UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

NIVEL DE CONOCIMIENTO QUE TIENEN LOS PACIENTES SOBRE SUS DERECHOS EN LOS SERVICIOS DE CIRUGÍA Y MEDICINA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO,YARINACOCHA 2017

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORAS : Bach. Enf. PACHECO ROSALES KEYLA

Bach. Enf. PIZANGO URQUIA ROSA HILMER

ASESORA : Dra. YOLANDA GLADYS SANTOS VILLEGAS

PUCALLPA – PERÚ

2018

Esta tesis titulada: “NIVEL DE CONOCIMIENTO QUE TIENEN LOS PACIENTES SOBRE SUS DERECHOS EN LOS SERVICIOS DE CIRUGÍA Y MEDICINA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO, YARINACOCHA 2017”, fue aprobada por los miembros del Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Ucayali, conformado por:

Mg. Rolinda Falcón Riva Aguero
Presidenta

Dr. César Emigdio Llaja Rojas
Miembro

Dra. Isabel Ramirez Chumbe
Miembro

DEDICATORIA

A Dios por guiar mis pasos cada día.
A mis padres que siempre me dieron su apoyo incondicional.

Keyla.

A Dios por haberme dado la oportunidad de realizarme en esta vida.
A mi familia por su apoyo constante.

Rosa Hilmer.

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la Universidad Nacional de Ucayali y Facultad de Ciencias de la Salud por el esfuerzo compartido de todos los docentes que contribuyeron en nuestra formación profesional.

A la Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas, nuestra asesora, quien con su entusiasmo y perseverancia, encaminó y nos guió hasta culminar el presente estudio.

Al jurado evaluador por las sugerencias alcanzadas para un mejor desarrollo del estudio.

A los pacientes de los servicios de cirugía y medicina del Hospital Amazónico – Yarinacocha que colaboraron y participaron en la recolección de datos; para así lograr nuestros objetivos.

A las autoridades del Hospital Amazónico - Yarinacocha y licenciadas en enfermería que dieron las facilidades para la aplicación de los instrumentos.

ÍNDICE

DEDICATORIA iii
AGRADECIMIENTO iv
ÍNDICE v
ÍNDICE DE TABLAS vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS vii
RESUMEN viii
ABSTRAT ix
INTRODUCCIÓN 11

CAPÍTULO I: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema 13
1.1.1. Formulación del Problema 14
1.2. Justificación 15
1.3. Objetivos 16

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema 17
2.1.1. A Nivel Internacional 17
2.1.2. A Nivel Nacional 19
2.1.3. A Nivel Local 20
2.2. Planteamiento Teórico del Problema 20
2.2.1. Conocimiento 20
2.2.2. Niveles y Tipos de Conocimiento 20
2.2.3. Teoría del Conocimiento 22
2.2.4. Derechos del Paciente – Antecedentes Históricos 23
2.2.5. Derechos del Paciente – Definición 24
2.2.6. Derechos de los Pacientes - Constitución Política del Perú 25
2.2.7. Derechos del Paciente según Ley General de Salud Nº 26842 25

2.2.8. Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud 26
LEY N° 29414-2015
2.2.9. Derecho a Presentar Reclamos y Quejas, Ley N° 29414 29
2.2.10. La Enfermera y los Derechos del Paciente 30
2.2.11. Principios Bioéticos 32
2.2.12. Teorías de Enfermería y el Derecho de los Pacientes 34
2.3. Definición de Términos Básicos 37
2.4. Hipótesis, Variables y Operacionalización de Variables 38

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
3.1. Diseño de la Investigación 40
3.2. Población y Muestra 40
3.3. Instrumentos de Recolección de Datos 41
3.4. Procedimientos de Recolección de Datos 42
3.5. Tratamiento de los Datos 42

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN
Resultados y Discusión 44
CONCLUSIONES 56
RECOMENDACIONES 57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 58
ANEXOS 61

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Caracteristicas sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2017. 44

Tabla 2. Conocimientos que tienen los pacientes sobre su derecho al libre acceso a los servicios de salud, servicios de cirugía y medicina del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2017. 46

Tabla 3. Conocimientos que tienen los pacientes sobre el derecho a ser informado, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Amazónico, Yarinacocha 2017. 48

Tabla 4. Conocimientos que tienen los pacientes sobre el derecho a la atención oportuna y recuperación de su salud, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Amazónico, Yarinacocha, 2017. 50

Tabla 5. Conocimientos que tienen los pacientes sobre su derecho de autonomía y el consentimiento informado, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Amazónico, Yarinacocha, 2017. 52

INDICE DE GRÁFICOS

Pág.

Gráfico 1. Nivel de conocimiento que tienen los pacientes sobre sus derechos, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Amazónico, Yarinacocha, 2017 54

.

RESUMEN

El objetivo fue determinar el nivel de conocimiento que tienen los pacientes sobre sus derechos, en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Amazónico, Yarinacocha, 2017. Metodología: El diseño fue no experimental, tipo descriptivo, tranversal. El muestreo fue por conveniencia, la muestra conformada por 84 pacientes después del consentimiento informado. Resultados: Entre las características sociodemográficas, se encontró: El 69% perteneció al grupo de edad entre 18 y 59 años, el sexo femenino fue de 65.5%, el rango de edad fue 18 a 68 años, de 43 años y una D.E. 12.3 años, en cuanto al estado civil fue conviviente con un 33.3% y la ocupación que prevaleció fue independiente y ama de casa con un 41.7% respectivamente. El 52.4% tuvo grado de instrucción secundaria. El nivel de conocimiento sobre la dimensión acceso a los servicios de salud el 53.6%, desconocían su derecho a "recibir atención en cualquier establecimiento", "elegir libremente al médico tratante","obtener servicios y medicamentos adecuados" y el 51.2% si conocían su derecho a "solicitar opinión de otro médico.".El nivel de conocimiento sobre la dimension a ser informado el 58.3% desconocían su derecho a "ser informado sobre los derechos que tiene como paciente y de cómo ejercerlos" y el 50% si conocían su derecho a "conocer el nombre del personal de salud quien lo atiende". El nivel de conocimiento sobre la dimension atención oportuna y recuperación de su salud, el 58.3% desconocían su derecho a "recibir tratamiento inmediato y reparación en casos de daños causados en el establecimiento de salud" y el 53.6% de pacientes si conocían su derecho a "autorizar la presencia de algún familiar en el momento del examen médico o intervención quirúrgica". El nivel de conocimiento sobre la dimension autonomía y consentimiento informado el 57.1% desconocían su derecho a "dar su consentimiento informado cuando se trate de exploración o exhibición con fines docentes", "que su consentimiento informado sea mediante escrito con la firma y la huella digital y el 47.6% si conocían su derecho a "dar su consentimiento informado en caso de intervenciones quirúrgicas". Se encontró en general que el 53.6% tuvo un nivel de conocimiento bajo. Conclusiones: La mayoría de los pacientes tienen un nivel de conocimiento bajo sobre sus derechos en los servicios de cirugía y medicina del Hospital Amazónico, Yarinacocha, 2017.

Palabras Clave: Paciente, derechos del paciente, nivel de conocimiento.

ABSTRACT

The objective was to determine the level of knowledge that patients have about their rights, in the surgery and medicine services of the Amazónico Hospital, Yarinacocha, 2017. Methodology: The design was non-experimental, descriptive, cross-sectional. Sampling was for convenience, the sample consisting of 84 patients after informed consent. Results: Among the sociodemographic characteristics, it was found: 69% belonged to the age group between 18 and 59 years, the female sex was 65.5%, the age range was 18 to 68 years, of 43 years and a D.E. 12.3 years, in terms of marital status was cohabiting with 33.3% and the occupation that prevailed was independent and housewife with 41.7% respectively. 52.4% had a secondary education degree. The level of knowledge about the access dimension to health services 53.6%, did not know their right to "receive care in any establishment", "freely choose the treating doctor", "obtain adequate services and medicines" and 51.2% if they knew your right to "request the opinion of another doctor." The level of knowledge about the dimension to be informed 58.3% were unaware of their right to "be informed about the rights they have as a patient and how to exercise them" and 50% if they knew their right to "know the name of the health personnel who he attends, " The level of knowledge about the dimension of timely attention and recovery of their health, 58.3% were unaware of their right to "receive immediate treatment and reparation in cases of damage caused in the health establishment" and 53.6% of patients knew of their right to "Authorize the presence of a relative at the time of the medical examination or surgical intervention." The level of knowledge about the autonomy dimension and informed consent 57.1% were unaware of their right to "give their informed consent when it comes to exploration or exhibition for teaching purposes", "that their informed consent is by means of a written signature and fingerprint and 47.6% if they knew their right to "give their informed consent in case of surgical interventions". It was found in general that 53.6% had a low level of knowledge. Conclusions: The majority of patients have a low level of knowledge about their rights in the surgery and medicine services of the Amazónico Hospital, Yarinacocha, 2017.

Key words: Patient, rights of the patient, level of knowledge.

ANEXO

ANEXO 1

INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CUESTIONARIO

Código:

I. INTRODUCCIÓN

Buenos días, somos estudiantes de la Escuela de Enfermería de la Universidad Nacional de Ucayali, estamos realizando un estudio que nos permitirá saber cuánto conoce usted sobre sus derechos como paciente. La encuesta es anónima; de antemano le agradecemos por su colaboración.

Instrucciones: Antes de comenzar la encuesta, por favor complete los datos que se solicitan en la parte inferior con un aspa (x). Después de lee detenidamente cada pregunta, marcar con un aspa (x) según crea conveniente, solo marcara UNA de las dos alternativas que se le presenta.

II. CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

EDAD: ..... Adulto: 18-59 ( )
Adulto Mayor: 60 a mas ( )

SEXO: Masculino ( ) Femenino ( )

OCUPACION: Empleado ( )
Independiente ( )
Ama de casa/su casa ( )

ESTADO CIVIL: Soltero (a) ( )
Casado(a) ( )
Conviviente ( )
Divorciado(a) ( )
Viudo (a) ( )

GRADO DE INSTRUCCIÓN: Primaria ( )
Secundaria ( )
Superior ( )

III. DATOS SOBRE NIVEL DE CONOCIMIENTO QUE TIENEN LOS PACIENTES SOBRE SUS DERECHOS.

Nª	ITEMS	SI	NO
	Acceso a los Servicios de Salud		
1	Sabe Ud. que tiene derecho a recibir atención de emergencia en cualquier establecimiento de salud público o privado		
2	Sabe Ud. que tiene derecho a elegir libremente al médico tratante con que cuenta el establecimiento de salud para su atención, excepto en caso de emergencias.		
3	Sabe Ud. que tiene derecho a elegir el establecimiento de salud que cree conveniente para su atención, excepto en caso de emergencias.		
4	Sabe Ud. que tiene derecho a solicitar la opinión de otro médico, distinto a los que la institución ofrece.		
5	Sabe Ud. Que tiene derecho a obtener servicios y medicamentos adecuados para prevenir las enfermedades y mejorar su salud.		
	Acceso a la Información		
6	Sabe Ud. Que tiene derecho a ser informado oportunamente sobre los derechos que tiene como paciente y de cómo ejercerlos.		
7	Sabe Ud. Que tiene derecho a conocer el nombre del personal de salud quien lo atiende en caso este disconforme puede presentar su reclamo correspondiente		
8	Sabe Ud. Que tiene derecho a ejercer su reclamo en caso este disconforme con la atención recibida.		
9	Sabe Ud. Que tiene derecho a recibir información completa y dar su autorización en caso se requiera trasladarlo dentro o fuera del establecimiento de salud y a que se le otorgue las facilidades para tal fin.		
10	Sabe Ud. Que tiene derecho a conocer de manera oportuna las normas, reglamentos y condiciones administrativas del establecimiento de salud.		
11	Sabe Ud. Que tiene derecho a recibir información completa y oportuna sobre su enfermedad, el diagnóstico y tratamiento médico.		
12	Sabe Ud. Que tiene derecho a negarse a recibir o continuar el tratamiento médico y a que se le explique las consecuencias de esa negativa.		
	Atención y Recuperación de la Salud		
13	Sabe Ud. Que tiene derecho a ser atendida con pleno respeto a su dignidad e intimidad sin discriminación por acción u omisión de ningún tipo.		
14	Sabe Ud. Que tiene derecho a su seguridad personal y a no ser perturbada o puesta en peligro por personas ajenas al establecimiento de salud.		
15	Sabe Ud. Que tiene derecho a autorizar la presencia de algún familiar, en el momento del examen médico o intervención quirúrgica, previa indicación del médico tratante.		
16	Sabe Ud. Que tiene derecho a que se respete el proceso natural de su muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad.		
17	Sabe Ud. Que tiene derecho a recibir tratamiento inmediato y reparación en casos de daños causados en el establecimiento de salud.		
	Consentimiento Informado y Autonomía		
18	Sabe Ud. Que tiene derecho a dar su consentimiento informado en caso de pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas o procedimientos que puedan afectar su integridad.		
19	Sabe Ud. Que tiene derecho a dar su consentimiento informado cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición con fines docentes		
20	Sabe Ud. Que tiene derecho a que su consentimiento informado sea mediante escrito mediante la legalidad de la firma de la huella digital.		

ANEXO 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....identificado con número de DNI ..... , declaro que acepto participar en la investigación: NIVEL DE CONOCIMIENTO QUE TIENEN LOS PACIENTES SOBRE SUS DERECHOS EN LOS SERVICIOS DE CIRUGÍA Y MEDICINA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACOCHA-2017**,** realizado por los egresados de enfermería.

La investigación tiene como objetivo; determinar el nivel de conocimiento que tienen los pacientes sobre sus derechos, por lo cual participare de la encuesta realizada por los investigadores. Conocedor de que la información será solamente de conocimiento de los investigadores quienes garantizan el secreto. Finalmente declaro participar en forma consciente de la presente investigación.

Pucallpa..... del 2017

....

Firma del informante Firma del investigador(a)

ANEXO 3

Tabla A. Características sociodemográficas: edad y sexo de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Amazónico - Yarinacocha, 2017.

Edad	Sexo					
	Masculino		Femenino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
De 18 años a 59 años	16	19.0	42	50.0	58	69.0
De 60 años a más	13	15.0	13	15.0	26	31.0
Total	29	35	55	65	84	100

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes en el Hospital Amazónico, mayo-junio 2017

Tabla B. Características sociodemográficas (ocupación y sexo) de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Amazónico - Yarinacocha, 2017.

Ocupación	Sexo					
	Masculino		Femenino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Empleado	9	10	5	6	14	16.7
Independiente	19	23	16	19	35	41.7
Ama de casa/Su casa	1	1	34	40	35	41.7
Total	29	35	55	65	84	100

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes en el Hospital Amazónico, mayo-junio 2017

Tabla C. Características sociodemográficas: estado civil y sexo de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Amazónico - Yarinacocha, 2017.

Estado civil	Sexo				Total	
	Masculino		Femenino			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Soltero (a)	7	8.3	18	21.4	25	29.8
Casado (a)	7	8.3	7	8.3	14	16.7
Conviviente	5	6.0	23	27.4	28	33.3
Otros*	10	11.9	7	8.3	17	20.2
Total	29	34.5	55	65.5	84	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes en el Hospital Amazónico, mayo-junio 2017

Tabla D. Características sociodemográficas (grado de instrucción y sexo) de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Amazónico - Yarinacocha, 2017.

Grado de Instrucción	Sexo				Total	
	Masculino		Femenino			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Primaria	12	14	12	14	24	29
Secundaria	10	12	34	40	44	52
Superior	7	8	9	11	16	19
Total	29	35	55	65	84	100

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes en el Hospital Amazónico, mayo-junio 2017