultado acorde a la verdad.

Por la favorable acogida que se sirva dar a la presente anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Lic. María Estrella González. Mgs  
**DIRECTORA DE CARRERA**

Elaborado por	Abg. Valeria Vázquez Villavicencio	
Revisado por	Lic. María Estrella González. Mgs	

Cuenca: Av de las Américas y Tarqui. Telf.: 2830751, 2824365, 2826563 Azogues: Campus Universitario "Luis Cordero El Grande" (Frente al Terminal Terrestre). Telf.: 593 (7) 2241-613, 2243-444, 2245-205, 2241-587 Cañar: Calle Antonio Ávila Clavijo. Telf.: 072235268 / 072235870 San Pablo de la Troncal: Cdl. Universitaria km. 72 Quinceava Este y Primera Sur Telf.: 2424110. Macas: Av. Cap. José Villanueva s/n Telf.: 2700393, 2700392

[www.ucacue.edu.ec](http://www.ucacue.edu.ec)



**Coordinación Zonal 6**  
**Dirección Distrital 03D02 Cañar – El Tambo – Suscal - SALUD**

Oficio Nro. MSP-CZ6-DD03D02-2019-0028-O

Cañar, 30 de enero de 2019

**Asunto:** Autorización para realizar trabajo de titulación de López Morocho Gabriela Catalina

Licenciada  
María de los Angeles Estrella González  
Subdirectora de Carrera de Enfermería  
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA  
En su Despacho

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, en respecto al trabajo de Titulación que se denomina "CONOCIMIENTO SOBRE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD EL CANTÓN EL TAMBO" en la que leída y analizada por los miembros del Comité de Ética, se ha resuelto aprobar el protocolo de tesis de la estudiante LOPEZ MOROCHO GABRIELA CATALINA, en el periodo solicitado.

Por lo que debe firmar el acuerdo de confidencialidad en las oficinas de la Institución y finalmente es importante señalar que en el caso de que se use información con el consentimiento del paciente, esta información, deberá constar testada los nombres y números de identificación.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Dr. Carlos Fabian Abambari Ortiz  
DIRECTOR DISTRITAL 03D02 - SALUD



Referencias:  
- MSP-CZ6-03D02-VAU-2019-0047-E

### **Anexo 3. Acta de compromiso**

Cañar 30 de Enero del 2019.

#### **ACTA DE COMPROMISO**

En la ciudad de Cañar a los treinta días del mes de Enero del año dos mil diecinueve, siendo las 15:00, **López Morocho Gabriela Catalina** Estudiante de la Universidad Católica de Cuenca Unidad Enfermería, se **Comprometen** a realizar los cambios sugeridos en el tema de Tesis “CONOCIMIENTO SOBRE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD DE EL CANTON EL TAMBO”

Para constancia firman:



**López Morocho Gabriela Catalina**  
**ESTUDIANTE**

#### Anexo 4. Consentimiento informado



### CONSENTIMIENTOS INFORMADO

**AUTORA:** Gabriela Catalina López Morocho.

**DIRECTOR:** Lcda. María Estrella.

**“CONOCIMIENTO SOBRE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES EN USUARIOS QUE ACUDEN AL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE SALUD DEL CANTÓN EL TAMBO MAYO - SEPTIEMBRE DEL 2018”.**

La presente investigación tiene como tutor al Lcda. María Estrella y es realizada por Gabriela Catalina López Morocho, estudiante de la Universidad Católica de Cuenca, sede Azogues, de la Carrera de Enfermería, con la finalidad de realizar el trabajo de investigación con el tema: “CONOCIMIENTO SOBRE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES EN USUARIOS QUE ACUDEN AL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE SALUD DEL CANTÓN EL TAMBO MAYO - SEPTIEMBRE DEL 2018”, previo a la obtención del título de Lcda. En Enfermería.

Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Una vez que haya comprendido el estudio y su usted desea participar, entonces se le pedirá que firme esta hoja de consentimiento.

Información del estudio. - se investigarán los “CONOCIMIENTO SOBRE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE SALUD DEL CANTÓN EL TAMBO MAYO - SEPTIEMBRE DEL 2018”.

Esto se llevará a cabo mediante la aplicación de un formulario de encuestas para la recolección de datos.

**Beneficios:** la información obtenida será utilizada a favor del hospital y profesionales de enfermería.

**Riesgos del Estudio:** La participación en este estudio en la presente investigación no implica peligro alguno, no afectara ningún aspecto de su integridad física y psicológica.

**Confidencialidad:** La información que se recogerá será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.



**La Participación es voluntaria:** La participación de este trabajo es estrictamente voluntaria, usted está en libre elección de decidir si desea participar en esta investigación sin que eso lo perjudique en ninguna forma; además puede retirarse del estudio cuando usted lo tuviera a bien.

**Costos:** Usted no tendrá que pagar nada por su participación en este trabajo, ni tampoco recibirá derogación económica.

**Preguntas:** Si tiene alguna duda sobre esta investigación por favor comuníquese al número de la responsable de la investigación descrito a continuación:

Celular:

Desde ya agradecemos su participación.

Con el presente documento le hago conocer que he sido informado/a de los detalles del estudio que se pretende llevar y de mi participación.

Yo entiendo que voy a ser sometido(a) a un test. Sé que estas pruebas no tienen riesgo alguno ni efectos secundarios. También comprendo que no tengo que gastar ningún dinero ni recibir remuneración alguna por el cuestionario.

Yo \_\_\_\_\_ con cedula de la identidad # \_\_\_\_\_ libremente y sin ninguna presión, acepto participar en este estudio. Estoy de acuerdo con la información.

Firma \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_