



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: ABOGADO

Procedimiento Administrativo Disciplinario al Personal de Salud ante la vulneración de los Derechos del paciente en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, año 2021

AUTOR:

Osorio Baca, Patricia Lizbeth (ORCID: [0000-0002-5293-3377](https://orcid.org/0000-0002-5293-3377))

ASESOR

Mgr. Vilela Apón, Rolando Javier (ORCID: [0000-0002-5370-5608](https://orcid.org/0000-0002-5370-5608))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Derecho administrativo, procesal administrativo

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mi hijo por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más.

A esa persona especial y maravillosa mi gran amor que siempre estuvo para mí en la elaboración de esta tesis.

Agradecimiento

A mi asesor, por su inquebrantable apoyo y por su completa dedicación, compartiendo sus conocimientos la cual fue pieza elemental que contribuyó a finalizar la presente investigación.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos

Índice de contenidos

	Pág
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	10
3.3. Escenario de estudio.....	11
3.4. Participantes	11
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.6. Procedimiento	13
3.7. Rigor científico	14
3.8. Método de análisis de datos.....	14
3.9. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.-	15
V. CONCLUSIONES.-	26
VI. RECOMENDACIONES.-.....	27
ANEXOS	28

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Caracterización de sujetos	12
Tabla 2: Validación de instrumentos	13

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Categorización	11

Resumen

La presente investigación titulada: “Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos del paciente en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Año 2021” la cual se elaboró a fin de obtener el Título Profesional de Abogado, tuvo como objetivo analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

Así mismo, la metodología utilizada corresponde al enfoque cualitativo cuyo tipo de investigación es básica y presenta un diseño afirmado en la teoría fundamentada, lo cual permitió efectuar un estudio adecuado sobre la información compilada mediante los instrumentos de recolección de datos. Ante ello, mediante un análisis se concluye que el Procedimiento Administrativo Disciplinario, de la Ley 30057-SERVIR tiene efectos en las potestades importantes de la Administración Pública, facultad atribuida a las entidades públicas del estado para establecer infracciones administrativas y las consecuentes sanciones a los servidores públicos que incumplen o vulneran los derechos de los pacientes los cuales se rigen en la Ley 29414.

Palabras clave: *Procedimiento Administrativo Disciplinario, vulneración y Derechos de los pacientes.*

Abstract

The present investigation entitled: "Disciplinary Administrative Procedure of health personnel in the face of the violation of the rights of the patient in the Hospital of Chancay and SBS "Dr. Hidalgo Atoche López", Year 2021" which will be elaborated in order to obtain the Professional Title of Lawyer, had as objective to analyze the Administrative Disciplinary Process of the health personnel before the violation of the rights of the patients in the Hospital of Chancay and SBS "Dr. Hidalgo Atoche López", Chancay, 2021.

Likewise, the methodology used corresponds to the qualitative approach whose type of research is basic and presents a design based on grounded theory, which allowed an adequate study to be carried out on the information compiled through the data collection instruments. Given this, through an analysis it is concluded that the Disciplinary Administrative Process of Law 30057-SERVIR has effects on the important powers of the Public Administration, power attributed to public entities of the state to establish administrative infractions and the consequent sanctions to the servers. public that fail to comply or violate the rights of patients which are governed by Law 29414.

Keywords: Administrative disciplinary process, violation and rights of patients.

I. INTRODUCCIÓN.

A partir de la entrada en vigencia de la Ley N° 30057 del 5 de julio de 2013, Ley de Servicio Civil y su Reglamento, luego de su ratificación por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, diferentes entidades del Estado han solicitado a SERVIR sobre la implementación parcial de la Ley, está la parte trata de la Aplicación de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios (PAD), el órgano competente encargado de dirigir el PAD, las funciones de la secretaría técnica, el reglamento interno de la función pública, etc. Se aplica a todos los servidores públicos, es decir, a los servidores públicos en el régimen del Decreto N° 276, 728, 1057 (CAS), 30057, a los administradores públicos (régimen del Decreto Legislativo 1024), e incluso los de la Ley 29806.

El Estado persigue y sanciona a los funcionarios públicos cuando sus actos violan las normas que rigen lo prohibido por ser incompatibles con la organización administrativa. No cualquier violación de las reglas, sino aquellas que se consideran incorrectas. El Procedimiento Administrativo Disciplinario tiene por finalidad determinar la existencia de responsabilidad administrativa de un servidor civil que presta servicios en una entidad del Estado. Cuando la entidad advierte la existencia de responsabilidad, expide la resolución de sanción.

Investigaremos legalmente y en los términos de la Ley General de Procedimiento Administrativo, Ley 27444. Esta Ley impone una sanción administrativa o inicia el procedimiento iniciado. Desde el punto de vista de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE (2017), el procedimiento administrativo disciplinario es un elemento esencial de una política de integridad nacional, pues la sanción oportuna y adecuada de las conductas que atentan contra la ética o el interés general aumenta la confianza de la población en sus autoridades crea y que el gobierno aplica el estado de derecho para todos y que los funcionarios públicos no pueden actuar con impunidad.

De acuerdo con la realidad problemática, se planteó el problema general y los problemas específicos de la investigación. El problema general de la investigación fue: ¿Cómo es el Procedimiento Administrativo Disciplinario al personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y

SBS Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021? Los problemas específicos de la investigación fueron los siguientes: **PE1:** ¿Cómo es el Procedimiento Administrativo Disciplinario al personal de salud ante los reclamos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021?, **PE2:** ¿Cómo es el Procedimiento Administrativo Disciplinario al personal de salud ante las quejas de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021?.

Respecto de la **justificación teórica**, a través de la encuesta se estudiarán conceptos y posiciones relacionadas con las categorías y subcategorías establecidas, y este análisis facilitará el análisis de los Procedimientos Disciplinarios del personal de salud ante las vulneraciones a los Derechos de los pacientes en el Hospital De Chancay y la SBS Dr. Hidalgo Atoche López. Igualmente, sobre la **justificación metodológica**, La investigación tuvo una base académica, sustentada en materiales bibliográficos como revistas indexadas, libros físicos y electrónicos, artículos académicos, investigaciones de pregrado y posgrado, y los estándares relacionados con la investigación en curso que servirán como herramientas. y orientación para el trabajo futuro.

Por otro lado, el **objetivo general** fue analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario al personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021. Los objetivos específicos fueron los siguientes: **OE1:** Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario al personal de salud ante los reclamos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021. **OE2:** Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario al personal de salud ante las quejas de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

II. MARCO TEÓRICO.

En este capítulo se mencionará los trabajos previos relacionados a la variable independiente y variable dependiente; así mismo se abordará las bases teóricas de cada variable con la finalidad de tener claro todos los conceptos relacionados al estudio.

En cuanto al nivel nacional tenemos la investigación de Chávez (2018) que tuvo como objetivo analizar de cómo es el proceso administrativo disciplinario del personal asistencial del Hospital “Santa Rosa” de la ciudad de Puerto Maldonado – 2018. Este estudio fue de tipo básico con diseño no experimental de corte transaccional o transversal, el muestreo fue no probabilístico ya que la muestra estuvo conformada por 54 profesionales asistenciales entre nombrados y CAS, el instrumento que se uso fue el cuestionario. Es así como concluyeron que: Es regular o débil el cumplimiento del Procedimiento Administrativo sancionador y disciplinario; por lo que es muy vulnerable la aplicación de los criterio técnicos y legales, donde la autoridad no actúa con imparcialidad.

También, Anaya y Muñoz (2018) tuvieron como objetivo analizar cómo influye la intervención de la oficina de Asesoría Jurídica en el procedimiento administrativo disciplinario en materia de destitución bajo la Ley Servir en el Hospital “Hermilio Valdizán, su estudio fue de tipo básico, de nivel descriptiva y correlacional, el enfoque fue cuantitativo, el muestreo fue no probabilístico aleatorio ya que la muestra fueron 50 profesionales del área legal de las entidades públicas del sector salud, y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Es por eso que concluyeron que: La intervención de la Asesoría Jurídica en el marco de la Ley Servir en materia de suspensión de los procedimientos administrativos sancionadores es base fundamental para la competencia de la administración pública de cualquier organismo; Por ello, es relevante la modificación en el artículo 92 de la Ley Servir, incluyendo la Oficina de Asesoría para resolver conflictos en materia disciplinaria cuando así lo solicite el titular de la unidad.

Por otro lado, Puertas y Taquia (2017) tuvieron como objetivo describir las consecuencias que produce el Procedimiento Disciplinario sancionador de la Ley servir en las faltas administrativas en la Red de Salud Chupaca – 2017, el tipo de

investigación fue básico, de nivel descriptiva y correlacional, el enfoque fue cuantitativo, la muestra fueron 10 expedientes que se encuentran en proceso administrativo, donde concluyeron que: Los procedimientos disciplinarios establecidos hasta el 13 de septiembre de 2014 están sujetos a las normas aplicables a los servidores públicos según su régimen de trabajo, como Decretos Legislativos n. 276, núm. 728 y núm. 1057 son aplicables hasta la finalización del procedimiento sancionador en segunda instancia.

Así mismo, Luque (2017) tuvo como objetivo determinar la influencia de la vulneración de los derechos como usuaria en la satisfacción en la atención en madres adolescentes que acuden al servicio de obstetricia del Hospital de Ventanilla - Enero, 2017, el tipo de investigación fue básico, de nivel descriptiva y correlacional, el enfoque fue cuantitativo, la muestra estuvo conformado por 36 madres adolescentes. Llegando a la siguiente conclusión: Las características de las madres adolescentes cuyos derechos han sido vulnerados son las siguientes: el 58% de ellas no ha concluido su escolaridad, el 61% vive con su pareja y su hijo, el 72% ya tiene 1 hijo y el 20% ya tiene su segundo hijo, el 53% de las madres adolescentes se ven a sí mismas como estudiantes y dicen que continuarán con su educación, seguidas de las que dicen asumir el rol de amas de casa 33%”.

De igual manera, resulta primordial un marco teórico que permita lograr el análisis de la investigación, ello por medio de conceptualizaciones relacionadas con las categorías y subcategorías del estudio realizado, Nunja (2016) señala que “El Procedimiento Disciplinario Sancionador: Son infracciones disciplinarias que, en función de su gravedad, pueden ser sancionadas con suspensión provisional o destitución, previo procedimiento administrativo”.

El sistema disciplinario consiste en un conjunto de normas y medios administrativos destinados a prevenir la comisión de delitos y proteger los derechos de los funcionarios. Además, señaló que “tiene principios de potestad disciplinaria, entre ellos la inmediatez y la prudencia”. Argumentó que “la sanción debía ser proporcional a la infracción cometida y a la posibilidad de su aplicación.

El régimen disciplinario contiene los principios, deberes y derechos de los servidores públicos, el procedimiento y los órganos responsables del ejercicio de la potestad sancionadora. Justificación: 1) Necesidad patronal de velar por el cumplimiento de las normas organizativas, 2) Prohibición de las facultades de los servidores públicos con función pública, lo que implica sancionar las infracciones a los deberes oficiales (imparcialidad, incompatibilidades, etc.), 3) Asegurar el principio de no -injerencia política, 4) Garantizar el principio de mérito y desempeño. Los principios y valores que persigue el régimen disciplinario han producido situaciones jurídicas como la continuación de la potestad disciplinaria más allá de la extinción de la relación laboral o las restricciones a la libertad de trabajo mediante inhabilitaciones administrativas.

De conformidad con la Ley N° 30057 de la Ley del Servicio Civil, en el Título V: Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador, en sus Artículos 88 a 90, se establecen las sanciones a que está sujeto un funcionario si comete una indisciplina.

De acuerdo con el artículo 88, las sanciones aplicables son: Por faltas disciplinarias podrán ser: amonestación verbal o escrita, destitución sin goce de sueldo de un día a doce (12) meses, destitución, y toda sanción impuesta al servidor deberá constar en el expediente.

Según el artículo 89, la amonestación se hará de palabra o por escrito. La denuncia verbal se hace personalmente y con cautela por parte del superior directo. En caso de amonestación por escrito, la sanción sigue un Procedimiento Administrativo Disciplinario.

De conformidad con el artículo 90, la suspensión y destitución sin indemnización se solicita hasta un máximo de trescientos sesenta y cinco (365) días naturales antes del inicio del procedimiento administrativo disciplinario.

Los grados de las sanciones dependen de la magnitud de las infracciones, de su menor o mayor gravedad, pero su aplicación no es necesariamente

correlativa o automática, y en todo caso no sólo la naturaleza de la infracción, sino también los antecedentes del servidor de la infracción deben ser tenida en cuenta, lo que constituye una reincidencia agravante grave.

De acuerdo con el artículo 101 de las Disposiciones Generales de la Ley N° 30057, toda persona que considere que un servidor es autor de una falta de carácter disciplinario tiene derecho a interponer una denuncia ante la secretaría técnica, para lo cual deberá explicar lo ocurrido y adjuntar una prueba de medios.

La Secretaría Técnica realiza formalmente una averiguación previa ante el PAD, cuyo objeto es encontrar indicios para cometer la falta disciplinaria; Al finalizar, el Secretario Técnico realizará una precalificación de los hechos y podrá optar por interponer el recurso de apelación o en su defecto remitirlo a la junta revisora para el inicio formal del PAD.

Durante la fase docente, corresponde al órgano investigador la realización de las diligencias para determinar la responsabilidad administrativa disciplinaria. La fase de instrucción comienza con la notificación al servidor de la decisión que incluye el cobro de tarifas contra la decisión de inicio del PAD.

La referida resolución otorga un plazo de 05 días hábiles para presentar los descargos correspondientes, el cual puede ser prorrogado si se solicita con tiempo.

Al finalizar el plazo, el órgano de investigación sigue el análisis y realiza la investigación para determinar si existe responsabilidad administrativa disciplinaria, con un plazo máximo de 15 días. Concluyendo la fase instructiva con la emisión y entrega del informe en el que el órgano investigador comenta la existencia o inexistencia del servidor denunciado y a su vez recomienda al órgano sancionador imponer o no la sanción.

Fase sancionadora, su función es determinar si existe falta disciplinaria ya su vez imponer la sanción correspondiente. Esta fase se inicia con la recepción de

un informe del órgano investigador hasta la decisión sobre la imposición de la sanción o la declaración de prohibición y la interposición de la denuncia.

Asimismo, dentro de los 10 días siguientes a la recepción del informe del órgano investigador, el órgano sancionador dicta resolución en la que declara la falta imputada al servidor civil

La resolución que emite el órgano sancionador que determina la existencia o no de responsabilidad administrativa disciplinaria pone fin a la instancia, la misma que debe ser motivada y será notificada al servidor civil dentro de los 05 días hábiles de haber sido emitida.

Por otra parte, a finales de 1948 se promulgó la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que consagra el derecho de las personas a la seguridad social ya la salud.

En octubre de 1949, el Código Internacional de Ética Médica fue establecido y aprobado por la Tercera Asamblea General de la Asociación Médica Mundial (Londres). Las normas del Código de Ética y Deontología del Colegio Médico del Perú, dirigidas a la obligación moral y jurídica, recomiendan su observancia y establecen el reconocimiento moderno del derecho humano a la salud libre e igual y los privilegios, que le otorgan el respeto y trato fraternal a sus congéneres.

La Ley N° 29414 establece los derechos de los usuarios de los servicios de salud, a saber: (1) Acceso a los servicios de salud: Libre elección de médico o establecimiento de salud de acuerdo con su disponibilidad y estructura, excepto los servicios de emergencia, para atención de médicos con libre juicio clínico. conforme a lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley del Ejercicio de la Medicina para obtener, en cualquier momento o en cualquier etapa de la atención o tratamiento, la opinión de un médico distinto al que ofrece el establecimiento, sin perjuicio del presupuesto del establecimiento, bajo la responsabilidad del usuario y con el conocimiento de su médico tratante.

(2) Acceso a la información: (a) Ser informado de manera adecuada y oportuna sobre los derechos que tiene como paciente y cómo ejercerlos, teniendo en cuenta su idioma, cultura y circunstancias particulares. (b) Conocer el nombre del médico responsable de su tratamiento y los nombres de las personas responsables de conducir los procedimientos clínicos. En caso de insatisfacción con la atención, el usuario deberá informarlo al supervisor.

(c) Obtener la información necesaria sobre los servicios de salud accesibles y las condiciones necesarias para su uso antes de someterse a procedimientos diagnósticos o terapéuticos, excepto en situaciones de emergencia en las que estos procedimientos deban aplicarse. (d) Obtener información completa sobre las razones que justifican su traslado dentro o fuera del establecimiento de salud, para darles la oportunidad de hacerlo y minimizar los riesgos. El paciente tiene derecho a no ser trasladado sin su consentimiento, salvo que exista un motivo legítimo del responsable del establecimiento. Si no puede manifestarlo, lo asumirá la persona legalmente designada o su representante legal.

(3) Atención y recuperación de la salud: (a) A ser tratados con pleno respeto a su dignidad e intimidad, sin discriminación por actos u omisiones de ningún tipo. (b) Recibir tratamientos cuya eficacia o mecanismos de acción hayan sido científicamente probados o para los cuales se hayan advertido efectos secundarios y efectos secundarios. (c) Para su seguridad personal y para no ser molestados o puestos en peligro por nadie fuera de las instalaciones y por ellos mismos.

(d) Autorización de la presencia de personas no involucradas directamente en la atención médica al momento del examen médico o intervención quirúrgica, previa instrucción del médico tratante. e) Respetar el proceso natural de su muerte como consecuencia de la etapa terminal de la enfermedad. El Código Penal especifica los actos delictivos que vulneran este derecho.

(4) Consentimiento informado: (a) Otorgar su consentimiento informado, libre y voluntario al procedimiento o tratamiento de atención médica, sin la intermediación

de ningún mecanismo que anule su voluntad. (b) Hacer constar por escrito su consentimiento cuando sean sometidos a experimentos que impliquen el uso de drogas o tratamientos. El consentimiento informado debe constar por escrito en un documento oficial que haga visible la información y el proceso de toma de decisiones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se utilizó fue el básico, ya que se buscó analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS Dr. Hidalgo Atoche López, Año, 2021. Además, con la investigación de tipo básica, se pretende profundizar en la información recabada, de esta manera realizar un análisis y, en lo posible, formular futuras teorías sobre el Procedimiento Administrativo Disciplinario de los trabajadores de la salud frente a la vulneración de los Derechos de los pacientes. Por otro lado, la investigación se basa en un nivel de investigación descriptivo, ya que se trató de describir el problema formulado, ciñéndonos a los aspectos relevantes, analizarlos, comprender los aspectos anteriores para establecer una teoría.

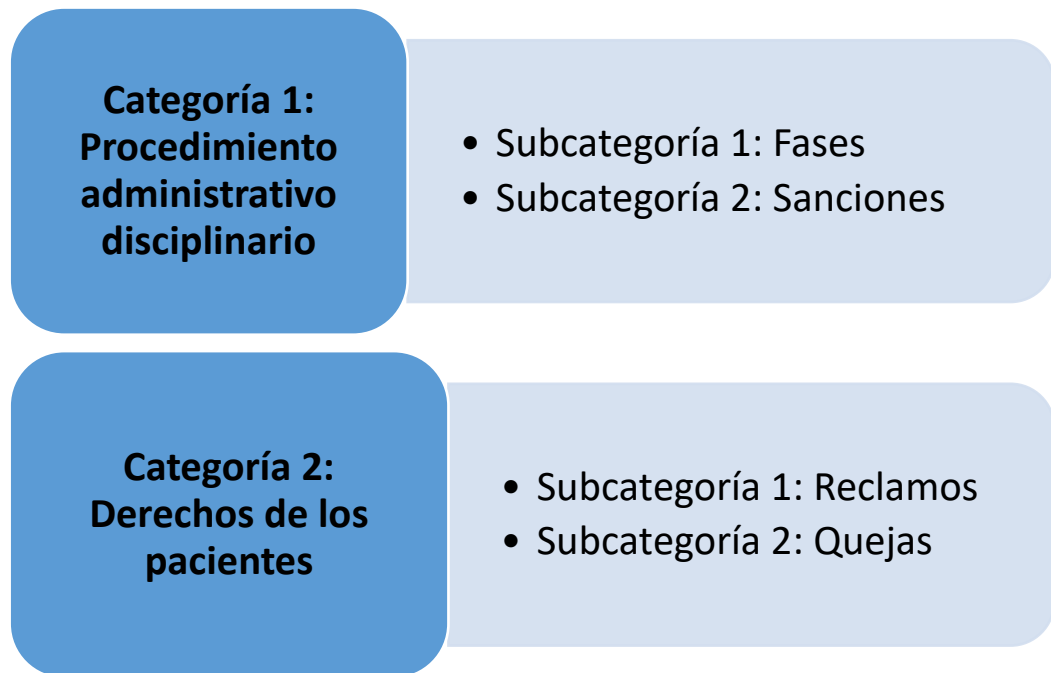
En la investigación se utilizó el enfoque cualitativo ya que trata de estudiar el contexto natural de la realidad, a partir de la observación y el proceso de recolección de la información necesaria. Asimismo, este enfoque cualitativo utilizó la recolección de datos sin mediación numérica. Esto se relaciona con lo afirmado por Valderrama (2013) que señaló que: El enfoque cualitativo tiene como finalidad realizar una especie de estudio global del mundo social y recoger información a partir de opiniones, experiencias e intereses.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Cisterna (como se citó en Cuba, 2019) indica que podemos observar que las categorías son instrumentos conceptuales que tienen como finalidad materializar los temas que pertenecen a la investigación.

Por lo tanto, con la información recaudada e indagada de revistas, tesis, libros y artículos científicos indexados se establecieron las categorías y subcategorías que fueron usados en el presente trabajo de investigación.

Figura 1: Categorización



Fuente: Elaborado por la tesista

3.3. Escenario de estudio

Cuando se hace referencia al escenario donde se desarrollará la investigación nos referimos al área o espacio donde se recogerán los datos por medio de instrumentos que se han elaborado. El escenario del trabajo de investigación estará comprendido en la ciudad de Chancay, Huaral, Lima en el año 2022.

3.4. Participantes

Para determinar los participantes se puede realizar el enfoque cualitativo, en el que no prima el muestreo ni la actuación basada en estadísticas. Por lo tanto, es posible en estos estudios emprender un enfoque más analítico que reconozca expresamente la relevancia de estos actores, que a menudo son moldeados por la sociedad. Así, la selección de estos participantes es aleatoria, determinando así sus elecciones (Taylor, 2011).

En esta investigación estuvo conformado por 11 especialistas en el tema a desarrollar.

Tabla 1. Caracterización de sujetos

N°	Nombres y apellidos	Cargo	Entidad	Años de experiencia
01	Pedro Jorge Alvaro Díaz	Abogado	Estudio Jurídico Externo	18
02	Roberto Alejandro Medina Riveros	Abogado	Hospital Regional de Nuevo Chimbote	20
03	Andrés Alexander Martínez Trinidad	Abogado	Hospital de Chancay	4
04	Raúl Henry Galván Canales	Abogado	Estudio Jurídico Externo	3
05	Carlos Alberto Guerra Reyes	Abogado	Hospital de Chancay	5
06	Harry Ching La Rosa	Abogado	Hospital de Chancay	10
07	Miguel Angel Carhuallanqui Huaman	Abogado	Corte Superior de Justicia de la Selva Central	19
08	Oscar Raúl Claros Carbajal	Abogado	Estudio Jurídico Externo	20
09	Cesar David Anaya Padilla	Abogado	Estudio Jurídico Externo	15
10	Orlando Romero Culquicondor	Abogado	Estudio Jurídico Externo	15
11	Yesenia Mabel Ydrogo Rivera	Abogado	Hospital de Chancay	12

Fuente: Elaborado por la tesista

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la entrevista con su instrumento la guía de entrevista.

3.5.1. Entrevista

Podemos entender que la entrevista se utiliza como una herramienta imprescindible en la investigación de carácter social, ya que es posible obtener información sobre el tema a tratar, ya que se debe contrastar la opinión de los expertos en la materia con respecto a lo que se está planteando. Se incluyen libros, artículos y otros documentos.

3.5.2. Guía de entrevistas

Se puede asegurar que para el presente estudio se utilizaron preguntas abiertas de acuerdo con las categorías previamente definidas y están estrechamente relacionadas con los objetivos formuladas en el trabajo, ya que tanto la categorización como la determinación de los objetivos del estudio son relevantes para la construcción de las entrevistas, ya que tienen como objetivo resolver las preguntas de investigación.

Tabla 2: Validación de instrumentos

Validación de instrumentos (Guía de entrevista)		
DATOS GENERALES	EXPERTO	PORCENTAJE
Vilela Apón Rolando Javier	Magister en Derecho	95%
Latorre Guerrero Angel Fernando	Magister en Derecho	95%
Promedio		95%

Fuente: Elaborado por la tesista

3.6. Procedimiento

Considerando el tipo de investigación, el procedimiento que se realizó para el recojo de información fue mediante las entrevistas personales a los profesionales especialistas del Hospital de Chancay y SBS Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay.

3.7. Rigor científico

La validez y confiabilidad de la investigación en curso, estuvo a cargo de 2 docentes especialistas en el tema, que mediante la validación de una guía de entrevista pudieron calificar con un promedio de 95% de valoración.

3.8. Método de análisis de datos

Para el análisis cualitativo de los datos y de la información recogida, se identificaron categorías que abordan los temas importantes de la investigación y luego se dividieron en subcategorías agrupando aspectos trascendentes de cada categoría, discriminando y delimitando así el campo de estudio. Así mismo, se trabajó mediante un diario que contribuyó al correcto registro del problema general y de los problemas específicos, facilitando la determinación de los objetivos relacionados directamente con la guía de entrevista (instrumento).

3.9. Aspectos éticos

En la investigación se realizó la recolección de información, su tratamiento y análisis, la conceptualización, delimitación de categorías y subcategorías, y el uso de fuentes y antecedentes teóricos de acuerdo con los parámetros de la ética y apego a los valores de veracidad y principios del justicia, con pleno respeto a la propiedad intelectual, y con profunda comunión con el respeto de quienes participan en esta investigación y de quienes pueden servir a su contenido.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.-

En este capítulo se detallará los resultados obtenidos a través de las entrevistas que se realizó a los abogados especialistas en temas de Procedimiento Administrativo Disciplinario y Derechos del paciente. Cabe señalar, que la guía de la entrevista que se utilizó, ha estado conformada por los objetivos planteados en el trabajo de investigación; la cual, cuenta con aspectos fundamentales. A través del objetivo general, se buscó analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario al personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021, en donde se planteó las siguientes preguntas:

1. ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario y la vulnerabilidad de los Derechos de los pacientes, al ser atendido por el personal de salud se encuentran íntimamente relacionados?, en relación a esta pregunta los expertos manifestaron lo siguiente: **Pedro Jorge Alvaro Díaz (2022)** manifestó que sí, el Procedimiento Administrativo Disciplinario regulado por la Ley 30057, y su reglamento aprobado por el DS 40-2014-PCM, en el cual señala que toda conducta de un servidor debe de estar encuadrada, incluso de los servidores que atienden en un centro hospitalario, **Roberto Alejandro Medina Riveros (2022)** indicó que sí, el maltrato a pacientes e incluso a los mismos trabajadores debería ser sancionados según la Ley 30057, para lo cual se debería haber una campaña de buen trato dirigido a todo el personal administrativos y asistenciales. Por otro lado, **Andrés Martínez Trinidad (2022)** señaló que sí, pero los pacientes no tienen conocimiento del PAD, **Raul Henry Galván Canales (2022)** indicó que sí, pero lo primero que se debería realizar es identificar la magnitud de la vulneración de los derechos para determinar las sanciones adecuadas., **Carlos Alberto Guerra Reyes (2022)** señaló que sí y que se debería identificar el tipo de agresiones. Así mismo, **Harry Ching La Rosa (2022)** indicó que sí, el PAD, inconducta funcional, resistencia, incumplimiento de los deberes de cuidado, actos de omisión y abuso de autoridad deberían ser sancionados según la Ley 30057, **Miguel Ángel Carhuallanqui Huamán (2022)** señaló que son los de responsabilidad profesional y técnica por negligencia. Por otro lado, **Oscar Raúl Claros Carbajal (2022)** indicó

que sí, y se debe de canalizar e identificar correctamente la falta según los hechos presentados mediante un reclamo ante una vulneración del derecho del paciente, **Cesar David Anaya Padilla (2022)** manifestó que sí y que cuando vulneran los derechos de los pacientes se les debería dar suspensión y en forma progresiva la separación, **Orlando Romero Culquicondor (2022)** señaló que la mayor vulneración se refiere a causas que afectan la integridad física del paciente, seguido por causa de negligencia que, indirectamente, afectan a los pacientes y **Yesenia Mabel Ydrogo Rivera (2022)** manifestó que sí, y que el Incumplimiento de funciones y vulneración de los derechos deben ser sancionados de acuerdo a Ley.

2. Ante un reclamo. ¿Cree usted que la plataforma de atención al usuario realiza un buen flujo ante la vulneración de los derechos de los pacientes?, en relación a esta pregunta los expertos manifestaron lo siguiente: **Pedro Jorge Alvaro Díaz (2022)** manifestó que sí, la plataforma de atención al usuario será efectiva siempre que el reclamante o denunciante tenga acceso al sistema de cómputo, **Roberto Alejandro Medina Riveros (2022)** indicó que sí, pero las quejas o reclamos deberían conllevar a un PAD, si fuese necesario, para poder determinar responsabilidades. Por otro lado, **Andrés Martínez Trinidad (2022)** señaló que, Tendría que ser un buen flujo siempre y cuando haya una efectiva atención a los pacientes, **Raul Henry Galván Canales (2022)** indicó que, si realiza un buen flujo, pero ello no determina si se vulnera los derechos de los pacientes, **Carlos Alberto Guerra Reyes (2022)** señaló que en ocasiones no realizan un buen flujo y exoneran los derechos de los pacientes. Así mismo, **Harry Ching La Rosa (2022)** indicó que sí, pero considera que no interesa el flujo, sino el resultado y accionar rápidamente porque hay una mal precedente de prescripción, **Miguel Ángel Carhuallanqui Huamán (2022)** señaló que no es el adecuado, es demasiado burocrático, siendo así el usuario vulnerado por falta de tiempo decide dejar las denuncias. Por otro lado, **Oscar Raúl Claros Carbajal (2022)** indicó que sí, la PAUS realiza el flujo y canaliza el reclamo a las áreas responsables ante un reclamo, **Romero Culquicondor Orlando (2022)** manifestó que no, debe de constituirse y dentro de las 24 horas de su descargo resolver, **Orlando Romero Culquicondor (2022)** señaló que se observa que está definido el flujo y se cumple con el procedimiento establecido según norma y las propias directivas institucionales. Sin embargo, el

tener un buen flujo no asegura que el reclamo se resuelva y **Yesenia Mabel Ydrogo Rivera (2022)** manifestó que sí, pero se requiere que el horario se extienda.

3. En su opinión ¿Considera usted que el orden de sanciones (amonestación, suspensión y destitución) que se le impone al personal de salud, están siendo efectivas? en relación a esta pregunta los expertos manifestaron lo siguiente: **Pedro Jorge Alvaro Díaz (2022)** manifestó que parece que sí, pero se les debe imponer sin distinción alguna, **Roberto Alejandro Medina Riveros (2022)** indicó que no, ello no se refleja en el legajo de los trabajadores administrativos o asistenciales. Para prevenir todo ello, se debería dar inducción al buen trato de pacientes y entre los mismos trabajadores. Por otro lado, **Andrés Martínez Trinidad (2022)** señaló que, se debería aplicar esos tipos de sanciones al personal de salud que haya cometido algún tipo de falta al haber vulnerado sus deberes como personal de Salud, **Raul Henry Galván Canales (2022)** indicó que, no, porque no se llega a determinar la falta cometida, ya que en muchos casos no se determina una sanción, a pesar que se ha vulnerado un derecho, **Carlos Alberto Guerra Reyes (2022)** señaló que no, porque no se pone en práctica. Así mismo, **Harry Ching La Rosa (2022)** indicó que no, porque la mayoría se prescriben en el tiempo y genera un mal precedente y se aparta de la esencia del PAD que es sancionar, **Miguel Ángel Carhuallanqui Huamán (2022)** señaló que son efectivas. Porque el servidor sancionado sabe que tiene muchas oportunidades por lo tanto pasado un tiempo vuelve a vulnerar el derecho de los pacientes. Por otro lado, **Oscar Raúl Claros Carbajal (2022)** indicó que en muchos casos no, a veces se realizan medidas correctivas, **Cesar David Anaya Padilla (2022)** manifestó que no, además se debe de publicar, **Orlando Romero Culquicondor (2022)** señaló que según lo que puedo observar no se están aplicando estas sanciones derivadas por algún reclamo, por tanto, no son efectivas. La valoración de los reclamos no está determinando un mayor esfuerzo para evaluar el comportamiento de los servidores públicos y **Yesenia Mabel Ydrogo Rivera (2022)** manifestó que ningún personal quiere ser sancionado, aun sabiendo que ha transgredido las normas.

Mediante el **objetivo específico 1**, se busca analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario al personal de salud ante los reclamos de los pacientes por ello, que se plantearon las siguientes preguntas: **4. ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud y los reclamos que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021 se encuentran íntimamente relacionados?** en relación a esta pregunta los expertos manifestaron lo siguiente: **Pedro Jorge Alvaro Díaz (2022)** manifestó que parece que sí, la problemática en los centros de salud es diversa pero intuyo que el principal problema que deriva en un PAD, es la ineficiente o mala atención al paciente, **Alejandro Medina (2022)** indicó que sí, que ante un maltrato o reclamo se debe proceder según la Ley. Por otro lado, **Andrés Martínez Trinidad (2022)** señaló que, ante un reclamo de los pacientes debería de haber un llamado de atención por escrito al personal de salud, para que sirva de antecedente, **Raul Henry Galván Canales (2022)** indicó que sí, que se debe evaluar y considerar el orden de sanciones, **Carlos Alberto Guerra Reyes (2022)** señaló que sí, PAD, agresiones verbales, negligencia en el desempeño de las funciones; las mismas que deberían de ser puestas a conocimiento ante el secretario técnico por parte de la plataforma de atención al usuario. A efectos de evidenciar un correcto funcionamiento de la administración pública. Así mismo, **Harry Ching La Rosa (2022)** indicó que sí, la inconducta, con el instrumento del código de ética en la función pública o en su defecto el código de su colegio profesional indistintamente, **Miguel Ángel Carhuallanqui Huamán (2022)** señaló que sí, que irresponsabilidad profesional y técnica por negligencia deben ser sancionados según la Ley. Por otro lado, **Oscar Raúl Claros Carbajal (2022)** indicó que se debe de canalizar e identificar correctamente la falta según los hechos presentados mediante un reclamo ante una vulneración del derecho del paciente, **Cesar David Anaya Padilla (2022)** manifestó que sí, que ante un reclamo persistente al mismo personal de salud se debe suspender al personal y posterior a ello la destitución, **Orlando Romero Culquicondor (2022)** señaló que los procesos que afectan la integridad física de los usuarios de los servicios de salud y **Yesenia Mabel Ydrogo Rivera (2022)** manifestó que sí, ante un reclamo por el incumplimiento de sus funciones debería ser sancionado según la Ley 30057.

5. En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a los servicios de salud podría ocasionar un reclamo al personal de salud por parte de los pacientes? *en relación a esta pregunta los expertos manifestaron lo siguiente: **Pedro Jorge Alvaro Díaz (2022)** manifestó que sí, está en el derecho reclamar siempre un servicio de atención y acceso a la salud de calidad, **Roberto Alejandro Medina Riveros (2022)** indicó que si, un mal acceso a los servicios se debe a que en muchas ocasiones el personal no brinda la orientación al paciente y este se siente abandonado en salud y culpa al personal asistencial por su indiferencia e indolencia. Por otro lado, **Andrés Martínez Trinidad (2022)** señaló que sí, ya que los pacientes tienen todo el derecho de reclamar cuando le dan una mala atención, **Raul Henry Galván Canales (2022)** indicó que sí, porque todo paciente tiene derecho al acceso de los servicios de salud, **Carlos Alberto Guerra Reyes (2022)** señaló que sí, ya que todos los pacientes tienen derecho a recibir un buen acceso a los servicios de salud. Así mismo, **Harry Ching La Rosa (2022)** indicó que no, porque sería una circunstancia ajena a la voluntad del establecimiento por diversos motivos, **Miguel Ángel Carhuallanqui Huamán (2022)** señaló que si, teniendo en cuenta que es un derecho constitucional, ello entendiendo un mal acceso desde la discriminación que sufren muchos ciudadanos. Por otro lado, **Oscar Raúl Claros Carbajal (2022)** indicó que si, es un derecho fundamental para los pacientes la información correcta y adecuada, **Cesar David Anaya Padilla (2022)** manifestó que sí, que todo ciudadano se merece un buen trato, **Orlando Romero Culquicondor (2022)** señaló que sí, la inaccesibilidad a los servicios de salud puede ocasionar retraso en el diagnóstico y/o tratamiento y **Yesenia Mabel Ydrogo Rivera (2022)** manifestó que si, también influye la oferta del servicio.

Mediante el **objetivo específico 2**, se busca analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario al personal de salud ante las quejas de los pacientes por ello, que se plantearon las siguientes preguntas: **6. En su opinión ¿Cuál considera usted que es el principal Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante las quejas que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021?** en relación a esta pregunta los expertos manifestaron lo siguiente: **Pedro Jorge Alvaro Díaz (2022)** manifestó que se debe de sancionar según está regulado por

la Ley 30057, y su reglamento aprobado por el DS 40-2014-PCM, **Roberto Alejandro Medina Riveros (2022)** indicó que ante un maltrato o una queja se debe proceder según la Ley. Por otro lado, **Andrés Martínez Trinidad (2022)** señaló que, ante una queja por escrito por parte de un paciente se debería de remitir una llamada de atención al personal de salud, para que se tenga en cuenta como antecedente para que luego sea amonestado en una segunda oportunidad, **Raul Henry Galván Canales (2022)** indicó que se debe evaluar y considerar el orden de sanciones según la normativa establecida **Carlos Alberto Guerra Reyes (2022)** señaló que la mala atención, ser déspota con los pacientes - la misma que se materializa en negligencia en desempeño de sus funciones / agresiones verbales. Así mismo, **Harry Ching La Rosa (2022)** indicó que conducta funcional, resistencia y omisión del personal de salud debe ser sancionado ya que los pacientes se amparan según Ley, **Miguel Ángel Carhuallanqui Huamán (2022)** señaló que la irresponsabilidad profesional y técnica por negligencia deben ser sancionados. Por otro lado, **Oscar Raúl Claros Carbajal (2022)** indicó que se puede identificar y sancionar de acuerdo a la falta ante una queja, **Cesar David Anaya Padilla (2022)** manifestó que la llamada de atención y posterior suspensión y destitución podrían ayudar para que no cometan más imprudencias por parte del personal de salud, **Orlando Romero Culquicondor (2022)** señaló que no se ha observado un procedimiento disciplinario ante una queja. Generalmente, se queda en proceso de investigación dentro del hospital. La determinación de responsabilidades se realiza ante denuncia fiscal y **Yesenia Mabel Ydrogo Rivera (2022)** manifestó que incumplimiento de funciones deben ser sancionados según la normativa correspondiente.

7. En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a la información podría ocasionar una queja al personal de salud por parte de los pacientes?

en relación a esta pregunta los expertos manifestaron lo siguiente: **Pedro Jorge Alvaro Díaz (2022)** manifestó que sí, ese hecho podría derivar a que se presente una denuncia administrativa que derive en un posible PAD, **Roberto Alejandro Medina Riveros (2022)** indicó que si, el acceso a la información pública es un derecho de los ciudadanos, más aún cuando ellos son los directamente involucrados. Por otro lado, **Andrés Martínez Trinidad (2022)** señaló que sí, todos

los pacientes tienen derecho al acceso a la información, **Raul Henry Galván Canales (2022)** indicó sí, por que el principal derecho del paciente es una buena información al acceso de los servicios de salud, **Carlos Alberto Guerra Reyes (2022)** señaló que sí, aunque a ello debería de tenerse en cuenta la forma y modo en el que se brinde la información a los pacientes, en virtud que no todos tienen la misma capacidad de comprensión debido a los distintos niveles socioculturales que existe en el distrito de Chancay - provincia de Huaral. Así mismo, **Harry Ching La Rosa (2022)** indicó que sí porque todos los pacientes tienen derecho a tener acceso a la información y no pueden ser vulnerados por parte del personal de salud, **Miguel Ángel Carhuallanqui Huamán (2022)** señaló que no, ya que el paciente o ciudadano tiene la obligación de averiguar, conocer sobre las prestaciones de salud que brinda un Hospital u otro centro de atención médica. Por otro lado, **Oscar Raúl Claros Carbajal (2022)** indicó que sí, que, si todo paciente tiene derecho a presentar una queja ante una insatisfacción brindada, **Cesar David Anaya Padilla (2022)** manifestó que sí, se debe poner aviso no quejar por quejarse, **Orlando Romero Culquicondor (2022)** señaló que sí, existen varios tipos de información. Preciso dos: información para el cuidado de la salud y la información sobre los flujos de atención. En ambos casos, cuando la información es equivocada y/o incompleta puede ocasionar un daño indirecto a la salud de las personas. Cuando este daño se produce. El paciente está inconforme y se puede quejar. La información es una de los derechos fundamental de los usuarios de los servicios de salud y **Yesenia Mabel Ydrogo Rivera (2022)** manifestó que si, va a depender el daño que causa.

Desde otro enfoque, siguiendo con el desarrollo de la investigación, analizaremos la **guía de análisis de fuente documento**, en referencia al **objetivo general** “Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario al personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021”, de la cual se obtuvieron los siguientes resultados: Primero, del artículo titulado “Proceso disciplinario sancionador de la Ley Servir en las faltas administrativas de la Red de Salud Chupaca - 2017” de Puertas y Taquia (2017) se extrae que el Procedimiento Administrativo Disciplinario que se instaura hasta el 13 de setiembre de 2014, se deben regir por las normas aplicables a los servidores civiles conforme a su régimen

laboral, ya se los Decretos Legislativos N° 276, N°728 y N° 1057, son aplicables hasta la terminación del Proceso Disciplinario en segunda instancia, así mismo señalan que el Procedimiento Administrativo Disciplinario, de la Ley 30057-SERVIR tiene efectos en las potestades importantes de la Administración Pública, facultad atribuida a las entidades públicas del estado para establecer infracciones administrativas y las consecuentes sanciones a los servidores públicos; por otro lado, Espinoza (2013), en su trabajo de investigación plantea que en el derecho administrativo disciplinario laboral no cumple con tipificar todos los hechos o actos sancionables para cumplir con el principio de legalidad, el cual, no solo está diseñado para el derecho penal sino para toda las materias del derecho, y principalmente para el derecho administrativo disciplinario donde existe por sanción el recorte o suspensión de derechos laborales y económicos del trabajador, pero el Estado debe garantizar la legalidad, el derecho a defensa y la doble instancia, con un órgano instructor independiente y autónomo; **entonces, se puede afirmar que a partir del análisis que se realizó en base al objetivo general**, que el Procedimiento Administrativo Disciplinario regulado por la Ley 30057, y su reglamento aprobado por el DS 40-2014-PCM, señala que toda conducta de un servidor debe de estar encuadrada, incluso de los servidores que atienden en un centro hospitalario. En el Artículo 90.- Ámbito de Aplicación Las disposiciones de este Título se aplican a los siguientes servidores civiles: d) Los servidores civiles de carrera; e) Los servidores de actividades complementarias y f) Los servidores de confianza. Dentro de esta clasificación se encuentran los servidores de salud; por otro lado, el orden de sanciones que se les impone al personal de salud se les debería de aplicar sin distinción alguna, lo cual se enmarca en la responsabilidad administrativa disciplinaria, que es aquella que exige el Estado a los servidores civiles por las faltas previstas en la Ley que cometan en el ejercicio de las funciones o de la prestación de servicios, iniciando para tal efecto el respectivo procedimiento administrativo disciplinario e imponiendo la sanción correspondiente, de ser el caso. (Art. 91 de Reglamento Ley 30057 aprobado por el DS 40-2014-PCM); por tanto, la escala de amonestaciones es el resultado de la falta disciplinaria, que como dice el Artículo 98.- Faltas que determinan la aplicación de sanción disciplinaria: a) Usar indebidamente las licencias cuyo otorgamiento por parte de la entidad es obligatorio

conforme a las normas de la materia. No están comprendidas las licencias concedidas por razones personales. b) Incurrir en actos que atenten contra la libertad sindical conforme Artículo 51 del presente Reglamento. c) Incurrir en actos de nepotismo conforme a lo previsto en la Ley y el Reglamento. d) Agredir verbal y/o físicamente al ciudadano usuario de los servicios a cargo de la entidad. e) Acosar moral o sexualmente. f) Usar la función con fines de lucro personal, constituyéndose en agravante el cobro por los servicios gratuitos que brinde el Estado a poblaciones vulnerables. g) No observar el deber de guardar confidencialidad en la información conforme al Artículo 156 k) del Reglamento. h) Impedir el acceso al centro de trabajo del servidor civil que decida no ejercer su derecho a la huelga. i) Incurrir en actos de negligencia en el manejo y mantenimiento de equipos y tecnología que impliquen la afectación de los servicios que brinda la entidad. j) Las demás que señale la Ley.

Respecto al **Objetivo Especifico 1** “Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario al personal de salud ante los reclamos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021”, se obtuvo los siguientes resultados: en el artículo titulado: “Análisis del proceso administrativo disciplinario del personal asistencial del Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado” de Chávez (2018) señala que las faltas del Procedimiento Administrativo Sancionador y Disciplinario; se observa que alcanza un porcentaje mayoritario y de una manera esporádica cumple los procesos administrativos disciplinarios, esto no es bueno y un porcentaje mínimo que casi nunca; por lo que se sanciona de manera regular o flexible las faltas que cometen el personal asistencial del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, y no se está aplicando con imparcialidad las faltas que cometen los trabajadores, de acuerdo a lo establecido en la Ley, directivas y documentos de gestión; **entonces, se puede afirmar que a partir del análisis que se realizó en base al objetivo específico 1**, que la problemática en los centros de salud es diversa pero el principal problema que deriva en un PAD, es la ineficiente o mala atención al paciente. En este caso, nos debemos referir a la Ley 29414 que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, y de cuya vulneración se puede originar un proceso administrativo; la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) está

definido como el espacio donde se desarrolla diversas acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la atención en recibida. Su función principal es atender y gestionar las consultas y reclamos presentados por los usuarios, orientada a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, y difundir los derechos y deberes de los usuarios; este espacio cuenta con respaldo normativo expresado en el Decreto Supremo N° 030-2016-SA (Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las IPRESS). Este reglamento refiere en su Artículo 1.- Del objeto: 1.1. Establecer el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS o Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS, o que dependan de las Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas. 1.2. Asimismo, establecer las disposiciones aplicables para la atención de consultas en las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS; y de denuncias presentadas ante la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD.

Respecto al **Objetivo Específico 2** “Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario al personal de salud ante las quejas de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021”, se obtuvo los siguientes resultados: En la tesis: “El debido Procedimiento en el Proceso Administrativo Disciplinario” de Romero (2016) señala que: Ante un reclamo, la potestad Sancionadora administrativa disciplinaria que surge como consecuencia de la sujeción especial que tiene el ciudadano en cuanto trabajador público ha sufrido innovaciones con la dación de la Ley 30057 y su reglamento DS. 040-2014-pcm; por otro lado, el principio del debido procedimiento previsto en el art, 04 en la Ley del Procedimiento Administrativo general es una concreción del principio del debido proceso al ámbito administrativo que busca respetar los derechos fundamentales; **entonces, se puede afirmar que a partir del análisis que se realizó en base al objetivo específico 2**, ante las quejas de los pacientes por la

vulneración de sus derechos se debe de sancionar según está regulado por la Ley 30057, y su reglamento aprobado por el DS 40-2014-PCM; un mal acceso a la información podría derivar a que se presente una denuncia administrativa que derive en un posible PAD. Esta situación se encuentra enmarcada en el DS 031-2014 que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de SUSALUD, que tienen varios acápite sobre información en su Anexo III A de Infracciones leves.

V. CONCLUSIONES.-

De lo investigado y expuesto, se ha concluido que:

1. Se evidencia que se conoce el Procedimiento Administrativo Disciplinario, pero que el personal no es sancionado según la Ley 30057, donde se señala que según la gravedad del acto es el orden de sanciones disciplinarias los cuales son: Amonestación verbal, amonestación escrita, suspensión sin goce de haberes, destitución o despido; la oficialización de la sanción se da a través de su registro en el legajo del trabajador y de su comunicación al trabajador.
2. Se evidencia que la problemática en los centros de salud es diversa pero el principal problema que deriva en un PAD, es la ineficiente o mala atención al paciente lo que conlleva que realicen su reclamo; si sus derechos se ven vulnerados por el personal de salud de turno deben ser sancionados según la Ley del Servicio Civil Ley N° 30057 sin distinción alguna, ya que los pacientes se respaldan en la Ley 29414 donde se señala que todas las personas usuarias de los servicios de salud tienen derecho al acceso a los servicios de salud.
3. Se evidencia que mala información brindada a los pacientes conlleva a que realicen una queja en la plataforma de atención al usuario, en donde los servidores deberían brindar una información oportuna y eficaz para que el Procedimiento Administrativo Disciplinario se aplique dependiendo de la severidad y recurrencia de la falta cometida ante la vulneración del derecho a la salud, lo cual es un derecho fundamental y puede ser sancionado de forma Constitucional.

VI. RECOMENDACIONES.-

A partir de lo investigado y concluido, se recomienda lo siguiente:

1. Se recomienda que el área responsable de manejo de recursos humanos y/o desarrollo institucional, elabore la Directiva de Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, con la finalidad de tener los criterios técnicos y legales definidos, a fin de evitar demora, prescripción y vulneración de los derechos por parte del personal de salud del Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”.
2. Se recomienda que en coordinación con el Área de Salud Ocupacional y Psicología del Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López” se brinde talleres motivacionales al personal de salud para evitar que incurra en la vulneración de los Derechos y así puedan brindar una buena atención y respetar dicho Derechos según la Ley 29414, Ley que establece los Derechos de las personas usuarias de los servicios de Salud.
3. Implementar en coordinación con el Área de Gestión de Calidad y la Oficina de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López” talleres de difusión sobre los Derechos y Deberes en salud de acuerdo a la Ley 29414, dirigido a los usuarios y personal de salud de los diferentes servicios, con la finalidad de mejorar la calidad de atención y satisfacción del usuario; y a su vez orientar al paciente sobre el correcto flujo del libro de reclamaciones.

ANEXOS

ANEXO 1

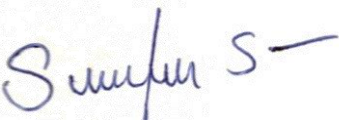
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

Yo, **Patricia Lizbeth Osorio Baca** alumna de la Facultad de Derecho y Humanidades, y Escuela Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo-Sede Lima Norte, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada “Procedimiento Administrativo Disciplinario al personal de salud ante la vulneración de los Derechos del paciente en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, año 2021”, son:

1. De mi autoría.
2. La presente Tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
3. La Tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente.
4. Los resultados presentados en la presente Tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Huacho, 12 de marzo del 2022.



Patricia Lizbeth Osorio Baca
DNI N° 16023528

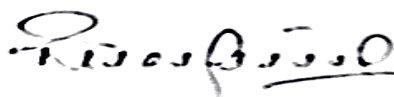
ANEXO 2

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, **Mgtr Vilela Apón, Rolando Javier** docente de la Facultad de Derecho y Humanidades, y Escuela Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo - Sede Lima Norte, revisor del trabajo de la Tesis titulada “Procedimiento Administrativo Disciplinario al personal de salud ante la vulneración de los Derechos del paciente en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, año 2021”, del estudiante Patricia Lizbeth Osorio Baca constato que la tesis tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima Norte, 20 de abril del 2022.



.....
Mgtr Vilela Apón, Rolando Javier

DNI:42301468

ANEXO 3

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	CATEGORÍAS	SUPUESTOS JURÍDICOS	FUENTE
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo es el Procedimiento Administrativo Disciplinario al personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario al personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021</p>	<p>CATEGORÍA 1: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DISCIPLINARIO</p>	<p>- El Procedimiento Administrativo Disciplinario resultaría relevante en la vulneración de los Derechos de los pacientes.</p>	<p>METODOLOGÍA Enfoque cualitativo</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Teoría Fundamentada</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica</p>
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO 01 ¿Cómo es el Procedimiento Administrativo Disciplinario al personal de salud ante los reclamos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO 01 Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario al personal de salud ante los reclamos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021</p>	<p>Subcategoría</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fases - Sanciones 	<p>- El Procedimiento Administrativo Disciplinario resultaría relevante ante los reclamos de los pacientes.</p>	<p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptivo</p> <p>ESCENARIO DE ESTUDIOS Ciudad de Chancay</p>
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO 02 ¿Cómo es el Procedimiento Administrativo Disciplinario al personal de salud ante las quejas de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO 02 Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario al personal de salud ante las quejas de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021.</p>	<p>CATEGORÍA 2: DERECHOS DE LOS PACIENTES</p> <p>Subcategoría</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reclamos - Quejas 	<p>- El Procedimiento Administrativo Disciplinario resultaría relevante ante las quejas de los pacientes.</p>	<p>PARTICIPANTES Abogados especializados</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS Entrevista – Guía de Entrevista Guía de análisis de fuente documental</p>

ANEXO 4

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- a. Apellidos y Nombres: Mgtr. LATORRE GUERRERO ANGEL FERNANDO
- b. Cargo e institución donde labora: DOCENTE DE LA UCV
- c. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de entrevista
- d. Autor(A) de Instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE				ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Este adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

SI

95%



IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI: 09961844 TELF: 980758944

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- a. Apellidos y Nombres: Mgtr. VILELA APON ROLANDO JAVIER
- b. Cargo e institución donde labora: DOCENTE DE LA UCV
- c. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de entrevista
- d. Autor(A) de Instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE				ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Este adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

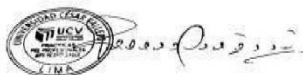
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

SI

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

95%



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI: 42301468 TELF: 947119375

ANEXO 4

GUÍA DE ENTREVISTA

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

INDICACIONES: El presente instrumento de recolección tiene como finalidad recopilar su opinión respecto a diversos temas que guardan relación con el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

Para lo cual se pide responder las siguientes preguntas con neutralidad y precisión, sin ser necesario el uso de citas textuales.

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO GENERAL

1. En su opinión ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario y la vulnerabilidad de los Derechos de los pacientes, al ser atendido por el personal de salud se encuentran íntimamente relacionados en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021”?

2. En su opinión, ante un reclamo. ¿Cree usted que la plataforma de atención al usuario realiza un buen flujo ante la vulneración de los derechos de los pacientes?

3. En su opinión ¿Considera usted que el orden de sanciones (amonestación, suspensión y destitución) que se le impone al personal de salud, están siendo efectivas?

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante los reclamos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

4. **En su opinión. ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud y los reclamos que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021 se encuentran íntimamente relacionados?**

5. **En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a los servicios de salud podría ocasionar un reclamo al personal de salud por parte de los pacientes?**

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante las quejas de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

6. En su opinión ¿Cuál considera usted que es el principal Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud antes las quejas que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021?

7. En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a la información podría ocasionar una queja al personal de salud por parte de los pacientes?

GUÍA DE ENTREVISTA N° 01

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

INDICACIONES: El presente instrumento de recolección tiene como finalidad recopilar su opinión respecto a diversos temas que guardan relación con el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

Para lo cual se pide responder las siguientes preguntas con neutralidad y precisión, sin ser necesario el uso de citas textuales.

Entrevistado: Pedro Jorge Alvaro Díaz

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO GENERAL

- 1. En su opinión ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario y la vulnerabilidad de los derechos de los pacientes, al ser atendido por el personal de salud se encuentran íntimamente relacionados en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021”?**

El Procedimiento Administrativo Disciplinario regulado por la Ley 30057, y su reglamento aprobado por el DS 40-2014-PCM, en el cual señala que toda conducta de un servidor debe de estar encuadrada, incluso de los servidores que atienden en un centro hospitalario.

2. **En su opinión, ante un reclamo. ¿Cree usted que la plataforma de atención al usuario realiza un buen flujo ante la vulneración de los derechos de los pacientes?**

La plataforma de atención al usuario será efectiva siempre que el reclamante o denunciante tenga acceso al sistema de cómputo.

3. **En su opinión ¿Considera usted que el orden de sanciones (amonestación, suspensión y destitución) que se les impone al personal de salud, están siendo efectivas?**

Parece que sí, pero se les debe imponer sin distinción alguna.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante los reclamos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

4. **En su opinión. ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud y los reclamos que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021 se encuentran íntimamente relacionados?**

Sí, la problemática en los centros de salud es diversa pero intuyo que el principal problema que deriva en un PAD, es la ineficiente o mala atención al paciente.

5. **En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a los servicios de salud podría ocasionar un reclamo al personal de salud por parte de los pacientes?**

Sí, está en el derecho reclamar siempre un servicio de atención y acceso a la salud de calidad

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante las quejas de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

- 6. En su opinión ¿Cuál considera usted que es el principal Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud antes las quejas que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021?**

Se debe de sancionar según está regulado por la Ley 30057, y su reglamento aprobado por el DS 40-2014-PCM.

- 7. En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a la información podría ocasionar una queja al personal de salud por parte de los pacientes?**

Sí, ese hecho podría derivar a que se presente una denuncia administrativa que derive en un posible PAD.



GUÍA DE ENTREVISTA N° 02

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

INDICACIONES: El presente instrumento de recolección tiene como finalidad recopilar su opinión respecto a diversos temas que guardan relación con el Procedimiento Administrativo disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

Para lo cual se pide responder las siguientes preguntas con neutralidad y precisión, sin ser necesario el uso de citas textuales.

Entrevistado: Roberto Alejandro Medina Riveros

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO GENERAL

- 1. En su opinión ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario y la vulnerabilidad de los Derechos de los pacientes, al ser atendido por el personal de salud se encuentran íntimamente relacionados en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021”?**

Sí, el maltrato a pacientes e incluso a los mismos trabajadores debería ser sancionados según la Ley 30057, para lo cual se debería haber una campaña de buen trato dirigido a todo el personal administrativos y asistenciales

2. **En su opinión, ante un reclamo. ¿Cree usted que la plataforma de atención al usuario realiza un buen flujo ante la vulneración de los derechos de los pacientes?**

Sí, pero las quejas o reclamos deberían conllevar a un PAD, si fuese necesario, para poder determinar responsabilidades.

3. **En su opinión ¿Considera usted que el orden de sanciones (amonestación, suspensión y destitución) que se les impone al personal de salud, están siendo efectivas?**

No, ello no se refleja en el legajo de los trabajadores administrativos o asistenciales. Para prevenir todo ello, se debería dar inducción al buen trato de pacientes y entre los mismos trabajadores.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante los reclamos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

4. **En su opinión. ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud y los reclamos que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021 se encuentran íntimamente relacionados?**

Sí, que ante un maltrato o reclamo se debe proceder según la Ley.

5. **En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a los servicios de salud podría ocasionar un reclamo al personal de salud por parte de los pacientes?**

Si, un mal acceso a los servicios se debe a que en muchas ocasiones el personal no brinda la orientación al paciente y este se siente abandonado en salud y culpa al personal asistencial por su indiferencia e indolencia.

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante las quejas de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

6. En su opinión ¿Cuál considera usted que es el principal Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud antes las quejas que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021?

Ante un maltrato o una queja se debe proceder según la Ley.

7. En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a la información podría ocasionar una queja al personal de salud por parte de los pacientes?

Si, el acceso a la información pública es un derecho de los ciudadanos, más aún cuando ellos son los directamente involucrados.



GUÍA DE ENTREVISTA N° 03

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

INDICACIONES: El presente instrumento de recolección tiene como finalidad recopilar su opinión respecto a diversos temas que guardan relación con el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

Para lo cual se pide responder las siguientes preguntas con neutralidad y precisión, sin ser necesario el uso de citas textuales.

Entrevistado: Andrés Martínez Trinidad

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO GENERAL

- 1. En su opinión ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario y la vulnerabilidad de los Derechos de los pacientes, al ser atendido por el personal de salud se encuentran íntimamente relacionados en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021”?**

Sí, pero los pacientes no tienen conocimiento del PAD.

2. **En su opinión, ante un reclamo. ¿Cree usted que la plataforma de atención al usuario realiza un buen flujo ante la vulneración de los derechos de los pacientes?**

Tendría que ser un buen flujo siempre y cuando haya una efectiva atención a los pacientes.

3. **En su opinión ¿Considera usted que el orden de sanciones (amonestación, suspensión y destitución) que se les impone al personal de salud, están siendo efectivas?**

Se debería aplicar esos tipos de sanciones al personal de salud que haya cometido algún tipo de falta al haber vulnerado sus deberes como personal de Salud.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante los reclamos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

4. **En su opinión. ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud y los reclamos que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021 se encuentran íntimamente relacionados?**

Ante un reclamo de los pacientes debería de haber un llamado de atención por escrito al personal de salud, para que sirva de antecedente.

5. **En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a los servicios de salud podría ocasionar un reclamo al personal de salud por parte de los pacientes?**

Sí, ya que los pacientes tienen todo el derecho de reclamar cuando le dan una mala atención.

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante las quejas de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

- 6. En su opinión ¿Cuál considera usted que es el principal Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante las quejas que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021?**

Ante una queja por escrito por parte de un paciente se debería de remitir una llamada de atención al personal de salud, para que se tenga en cuenta como antecedente para que luego sea amonestado en una segunda oportunidad.

- 7. En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a la información podría ocasionar una queja al personal de salud por parte de los pacientes?**

Sí, todos los pacientes tienen derecho al acceso a la información.



GUÍA DE ENTREVISTA N°04

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

INDICACIONES: El presente instrumento de recolección tiene como finalidad recopilar su opinión respecto a diversos temas que guardan relación con el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

Para lo cual se pide responder las siguientes preguntas con neutralidad y precisión, sin ser necesario el uso de citas textuales.

Entrevistado: Raul Henry Galván Canales

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO GENERAL

- 1. En su opinión ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario y la vulnerabilidad de los derechos de los pacientes, al ser atendido por el personal de salud se encuentran íntimamente relacionados en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021”?**

Sí, pero lo primero que se debería realizar es identificar la magnitud de la vulneración de los derechos para determinar las sanciones adecuadas.

2. **En su opinión, ante un reclamo. ¿Cree usted que la plataforma de atención al usuario realiza un buen flujo ante la vulneración de los derechos de los pacientes?**

Si realiza un buen flujo, pero ello no determina si se vulnera los derechos de los pacientes.

3. **En su opinión ¿Considera usted que el orden de sanciones (amonestación, suspensión y destitución) que se les impone al personal de salud, están siendo efectivas?**

No, porque no se llega a determinar la falta cometida, ya que en muchos casos no se determina una sanción, a pesar que se ha vulnerado un derecho.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante los reclamos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

4. **En su opinión. ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud y los reclamos que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021 se encuentran íntimamente relacionados?**

Sí, que se debe evaluar y considerar el orden de sanciones.

5. **En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a los servicios de salud podría ocasionar un reclamo al personal de salud por parte de los pacientes?**

Sí, porque todo paciente tiene derecho al acceso de los servicios de salud.

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante las quejas de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

- 6. En su opinión ¿Cuál considera usted que es el principal Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud antes las quejas que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021?**

Se debe evaluar y considerar el orden de sanciones según la normativa establecida.

- 7. En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a la información podría ocasionar una queja al personal de salud por parte de los pacientes?**

Si, por que el principal derecho del paciente es una buena información al acceso de los servicios de salud.



GUÍA DE ENTREVISTA N°05

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

INDICACIONES: El presente instrumento de recolección tiene como finalidad recopilar su opinión respecto a diversos temas que guardan relación con el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

Para lo cual se pide responder las siguientes preguntas con neutralidad y precisión, sin ser necesario el uso de citas textuales.

Entrevistado: Carlos Alberto Guerra Reyes

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO GENERAL

- 1. En su opinión ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario y la vulnerabilidad de los Derechos de los pacientes, al ser atendido por el personal de salud se encuentran íntimamente relacionados en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021”?**

Sí y que se debería identificar el tipo de agresiones.

2. **En su opinión, ante un reclamo. ¿Cree usted que la plataforma de atención al usuario realiza un buen flujo ante la vulneración de los derechos de los pacientes?**

Que en ocasiones no realizan un buen flujo y exoneran los derechos de los pacientes.

3. **En su opinión ¿Considera usted que el orden de sanciones (amonestación, suspensión y destitución) que se les impone al personal de salud, están siendo efectivas?**

No, porque no se pone en práctica.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante los reclamos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

4. **En su opinión. ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud y los reclamos que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021 se encuentran íntimamente relacionados?**

Sí, PAD, agresiones verbales, negligencia en el desempeño de las funciones; las mismas que deberían de ser puestas a conocimiento ante el secretario técnico por parte de la plataforma de atención al usuario. A efectos de evidenciar un correcto funcionamiento de la administración pública.

5. **En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a los servicios de salud podría ocasionar un reclamo al personal de salud por parte de los pacientes?**

Sí, ya que todos los pacientes tienen derecho a recibir un buen acceso a los servicios de salud.

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante las quejas de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

- 6. En su opinión ¿Cuál considera usted que es el principal Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud antes las quejas que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021?**

La mala atención, ser déspota con los pacientes - la misma que se materializa en negligencia en desempeño de sus funciones / agresiones verbales.

- 7. En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a la información podría ocasionar una queja al personal de salud por parte de los pacientes?**

Sí, aunque a ello debería de tenerse en cuenta la forma y modo en el que se brinde la información a los pacientes, en virtud que no todos tienen la misma capacidad de comprensión debido a los distintos niveles socioculturales que existe en el distrito de Chancay - provincia de Huaral.



GUÍA DE ENTREVISTA N°06

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

INDICACIONES: El presente instrumento de recolección tiene como finalidad recopilar su opinión respecto a diversos temas que guardan relación con el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

Para lo cual se pide responder las siguientes preguntas con neutralidad y precisión, sin ser necesario el uso de citas textuales.

Entrevistado: Harry La Rosa

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO GENERAL

- 1. En su opinión ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario y la vulnerabilidad de los Derechos de los pacientes, al ser atendido por el personal de salud se encuentran íntimamente relacionados en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021”?**

Sí, el PAD, conducta funcional, resistencia, incumplimiento de los deberes de cuidado, actos de omisión y abuso de autoridad deberían ser sancionados según la Ley 30057.

2. **En su opinión, ante un reclamo. ¿Cree usted que la plataforma de atención al usuario realiza un buen flujo ante la vulneración de los derechos de los pacientes?**

Sí, pero considera que no interesa el flujo, sino el resultado y accionar rápidamente porque hay una mal precedente de prescripción.

3. **En su opinión ¿Considera usted que el orden de sanciones (amonestación, suspensión y destitución) que se les impone al personal de salud, están siendo efectivas?**

No, porque la mayoría se prescriben en el tiempo y genera un mal precedente y se aparta de la esencia del PAD que es sancionar.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante los reclamos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

4. **En su opinión. ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud y los reclamos que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021 se encuentran íntimamente relacionados?**

Sí, la conducta, con el instrumento del código de ética en la función pública o en su defecto el código de su colegio profesional indistintamente.

5. **En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a los servicios de salud podría ocasionar un reclamo al personal de salud por parte de los pacientes?**

No, porque sería una circunstancia ajena a la voluntad del establecimiento por diversos motivos.

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante las quejas de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

- 6. En su opinión ¿Cuál considera usted que es el principal Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud antes las quejas que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021?**

Que inconducta funcional, resistencia y omisión del personal de salud debe ser sancionado ya que los pacientes se amparan según Ley.

- 7. En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a la información podría ocasionar una queja al personal de salud por parte de los pacientes?**

Sí porque todos los pacientes tienen derecho a tener acceso a la información y no pueden ser vulnerados por parte del personal de salud.



GUÍA DE ENTREVISTA N°07

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

INDICACIONES: El presente instrumento de recolección tiene como finalidad recopilar su opinión respecto a diversos temas que guardan relación con el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

Para lo cual se pide responder las siguientes preguntas con neutralidad y precisión, sin ser necesario el uso de citas textuales.

Entrevistado: Miguel Ángel Carhuallanqui Huamán

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO GENERAL

- 1. En su opinión ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario y la vulnerabilidad de los Derechos de los pacientes, al ser atendido por el personal de salud se encuentran íntimamente relacionados en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021”?**

Son los de responsabilidad profesional y técnica por negligencia.

2. **En su opinión, ante un reclamo. ¿Cree usted que la plataforma de atención al usuario realiza un buen flujo ante la vulneración de los derechos de los pacientes?**

No es el adecuado, es demasiado burocrático, siendo así el usuario vulnerado por falta de tiempo decide dejar las denuncias.

3. **En su opinión ¿Considera usted que el orden de sanciones (amonestación, suspensión y destitución) que se les impone al personal de salud, están siendo efectivas?**

Son efectivas. Porque el servidor sancionado sabe que tiene muchas oportunidades por lo tanto pasado un tiempo vuelve a vulnerar el derecho de los pacientes.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante los reclamos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

4. **En su opinión. ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud y los reclamos que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021 se encuentran íntimamente relacionados?**

Sí, que irresponsabilidad profesional y técnica por negligencia deben ser sancionados según la Ley.

5. **En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a los servicios de salud podría ocasionar un reclamo al personal de salud por parte de los pacientes?**

Si, teniendo en cuenta que es un derecho constitucional, ello entendiendo un mal acceso desde la discriminación que sufren muchos ciudadanos.

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante las quejas de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

6. En su opinión ¿Cuál considera usted que es el principal Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud antes las quejas que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021?

La irresponsabilidad profesional y técnica por negligencia deben ser sancionados.

7. En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a la información podría ocasionar una queja al personal de salud por parte de los pacientes?

No, ya que el paciente o ciudadano tiene la obligación de averiguar, conocer sobre las prestaciones de salud que brinda un Hospital u otro centro de atención médica.



GUÍA DE ENTREVISTA N° 08

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

INDICACIONES: El presente instrumento de recolección tiene como finalidad recopilar su opinión respecto a diversos temas que guardan relación con el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

Para lo cual se pide responder las siguientes preguntas con neutralidad y precisión, sin ser necesario el uso de citas textuales.

Entrevistado: Oscar Raúl Claros Carbajal

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO GENERAL

- 1. En su opinión ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario y la vulnerabilidad de los Derechos de los pacientes, al ser atendido por el personal de salud se encuentran íntimamente relacionados en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021”?**

Sí, y se debe de canalizar e identificar correctamente la falta según los hechos presentados mediante un reclamo ante una vulneración del derecho del paciente.

2. **En su opinión, ante un reclamo. ¿Cree usted que la plataforma de atención al usuario realiza un buen flujo ante la vulneración de los derechos de los pacientes?**

Sí, la PAUS realiza el flujo y canaliza el reclamo a las áreas responsables ante un reclamo.

3. **En su opinión ¿Considera usted que el orden de sanciones (amonestación, suspensión y destitución) que se les impone al personal de salud, están siendo efectivas?**

En muchos casos no, a veces se realizan medidas correctivas.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante los reclamos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

4. **En su opinión. ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud y los reclamos que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021 se encuentran íntimamente relacionados?**

Se debe de canalizar e identificar correctamente la falta según los hechos presentados mediante un reclamo ante una vulneración del derecho del paciente.

5. **En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a los servicios de salud podría ocasionar un reclamo al personal de salud por parte de los pacientes?**

Si, es un derecho fundamental para los pacientes la información correcta y adecuada.

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante las quejas de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

6. En su opinión ¿Cuál considera usted que es el principal Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud antes las quejas que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021?

Que se puede identificar y sancionar de acuerdo a la falta ante una queja.

7. En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a la información podría ocasionar una queja al personal de salud por parte de los pacientes?

Sí, que, si todo paciente tiene derecho a presentar una queja ante una insatisfacción brindada.



GUÍA DE ENTREVISTA N°09

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

INDICACIONES: El presente instrumento de recolección tiene como finalidad recopilar su opinión respecto a diversos temas que guardan relación con el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

Para lo cual se pide responder las siguientes preguntas con neutralidad y precisión, sin ser necesario el uso de citas textuales.

Entrevistado: Cesar David Anaya Padilla

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO GENERAL

- 1. En su opinión ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario y la vulnerabilidad de los Derechos de los pacientes, al ser atendido por el personal de salud se encuentran íntimamente relacionados en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021”?**

Sí y que cuando vulneran los derechos de los pacientes se les debería dar suspensión y en forma progresiva la separación.

2. **En su opinión, ante un reclamo. ¿Cree usted que la plataforma de atención al usuario realiza un buen flujo ante la vulneración de los derechos de los pacientes?**

No, debe de constituirse y dentro de las 24 horas de su descargo resolver.

3. **En su opinión ¿Considera usted que el orden de sanciones (amonestación, suspensión y destitución) que se les impone al personal de salud, están siendo efectivas?**

No, además se debe de publicar.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante los reclamos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

4. **En su opinión. ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud y los reclamos que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021 se encuentran íntimamente relacionados?**

Sí, que ante un reclamo persistente al mismo personal de salud se debe suspender al personal y posterior a ello la destitución.

5. **En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a los servicios de salud podría ocasionar un reclamo al personal de salud por parte de los pacientes?**

Sí, que todo ciudadano se merece un buen trato.

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante las quejas de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

- 6. En su opinión ¿Cuál considera usted que es el principal Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud antes las quejas que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021?**

La llamada de atención y posterior suspensión y destitución podrían ayudar para que no cometan más imprudencias por parte del personal de salud.

- 7. En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a la información podría ocasionar una queja al personal de salud por parte de los pacientes?**

Sí, se debe poner aviso no quejar por quejarse.



GUÍA DE ENTREVISTA N°10

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

INDICACIONES: El presente instrumento de recolección tiene como finalidad recopilar su opinión respecto a diversos temas que guardan relación con el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

Para lo cual se pide responder las siguientes preguntas con neutralidad y precisión, sin ser necesario el uso de citas textuales.

Entrevistado: Orlando Romero Culquicondor

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO GENERAL

- 1. En su opinión ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario y la vulnerabilidad de los Derechos de los pacientes, al ser atendido por el personal de salud se encuentran íntimamente relacionados en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021”?**

La mayor vulneración se refiere a causas que afectan la integridad física del paciente, seguido por causa de negligencia que, indirectamente, afectan a los pacientes.

2. **En su opinión, ante un reclamo. ¿Cree usted que la plataforma de atención al usuario realiza un buen flujo ante la vulneración de los derechos de los pacientes?**

Se observa que está definido el flujo y se cumple con el procedimiento establecido según norma y las propias directivas institucionales. Sin embargo, el tener un buen flujo no asegura que el reclamo se resuelva.

3. **En su opinión ¿Considera usted que el orden de sanciones (amonestación, suspensión y destitución) que se les impone al personal de salud, están siendo efectivas?**

Lo que puedo observar no se están aplicando estas sanciones derivadas por algún reclamo, por tanto, no son efectivas. La valoración de los reclamos no está determinando un mayor esfuerzo para evaluar el comportamiento de los servidores públicos.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante los reclamos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

4. **En su opinión. ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud y los reclamos que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021 se encuentran íntimamente relacionados?**

Los procesos que afectan la integridad física de los usuarios de los servicios de salud.

- 5. En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a los servicios de salud podría ocasionar un reclamo al personal de salud por parte de los pacientes?**

Sí, la inaccesibilidad a los servicios de salud puede ocasionar retraso en el diagnóstico y/o tratamiento.

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante las quejas de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

- 6. En su opinión ¿Cuál considera usted que es el principal Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud antes las quejas que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021?**

No se ha observado proceso disciplinario ante una queja. Generalmente, se queda en proceso de investigación dentro del hospital. La determinación de responsabilidades se realiza ante denuncia fiscal.

- 7. En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a la información podría ocasionar una queja al personal de salud por parte de los pacientes?**

Sí, existen varios tipos de información. Preciso dos: información para el cuidado de la salud y la información sobre los flujos de atención. En ambos casos, cuando la información es equivocada y/o incompleta puede ocasionar un daño indirecto a la salud de las personas. Cuando esté daño se produce. El paciente está inconforme y se puede quejar. La información es una de los derechos fundamental de los usuarios de los servicios de salud.



GUÍA DE ENTREVISTA N° 11

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

INDICACIONES: El presente instrumento de recolección tiene como finalidad recopilar su opinión respecto a diversos temas que guardan relación con el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

Para lo cual se pide responder las siguientes preguntas con neutralidad y precisión, sin ser necesario el uso de citas textuales.

Entrevistado: Yesenia Mabel Ydrogo Rivera

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante la vulneración de los Derechos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO GENERAL

- 1. En su opinión ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario y la vulnerabilidad de los Derechos de los pacientes, al ser atendido por el personal de salud se encuentran íntimamente relacionados en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López, Chancay, 2021”?**

Sí, y que el Incumplimiento de funciones y vulneración de los derechos deben ser sancionados de acuerdo a Ley.

2. **En su opinión, ante un reclamo. ¿Cree usted que la plataforma de atención al usuario realiza un buen flujo ante la vulneración de los derechos de los pacientes?**

Sí, pero se requiere que el horario se extienda.

3. **En su opinión ¿Considera usted que el orden de sanciones (amonestación, suspensión y destitución) que se les impone al personal de salud, están siendo efectivas?**

Ningún personal quiere ser sancionado, aun sabiendo que ha transgredido las normas.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante los reclamos de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

4. **En su opinión. ¿El Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud y los reclamos que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021 se encuentran íntimamente relacionados?**

Sí, ante un reclamo por el incumplimiento de sus funciones debería ser sancionado según la Ley 30057.

5. **En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a los servicios de salud podría ocasionar un reclamo al personal de salud por parte de los pacientes?**

Sí, también influye la oferta del servicio.

Analizar el Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud ante las quejas de los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

6. En su opinión ¿Cuál considera usted que es el principal Procedimiento Administrativo Disciplinario del personal de salud antes las quejas que realizan los pacientes en el Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”, Chancay, 2021?

El incumplimiento de funciones debe ser sancionados según la normativa correspondiente.

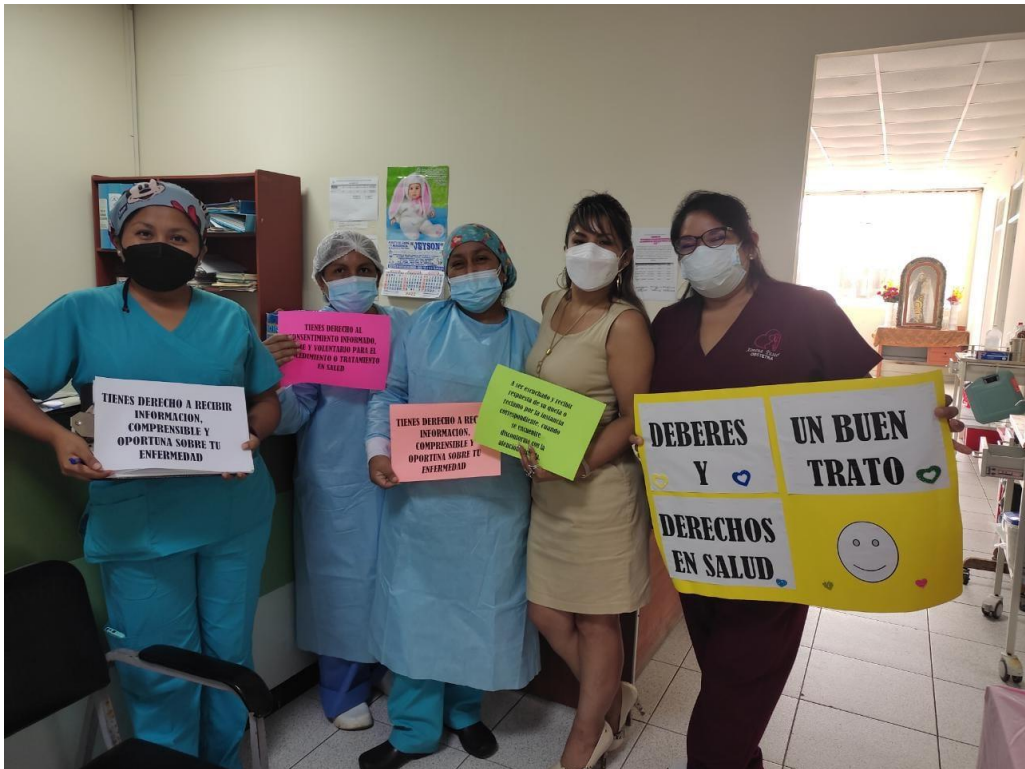
7. En su opinión ¿Considera usted que un mal acceso a la información podría ocasionar una queja al personal de salud por parte de los pacientes?

Si, va a depender el daño que causa.

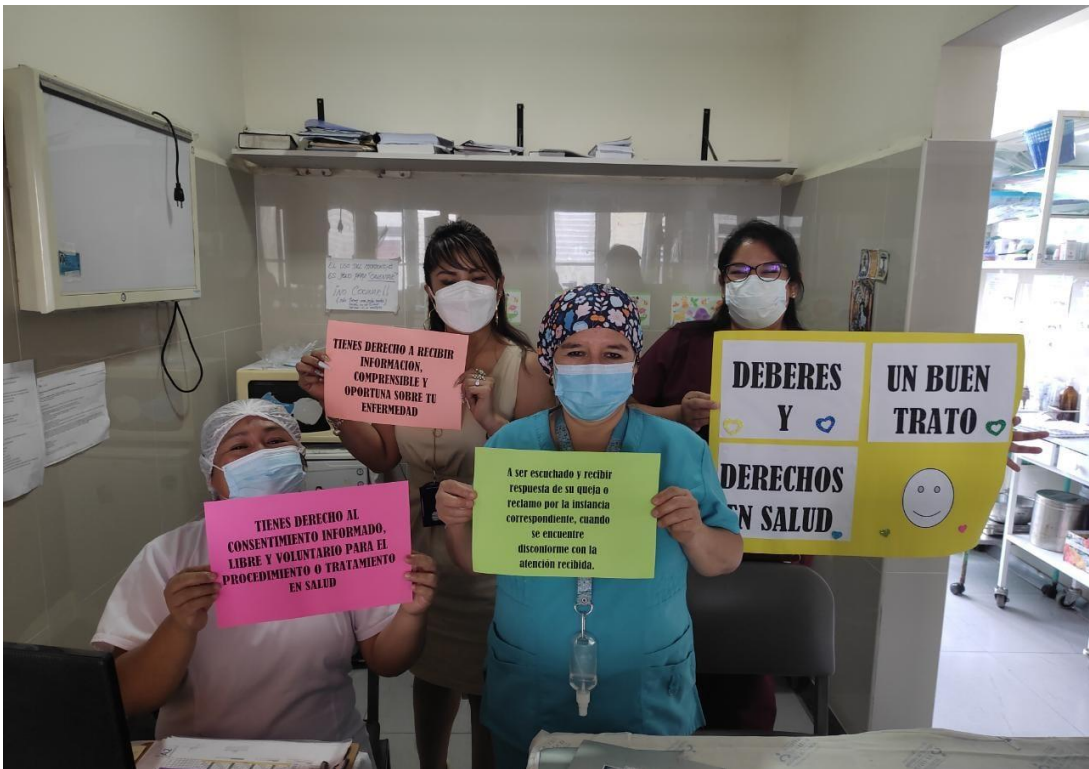


ANEXO 5











UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILELA APON ROLANDO JAVIER, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Procedimiento Administrativo Disciplinario al Personal de Salud ante la vulneración de los Derechos del paciente en el Hospital de Chancay y SBS "Dr. Hidalgo Atoche López", año 2021.", cuyo autor es OSORIO BACA PATRICIA LIZBETH, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 24 de Abril del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILELA APON ROLANDO JAVIER DNI: 42301468 ORCID 0000-0002-5370-5608	Firmado digitalmente por: RVILELAPON el 30-04- 2022 16:00:49

Código documento Trilce: TRI - 0297461