



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO

“Vulneración del derecho a la asistencia médica inmediata a consecuencia de la atención a los usuarios inscritos en el seguro integral de salud por parte del personal asistencial en el Hospital II Tarapoto, año 2015”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESION DE DERECHO

AUTOR:

Dennis João Orbe Pérez

ASESOR:

Dra. Grethel Silva Huamantumba

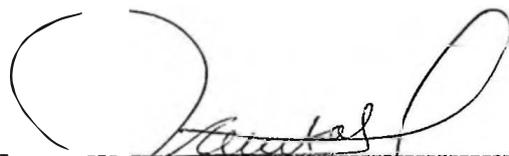
Línea de investigación:

Derecho Constitucional

TARAPOTO – PERÚ

2016

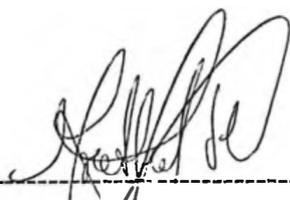
PÁGINA DEL JURADO



DRA. LUZ AURORA SAAVEDRA SILVA
PRESIDENTE



DR. LUIS ENRIQUE DA SILVA QUEREVALÚ
SECRETARIO



DRA. GRETHEL SILVA HUAMANTUMBA
VOCAL

DEDICATORIA

Al Ser Superior.

Por darme la vida y mantenerme con salud, y ser mi brújula a seguir.

A mis padres.

El Sr. César Salomón Orbe Flores y la Sra. Silvia Pérez Macedo, ejemplos de enseñanza, rectitud, gratitud y cariño, por ese invaluable apoyo moral.

AGRADECIMIENTO

Como muestra de gratitud al término de esta etapa de mi vida quiero expresar un profundo agradecimiento a quienes con ayuda, apoyo y comprensión me alentaron a lograr esta hermosa realidad especialmente a aquellas personas que han contribuido en la elaboración del presente trabajo de investigación; con la cual materializo el anhelo de seguir creciendo profesionalmente.

A la aboga. Dra. Grethel Silva Huamantumba, mi Asesora, por su desinteresada y activa participación en la elaboración del presente Trabajo de investigación, a las autoridades de la Universidad César Vallejo – Tarapoto, por su visión de futuro, a la Escuela de Derecho, del cual me siento orgulloso de formar parte, a los miembros del Jurado, Aboga. Mg. Luz Aurora Saavedra Silva y al Abog. Mg. Luis Enrique Da silva Querevalú. A los miembros de la oficina de capacitación, Atención al Usuario y Director del Hospital II-2 Tarapoto, por la facilidades brindadas para acceder a la información necesaria y finalmente a mis padres y familia, agradecimiento sincero

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN JURADA

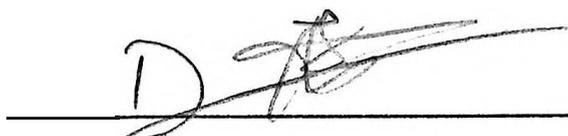
Yo Dennis João Orbe Pérez, estudiante de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo, Identificado con DNI 72749373, con la Tesis Titulada **“Vulneración del derecho a la asistencia médica inmediata a consecuencia de la atención a los usuarios inscritos en el seguro integral de salud por parte del personal asistencial en el Hospital II Tarapoto, año 2015”**.

Declaro Bajo Juramento que:

- 1). La Tesis es de mi autoría.
- 2). He Respetado las normas internacionales de citas y referencia para las fuentes consultadas.
- 3). La tesis no ha sido auto plagiada, es decir no ha sido publicada o presentada anteriormente para obtener algún grado académica previo o título profesional.
- 4). Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán es aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones de mi acción se deriven, sometiéndose a la normatividad vigente de la Universidad César vallejo.

Tarapoto, diciembre 2016.



DENNIS JOÃO ORBE PÉREZ

DNI: 72749373

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado.

En cumplimiento a lo dispuesto en los reglamentos de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Derecho, se pone a vuestra consideración la presente Tesis Titulada **“Vulneración del derecho a la asistencia médica inmediata a consecuencia de la atención a los usuarios inscritos en el seguro integral de salud por parte del personal asistencial en el Hospital II Tarapoto, año 2015”**. La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁG.
Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice General.....	vii
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Gráficos.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad Problemática.....	1
1.2. Trabajos Previos.....	3
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	7
1.4. Formulación del Problema.....	16
1.5. Justificación del Estudio.....	16
1.6. Hipótesis.....	17
1.7. Objetivos.....	17
1.7.1. Objetivo General.....	17
1.7.2. Objetivo Específico.....	17
II. MÉTODO.....	18
2.1. Diseño de Investigación.....	18
2.2. Variables y Operacionalización.....	18
2.2.1. Variable 1.....	18
2.2.2. Variable 2.....	18
2.2.3. Operacionalización.....	19
2.3. Población y Muestra.....	20

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Políticas de Salud.....	26
Tabla 2: Derecho a la Asistencia Médica Inmediata.....	27
Tabla 3: Asistencia Médica Inmediata.....	28
Tabla 4: Cumplimiento con el Servicio de Salud Inmediato.....	29
Tabla 5: Conocimiento de Medidas.....	30
Tabla 6: Conocimiento del área de defensa del usuario.....	31
Tabla 7: Calificación de la asistencia médica.....	32
Tabla 8: Demora en la atención por parte del personal.....	33
Tabla 9: Desempeño del personal.....	34
Tabla 10: Facilidad de Acceso del Nosocomio.....	35
Tabla 11: Satisfacción sobre la información percibida.....	36
Tabla 12: Desempeño del director del Hospital II-2 Tarapoto.....	37

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: Políticas de Salud.....	26
Grafico 2: Derecho a la Asistencia Médica Inmediata.....	27
Grafico 3: Asistencia Médica Inmediata.....	28
Grafico 4: Cumplimiento con el Servicio de Salud Inmediato.....	29
Grafico 5: Conocimiento de Medidas.....	30
Grafico 6: Conocimiento del área de defensa del usuario.....	31
Grafico 7: Calificación de la asistencia médica.....	32
Grafico 8: Demora en la atención por parte del personal.....	33
Grafico 9: Desempeño del personal.....	34
Grafico 10 Facilidad de Acceso del Nosocomio.....	35
Grafico 11 Satisfacción sobre la información percibida.....	36
Grafico 12 Desempeño del director del Hospital II-2 Tarapoto.....	37

RESUMEN

El presente trabajo de investigación contiene como problema de investigación: ¿De qué manera se vulnera el derecho a la asistencia médica inmediata a consecuencia de la atención a los usuarios inscritos en el seguro integral de salud por parte del personal asistencial en el hospital II-2 Tarapoto, en el año 2015?, así mismo tiene como objetivo de investigación determinar la Vulneración del Derecho a la Asistencia médica inmediata a consecuencia de la atención a los usuarios inscritos en el Seguro Integral de Salud por parte del personal asistencial en el Hospital II-2 Tarapoto, en el año 2015 y como objetivos específicos, identificar mediante un análisis documental los factores que intervienen en la vulneración del derecho a la asistencia médica inmediata, diagnosticar mediante una entrevista dirigida al Director y los coordinadores del área de Tópico del Hospital II-2 Tarapoto el cumplimiento de los objetivos del sistema Integral de salud, con relación a la asistencia médica inmediata y establecer mediante una encuesta aplicada a los asegurados que interpusieron su queja en el área de defensa del usuario, el nivel de conocimiento del derecho a la asistencia médica inmediata. Asimismo se establece como variable 1: Derecho a la Asistencia Médica Inmediata y como variable 2: Atención a los usuarios inscritos en el Seguro Integral de Salud.

Este trabajo de investigación tiene como hipótesis: El Derecho a la asistencia médica inmediata a consecuencia de la atención a los usuarios inscritos en el seguro integral de salud se vulnera por la inadecuada atención brindada por parte del personal asistencial en el Hospital II-2 Tarapoto, siendo el método de investigación correspondiente a una investigación descriptiva de corte transversal correlacional/causal, a motivo de que las causas y efectos ya ocurrieron en la realidad, respecto del procedimiento de datos se ha utilizado el programa estadístico denominada Alfa de Cronbach.

En los resultados se obtuvo las causas comunes y usuales que identifican la vulneración del Derecho a la asistencia médica, son la demora en la atención, no hay espacio para citas, existen cobros inadecuados, no hay capacidad de diálogo del personal médico, los documentos de referencia están incompletos,

en donde los pacientes tienen como origen las diferentes provincias de San Martín; se concluye que la solución es la implementación del personal médico así como los medios económicos necesarios para ello y contar con personal idóneo.

Palabras Claves: Derecho, Asistencia Médica Inmediata y Salud

ABSTRACT

The present work contains as a research problem: In what way does the right to immediate medical care as a result of the attention to users enrolled at the Seguro Integral de Salud by the medical staff at the II-2 Tarapoto hospital in 2015? And also, the objective of this investigation is to determine the Vulnerability of the Right to immediate medical care as a result of the attention to users enrolled at the Seguro Integral de Salud by the staff at the Hospital II-2 Tarapoto; And as specific objectives, to identify by means of a documentary analysis, the factors that intervene in the violation of the right to immediate medical care, to diagnose, through an interview addressed to the Director and the coordinators of the Area of the II-2 Tarapoto Hospital, the fulfillment of the objectives of the Seguro Integral System, with regard to immediate medical care and to establish, through a survey applied to the insured persons who filed their complaint in the area of user protection, the level of knowledge of the right to immediate medical care. It also establishes as variable 1: Right to Immediate Medical Assistance and as variable 2: Attention to users enrolled in Seguro Integral de Salud.

This research has as hypothesis: The right to immediate medical care as a result of the attention to users enrolled at the Seguro Integral de Salud is violated by the inadequate care provided by the staff at the Hospital II-2 Tarapoto, Being the research method corresponding to a correlational / causal cross-sectional descriptive research, due to the fact that the causes and effects have already occurred in reality, regarding the data procedure the statistical program called Cronbach's Alpha has been used.

The results obtained were the common and usual causes that identify the violation of the right to medical care; these are: delays in care, there is no space for appointments, there are inadequate charges, there is no capacity for dialogue of medical staff, reference documents are incomplete, where patients have as origin the different provinces of San Martin. It is concluded that the solution is the implementation of the medical staff as well as the economic means necessary for this and to have the appropriate staff.

Key Words: Law, Immediate Medical Assistance and Health