



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

La violencia hospitalaria en pacientes en Lima Norte y el Derecho a
la Dignidad Humana, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogada

AUTORAS:

Espinoza Mendez, Vanessa Avelina (orcid.org/0000-0001-8318-4746)

Valencia Abanto, Luz Mariela (orcid.org/0000-0003-4056-6634)

ASESOR:

Mg. Molina Lancho, Carlos (orcid.org/0000-0002-8264-0436)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derechos Fundamentales, Procesos Constitucionales y Jurisdicción
Constitucional y Partidos Políticos

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MOLINA LANCHO CARLOS, 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 titulada: "La violencia hospitalaria en pacientes en Lima Norte y el derecho a la dignidad humana, 2023.", cuyos autores son VALENCIA ABANTO LUZ MARIELA, ESPINOZA MENDEZ VANESSA AVELINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8%, 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 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, 27 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MOLINA LANCHO CARLOS DNI: 31041202 ORCID: 0000-0002-8264-0436	Firmado electrónicamente por: CMOLINAL el 28-06- 2024 20:59:55

Código documento Trilce: TRI - 0777977



Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, VALENCIA ABANTO LUZ MARIELA, ESPINOZA MENDEZ VANESSA AVELINA estudiantes de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La violencia hospitalaria en pacientes en Lima Norte y el derecho a la dignidad humana, 2023.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
VANESSA AVELINA ESPINOZA MENDEZ DNI: 44471063 ORCID: 0000-0001-8318-4746	Firmado electrónicamente por: VAESPINOZAM el 27-06-2024 10:46:12
LUZ MARIELA VALENCIA ABANTO DNI: 45084905 ORCID: 0000-0003-4056-6634	Firmado electrónicamente por: LVALENCIAA1 el 27-06-2024 19:16:29

Código documento Trilce: TRI - 0777978

DEDICATORIA

A Dios, a mi familia, a mi querida madre y a mis adorados hijos Thiago y Sofía, quienes son mi principal motivación e inspiración para superar cualquier obstáculo y alcanzar mis metas. Gracias a ellos, me esfuerzo por terminar esta maravillosa carrera en lo personal como profesional.

Vanessa A. Espinoza Mendez

A Dios, a mi mamá, mi familia, quienes constituyen mi principal fuente de fuerza y apoyo en todo momento. Ellos son quienes me inspiran cada día para alcanzar con éxito esta maravillosa carrera.

Luz M. Valencia Abanto

AGRADECIMIENTO

Primero, agradecer a Dios por hacernos alcanzar esta meta tan deseada. También queremos expresar nuestra gratitud a nuestro asesor de tesis y a los profesionales del Derecho que colaboraron con gran disposición en esta investigación. Agradecemos, además, a nuestras familias por su apoyo incondicional a lo largo de toda la carrera, siempre nos brindaron palabras de aliento para no rendirnos.

Las autoras,

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de autenticidad de las autoras	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	11
III. RESULTADOS	16
IV. DISCUSIÓN	31
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Categorización	12
Tabla 2. Validación de Instrumentos	13
Tabla 3. Relación de personas a ser entrevistadas	14

Resumen

En la actualidad, los actos de violencia en contra de los pacientes son usual en los centros hospitalarios, desde agresiones físicas o verbales, normalizadas por la sociedad y aplaudidas como medidas necesarias para los tratamientos, procedimientos o exploraciones médicas han llevado a que se vulneren los derechos de estas personas, quienes no solamente lo ignoran, sino por miedo a represalias en la atención no desean reportarlos. Este trabajo busca determinar si los actos hostiles, bruscos o de atención irrespetuosa hacia los pacientes en Lima Norte afectan su derecho a la dignidad humana. Bajo un enfoque cualitativo de tipo básico con diseño de teoría fundamentada, utilizando la guía de entrevista y el análisis de documentos se obtuvieron que, la violencia hospitalaria en pacientes afecta su derecho a la dignidad humana, al trasgredir la salud, integridad psicofísica, la disposición del cuerpo, la intimidad, privacidad de sus datos, el trato amable, el clima de confianza, y en general todos los cuidados que merecen cuando se presta los servicios de salud. Asimismo, la violencia física, así como la violencia psicológica vulnera su derecho a la integridad y buen trato hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente, pues interfiere el normal funcionamiento de su esfera mental, social, física de la persona, alterando su proyecto de vida.

Palabras clave: Violencia hospitalaria, dignidad humana, integridad.

Abstract

Currently, acts of violence against patients are common in hospitals, from physical or verbal aggression, normalized by society and applauded as necessary measures for treatments, procedures or medical examinations, have led to the violation of the rights of these people, who not only ignore it, but for fear of reprisals in care do not want to report them. This work seeks to determine whether hostile, abrupt or disrespectful acts towards patients in Lima-North affect their right to human dignity. Under a qualitative approach of a basic type with a grounded theory design, using the interview guide and the analysis of documents, it was obtained that hospital violence in patients affects their right to human dignity, by violating health, psychophysical integrity, body disposition, intimacy, privacy of their data, friendly treatment, climate of trust, and in general all the care they deserve when health services are provided. Likewise, physical violence, as well as psychological violence, violates the right to integrity and good hospital treatment of patients in Lima-North, as it interferes with the normal functioning of the mental, social, and physical sphere of the person, altering their life plan.

Keywords: Hospital violence, human dignity, integrity.

I. INTRODUCCIÓN

La pérdida del respeto ante la dignidad e integridad del paciente resulta inaceptable. Los tratamientos despersonalizados inciden en el deterioro progresivo de la “atención humanizada” en los centros hospitalarios, así como de la relación prestadores de salud - usuarios, al punto que la persona pasa a un segundo plano y la enfermedad monopoliza la atención (Burgos y Paravic, 2003, p. 12). Inadvertidamente las conductas y situaciones calificadas como violentas son casi “normalizadas” al extremo de olvidarse “al ser humano” quien no solo se somete a un ambiente complejo como es el hospital, sino que su enfermedad lo condiciona a una vulnerabilidad tanto física como psicológica; así, a este tipo de maltratos al paciente se le ha denominado como “violencia hospitalaria” (Negrete, 2021). Lo anterior descrito revistió la importancia de la presente investigación a fin de contribuir con el mejoramiento en el cuidado y atención hacia los pacientes en los centros hospitalarios, ello se encontró acorde con lo estipulado en el **Objetivo N° 16 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible**, que tiene como meta reducir la violencia en todas partes.

La preocupación de los efectos lesivos toma relevancia cuando se trata de la salud del usuario, de acuerdo a la instancia Mundial de la Salud (2023), los países del sistema de salud deben ser respetuosos de los derechos humanos; sin embargo, en la realidad no se rinden cuentas, como sucedió con los pacientes psiquiátricos del Hospital de Holguín en Camagüey en Cuba, así alertó la Redacción de Ciber Cuba (agosto del 2023), quienes vivían en condiciones deplorables sumado al maltrato que recibían, conforme se corroboró en imágenes. Asimismo, como el caso recogido por el diario “20 Minutos” (marzo del 2023) en la ciudad de Brescia, Italia; advirtiendo en una cantidad no menor de 80 videos los abusos del personal de salud contra los usuarios. Y de los golpes de la enfermera ante un paciente en el Hospital La Victoria en la localidad de San Cristóbal, Bogotá, quien sufrió una fractura de clavícula (Diario La Semana, abril de 2022). Esta desvalorización del paciente en lesión de su integridad, intimidad, privacidad y buen trato, entre otros, no resultó ajena a la realidad de los centros hospitalarios en el Perú, conforme expresó el Gerente de Salud de Arequipa quien reconoció los malos tratos hacia los pacientes en dichos centros, constituyendo la mala atención hospitalaria el principal problema y el motivo de las quejas de la población (El diario

Correo, marzo del 2023). Sumado a la campaña denominada “¡Alto al maltrato!”, promovido por el gobernador Acuña, iniciado en los hospitales pilotos de las Regionales Docente y Belén, el cual busca la formalización de denuncias ante el malestar del cuidado recibido en los establecimientos de salud (Gobierno Regional La Libertad, 2023). Y de lo expresado por el portal de noticias “Sol TV” (marzo de 2023), sobre la existencia de denuncias sobre maltratos y falta de paciencia por parte de los profesionales de salud de Aranjuez en Trujillo; añadiéndose la petición de la Defensoría del Pueblo en Lambayeque, en cuanto al mejoramiento del trato y atención a los pacientes de los hospitales de tal región (Defensoría del Pueblo, 2022), entre otros.

Ante esta situación, el presente estudio planteó como **problema general**: ¿Cómo la violencia hospitalaria en pacientes de Lima Norte afecta su derecho a la dignidad humana?, como **problema específico Uno**, ¿De qué manera la violencia física hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato? y como **problema específico Dos**, ¿De qué manera la violencia psicológica hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato?

Dado el contexto problemático anteriormente, la **justificación práctica** radicó en proponer mejoras en el cuidado y atención de la salud brindado por los centros hospitalarios, a través de modificaciones legales, así como el desarrollo de normativas y procesos para el progreso en los servicios de salud. Por la **justificación social**, se pretendió mejorar la prestación de la salud basada en la dignidad y respeto a los pacientes ante la deshumanización del servicio que se brindan en los centros hospitalarios. Respecto de la **justificación teórica**, considerando la existencia de teorías sobre el trato hacia los pacientes por parte de los centros hospitalarios, se efectuó la sistematización y consolidación de la diversa información al respecto, a efectos de brindar un entendimiento más claro de la problemática. Sobre la **justificación metodológica**, a efectos de lograr los propósitos establecidos en este estudio, se utilizó la investigación cualitativa con sus presupuestos epistemológicos y estrategias de diseño, a fin de cumplir con los objetivos propuestos de la investigación. Apoyándonos en una intervención deductiva de la literatura sobre la problemática, se da paso a la intervención

inductiva, ante el cual se efectuará diversas entrevistas además de analizar la documentación respectiva, a fin de identificar otros temas y categorías emergentes, dando paso a la triangulación de los resultados provenientes de las fuentes de información, con lo cual se pasará finalmente a las conclusiones de la investigación y a diversas sugerencias para mejorar el cuidado médico. Finalmente, como **justificación jurídica**, se propuso la modificación del Artículo 15° de la Ley General de Salud, aprobado mediante Ley N° 26842, y el Artículo 18° del Reglamento de la Ley N° 29414, así como el Artículo 63° del Código de Ética y Deontología del Colegio Médico.

Por lo tanto, se manifestó como **objetivo general**: Determinar si la violencia hospitalaria en pacientes de Lima Norte afecta su derecho a la dignidad humana, 2023. Como, objetivo **específico Uno**: Analizar si la violencia física hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023. Como **objetivo específico Dos**: Analizar si la violencia psicológica hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023.

La investigación propuso como **Supuesto general**: La violencia hospitalaria en pacientes de Lima Norte afecta su derecho a la dignidad humana, porque pueden producirles comportamientos agresivos, alteraciones en su desarrollo tanto en su vida personal, familiar, profesional y por supuesto, su salud. Como **supuesto específico Uno**: La violencia física hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato debido a que pueden producir lesiones e inclusive la muerte del paciente. Finalmente, como **supuesto específico Dos**: La violencia psicológica hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato ya que causa daños psicológicos o trastornos en el desarrollo de la persona o privaciones. La dignidad humana es una columna primordial en la relación Estado y vida privada de la persona, quien debe ser respetado sin someterse a condicionamiento alguno. En este lineamiento, a través de diversos estudios tanto nacionales como internacionales, los autores han tratado esta temática de distintas maneras, las cuales se procederá a exponer en los siguientes párrafos. Considerando a los **trabajos previos de nivel internacional**, para el **objetivo general**, se tiene el estudio de Stephen et al (2021), en su investigación efectuada en el Reino Unido, con enfoque metodológico de revisión integradora, cuyo propósito fue explorar sobre la dignidad que perciben tantos los

usuarios y prestadores en entornos hospitalarios. Dicho estudio hace énfasis que las enfermeras tenían una deficiente comprensión sobre su “deber de actuar con integridad y honestidad en la atención de sus pacientes” señalado en sus códigos, por lo que solo confiaban en valores y sus experiencias personales. Así, la dignidad tiene un impacto significativo en la atención al paciente, siendo que en pacientes mayores se debe prestar mayor atención por su condición de vulnerabilidad. La atención de salud debe centrarse en sus necesidades personales, lo cual aúna a cambios positivos en la dignidad del paciente. Enfatizándose que actitudes percibidas como groseras, irrespetuosas, poco sensibles o compasivas afectaban negativamente la dignidad del paciente, así, por ejemplo, una comunicación deficiente e inapropiada, o la falta de la misma incidió en restarle valor a la dignidad del usuario.

En este contexto, en su estudio realizado en el Reino Unido, Tauber-Gilmore et al (2018), en un estudio de enfoque cualitativo, con entrevistas semiestructuradas a trece pacientes mayores y, con treinta y ocho personales de salud, cuyo objetivo fue dar una visión sobre el significado de dignidad y ejemplos sobre qué violaría la dignidad de un paciente en la atención hospitalaria grave. Se determinó que aún existen inconsistencias sobre la aplicación de una atención digna, pues el comportamiento del personal, la falta de formación y procesos organizativos dan lugar a este tipo de violaciones hospitalarias de las personas mayores. Los pacientes relataban sobre aquellas actitudes de las enfermeras que los hicieron sentir devaluados como ofrecer un orinal en vez de un inodoro cuando se les solicitó, espiar a través de las cortinas, quitar los timbres para pedir asistencia o que se negaran a contestar, decir a los pacientes que defecaran en toallas sanitarias, ser autoritario, la manera brusca en el habla, entre otros.

Jacobson (2009), en su estudio elaborado en Canadá, con enfoque cualitativo, de teoría fundamentada, cuyo objetivo es la comprensión de la violación de la dignidad en la atención de la salud y cómo se dan en el contexto social. De los resultados obtenidos se advirtió que la violencia hospitalaria afecta la dignidad de los pacientes ante una mala educación, indiferencia, discriminación, desprecio, intrusión, etiquetado, repulsión, privación, agresión, entre otros; así, esta figura surge en la posición asimétrica de usuario- personal de salud, ante un entorno de

atención de salud caracterizada por múltiples necesidades y recursos, crisis, rutina, retórica, conocimientos, y otros.

Por otro lado, a **nivel nacional**, se tiene la tesis de Castillo (2018). En un estudio de enfoque cualitativo, con el objetivo de observar la atención médica y el daño al paciente en el Hospital Sabogal. Refiere que la dignidad de la persona, tanto física, moral y psíquica se encuentra afectada por no tratar y evaluar al paciente en un tiempo adecuado y la carencia de una atención con calidad; de esta manera, la normativa en el país debe fortalecer la protección jurídica del paciente, y de ser el caso, de llegar a una negligencia médica deberá otorgarse una indemnización razonable al perjudicado.

Sumado a lo anterior, se encuentra el estudio de Villacorta y Mayuri (2020). Con metodología de enfoque cualitativo, de estudio fenomenológico, e investigación básica o pura, la cual presenta como objetivo principal sobre las circunstancias que determinan la vulneración del proyecto de vida de los pacientes en el Hospital Hipólito Unanue. Se indicó que existe una alta preocupación ante la concurrida negligencia cometida por los operadores de la salud contra los pacientes, por los malos tratos ya sea de manera física como psicológica, los que al final inciden en los daños ocasionados a su proyecto de vida.

Por otro lado, para el **objetivo específico uno**, a **nivel internacional** se tiene el estudio en Argentina, Bravo et al (2021), en un enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo, observacional y transversal, cuyo objetivo consistía en identificar las formas de violencia percibidos por los enfermeros desde los pacientes en un hospital en la ciudad de Corrientes. Resultando que las formas de violencia entre prestador y usuario, se dieron en un alto porcentaje a través del maltrato verbal, aproximadamente un porcentaje de 86%, y luego de maltratos físicos de 76%, y acoso sexual de 24%, siendo el principal género afectado, las mujeres, y con una incidencia mayor en los turnos de mañana. Con ello, este tipo de violencia que se presenta, afecta la dignidad de la persona, su integridad, el cual resulta en una fuente de desigualdades, estigmatizaciones, terminando en una serie de amenaza graves y letales en los centros hospitalarios.

Y con ello, Del Valle (2013), en su investigación realizado en Venezuela, con un enfoque cuantitativo, bajo el objetivo de conocer los factores que producen los actos de violencia contra los pacientes del hospital. Alude que la agresión física no es sólo a través de los golpes sino con la utilización de cuerpos peligrosos, contundentes, y/o duros a efectos de causar daño en la integridad física, llegando a generar un trauma en el ego, produciéndole un temor ante una nueva agresión por parte del profesional médico.

Por su parte, en México, Bellamy y Castro (2019), con enfoque cualitativo, con el objetivo de analizar las formas de violencia institucional en las atenciones de salud. Resaltó que, el derecho a la salud se invisibiliza, en la cual existe una súplica en la atención y un agradecimiento de brindarles un servicio de salud que por derecho les corresponde; de esta manera, a pesar de sentir enojo y molestias, son pocas las veces que se quejan y logran identificar la violencia, tales como retraso en las atenciones, por el que incluso los pacientes deciden abandonar el centro hospitalario sin haber sido atendidos en un claro ejemplo de “agotamiento emocional”; por lo tanto, dicho escenario de poder se concibe a una forma de violencia poco visible, cuya violación recae en la integridad de la persona, en su recuperación de la salud.

En cuanto a los estudios a **nivel nacional**, Cárdenas y Sogi (2018), en su estudio cualitativo, observacional y retrospectivo, en revisión de las Resoluciones emitidas por el Colegio Médico del Perú ante procesos éticos- disciplinarios entre los años 1991 a 2005, cuyo objetivo principal se dirigió a describir las características y la frecuencia de tales procesos. Ante ello, se observó un incremento exponencial por año sobre este tipo de procesos, principalmente por la mala atención, en particular cuando fueron atendidos por varón, médico general y en centros fuera de Lima y Callao, en las que se apreciaron actos no éticos. Así, las quejas por las atenciones estuvieron relacionados a la falta de buen trato que debe el paciente, así como a la atención descuidada, incompleta y superficial de los profesionales de salud hacia el paciente.

Finalmente, para para el **objetivo específico dos**, a **nivel internacional** se adjunta el estudio en Chile, de Rodríguez y Paravic (2017), en un enfoque cuantitativo, descriptivo y estudio correlacional, cuyo objetivo fue determinar la

percepción de abuso verbal y *mobbing*, así como a factores que los asociaron al profesional de la salud en las áreas de atención pre- hospitalaria en Chile. Alude que mucha de esta violencia verbal ocurre en las áreas de emergencia, las cuales generalmente consisten en insultos, burlas, y amenazas físicas, siendo que este tipo de violencias tengan las penas más bajas, contrario a la violencia física, con lo cual los pacientes tienden a aceptar tales violencias verbales sin que el abusador se dé cuenta que ello se encuentra penalizado, y sintiéndose que no sufrirá castigo alguno, abusa libremente de la víctima. Con ello, las consecuencias para los pacientes pueden ser devastadoras quienes pueden sufrir de trastornos psicológicos afectando así, a su dignidad e integridad.

Baró (2020), a través de su estudio en Argentina, utilizando un enfoque cualitativo, en estudio a profundidad de 33 artículos, cuyo objetivo fue el de identificar el vínculo entre violencia hospitalaria y la ausencia de prácticas humanizadas. Así, las víctimas de los actos de violencia por el personal de salud recaían, en su mayoría, eran mujeres; además que la prevalencia de este abuso se daba de manera verbal; y que los pacientes víctima de la violencia en los centros hospitalarios volvían a vivir tales situaciones de maltratos, los cuales afectaban sus derechos de integridad. También se enfatiza las buenas prácticas como relevantes para el cuidado al usuario.

Y, a **nivel nacional** se tiene la tesis de Barrietos (2016), con un enfoque mixto, descriptivo, con una de 385 trabajadores o cesantes que cuentan con el seguro de Es salud en Lambayeque, su objetivo fue cuantificar los tipos de violencia en el centro hospitalario, sus formas o modalidades. Señaló que la gran categoría es el “buen trato” el cual guarda relación con la ayuda, el cual inicia con una buena comunicación, desde una bienvenida hasta brindarles información, siendo así la violencia no verbal (gestos, indiferencia del personal de salud y administrativo), violencia verbal y la psicológica (falta de respeto, trato hostil y, la incomodidad por la espera en el hospital) origina un déficit del cuidado en la salud.

También se presenta la tesis de Jurado (2021), en un enfoque cuantitativo, de investigación no experimental transeccional, tipo básica, correlacional, cuyo objetivo fue determinar la responsabilidad médica con los derechos de salud en el Hospital Zacarias Correa. Señala, entre otros, que la mala práctica médica, por

ejemplo, relacionados a maltrato y humillaciones del médico cuando se brinda información sobre su estado de salud, acarrea consecuencias como al proyecto de vida, a la protección a la vida y salud del paciente, en particular cuando su actuar está en la atención al menor de edad, pacientes de diversas etnias y culturas, la barrera del idioma.

Como parte de esta investigación se identificó las **teorías aplicadas** al presente estudio, siendo una de las principales, la “teoría de la humanización”, de acuerdo a Henao (2021) refiere a que todo ciudadano debe recibir asistencia humanizada y dirigida a sus necesidades, las cuales incluyen la exigencia de tener un sistema de información y asistencia que respete la dignidad y autonomía de la persona, la diversidad de ideas, la libertad de expresión, así como su subjetividad. Además, constituye un concepto fundamental en las ciencias de la salud, pues incluye las guías y prioridades para los actores participantes y los procesos con el fin de proponer transformaciones en sus interacciones. En ello, cuando se hace referencia a este concepto debe considerarse un conjunto implícito de valores, como la obligación de las instituciones de salud en proporcionar recursos humanos y mecanismos adecuados para completar adecuadamente sus responsabilidades, el de las infraestructuras y equipamientos para una asistencia de calidad, así como la satisfacción del paciente. Esta teoría de la humanización en la atención al paciente, de acuerdo a Ramírez (2023), está vinculada a una atención amable y respetuosa de los profesionales de salud a los pacientes y familiares, enfatizando que si el Estado construye políticas públicas nacionales sobre humanización podría verse reflejado un cambio en el país.

Asimismo, la “*Teoría del Cuidado Humano*”, de acuerdo a lo citado por Cuervo (2017), la cual incluye 7 postulados los cuales son 2 los más trascendentales para este estudio, los cuales son: la “*interacción de enfermera-paciente*”, referidos a los valores, compromiso de actuar y el conocimiento aplicado; asimismo, sobre “*momento de cuidado*” circunscrito al espacio de interacción y tiempo de contacto entre la enfermera y el paciente. Tal método resulta trascendente en este tipo de estudios a fin de observar la humanización de las actividades implementadas en la atención al usuario.

Finalmente, para el **enfoque conceptual** se tuvo: por la categoría de **“violencia hospitalaria en pacientes”**, de acuerdo a Burgos y Paravic (2003) se entiende a cualquier forma de violencia, sea físico o psicológica/ emocional, y/o sexual, por acción u omisión, que provoque daño al paciente. En cuanto a la categoría por **“Derecho a la dignidad humana”**, de acuerdo a Pardo (2022) se trata de un postulado “meta-político”, a fin de reconocerse y respetarse la calidad humana, siendo el Estado quien debe garantizarla y desarrollarla. Sumado a lo expresado por Yamin (2018), la violación a la dignidad también implica la transgresión al derecho a la salud. La dignidad humana no solo constituye un deber sino una obligación

De otro lado, respecto a la subcategoría **“Violencia física hospitalaria en pacientes”**, de acuerdo a Oliveira et al (2013), puede definirse a cualquier tipo de agresión física, ya sea golpes, azotes, entre otros, ejercida por los profesionales de salud. Asimismo, UNIR (octubre de 2021), añade que, este tipo de violencias pueden presentarse como retraso en las atenciones del aseo, formas abusivas y cruentas, no se toman medidas para evitar los dolores del paciente, no se respeta sus creencias, se priva de alimentos al usuario de manera continua, se impone restricciones físicas de manera injustificada. Y con ello, Del Valle (2013), alude que la agresión física se puede ejercer con armas contundentes y peligrosos con el solo ánimo de causar daño en su integridad física.

Asimismo, por la subcategoría **“Violencia Psicológica hospitalaria en pacientes”**, de acuerdo a Restrepo et al (2016), está referido a todas las palabras, gestos, acciones que inciden en la salud emocional o psíquica del paciente, tales como el acoso, hostigamiento, persecución, manipulación, ridiculización, y otros. También, UNIR (octubre de 2021, agrega que, este tipo de violencias se dan mediante abusos emocionales, atención inadecuada, trato frío y carente de empatía, gritos, actitudes intimidantes, no informar al paciente sobre sus afecciones y/o tratamientos, la atención se discrimina por sexo, raza, religión, entre otros. Este tipo de violencias, según el Tribunal Constitucional en la Sentencia recaía en el expediente N° 03378-2019-PA/TC, repercuten en el proyecto de vida de la persona, menoscabando su auto reconocimiento como una persona digna, con derechos, las

cuales pueden verse representadas en insultos, amenazas, desprecio, humillaciones, entre otros.

Respecto a la subcategoría “**derecho a la integridad**” según lo definido por el Tribunal Constitucional a través de la Sentencia N° 2333-2004-HC/TC, alude que dicho derecho guarda estrecha vinculación con la dignidad de la persona, la vida, salud, seguridad de la persona, bienestar y el libre desarrollo, en cuanto que nadie debe ser víctima de violencia física, moral, psíquica y al sometimiento de malos tratos, humillaciones, así como torturas. Este derecho a la integridad puede verse desde la “integridad física” como el de conservación de la estructura y forma humana, disposición y funcionamiento del cuerpo; siendo su afectación la generación de incapacidades, mutilaciones, deformaciones, entre otros. Y por la “integridad psíquica” el de la preservación de las habilidades motrices, intelectuales y/o emocionales. Mientras que la “integridad moral” está ligada al plano de la existencia y coexistencia con la sociedad.

Finalmente, por la subcategoría “**derecho al buen trato**”, se encuentra referida al reconocimiento y respeto de la dignidad de las personas y sus necesidades ya sea en aspectos como el psicológico, físico, social, cultural, espiritual y familiar, materializado en una atención equitativa, respetuosa de la persona como ser único, autónomo, humanizado; intentándolo comprender desde sus vivencias, sin emitir juicio alguno, valorando al paciente como único en esos momentos de mayor vulnerabilidad; por ejemplo, el de referirse al paciente por su nombre, saludarlo, tratarlo de manera respetuosa, amable, entre otros. (Dois et al, 2022).

II. METODOLOGÍA

A través de este apartado se procedió a explicar la metodología utilizada en el estudio de investigación, y es que, conforme refiere Manterola y Otzen (2013), y Vizcaíno et al. (2023), **resulta** necesario que toda investigación aluda a un planteamiento metodológico a efectos de estructurar y diseñar lo más factible y pertinente para abordar los objetivos de investigación planteados, así como las respuestas pertinentes por cada uno de estos.

2.1. Tipo, enfoque y diseño de investigación:

Por el enfoque de investigación, se consideró los parámetros de un enfoque de investigación cualitativa; pues, según Nizama y Nizama (2020), se trata del estudio de diversos objetos a razón de obtener una mejor comprensión del fenómeno social objeto de análisis como sucede con la violencia obstétrica y el derecho de la dignidad en los pacientes de Lima Norte. Así, tal enfoque de acuerdo a Hernández et al. (2018), es sistemático, se tiene una amplitud de prácticas interpretativas que enriquecen la finalidad del estudio del investigador.

En cuanto al tipo de investigación, se consideró una investigación tipo básica, el cual consiste en contribuir a la comprensión científica sobre un problema determinado (Héctor, 2020), la cual se centra en la búsqueda de conocimientos sobre el fenómeno de la violencia hospitalaria en los pacientes de los centros de salud.

Por el diseño de investigación, se tomó en cuenta el diseño de la “teoría fundamentada”, ante lo cual, Alarcón et al (2017), expresa que tal diseño ofrece una mejor explicación sobre la realidad sujeta en estudio, para ello se recogerá los datos obtenidos, mientras se utilizan sistemas metodológicos a efectos de proponer teorías de perfil inductivo los que explicaran mayores entendimientos sobre el problema a estudiar.

Y, por los alcances y limitaciones de la investigación en trámite se advirtió que, por el primero según Galarza (2020), se alude a los resultados que se consigan partir de ella; es por ello que se dirigió a la evaluación de la violencia hospitalaria

por el personal de salud a los usuarios del servicio; mientras que las limitaciones se centra, en lineamiento a Troncoso y Amaya (2017), por los impedimentos o barreras que permitan un normal desarrollo de la investigación, sea por el tiempo de proveerse con mayor información, presupuesto, la realización de las entrevistas, y búsqueda de los entrevistados.

2.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Las categorías es la clasificación ordenada y categorizada de una investigación; siendo imprescindible efectuar su identificación (Nizama y Nizama (2020). De esta manera, para el presente trabajo, se planteó la siguiente matriz de categorización:

Tabla 1.

Matriz de Categorización

Categorías	Conceptualización	Subcategorías
Categoría 1: Violencia Hospitalaria en Pacientes	Según Burgos y Paravic (2003) se entiende a cualquier forma de violencia, sea físico o psicológica/ emocional, y/o sexual, por acción u omisión, que provoque daño al paciente.	Violencia Física Hospitalaria en pacientes
		Violencia Psicológica Hospitalaria en pacientes
Categoría 2: Derecho a la dignidad humana	Según Pardo (2022) se trata de un postulado "meta-político", a fin de reconocerse y respetarse la calidad humana, siendo el Estado quien debe garantizarla y desarrollarla.	Derecho a la integridad
		Derecho al buen trato

Fuente: Elaboración propia. (2024)

2.3. Población

En este contexto, es necesario la identificación de la **población** en la cual se circunscriben los sujetos de los objetivos y problemas del estudio en trámite; así Robles (2019), entiende que la población es el conjunto de individuos quienes tienen características similares, y son de importante interés en un estudio en concreto. Por consiguiente, se advirtió de la investigación que los sujetos de estudio son los pacientes atendidos por el personal de salud en los centros hospitalarios a

quienes se le ejerció la violencia hospitalaria.

2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Las **técnica e instrumentos de recolección de datos** son parte central para el desarrollo y progreso de los objetivos de la investigación; bajo estas implicancias, se utilizó la **técnica de la entrevista** como un instrumento idóneo para conseguir información a razón de la experiencia personal y profesional de los entrevistados expertos en la materia relacionada a violencia hospitalaria en pacientes, con lo cual, según Ferias et al (2020), mencionaron que con la entrevista se busca interactuar con los entrevistados escogidos por el investigador a efectos de recolectar respuestas verbales provenientes en aplicación de la guía de preguntas.

De esta forma, se procedió a la validación del instrumento de entrevista con tres docentes de la universidad, quienes evaluaron la correspondencia de las preguntas a cada objetivo, ello brindará mayor confiabilidad y autenticidad a tal instrumento. En consecuencia, la siguiente tabla detallará la información de los validadores:

Tabla 2.
Validación de Instrumentos

Instrumento	Validador	Institución	Porcentaje
GUÍA DE ENTREVISTA	Víctor Oswaldo Mancilla Siancas	UCV	Alto Nivel
	Miriam Elva Bautista Torres	UCV	Alto Nivel
	Rafahel A. Guillen Chavez	UCV	Alto Nivel
PROMEDIO			Alto Nivel

Fuente: Elaboración propia. (2024)

En consideración a la técnica de la entrevista se elaboró el instrumento de la guía de entrevista, recogida en el Anexo del trabajo investigativo, dividida en tres secciones alineadas a cada objetivo planteado, compuesta por tres preguntas por cada aludido objetivo, los cuales serán empleados para obtener información sobre

la base de la experiencia profesional y personal de los profesionales expertos a la investigación. De esta manera, se elabora la siguiente Tabla la cual contendrá una lista de nueve (09) entrevistados:

Tabla 3.
Relación de personas a ser entrevistadas

ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	PROFESIÓN Y GRADO ACADÉMICO	CARGO O FUNCIÓN	EXPERIENCIA
1	Dra. Lisbeth Fonseca Huacle	Abogada	Abogada Litigante	Estudio Jurídico Mercader
2	Dr. Carlos Aguilar Contreras	Abogado	Director presidente	Estudio Jurídico Mercader
3.	Oscar Vidal Quispe Tinoco	Magister en Enfermería	Especialista en supervisión	Superintendencia nacional de salud/ SU SALUD
4	Humberto Alfaro Rodriguez	Medico	Médico Internista	Hospital III nivel
5	M.I.H. A	Licenciada en Enfermería	Equipo Técnico O.G.C	Hospital del III Nivel Atención
6	L. Margarita Pérez Martini	Lic. Trabajo Social	Asistente Social	H. N. C. H
7	Andy Julca Roncal	Psicólogo	Psicólogo clínico	Psicodata consulting
8	Melva Rojas Dominguez	Abogada	Abogada Litigante	Estudio Jurídico Rojas
9	Nelda Rojas Bardales	Magister en Enfermería	Enfermera especialista De la oficina de calidad	Hospital de III Nivel

Fuente: Elaboración propia. (2024)

Finalmente, se utilizó **la técnica de análisis documental** así, de acuerdo con Hernández et al. (2018), al conseguir información sobre documentos seleccionados a la temática de investigación, analizados de manera sistemática y estructurada el contenido de cada documento, sea desde las perspectivas internacionales y nacionales, aportando mayores evidencias relacionados a la violencia hospitalaria, terminando con la conclusión para cada documento.

2.5. Métodos para el análisis de datos

Por el presente estudio cualitativo, a fin de realizar un análisis en profundidad sobre los datos obtenidas se utilizó: a. El método descriptivo, se pretende una reflexión analítica, en la cual se ordene, manipule e interprete los datos recogidos de las diversas fuentes de información, el cual resulta esencial para nuevas

investigaciones. b. El método inductivo, sustentado en la observación y la experimentación para proseguir con la conclusión (Andrade et al, 2018). c. El método sintético, a efectos de buscar la verdad, se usó una metodología concreta para recoger lo esencial del análisis; de esta manera se pretende reconstruir un todo desde los elementos más distinguidos de análisis, bajo un proceso de razonamiento, con el fin de obtener un aporte más específico sobre el interés de la investigación. Sumado al método de triangulación, consistente en el contraste de resultados conseguidos del análisis de documentos, guía de entrevista y trabajos previos, para la obtención de lineamientos coherentes acordes a la problemática propuesta en estudio.

2.6. Aspectos éticos

En el avance de todo trabajo de investigación, el autor debe guiarse bajo los más altos principios éticos, como la observación a las citas y referencias, el evitar el plagio, robo de ideas de terceros según Salazar et al (2018). Asimismo, Rana et al. (2021), alude que deben seguirse principios éticos para asegurar la confianza y resguardar la validez de resultados. Ante ello, este trabajo se efectuó bajo las siguientes parámetros: a) Código de ética en la investigación aprobado con Resolución N° 0470-2022/UCV; b) Los requisitos de la Resolución del Vicerrectorado de investigación N° 081-2024-VI-UCV; c) Los parámetros reglamentados con Formato APA séptima edición por las referencias y citas del trabajo, los cuales respetaron los derechos de autor; d) La obtención de información de fuentes bibliográficas confiables, por ejemplo de revistas indexadas, tesis, libros y otros; finalmente, e) El trabajo resultó original, apoyada con el aplicativo de la plataforma Turnitin, para efectos de corroborar la originalidad de esta investigación.

III. RESULTADOS

En esta sección de la investigación se presentó los resultados derivados de las entrevistas efectuadas y sistematizadas en el Anexo N° 05 del trabajo, los análisis de documentos recogidas en el Anexo N° 4 de este estudio, y la revisión de los trabajos previos incluidas en la introducción precedente, por cada objetivo planteado. Siguiendo con el orden formulado como objetivo general, objetivo específico uno y objetivo específico dos, se expondrá a continuación.

En cuanto al **OBJETIVO GENERAL** que corresponde a “**Determinar si la violencia hospitalaria en pacientes de Lima Norte afecta su derecho a la dignidad humana, 2023**”. Para efectos de la entrevista, se redactaron las siguientes preguntas, con sus subsecuentes respuestas:

Pregunta N°01 ¿Cómo la violencia hospitalaria afecta el derecho a la dignidad humana de los pacientes en Lima- Norte?

Los entrevistados señalaron que la violencia hospitalaria afecta el derecho a la dignidad de los pacientes, por cualquier acto hostil, sea físico o verbal, en las cuales el personal de salud procede de manera irrespetuosa o brusca en su atención, sea por factores culturales, sociales o económicos; todo ello puede observarse, por ejemplo: a. No se respetan las creencias del paciente; b. No se alivia el dolor oportunamente; c. Se atiende de manera incorrecta; y, d. No se escucha o proporciona información.

Pregunta N°02 ¿Considera usted que en los establecimientos hospitalarios se vulnera el derecho a la integridad de los pacientes en Lima-Norte? Si su respuesta es sí, ¿cuáles serían?

Los entrevistados mencionaron que en algunos centros hospitalarios se estarían vulnerando el derecho a la integridad de los pacientes, cuando son sometidos a maltratos hasta el extremo de ser degradantes tales como: tiempos largos de espera para la atención, las consultas son breves cuando no corresponde, no hay disponibilidad de medicinas, hacinamiento de hospitales, no se atiende de manera personalizada o esta es precaria, falta de logística y estructura en los centros hospitalarios, no se les brinda información o explicaciones sobre su tratamiento.

Pregunta N°03 ¿Por qué un profesional de la salud deja de atender con buen trato a los pacientes de los centros hospitalarios?

Los entrevistados mencionaron diversos factores como el estrés laboral, bajos incentivos económicos, no hay conocimiento sobre el respeto a los derechos de los pacientes, escasez de insumos y de personal de la salud, infraestructuras inadecuadas e ineficientes, falta de compromiso y empatía, falta de formación humana, entre otros.

De esta manera, en **perspectiva de los entrevistados para el objetivo general** se tiene, que la violencia hospitalaria afecta el derecho a la dignidad de los pacientes, por cualquier acto hostil hasta el extremo de ser degradantes, sea físico o verbal, en las cuales el personal de salud procede de manera irrespetuosa o brusca en su atención, sea por factores culturales, sociales o económicos; todo ello puede observarse, por ejemplo, cuando: a. No se respetan las creencias del paciente; b. No se alivia el dolor oportunamente; c. Se atiende de manera incorrecta; d. No se escucha o proporciona información o explicaciones sobre su tratamiento; e. Existen tiempos largos de espera para la atención; f. Las consultas son breves cuando no corresponde, g. No hay disponibilidad de medicinas; h. Hacinamiento de hospitales; i. No se atiende de manera personalizada o esta es precaria; j. Falta de logística y estructura en los centros hospitalarios; entre otros. Así, se hace referencia que tal situación se intensifica cuando el personal de salud se encuentra sometido a un estrés laboral, bajos incentivos económicos, no hay conocimiento sobre el respeto a los derechos de los pacientes, escasez de insumos y de personal de la salud, infraestructuras inadecuadas e ineficientes, falta de compromiso y empatía, falta de formación humana, entre otros.

Por otro lado, en relación al **análisis de documentos** elaborado para este **objetivo general** se utilizó seis (06) documentos detallados en el Anexo N° 04 de este trabajo, con los cuales se concluyeron:

Por el **Documento N° 01**: La comunicación terapéutica y la evaluación en el incremento de la agitación del paciente deben ser lo primero a evaluar por los enfermeros a fin de evitar los cambios de reconocer y prevenir el comportamiento conductual de los pacientes como síntomas de violencia, molestias, confusión, y

otros signos verbales y no verbales similares.

Por el **Documento N° 02**: La vida, integridad y dignidad de los pacientes con trastornos mentales se ven vulnerados ante la negligencia e ineficiencia del Estado en brindarles la mejor atención de salud, pues en la realidad, este grupo vulnerable es uno de los que reciben los peores servicios de salud.

Por el **Documento N° 03**: El concepto de salud no solo es el garantizar el buen funcionamiento físico y emocional sino incluye el acceso a un servicio de salud de calidad, con médicos competentes y la implementación de debidas políticas públicas.

Por el **Documento N° 04**: La violencia hospitalaria hacia los pacientes vulnera su salud, integridad psicofísica, la disposición del cuerpo, la dignidad, intimidad, privacidad de sus datos, sus valores, la comunicación e información, el respeto, lo emocional, el trato amable, el clima de confianza, y en general todos los cuidados que merecen cuando se presta los servicios de salud.

Por el **Documento N° 05**: Debe estar presente en todo servicio de salud un trato asertivo de relación paciente, que no solo alivie su dolor sino el recibir una atención integral sumado al trato amable, oportuna y adecuada en respeto a su dignidad.

Por el **Documento N° 06**: La violencia hospitalaria vulnera los derechos de los pacientes quienes no solamente lo ignoran, sino que por miedo a represalias en la atención no desean reportar estos malos tratos en la atención. Las mujeres sufren en su mayoría de este tipo de violencia, ante las creencias de un desequilibrio de poder entre hombres y mujeres en diversos ámbitos como social, económico, religioso y político.

Así, en un entendimiento en conjunto para el **objetivo general sobre la base de la documentación** citada se tiene: Debe entenderse que la salud, no solo es el garantizar el buen funcionamiento físico y emocional sino incluye el acceso a un servicio de salud de calidad, con médicos competentes y la implementación de debidas políticas públicas. Con lo cual, la violencia hospitalaria vulneraría los derechos de los pacientes quienes no solamente lo ignoran, sino que por miedo a

represalias en la atención no desean reportar estos malos tratos en la atención. Esta trasgresión a la salud, puede darse desde en la integridad psicofísica, la disposición del cuerpo, la dignidad, intimidad, privacidad de sus datos, sus valores, la comunicación e información, el respeto, lo emocional, el trato amable, el clima de confianza, y en general todos los cuidados que merecen cuando se presta los servicios de salud, pues no solo es aliviar el dolor sino el de recibir una atención integral sumado al trato amable, oportuna y adecuada en respeto a su dignidad, particularmente cuando se trate de mujeres y personas con alguna discapacidad. Recomendándose la comunicación terapéutica y la evaluación en el incremento de la agitación del paciente como evaluación temprana a los pacientes para reconocer sus comportamientos conductuales.

Y, por los **trabajos previos para el objetivo general**, desde la perspectiva internacional como nacional se alude a que la violencia hospitalaria viola la dignidad de los pacientes ante una mala educación, indiferencia, discriminación, desprecio, intrusión, etiquetado, repulsión, privación, agresión, entre otros; así, esta figura surge en la posición asimétrica de usuario- personal de salud, por un entorno de atención de salud caracterizada por múltiples necesidades y recursos, crisis, rutina, retórica, conocimientos, falta de formación y procesos organizativos.

A menudo, la violencia hospitalaria se da en grupos vulnerables como las mujeres, personas mayores, o que sufren de alguna discapacidad, por cuanto, actitudes percibidas como groseras, irrespetuosas, poco sensibles o compasivas afectaban negativamente la dignidad del paciente, así, por ejemplo, una comunicación deficiente e inapropiada, o la falta de la misma incidió en restarle valor a la dignidad del usuario. Por consiguiente, la dignidad de la persona, tanto física, moral y psíquica se encuentra afectada por no tratar y evaluar al paciente en un tiempo adecuado y la carencia de una atención con calidad, los que al final inciden en los daños ocasionados a su proyecto de vida; de esta manera, la normativa en el país debe fortalecer la protección jurídica del paciente, y de ser el caso, de llegar a una negligencia médica deberá otorgarse una indemnización razonable al perjudicado.

En aplicación del **método de triangulación**, en contraste a los datos obtenidos de la guía de entrevista, la documentación y trabajos previos para el

objetivo general se tiene: La violencia hospitalaria en pacientes afecta su derecho a la dignidad humana, en Lima Norte, pues los actos hostiles, bruscos o de atención irrespetuosa tales como a. No respetar las creencias religiosas, sociales, culturales del paciente; b. No aliviar el dolor oportunamente; c. Atender de manera incorrecta; d. No escuchar o proporciona información o explicaciones sobre su tratamiento; e. Existencia de tiempos largos de espera para la atención; f. Consultas breves cuando no corresponde, g. No disponibilidad de medicinas; h. Hacinamiento de hospitales; i. Falta de atención personalizada o esta es precaria; j. Falta de logística y estructura en los centros hospitalarios; entre otros, ocasionan que se presten servicios que trasgreden la salud, integridad psicofísica, la disposición del cuerpo, la dignidad, intimidad, privacidad de sus datos, sus valores, la comunicación e información, el respeto, lo emocional, el trato amable, el clima de confianza, y en general todos los cuidados que merecen cuando se presta los servicios de salud, pues no solo es aliviar el dolor sino el de recibir una atención integral sumado al trato amable, oportuna y adecuada en respeto a su dignidad, particularmente cuando se trate de mujeres y personas con alguna discapacidad.

Bajo este contexto, es de entender que la salud no es solo garantizar el buen funcionamiento físico y emocional sino incluye el acceso a un servicio de salud de calidad, con médicos competentes y la implementación de debidas políticas públicas. Así, esta figura surge en la posición asimétrica de usuario- personal de salud, por un entorno de atención de salud caracterizada por múltiples necesidades y recursos, crisis, rutina, retórica, conocimientos, falta de formación y procesos organizativos; intensificada cuando el personal de salud se encuentra sometido a un estrés laboral, bajos incentivos económicos, no hay conocimiento sobre el respeto a los derechos de los pacientes, escasez de insumos y de personal de la salud, infraestructuras inadecuadas e ineficientes, falta de compromiso y empatía, falta de formación humana, entre otros.

Finalmente, esta violencia hospitalaria se da en grupos vulnerables como las mujeres, personas mayores, o que sufren de alguna discapacidad, por cuanto, actitudes percibidas como groseras, irrespetuosas, poco sensibles o compasivas afectaban negativamente la dignidad del paciente, los cuales deben ser prioridad por el Estado en el marco de sus políticas públicas así como el fortalecer la

protección jurídica del paciente, y de ser el caso, de llegar a una negligencia médica deberá otorgarse una indemnización razonable al perjudicado.

Por el **OBJETIVO ESPECÍFICO UNO** referente por “**Analizar si la violencia física hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023**”. Por la entrevista, se redactaron las siguientes preguntas, con las cuales también se dieron las respuestas a continuación:

Pregunta N°04 ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia física que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?

La mayoría de entrevistados señalaron que las manifestaciones de violencia física ejercida por profesionales de salud se presentan en atenciones bruscas y ofensivas, invasivas hasta acciones de acoso, por ejemplo, cuando se someten a procedimientos sin previamente administrar algún medicamento contra el dolor cuando corresponda, o de manera involuntaria, cuando se les somete a sujeción mecánica como el amarre de manos, o cirugías practicadas en zonas equivocadas, generalmente tales actos se dan en emergencia y triaje.

Pregunta N°05 ¿Cómo la violencia física hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima Norte?

Los entrevistados señalan que la violencia física hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente; y es que ello se da con acciones de discriminación, sometimiento de mayor tiempo de hospitalización, falta de higiene de los hospitales y personal médico, cuando no se efectúan tratamientos adecuados como las de intubación, colocación de cateters, entre otros, particularmente se da en personas de la tercera edad.

Pregunta N°06 ¿Qué medidas hospitalarias o legales son adoptadas cuando existen casos de violencia física hospitalaria contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima Norte?

Se pueden presentar denuncias ante la Superintendencia Nacional de Salud, SUSALUD, quejas en el libro de reclamaciones de los hospitales o clínicas, memorándums, recurrir a la vía judicial, en lineamiento a la Ley N° 15173.

Por consiguiente, los **entrevistados refirieron para el objetivo específico uno** que, la violencia física hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente, pues acciones bruscas y ofensivas en la atención a la salud como: a. Actos de discriminación; b. Sometimiento de mayor tiempo de hospitalización; c. Falta de higiene de los hospitales y personal médico, d. Cuando no se efectúan tratamientos adecuados como las de intubación, colocación de cateters, entre otros, particularmente se da en personas de la tercera edad; e. Sometimiento a procedimientos sin previa dosis de medicamento contra el dolor cuando corresponda, o de manera involuntaria, cuando se le somete a sujeción mecánica como el amarre de manos, o cirugías practicadas en zonas equivocadas, ello generalmente se da en emergencia y triaje del hospital. Para efectuar cualquier denuncia contra el personal de salud, puede asistir la Superintendencia Nacional de Salud, SUSALUD, quejas en el libro de reclamaciones de los hospitales o clínicas, memorándums, recurrir a la vía judicial, otros.

En relación al **análisis de documentos** elaborado para este **objetivo específico uno** se utilizó cinco (05) documentos detallados en el Anexo N° 04 de este trabajo, con los cuales se concluyeron:

Por el **Documento N° 01**: La violencia hospitalaria puede dividirse en violencia hospitalaria física consistente en el abuso físico como: a. Tratamientos o exploraciones sin medidas de evitar del dolor. b. En pacientes hospitalizados a quienes no se brindan alimentos, aseos o se les inmoviliza físicamente de manera innecesaria; mientras que por la violencia hospitalaria psicológica está relacionada con: a. humillaciones, b. hostigamientos, c. amenazas, d. actitudes intimidantes (gritos, retos e inclusive tratamientos paternalistas); e. Falta de atención, f. Falta de empatía (tratos fríos, impersonal, indiferente. g. Falta de información adecuada por su dolencia o tratamiento, o no son escuchados al respecto.

Por el **Documento N° 02**: El “buen trato” implica ayudar a los pacientes desde no solo la atención profesional médica, sino involucra una mejora en la infraestructura, equipamiento, medicinas respectivas, para evitar la discriminación, maltratos y el no respeto a la dignidad.

Por el **Documento N° 03**: La salud es un bien público cuya protección se encuentra a cargo el Estado, quien debe de prevenir, regular y, fiscalizar cualquier interferencia indebida de terceros para el goce pleno de la vida e integridad de las personas, en particular por aquellos quienes adolecen de discapacidad mental, quienes a menudo son víctimas de ataques, golpes, maltratos físicos como psicológicos. Esta garantía en la asistencia de salud debe extenderse tanto para instituciones públicas como privadas a fin de brindar mejores cuidados a los pacientes. Así, los actos de crueldad y tortura, de tratos inhumanos y degradantes vulneran la integridad mora y física de la persona, en una injerencia grave a su dignidad y autonomía, llegando incluso a consecuencias graves de la enfermedad.

Por el **Documento N° 04**: El trato inhumano y degradante por el personal médico a pacientes que sufren de discapacidad mental es frecuente en los hospitales psiquiátricos públicos; pues las alegaciones de negligencia en la atención, regímenes de aislamiento por periodos prolongados, espacios limitados, abusos físicos y sexuales, sin accesos sanitarios, entre otros, conllevan a la violación del derecho a la vida e integridad de los pacientes psiquiátricos.

Teniendo en cuenta lo precedente, en respuesta al **objetivo específico uno sobre la base de la documentación** citada se tiene: La violencia física hospitalaria consistente en el abuso físico como: a. Tratamientos o exploraciones sin medidas de evitar del dolor. b. En pacientes hospitalizados a quienes no se brindan alimentos, aseos o se les inmoviliza físicamente de manera innecesaria. c. En atenciones bruscas, invasivas, d. Retraso en el aseo, e. No se toma medidas necesarias para evitar el dolor, f. Privaciones de alimentos, g. Restricciones físicas injustificadas, entre otras que se dan durante los tratamientos, procedimientos, y/o exploraciones. De esta manera, la salud es un bien público cuya protección se encuentra a cargo el Estado, quien debe de prevenir, regular y, fiscalizar cualquier interferencia indebida de terceros para el goce pleno de la vida e integridad de las personas, en particular por aquellos quienes adolecen de discapacidad mental, quienes a menudo son víctimas de ataques, golpes, maltratos físicos como psicológicos. Esta garantía en la asistencia de salud debe extenderse tanto para instituciones públicas como privadas a fin de brindar mejores cuidados a los pacientes. Así, los actos de crueldad y tortura, de tratos inhumanos y degradantes

vulneran la integridad moral y física de la persona, en una injerencia grave a su dignidad y autonomía, llegando incluso a consecuencias graves de la enfermedad.

En este contexto, se ha visto que muchas de estas violaciones físicas ocurren principalmente a pacientes con discapacidades mentales en los hospitales psiquiátricos públicos; pues las alegaciones de negligencia en la atención, regímenes de aislamiento por periodos prolongados, espacios limitados, abusos físicos y sexuales, sin accesos sanitarios, entre otros, conllevan a la violación del derecho a la vida e integridad de los pacientes psiquiátricos.

Todo ello vulnera el derecho a la integridad y el buen trato al paciente, pues la atención a un trato de calidad implica ayudar a los pacientes desde no solo la atención profesional médica, sino involucra una mejora en la infraestructura, equipamiento, medicinas respectivas, para evitar la discriminación, maltratos y el no respeto a la dignidad.

Respecto a los **trabajos previos para el objetivo específico uno**, se tiene que los autores tanto desde la perspectiva internacional como nacional aluden a que la violencia física hospitalaria no es sólo a través de los golpes sino con la utilización de cuerpos peligrosos, contundentes, y/o duros a efectos de causar daño en la integridad física, llegando a generar un trauma en el ego, produciéndole un temor ante una nueva agresión por parte del profesional médico. Ello es usual en mujeres, a quienes se les afecta la dignidad, su integridad, el cual resulta en una fuente de desigualdades, estigmatizaciones, terminando en una serie de amenaza graves y letales en los centros hospitalarios.

Estos hechos pueden invisibilizarse, en la cual existe una súplica en la atención y un agradecimiento de brindarles un servicio de salud que por derecho les corresponde; de esta manera, a pesar de sentir enojo y molestias, son pocas las veces que se quejan y logran identificar la violencia, tales como retraso en las atenciones, por el que incluso los pacientes deciden abandonar el centro hospitalario sin haber sido atendidos en un claro ejemplo de “agotamiento emocional”. Caso contrario, las quejas por las atenciones estuvieron relacionados a la falta de buen trato que debe el paciente, así como a la atención descuidada, incompleta y superficial de los profesionales de salud hacia el paciente.

En aplicación del **método de triangulación**, en contraste a los datos obtenidos de la guía de entrevista, la documentación y trabajos previos para el objetivo general se tiene: La violencia física hospitalaria en pacientes de Lima-Norte vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente, pues acciones bruscas y ofensivas en la atención a la salud como: a. Tratamientos o exploraciones sin medidas de evitar del dolor. b. En pacientes hospitalizados a quienes no se brindan alimentos, aseos o se les inmoviliza físicamente de manera innecesaria. c. En atenciones bruscas, invasivas, d. Retraso en el aseo, e. No se toma medidas necesarias para evitar el dolor, f. Privaciones de alimentos, g. Restricciones físicas injustificadas, entre otras que se dan durante los tratamientos, procedimientos, y/o exploraciones, particularmente se da en personas de la tercera edad; h. Sometimiento a procedimientos sin previa dosis de medicamento contra el dolor cuando corresponda, o de manera involuntaria, cuando se somete a sujeción mecánica como el amarre de manos, o cirugías practicadas en zonas equivocadas, ello generalmente se da en emergencia y triaje del hospital; i. Sometimiento de mayor tiempo de hospitalización; j. Falta de higiene de los hospitales y personal médico

De esta manera, la salud es un bien público cuya protección se encuentra a cargo el Estado, quien debe de prevenir, regular y, fiscalizar cualquier interferencia indebida de terceros para el goce pleno de la vida e integridad de las personas, en particular por aquellos quienes adolecen de discapacidad mental, quienes a menudo son víctimas de ataques, golpes, maltratos físicos como psicológicos. Esta garantía en la asistencia de salud debe extenderse tanto para instituciones públicas como privadas a fin de brindar mejores cuidados a los pacientes. Así, los actos de crueldad y tortura, de tratos inhumanos y degradantes vulneran la integridad moral y física de la persona, en una injerencia grave a su dignidad y autonomía, llegando incluso a consecuencias graves de la enfermedad.

Finalmente, respecto al **OBJETIVO ESPECÍFICO DOS**: “**Analizar si la violencia psicológica hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023**”. En cuanto a la entrevista, se redactaron las siguientes preguntas, y respuestas:

Pregunta N°07 ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia psicológica que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?

Los entrevistados refirieron que las manifestaciones de violencia psicológica por los profesionales de salud se dan a través de: a. Insultos y humillaciones; b. No se respeta la privacidad del paciente sin permiso previo; c. Se les culpa de su mismo estado de salud; d. No se informa el tratamiento, e. Trato frío, y poca empatía; e. Falta de atención oportuna; f. Se brindan diagnósticos genéricos y no acordes a su dolencia; g. Inaccesibilidad de los familiares; y, h. Poca capacidad comunicativa.

Pregunta N°8 ¿Cómo la violencia psicológica hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima Norte?

Los entrevistados refirieron que la violencia psicológica hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente, por cuanto les puede provocar ansiedad, depresión y volver en crónico su enfermedad, ante una atención fría y despersonalizada, falta de comunicación para el tratamiento o procedimiento a seguir, entre otros, por ejemplo, en las mujeres gestantes, este extremo se vuelve uno de los reclamos más frecuentes de los usuarios del servicio de salud.

Pregunta N°9 ¿Qué medidas hospitalarias o legales son adoptadas cuando existen casos de violencia psicológica hospitalaria, por ejemplo, verbal o no verbal, contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima Norte?

Se pueden presentar denuncias ante la Superintendencia Nacional de Salud, SUSALUD, quejas en el libro de reclamaciones de los hospitales o clínicas, memorándums, recurrir a la vía judicial, en lineamiento a la Ley N° 15173.

En consecuencia, los **entrevistados refirieron para el objetivo específico dos** que, la violencia psicológica hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente, al darse situaciones como: a. Insultos y humillaciones; b. No se respeta la privacidad del paciente sin permiso previo; c. Se les culpa de su mismo estado de salud; d. No se informa el tratamiento, e. Trato frío, y poca

empatía; e. Falta de atención oportuna; f. Se brindan diagnósticos genéricos y no acordes a su dolencia; g. Inaccesibilidad de los familiares; y, h. Poca capacidad comunicativa, los cuales pueden provocar en la paciente ansiedad, depresión y volver en crónico su enfermedad, para ello puede contar con la asistencia de la Superintendencia Nacional de Salud, SUSALUD, quejas en el libro de reclamaciones de los hospitales o clínicas, memorándums, recurrir a la vía judicial, otros.

Por el **análisis de documentos** elaborado para este **objetivo específico dos** se utilizó cuatro (04) documentos detallados en el Anexo N° 04 de este trabajo, concluyéndose lo siguiente:

Por el **Documento N° 01**: La violencia psicológica consiste en aquellas agresiones verbales, o amenazas en el uso de la fuerza física o el uso deliberado del poder sobre un sujeto o grupo, lo cual pueda implicar un daño al normal funcionamiento de su esfera mora, espiritual, social y mental, como son los casos de amenaza, intimidación, acoso, entre otros.

Por el **Documento N° 02**: La violencia psicológica abarca desde amenazas verbales, humillaciones, insultos entre otras, hasta la omisión en las atenciones de salud, tales como no brindar la información necesaria para el tratamiento, o no suministrar el medicamento para su dolencia, así como referirse a sus efectos secundarios. Por ejemplo, los hospitales psiquiátricos se han convertido en números de atenciones al día, centrándose en el cumplimiento de metas más que en mejorar su atención al paciente. Estos comportamientos se han normalizado en tales estructuras que muchas veces son incluso aplaudidas por la sociedad.

Por el **Documento N° 03**: La violencia obstétrica constituye aquellos actos de violencia contra las mujeres gestantes, bajo tratos irrespetuosos y ofensivos en su atención a la salud sexual y reproductiva, sea desde un tratamiento o consultas, servicios de emergencia, hospitalización hasta la atención del parto los cuales impactan de manera negativa en la calidad de vida de dichas mujeres y post parto. Ello queda en responsabilidad del Estado a fin de brindar políticas públicas efectivas

para garantizar la atención de calidad.

Por el **Documento N° 04**: La violencia hospitalaria puede presentarse como una “violencia psicológica” esto es, por atención inadecuada, falta de empatía, tratos fríos, gritos, abusos emocionales, no brindar información o que esta es inadecuada, atención inadecuada por razones de sexo, religión, raza, entre otros; y como “violencia física”, esto es por atenciones bruscas, invasivas, retraso en el aseo, no se toma medidas necesarias para evitar el dolor, privaciones de alimentos, restricciones físicas injustificadas, entre otras que se dan durante los tratamientos, procedimientos, y/o exploraciones.

Siendo así, en respuesta al **objetivo específico dos sobre la base de la documentación** citada se tiene: La violencia psicológica hospitalaria está relacionada con: a. humillaciones, b. hostigamientos, c. amenazas, d. actitudes intimidantes (gritos, retos e inclusive tratamientos paternalistas); e. Falta de atención, f. Falta de empatía (tratos fríos, impersonal, indiferente. g. Falta de información adecuada por su dolencia o tratamiento, o no son escuchados al respecto, h. Atención inadecuada por razones de sexo, religión, raza, entre otros. Estas agresiones verbales, o amenazas en el uso de la fuerza física o el uso deliberado del poder sobre un sujeto o grupo, implica un daño al normal funcionamiento de su esfera mora, espiritual, social y mental, como son los casos de amenaza, intimidación, acoso, entre otros. Tal como se presenta en los casos de las mujeres gestantes, lo cual se identifica como violencia obstétrica, referida a los tratos irrespetuosos y ofensivos en su atención a la salud sexual y reproductiva, sea desde un tratamiento o consultas, servicios de emergencia, hospitalización hasta la atención del parto los cuales impactan de manera negativa en la calidad de vida de dichas mujeres y post parto. Ello queda en responsabilidad del Estado a fin de brindar políticas públicas efectivas para garantizar la atención de calidad.

Por los **trabajos previos para el objetivo específico dos**, en cuanto a la violencia psicológica hospitalaria, ocurre generalmente en las áreas de emergencia, las cuales generalmente consisten en insultos, burlas, y amenazas físicas, siendo que este tipo de violencias tengan las penas más bajas, contrario a la violencia física, con lo cual los pacientes tienden a aceptar tales violencias verbales sin que el abusador se dé cuenta que ello se encuentra penalizado, y sintiéndose que no

sufrirá castigo alguno, abusa libremente de la víctima. Con ello, las consecuencias para los pacientes pueden ser devastadoras quienes pueden sufrir de trastornos psicológicos afectando así, a su dignidad e integridad, su proyecto de vida, a la protección a la vida y salud del paciente, en particular cuando su actuar está en la atención al menor de edad, pacientes de diversas etnias y culturas, la barrera del idioma.

Estas víctimas usualmente son mujeres, quienes en los mismos centros hospitalarios volvían a sufrir de violencia ante situaciones de maltratos, los cuales afectaban sus derechos de integridad y al buen trato, entendido este último como la relación de ayuda, el cual inicia con una buena comunicación, desde una bienvenida hasta brindarles información, siendo así la violencia no verbal (gestos, indiferencia del personal de salud y administrativo), violencia verbal y la psicológica (falta de respeto, trato hostil y, la incomodidad por la espera en el hospital) origina un déficit del cuidado en la salud.

En aplicación del **método de triangulación**, en contraste a los datos obtenidos de la guía de entrevista, la documentación y trabajos previos para el objetivo general se tiene: La violencia psicológica hospitalaria en pacientes de Lima- Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato; ante todo debe entenderse que está relacionada: a. Humillaciones, b. Hostigamientos, c. Amenazas, d. Actitudes intimidantes (gritos, retos e inclusive tratamientos paternalistas); e. Falta de atención, f. Falta de empatía (tratos fríos, impersonal, indiferente. g. Falta de información adecuada por su dolencia o tratamiento, o no son escuchados al respecto, h. Atención inadecuada por razones de sexo, religión, raza, i. Falta de atención oportuna; j. Se brindan diagnósticos genéricos y no acordes a su dolencia; k. Inaccesibilidad de los familiares; y, l. Poca capacidad comunicativa, los cuales pueden provocar en la paciente ansiedad, depresión y volver en crónico su enfermedad, entre otros. Estas agresiones verbales, o amenazas en el uso de la fuerza física o el uso deliberado del poder sobre un sujeto o grupo, implica un daño al normal funcionamiento de su esfera mora, espiritual, social y mental, al implicar trastornos psicológicos que alteran su dignidad e integridad, su proyecto de vida, a la protección a la vida y salud del paciente, en particular cuando su actuar está en la atención al menor de edad, pacientes de

diversas etnias y culturas, la barrera del idioma.

Tal como se presenta en los casos de las mujeres gestantes, lo cual se identifica como violencia obstétrica, referida a los tratos irrespetuosos y ofensivos en su atención a la salud sexual y reproductiva, sea desde un tratamiento o consultas, servicios de emergencia, hospitalización hasta la atención del parto los cuales impactan de manera negativa en la calidad de vida de dichas mujeres y post parto. Ello queda en responsabilidad del Estado a fin de brindar políticas públicas efectivas para garantizar la atención de calidad.

IV. DISCUSIÓN

No existe un consenso en la comunidad científica o en la misma sociedad para globalizar bajo una sola definición que se entiende o cómo se mide el maltrato o el irrespeto a una persona. Justo ello, en este trabajo se ha observado que la violencia contra los pacientes se presentó desde diversas perspectivas, tanto físicas, emocionales, psicológicas, entre otras, tanto desde la acción como la inacción por parte del personal de salud, el cual puede ser ejercida por médicos, enfermeros, ecografistas, laboralistas y/o cualquier personal o profesional que participe en la atención de la salud, sea desde un centro médico público o privado, siempre y cuando involucre la “relación personal de la salud- paciente” en un sentido amplio.

Aunque en el Perú se vienen sumando esfuerzos para mejorar el servicio de salud a los pacientes, aun se registran prácticas violentas contra ellos, normalizados en algunos espacios, los cuales dejan a sus víctimas en peor estado físico y psicológico en las que se encontraban antes de pedir ayuda, frente a este panorama la identificación de estas prácticas son necesarias para tomar acciones por parte de los trabajadores de salud así como de sus pacientes, y en general de la sociedad, a efectos de tomar conciencia sobre la importancia del respeto a la salud, integridad y dignidad del paciente como ser humano.

Los pacientes corren altos riesgos de sufrir violencia en todos los ámbitos. La hostilidad a los usuarios del servicio de salud ha llegado a un extremo que muchas veces el acoso, la agresión y violencia se vuelven tan normales que los tratamientos o procedimientos médicos han utilizado tales expresiones como parte de su desarrollo normal en el servicio de salud, así algunos entrevistados indicaron que hay tratamientos o procedimientos en los cuales se usa la sujeción mecánica como el amarre de manos para tratar a los pacientes. En esta situación se debe recordar que conforme a la “teoría de la humanización” todo ciudadano tiene el derecho a recibir una asistencia en la salud humanizada, dirigida a sus necesidades, en las cuales se incluye un respeto a la dignidad y autonomía de la

persona como sujeto de derechos fundamentales, en la perspectiva de brindarse un trato de calidad, amable y respetuoso por los profesionales de salud a los pacientes y familiares. Al igual que la aplicación de la “teoría del cuidado humano”, cuya perspectiva de *“interacción de enfermera-paciente”* del cual surgen los valores de compromiso del personal de la salud en brindar la ayuda adecuada y de calidad a las dolencias del paciente, así como del *“momento de cuidado”* circunscrito al espacio de interacción y tiempo de contacto entre tal personal y paciente.

Con ello, una comprensión incompleta del problema crea barreras para el cambio estructural del sistema en la atención de la salud, pues conductas arraigadas en violencias físicas como psicológicas son bruscas y ofensivas e incluso denigrantes en la integridad del paciente. En este ámbito, se han advertido comportamientos violentos físicos como a. Tratamientos o exploraciones sin medidas de evitar del dolor. b. En pacientes hospitalizados a quienes no se brindan alimentos, aseos o se les inmoviliza físicamente de manera innecesaria. c. En atenciones bruscas, invasivas, d. Retraso en el aseo, e. No se toma medidas necesarias para evitar el dolor, f. Privaciones de alimentos, g. Restricciones físicas injustificadas, entre otras que se dan durante los tratamientos, procedimientos, y/o exploraciones, particularmente se da en personas de la tercera edad; h. Sometimiento a procedimientos sin previa dosis de medicamento contra el dolor cuando corresponda, o de manera involuntaria, o cirugías practicadas en zonas equivocadas, ello generalmente se da en emergencia y triaje del hospital; i. Sometimiento de mayor tiempo de hospitalización; j. Falta de higiene de los hospitales y personal médico, entre otros. Así como acciones de acoso psicológico o agresiones emocionales: a. Humillaciones, b. Hostigamientos, c. Amenazas, d. Actitudes intimidantes (gritos, retos e inclusive tratamientos paternalistas); e. Falta de atención, f. Falta de empatía (tratos fríos, impersonal, indiferente. g. Falta de información adecuada por su dolencia o tratamiento, o no son escuchados al respecto, h. Atención inadecuada por razones de sexo, religión, raza, i. Falta de atención oportuna; j. Se brindan diagnósticos genéricos y no acordes a su dolencia; k. Inaccesibilidad de los familiares; y, l. Poca capacidad comunicativa, los cuales pueden provocar en la paciente ansiedad, depresión y volver en crónico su enfermedad, entre otros, por las cuales lo pacientes no actúan ante el desconocimiento de sus derechos, o de saberlo prefieren no hacerlo por el temor a

“represalias” por parte del personal de salud.

La violencia y el abuso constantes a los pacientes pueden generarles estrés, alteraciones emocionales o psicológicas en su normal desarrollo, afectación a su integridad, dignidad, privacidad, la salud entre otros, por el acoso, intimidación, discriminación y otras actitudes en contra de los pacientes, quienes poco o nada reportan ante el desconocimiento de sus derechos a una atención de calidad y trato amable, o de saberlo prefieren no hacerlo por el temor a “represalias” por parte del personal de salud. Esta figura surge en la posición asimétrica de usuario- personal de salud, se intensifica ante un entorno de atención de salud caracterizada por múltiples necesidades y recursos, crisis, rutina, retórica, conocimientos, falta de formación y procesos organizativos; intensificada cuando el personal de salud se encuentra sometido a un estrés laboral, bajos incentivos económicos, no hay conocimiento sobre el respeto a los derechos de los pacientes, escasez de insumos y de personal de la salud, infraestructuras inadecuadas e ineficientes, falta de compromiso y empatía, falta de formación humana, son algunos de los factores que contribuyen a la violencia contra el paciente.

Para mejorar la seguridad de los pacientes, en particular en aquellos considerados como parte de grupos vulnerables como son las mujeres gestantes, los adultos mayores, los discapacitados y menores de edad en Lima Norte, se deben implementar varios cambios estructurales, encontrándose a cargo el Estado como responsable de velar y proteger por la salud de todos sus integrantes, bajo la construcción de políticas públicas nacionales sobre humanización que ayuden a mejorar la atención de la salud de todos los pacientes en los centros públicos como privados.

V. CONCLUSIONES

PRIMERO: La violencia hospitalaria en pacientes afecta su derecho a la dignidad humana, en Lima Norte, pues los actos hostiles, bruscos o de atención irrespetuosa tales como a. No respetar las creencias religiosas, sociales, culturales del paciente; b. No aliviar el dolor oportunamente; c. Atender de manera incorrecta; d. No escuchar o proporcionar información o explicaciones sobre su tratamiento; e. Existencia de tiempos largos de espera para la atención; f. Consultas breves cuando no corresponde, g. No disponibilidad de medicinas; h. Hacinamiento de hospitales; i. Falta de atención personalizada o esta es precaria; j. Falta de logística y estructura en los centros hospitalarios; entre otros, ocasionan que se presten servicios que trasgreden la salud, integridad psicofísica, la disposición del cuerpo, la dignidad, intimidad, privacidad de sus datos, sus valores, la comunicación e información, el respeto, lo emocional, el trato amable, el clima de confianza, y en general todos los cuidados que merecen cuando se presta los servicios de salud, pues no solo es aliviar el dolor sino el de recibir una atención integral sumado al trato amable, oportuna y adecuada en respeto a su dignidad, particularmente cuando se trate de mujeres y personas con alguna discapacidad.

Bajo este contexto, es de entender que la salud no es solo garantizar el buen funcionamiento físico y emocional sino incluye el acceso a un servicio de salud de calidad, con médicos competentes y la implementación de debidas políticas públicas. Así, esta figura surge en la posición asimétrica de usuario- personal de salud, por un entorno de atención de salud caracterizada por múltiples necesidades y recursos, crisis, rutina, retórica, conocimientos, falta de formación y procesos organizativos; intensificada cuando el personal de salud se encuentra sometido a un estrés laboral, bajos incentivos económicos, no hay conocimiento sobre el respeto a los derechos de los pacientes, escasez de insumos y de personal de la salud, infraestructuras inadecuadas e ineficientes, falta de compromiso y empatía, falta de formación humana, entre otros.

Finalmente, esta violencia hospitalaria se da en grupos vulnerables como las mujeres, personas mayores, o que sufren de alguna discapacidad, por cuanto, actitudes percibidas como groseras, irrespetuosas, poco sensibles o compasivas afectaban negativamente la dignidad del paciente, los cuales deben ser prioridad

por el Estado en el marco de sus políticas públicas así como el fortalecer la protección jurídica del paciente, y de ser el caso, de llegar a una negligencia médica deberá otorgarse una indemnización razonable al perjudicado.

SEGUNDO: La violencia física hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente, pues acciones bruscas y ofensivas en la atención a la salud como: a. Tratamientos o exploraciones sin medidas de evitar del dolor. b. En pacientes hospitalizados a quienes no se brindan alimentos, aseos o se les inmoviliza físicamente de manera innecesaria. c. En atenciones bruscas, invasivas, d. Retraso en el aseo, e. No se toma medidas necesarias para evitar el dolor, f. Privaciones de alimentos, g. Restricciones físicas injustificadas, entre otras que se dan durante los tratamientos, procedimientos, y/o exploraciones, particularmente se da en personas de la tercera edad; h. Sometimiento a procedimientos sin previa dosis de medicamento contra el dolor cuando corresponda, o de manera involuntaria, cuando se somete a sujeción mecánica como el amarre de manos, o cirugías practicadas en zonas equivocadas, ello generalmente se da en emergencia y triaje del hospital; i. Sometimiento de mayor tiempo de hospitalización; j. Falta de higiene de los hospitales y personal médico

De esta manera, la salud es un bien público cuya protección se encuentra a cargo el Estado, quien debe de prevenir, regular y, fiscalizar cualquier interferencia indebida de terceros para el goce pleno de la vida e integridad de las personas, en particular por aquellos quienes adolecen de discapacidad mental, quienes a menudo son víctimas de ataques, golpes, maltratos físicos como psicológicos. Esta garantía en la asistencia de salud debe extenderse tanto para instituciones públicas como privadas a fin de brindar mejores cuidados a los pacientes. Así, los actos de crueldad y tortura, de tratos inhumanos y degradantes vulneran la integridad moral y física de la persona, en una injerencia grave a su dignidad y autonomía, llegando incluso a consecuencias graves de la enfermedad.

TERCERO: La violencia psicológica hospitalaria en pacientes de Lima- Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato; ante todo debe entenderse que está relacionada: a. Humillaciones, b. Hostigamientos, c. Amenazas, d. Actitudes intimidantes (gritos, retos e inclusive tratamientos paternalistas); e. Falta de atención, f. Falta de empatía (tratos fríos, impersonal, indiferente. g. Falta de información adecuada por su dolencia o tratamiento, o no son escuchados al respecto, h. Atención inadecuada por razones de sexo, religión, raza, i. Falta de atención oportuna; j. Se brindan diagnósticos genéricos y no acordes a su dolencia; k. Inaccesibilidad de los familiares; y, l. Poca capacidad comunicativa, los cuales pueden provocar en la paciente ansiedad, depresión y volver en crónico su enfermedad, entre otros. Estas agresiones verbales, o amenazas en el uso de la fuerza física o el uso deliberado del poder sobre un sujeto o grupo, implica un daño al normal funcionamiento de su esfera mora, espiritual, social y mental, al implicar trastornos psicológicos que alteran su dignidad e integridad, su proyecto de vida, a la protección a la vida y salud del paciente, en particular cuando su actuar está en la atención al menor de edad, pacientes de diversas etnias y culturas, la barrera del idioma.

Tal como se presenta en los casos de las mujeres gestantes, lo cual se identifica como violencia obstétrica, referida a los tratos irrespetuosos y ofensivos en su atención a la salud sexual y reproductiva, sea desde un tratamiento o consultas, servicios de emergencia, hospitalización hasta la atención del parto los cuales impactan de manera negativa en la calidad de vida de dichas mujeres y post parto. Ello queda en responsabilidad del Estado a fin de brindar políticas públicas efectivas para garantizar la atención de calidad.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda la creación de una oficina de defensoría del paciente administrada por la Defensoría del Pueblo, implementándose al inicio en los hospitales de referencia a nivel nacional, de tal forma se reciba in situ y en tiempo real las denuncias de los pacientes que hayan sufrido el menoscabo de sus derechos al acceso oportuno de su salud y que puedan trabajar articuladamente con SUSALUD para su fiscalización y de ser el caso sancionar a los responsables que cometan algún tipo de violencia hospitalaria.

SEGUNDO: Los Centros Hospitalarios deben de diseñar y poner en ejecución programas de capacitación de manera obligatoria a su personal de salud sobre la atención que deben de brindar, la cual debe de estar basada en el respeto a la dignidad, con buen trato y atendiendo integralmente la salud de los pacientes con calidad, eficacia y eficiencia. Así mismo ejecutar un programa de manejo del estrés en todo su personal sanitario, a través del apoyo psicológico el cuál podría ser de manera mensual y en los servicios más álgidos como son Emergencias, sala de operaciones y hospitalización, de tal forma disminuya la incidencia de violencia hospitalaria.

TERCERO: Cada Centro Hospitalario debe de asegurar que sus servicios prestados sea el óptimo y culturalmente adecuado, que responda a las necesidades de todos y no de una minoría, los hospitales de referencia nacional deberían de contar con un traductor puesto que muchos pacientes quechua hablantes no son entendidos en cuanto a sus dolencias por la barrera del idioma lo cual genera mayor estrés en ellos generándose mayor riesgo en su salud.

CUARTO: Se propone la modificación del inciso 15.3 del Artículo 15° de la Ley General de Salud- Ley N° 26842, en la medida que se incorpore el trato amable en todo momento y bajo cualquier circunstancia, así como el respeto y la protección de la vida privada y honra de la persona durante su atención de salud. Además, que los prestadores de salud utilicen un lenguaje adecuado y entendible por la atención médica, y de sufrirse alguna discapacidad, o no dominen el idioma castellano, puedan brindárseles la información necesaria, así como comprensible

sobre sus tratamientos, dolencias, entre otros, ya sea por un funcionario del establecimiento de salud, o del apoyo de terceros. Sumado a que el establecimiento de salud vele por la adopción de actitudes de respeto y amabilidad al paciente, además que sean llamadas por sus nombres, así como lo respectivo en el Artículo 18° del Reglamento de la Ley N° 29414.

QUINTO: Se propone la modificación del Artículo 63° del Código de Ética y Deontología del Colegio Médico, en la medida que se considere la protección de la dignidad, integridad, privacidad y honra de los pacientes, así como el uso de un lenguaje amable y adecuado, con actitudes de respeto y trato digno a los pacientes, así como se incorpore que la comunicación terapéutica y la evaluación en el incremento de la agitación del paciente como parte de la evaluación temprana de todo personal de salud para la atención de sus pacientes a fin de reconocer sus comportamientos conductuales, los cuales deberán ser reportados en el historial clínico.

REFERENCIAS

- Alarcón, A., Munera, L. & Montes, J. (2017). La teoría fundamentada en el marco de la investigación educativa. *Saber, ciencia y libertad*, 12(1), 236–245. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/1475/1084>
- American Nurse Journal. (mayo del 2018) Patient violence: It's not all in a day's Works. <https://www.myamericannurse.com/patient-violence/>
- Andrade Zamora, F; Alejo Machado, O; y, Armendariz Zambrano, C. (2018). Método inductivo y su refutación deductiva. *Conrado*, 14(63), 117-122. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300117&lng=es&tlng=es.
- Bajwah S, Higginson IJ, Ross JR, Wells AU, Birring SS, Riley J, Koffman J. (2013) The palliative care needs for fibrotic interstitial lung disease: a qualitative study of patients, informal caregivers and health professionals. *Palliat Med*. 27(9):869-76. DOI: 10.1177/0269216313497226
- Barbado, P. (julio del 2009) La violencia hacia los pacientes por parte del equipo médico. <https://www.anamib.com/anamib-en-la-prensa/articulos-y-trabajos-de-patricia-barbado/la-violencia-patricia-barbado/>
- Baró, S. (2020). Humanización de las prácticas de salud: Una Revisión sistemática para la prevención de la violencia en los servicios de salud. *Calidad De Vida Y Salud*, 13, 18-29. <http://revistacdvs.uflo.edu.ar/index.php/CdVUFLO/article/view/274>
- Barrios Casas, S, y Paravic Klijn, T. (2009) Percepción de violencia de usuarios hospitalizados en los servicios clínicos de un hospital público de la región de la Araucanía Chile. *Ciencia y Enfermería*, 15 (3), 29-43. <https://www.redalyc.org/pdf/3704/370441800005.pdf>
- Bellamy, Clara, & Castro, Roberto. (2019). Formas de violencia institucional en la sala de espera de urgencias en un hospital público de México. *Revista Ciencias de la Salud*, 17(1), 120-137. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.7621>
- Bravo, E., Baez, A., Cozzoli B., Auchter M. y, Meza, A. (2021). Situaciones de violencia por parte de pacientes percibidos por personal de enfermería en un hospital pública Corrientes capital 2021. *Notas de enfermería*; 23(40):37–46. DOI:10.59843/2618-3692.v23.n40.39590.
- Burgos Moreno, M. y Paravic Klijn, T. (2003). Violencia Hospitalaria en Pacientes. *Ciencia y Enfermería*, 9(1), 9-14. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v9n1/art02.pdf>
- Cárdenas M, y Sogi C.(2018). Procesos ético-disciplinarios derivados del acto médico en el Perú: experiencia de los últimos 25 años. *Acta Med Peru*;35(4),204-210. <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v35n4/a03v35n4.pdf>

- Castillo, R., (2018). *La Dignidad de La Persona Humana y La Negligencia Médica en El Hospital Sabogal, Año 2017*. [Trabajo de investigación, Universidad Peruana de las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/340>
- Cuervo Mendoza, L. (2017). *Fortalecimiento del cuidado humanizado en el servicio de hospitalización ginecoobstetrica*. (Licenciada en enfermería) Universidad la Sabana. <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/35114/Proyecto%20Gesti%c3%b3n%20Suba.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (julio del 2006) Caso Ximenes Lopes Vs Brasil. https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_149_esp.pdf
- Defensoría del Pueblo. (noviembre del 2022). Defensoría del Pueblo pide mejorar trato y atención a pacientes en hospitales del Gobierno Regional de Lambayeque. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-pide-mejorar-trato-y-atencion-a-pacientes-en-hospitales-del-gobierno-regional-de-lambayeque/>
- Defensoría del Pueblo. (2009) *Salud Mental y Derechos Humanos. Supervisión de la política pública, la calidad de los servicios y la atención a poblaciones vulnerables*. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/informe-defensorial-140-vf.pdf>
- Del Valle Mata, M. (2013). *“Rasgos de Violencia Físico Psicosocial en la atención a usuarios en la unidad de emergencia adultos del Hospital Militar “Dr. Carlos Arvelo”*. (Licenciada en enfermería) Universidad Central de Venezuela. <http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/7490/1/Tesis.pdf>
- Diario Correo. (2023). Gerente de Salud de Arequipa reconoce maltratos a pacientes de hospitales y centros de salud. <https://diariocorreo.pe/edicion/arequipa/gerente-de-salud-de-arequipa-reconoce->
- Diario La Semana. (abril de 2022). Paciente que alertó abuso sexual en Hospital La Victoria habría sufrido fractura de clavícula por golpes de enfermera. <https://www.semana.com/nacion/articulo/paciente-que-alerto-abuso-sexual-en-hospital-la-victoria-habria-sufrido-fractura-de-clavicula-por-golpes-de-enfermera/202243/>
- Diario La República. (abril del 2021) Cuando el dolor se multiplica. <https://larepublica.pe/sociedad/2021/04/21/cuando-el-dolor-se-multiplica-lrdata>
- Diario 20 Minutos. (marzo del 2023). Violencia Física y Verbal: Así pillaron a un trabajador de una residencia humillando a un paciente que no podía defenderse. <https://www.20minutos.es/noticia/5108691/0/violencia-fisica-y-mental-asi-pillaron-a-un-sanitario-humillar-a-un-paciente-que-no-podia-defenderse/>

- Diario Oficial El Peruano. (agosto del 2019) Ministra de Salud afirma que es un derecho. Por un buen trato al paciente. <https://www.elperuano.pe/noticia/82429-por-un-buen-trato-al-paciente>
- Diaz Pimentel, C. (noviembre del 2021) Violencia psiquiátrica: cuando te lastiman quien tiene el trabajo de cuidarte. <https://saludconlupa.com/salud-mental/violencia-psiquiatrica-cuando-te-lastima-quien-tiene-el-trabajo-de-cuidarte/>
- Dois Castellón, A., Bravo Valenzuela, P. y Martínez Pereira, A. (2022). El Buen Trato en el encuentro clínico de enfermería: características y atributos. *Index de Enfermería*, 31(4), 250-254. <https://dx.doi.org/10.58807/indexenferm20225169>
- Galván Puente, S. (agosto del 2016) La Protección de los derechos de las personas con discapacidad en instituciones psiquiátricas, a la luz de las medidas cautelares dictadas por la CIDH. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r35364.pdf>
- Ferías, H. Maritilla, M. y Mantecón, S. (2020) La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didáctica y educación* (11), 62 – 79. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391-a-pacientes-de-hospitales-y-centros-de-salud-noticia/>
- Galarza Ramos, C (2020). Los Alcances de una Investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-5. <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Hector Zacarías, J. (2020). Metodología de la Investigación Científica. Para las Ciencias de la Salud y las Ciencias Sociales.
- Heno Castaño A., Vergara Escobar, O., y Gómez Ramires, O. (2021). Humanización de la atención en salud: análisis del concepto. *Revista Ciencia y Cuidado*, 18(3), 73-84. <https://doi.org/10.22463/17949831.2791>
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la Investigación*. (sexta edición). Mc Graw Hill Education.
- Jacobson N. (2009). Dignity Violation in Health Care. *Qualitative Health Research*, 19(11),1536-1547. Doi:10.1177/1049732309349809
- Jurado Boza, J. (2021). *Responsabilidad Civil Médica se relaciona con los derechos a la salud en el Hospital Zacarias Correa Valdivia, 2018*. (Título de abogado) Universidad Peruana los Andes. <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2084/TESIS%20JURADO%20BOZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manterola, C, y Otzen, T. (2013). Porqué Investigar y Cómo Conducir una Investigación. *International Journal of Morphology*, 31(4), 1498-1504. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022013000400056>
- Morales, J. y Cordero, J. (2019) Violencia física y psicológica en trabajadores del

primer nivel de atención en Lima y Callao. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab*, 28(3), 186-194. <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-186.pdf>

Negrete García, L. (2021). Violencia Hospitalaria a Pacientes por parte del Personal de Salud. *Universidad Anáhuac Querétaro* 8, 18-19. <https://anahuacqro.edu.mx/escuelacienciasdelasalud/wp-content/uploads/2021/01/8.7.-Contenido-diverso-1.pdf>

Nizama, M. & Nizama, L. (2020). El enfoque cualitativo en la investigación jurídica, proyecto de investigación cualitativa y seminario de tesis. *Revista Vox Juris*, 69-90. <https://doi.org/10.24265/voxxuris.2020.v38n2.05>

Oliveira, N, Machado, C., y Guimarães M. (2013). Physical violence against patients with mental disorders in Brazil: sex differences in a cross-sectional study. *Arch Clin Psychiat*. 40:172–176. doi: 10.1590/S0101-60832013000500002

Organización Mundial de la Salud. (2023). Derechos Humanos. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>

Pardo Martínez, O. (2022). La dignidad como fundamento axial de los derechos en el constitucionalismo: praxis judicial colombiana. *Revista Jurídica Mario Alario D'Filippo*, 14(28), 360-385. <https://doi.org/10.32997/2256-2796-vol.14-num.28-2022-3981>

Rana, J., Dilshad, S., Ahsan, M. A. (2021) Ethical Issues in Research. In: Farazmand, A. (eds) *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_462-1

Ramirez C. (2023) La Atención Humanizada en los Servicios de Salud; una Perspectiva desde el Ámbito Asistencial de Enfermería y Administrativo de Centros Asistenciales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 8919-8941. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7597/11521>

Redacción de CiberCuba (agosto del 2023). Captan maltrato a pacientes psiquiátricos en hospitales de Camagüey. <https://www.cibercuba.com/noticias/2024-04-03-u1-e43231-s27061-nid279796-nino-cubano-nacio-esofago-lleva-vida-normal-tras-mes>

Restrepo Sánchez, A., Rodríguez Martínez, D, y Torres Castro, N. (2016). “Me descuidaron el parto”: La violencia obstétrica y el cuidado recibido por el personal de la salud a mujeres durante su proceso de parto. (Licenciada en enfermería) Pontificia Universidad Javeriana. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/20447/RodriguezMartinezDaniela2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Revista UNIR (octubre de 2021). La violencia hospitalaria en pacientes: cómo prevenirla y abordarla. <https://www.unir.net/salud/revista/violencia-hospitalaria-en->

[pacientes/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Chapell%20y%20Di%20Martino.se%20recibe%20un%20trato%20injusto%E2%80%9D.](#)

Guevara Ríos, E. (2021) Violencia obstétrica. *Rev Peru Investig Matern Perinat* 2021; 10(4): 7-8.
<https://investigacionmaternoperinatal.inmp.gob.pe/index.php/rpinmp/article/view/251/291>

Robles, B. (2019). Población y muestra. (2019). *Pueblo continente*, 30(1), 245-247. <https://journal.upao.edu.pe/index.php/PuebloContinente/article/view/1269>

Rodríguez Campo, V. y, Paravic Klijn, T. (2017). Verbal abuse and mobbing in pre-hospital care services Chile. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 25, 1-9.
<https://www.proquest.com/openview/9eb14cdcbbcbbaea7ebab28c22c115649/1?pq-origsite=gscholar&cbl=5538880>

Salazar Raymond, M; Icaza Guevara, M; y, Alejo Machado, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305

Sánchez Flores, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 2333-2004-HC/TC de fecha 12 de agosto del 2004.
<https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2004/02333-2004-HC%20Resolucion.html>

Sentencia del Tribunal Constitucional- Expediente N° 3081- 2007-PA/TC de fecha 09 de setiembre del 2017. <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2008/03081-2007-AA.html>

Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 03378-2019-PA/TC de fecha 05 de marzo de 2020.
<https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2020/03378-2019-AA.pdf>

Stephen Ekpenyong M, Nyashanu M, Ossey-Nweze C, Serrant L. (2021) Exploring the perceptions of dignity among patients and nurses in hospital and community settings: an integrative review. *Journal of Research in Nursing*. 26(6), 517-537. doi:[10.1177/1744987121997890](https://doi.org/10.1177/1744987121997890)

Tauber-Gilmore M, Addis G, Zahran Z, Black S, Baillie L, Procter S, Norton C. (2018). The views of older people and health professionals about dignity in acute hospital care. *J Clin Nurs*. 27(1), 223-234. doi: 10.1111/jocn.13877

UNIR Revista- La Universidad en Internet. (octubre del 2021) La violencia hospitalaria en pacientes: cómo prevenirla y abordarla.

<https://www.unir.net/salud/revista/violencia-hospitalaria-en-pacientes/>

- Villacorta Soplin, C. y Mayuri Ayala, K. (2020). *Vulneración del proyecto de vida en pacientes por negligencia médica en el hospital Hipólito Unanue*. 2020. (Título de Abogado) Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1433/Villacorta%20Soplin%2C%20Christina%20Marie%20y%20Mayuri%20Ayala%2C%20Karen%20Nathaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño Cedeño , R. J., & Maldonado Palacios , I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658
- Yamin, Alicia. (2018) *El poder, el sufrimiento y la lucha por la dignidad. Los marcos de derechos humanos para la salud y por qué son importantes*. Editorial Universidad de los Andes.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Problema general	Objetivo general	Supuesto general	Categorías	Subcategorías	Metodología
¿Cómo la violencia hospitalaria en pacientes de Lima Norte afecta su derecho a la dignidad humana?	Determinar si la violencia hospitalaria en pacientes de Lima Norte afecta su derecho a la dignidad humana, 2023	La violencia hospitalaria en pacientes de Lima Norte afecta su derecho a la dignidad humana, porque pueden producirles comportamientos agresivos, alteraciones en su desarrollo tanto en su esfera personal, familiar, laboral, y por supuesto, su salud.	1. Violencia Hospitalaria en Pacientes 2. Derecho a la Dignidad Humana	1.1. Violencia Física Hospitalaria en pacientes 1.2. Violencia Psicológica hospitalaria en pacientes	Enfoque: Cualitativo Tipo: Básica Diseño: Teoría fundamentada Nivel: Descriptivo Participantes y documentos Participantes: Abogadas, Médicos, Enfermeras, Psicólogos Documentos: Normas jurídicas, sentencia, informe, opiniones y trabajo de investigación de fin de grado Técnicas e instrumento Técnicas: Entrevista y análisis documental Instrumentos: Guía de la entrevista y guía de análisis documental Método de análisis de datos: Analítico, inductivo, sintético, hermenéutico, exegético y comparativo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Supuestos específicos		2.1. Derecho a la integridad 2.2. Derecho al buen trato	
¿De qué manera la violencia física hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato?	Analizar si la violencia física hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023.	La violencia física hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato debido a que pueden causar lesiones e incluso la muerte del paciente.			
¿De qué manera violencia psicológica hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato?	Analizar si la violencia psicológica hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023.	La violencia psicológica hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato ya que causa daños psicológicos o trastornos en el desarrollo de la persona o privaciones.			

TÍTULO: “La violencia hospitalaria en pacientes en Lima Norte y el derecho a la dignidad humana, 2023”

ANEXO N° 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

GUIA DE ENTREVISTA

Entrevistado/a: _____

Entrevistador/ a: _____

Entidad: _____

Cargo: _____

Grado Académico: _____

Tiempo Experiencia: _____

Fecha: _____

Título: “La violencia hospitalaria en pacientes en Lima Norte y el derecho a la dignidad humana, 2023”

ENTIENDASE: “Violencia hospitalaria en pacientes” a cualquier forma de violencia, sea físico o psicológica/ emocional, y/o sexual, por acción u omisión por parte del profesional de la salud que provoque daño al paciente.

OG: Determinar si la violencia hospitalaria en pacientes en Lima Norte afecta su derecho a la dignidad humana, 2023

1. En su consideración profesional, ¿Cómo la violencia hospitalaria afecta el derecho a la dignidad humana de los pacientes en Lima Norte?

.....
.....
.....
.....

2. En su experiencia, ¿Considera usted que en los establecimientos hospitalarios se vulnera el derecho a la integridad de los pacientes en Lima- Norte? Si su respuesta es sí, ¿cuáles serían?

.....
.....
.....

3. En su opinión: ¿Por qué un profesional de la salud deja de atender con buen trato a los pacientes de los centros hospitalarios?

.....
.....
.....
.....

OE 1: Analizar si la violencia física hospitalaria en pacientes en Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023.

4. En su percepción: ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia física que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?

.....
.....
.....
.....

5. En su opinión profesional: ¿Cómo la violencia física hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima Norte?

.....
.....
.....
.....

6. Conoce usted: ¿Qué medidas hospitalarias o legales son adoptadas cuando existen casos de violencia física hospitalaria contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima Norte? Explique su respuesta.

.....
.....

.....
.....

OE 2: Analizar si la violencia psicológica hospitalaria en pacientes vulnera su derecho a la integridad y buen trato en el Perú, 2023.

7. En su percepción: ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia psicológica que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?

.....
.....
.....

8. En su opinión profesional, ¿Cómo la violencia psicológica hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima Norte?

.....
.....
.....
.....

9. Conoce usted: ¿Qué medidas hospitalarias o legales son adoptadas cuando existen casos de violencia psicológica hospitalaria, por ejemplo, verbal o no verbal, contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima Norte? Explique su respuesta.

.....
.....
.....
.....

10. Desearía agregar alguna otra información (casos, recomendaciones, entre otros).

ANEXO N° 03: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO DE GUÍA DE ENTREVISTA

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Guía de entrevista, elaborada por las autoras **Espinoza Mendez Vanessa Avelina y Valencia Abanto Luz Mariela**; que permitirá recoger la información en la presente investigación de tesis titulado: **“La violencia hospitalaria en pacientes en Lima Norte y el derecho a la dignidad humana, 2023”**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACION DE LA GUIA DE ENTREVISTA

DEFINICION DE PRIMERA CATEGORIA, **Violencia hospitalaria en pacientes** y SUB CATEGORIAS, **Violencia física hospitalaria** y **Violencia psicológica hospitalaria en pacientes**.

Violencia hospitalaria en pacientes:

Burgos y Paravic (2003), se entiende a cualquier forma de violencia, sea físico o psicológica/ emocional, y/o sexual, por acción u omisión, que provoque daño al paciente.



Violencia física hospitalaria en pacientes:

Oliveira et al (2013), puede definirse a cualquier tipo de agresión física, ya sea golpes, azotes, entre otros, ejercida por los profesionales de salud. Alude que la agresión física se puede ejercer con armas contundentes y peligrosos con el solo ánimo de causar daño en su integridad física.

Violencia psicológica hospitalaria en pacientes:

Restrepo et al (2016), esta referido a todas las palabras, gestos, acciones que inciden en la salud emocional o psíquica del paciente, tales como el acoso, hostigamiento, persecución, manipulación, ridiculización y otros.

DEFINICION DE LA SEGUNDA CATEGORIA DERECHO A LA DIGNIDAD HUMANA, Y SUB CATEGORIAS DERECHO A LA INTEGRIDAD Y AL BUEN TRATO.

Derecho A La Dignidad Humana

Pardo (2022) se trata de un postulado "meta-político", a fin de reconocerse y respetarse la calidad humana, siendo el Estado quien debe garantizarla y desarrollarla. Sumado a lo expresado por Yamin (2018), la violación a la dignidad también implica la transgresión al derecho a la salud. La dignidad humana no solo constituye un deber sino una obligación

Derecho A La Integridad Humana

La integridad puede verse desde la "integridad física" como el de conservación de la estructura y forma humana, disposición y funcionamiento del cuerpo; siendo su afectación la generación de incapacidades, mutilaciones, deformaciones, entre otros. Y por la "integridad psíquica" el de la preservación de las habilidades motrices, intelectuales y/o emocionales. Mientras que la "integridad moral" está ligada al plano de la existencia y coexistencia con la sociedad.

Derecho al Buen Trato:

Se encuentra referida al reconocimiento y respeto de la dignidad de las personas y sus necesidades ya sea en aspectos como el psicológico, físico, social, cultural, espiritual y familiar, materializado en una atención equitativa, respetuosa de la persona como ser único, autónomo, humanizado.

CATEGORIA	SUB CATEGORIA	ITEMS	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACION
Violencia física hospitalaria en pacientes de Lima Norte	1.1 VIOLENCIA FISICA HOSPITALARIA	<p>¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia física que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?</p> <p>¿Cómo la violencia física hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima Norte?</p> <p>¿Qué medidas hospitalarias o legales son aplicadas cuando existen casos de violencia física hospitalaria contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima Norte?</p>	1	1	1	1	
	1.2 VIOLENCIA PSICOLOGICA HOSPITALARIA	<p>En su percepción: ¿Cuáles serían las manifestaciones de violencia psicológica que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?</p> <p>En su opinión profesional, ¿Cómo la violencia psicológica hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima- Norte?</p> <p>Conoce usted: ¿Qué medidas hospitalarias o legales son adoptadas cuando existen casos de violencia hospitalaria psicológica, por ejemplo, verbal o no verbal, contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima- Norte? Explique su respuesta.</p>	1	1	1	1	
DERECHO A LA DIGNIDAD HUMANA	2.1 DERECHO A LA INTEGRIDAD	<p>En su consideración profesional, ¿Cómo la violencia hospitalaria afecta el derecho a la dignidad humana de los pacientes en Lima-Norte?</p> <p>En su experiencia, ¿Considera usted que en los establecimientos hospitalarios se vulnera el derecho a la integridad de los pacientes en Lima- Norte? Si su respuesta es sí, ¿Cuáles serían?</p>	1	1	1	1	

	2.2 DERECHO AL BUEN TRATO	En su opinión: ¿Por qué un profesional de la salud deja de atender con buen trato a los pacientes de los centros hospitalarios?	1	1	1	1	
--	--	---	---	---	---	---	--

Resultado de la Validación:

1.No cumple con el criterio	
2.Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	
4. Alto nivel	X



Firma del Validador

Vicior O. Manilla Sances

FICHA DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Guía de Entrevista
Objetivo del instrumento	Recolectar información para el Desarrollo de Tesis de Pregrado
Nombres y apellidos del experto	VÍCTOR OSWALDO Mancilla SANCAS
Documento de identidad	10029911
Años de experiencia en el área.	6 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR
Nacionalidad	Peruano
Institución	U.C.V.
Cargo	Docente
Número telefónico	987748392
Firma	
Fecha	

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO DE GUÍA DE ENTREVISTA

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Guía de entrevista, elaborada por las autoras **Espinoza Mendez Vanessa Avelina y Valencia Abanto Luz Mariela**; que permitirá recoger la información en la presente investigación de tesis titulado: **“La violencia hospitalaria en pacientes en Lima Norte y el derecho a la dignidad humana, 2023”**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACION DE LA GUIA DE ENTREVISTA

DEFINICION DE PRIMERA CATEGORIA, **Violencia hospitalaria en pacientes y SUB CATEGORIAS, Violencia física hospitalaria y Violencia psicológica hospitalaria en pacientes.**

Violencia hospitalaria en pacientes:

Burgos y Paravic (2003), se entiende a cualquier forma de violencia, sea físico o psicológica/ emocional, y/o sexual, por acción u omisión, que provoque daño al paciente.



Violencia física hospitalaria en pacientes:

Oliveira et al (2013), puede definirse a cualquier tipo de agresión física, ya sea golpes, azotes, entre otros, ejercida por los profesionales de salud. Alude que la agresión física se puede ejercer con armas contundentes y peligrosos con el solo ánimo de causar daño en su integridad física.

Violencia psicológica hospitalaria en pacientes:

Restrepo et al (2016), esta referido a todas las palabras, gestos, acciones que inciden en la salud emocional o psíquica del paciente, tales como el acoso, hostigamiento, persecución, manipulación, ridiculización y otros.

DEFINICION DE LA SEGUNDA CATEGORIA DERECHO A LA DIGNIDAD HUMANA, Y SUB CATEGORIAS DERECHO A LA INTEGRIDAD Y AL BUEN TRATO.

Derecho A La Dignidad Humana

Pardo (2022) se trata de un postulado "meta-político", a fin de reconocerse y respetarse la calidad humana, siendo el Estado quien debe garantizarla y desarrollarla. Sumado a lo expresado por Yamin (2018), la violación a la dignidad también implica la transgresión al derecho a la salud. La dignidad humana no solo constituye un deber sino una obligación

Derecho A La Integridad Humana

La integridad puede verse desde la "integridad física" como el de conservación de la estructura y forma humana, disposición y funcionamiento del cuerpo; siendo su afectación la generación de incapacidades, mutilaciones, deformaciones, entre otros. Y por la "integridad psíquica" el de la preservación de las habilidades motrices, intelectuales y/o emocionales. Mientras que la "integridad moral" está ligada al plano de la existencia y coexistencia con la sociedad.

Derecho al Buen Trato:

Se encuentra referida al reconocimiento y respeto de la dignidad de las personas y sus necesidades ya sea en aspectos como el psicológico, físico, social, cultural, espiritual y familiar, materializado en una atención equitativa, respetuosa de la persona como ser único, autónomo, humanizado.

CATEGORIA	SUB CATEGORIA	ITEMS	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACION
Violencia física hospitalaria en pacientes de Lima Norte	1.1 VIOLENCIA FISICA HOSPITALARIA	<p>¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia física que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?</p> <p>¿Cómo la violencia física hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima Norte?</p> <p>¿Qué medidas hospitalarias o legales son aplicadas cuando existen casos de violencia física hospitalaria contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima Norte?</p>	1	1	1	1	
	1.2 VIOLENCIA PSICOLOGICA HOSPITALARIA	<p>En su percepción: ¿Cuáles serían las manifestaciones de violencia psicológica que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?</p> <p>En su opinión profesional, ¿Cómo la violencia psicológica hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima- Norte?</p> <p>Conoce usted: ¿Qué medidas hospitalarias o legales son adoptadas cuando existen casos de violencia hospitalaria psicológica, por ejemplo, verbal o no verbal, contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima- Norte? Explique su respuesta.</p>	1	1	1	1	
DERECHO A LA DIGNIDAD HUMANA	2.1 DERECHO A LA INTEGRIDAD	<p>En su consideración profesional, ¿Cómo la violencia hospitalaria afecta el derecho a la dignidad humana de los pacientes en Lima-Norte?</p> <p>En su experiencia, ¿Considera usted que en los establecimientos hospitalarios se vulnera el derecho a la integridad de los pacientes en Lima- Norte? Si su respuesta es sí, ¿Cuáles serían?</p>	1	1	1	1	

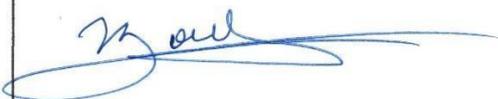
	2.2 DERECHO AL BUEN TRATO	En su opinión: ¿Por qué un profesional de la salud deja de atender con buen trato a los pacientes de los centros hospitalarios?	1	1	1	1	
--	--	---	---	---	---	---	--

Resultado de la Validación:

1.No cumple con el criterio	
2.Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	
4. Alto nivel	X


Firma del Validador
 MARIAM ELVA BAUTISTA TOURE
 D.N.E. 07218231

FICHA DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Guía de Entrevista
Objetivo del instrumento	Recolectar información para el Desarrollo de Tesis de Pregrado
Nombres y apellidos del experto	MIRIAM ELVA BAUTISTA TORRES
Documento de identidad	N ^o 07218231
Años de experiencia en el área.	30
Máximo Grado Académico	Doctorado en Derecho y C. Políticas
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente. T. C. Sube.
Número telefónico	979986068
Firma	
Fecha	08/07/2024

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO DE GUÍA DE ENTREVISTA

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Guía de entrevista, elaborada por las autoras **Espinoza Mendez Vanessa Avelina y Valencia Abanto Luz Mariela**; que permitirá recoger la información en la presente investigación de tesis titulado: **“La violencia hospitalaria en pacientes en Lima Norte y el derecho a la dignidad humana, 2023”**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACION DE LA GUIA DE ENTREVISTA

DEFINICION DE PRIMERA CATEGORIA, **Violencia hospitalaria en pacientes** y SUB CATEGORIAS, **Violencia física hospitalaria** y **Violencia psicológica hospitalaria en pacientes**.

Violencia hospitalaria en pacientes:

Burgos y Paravic (2003), se entiende a cualquier forma de violencia, sea físico o psicológica/ emocional, y/o sexual, por acción u omisión, que provoque daño al paciente.



Violencia física hospitalaria en pacientes:

Oliveira et al (2013), puede definirse a cualquier tipo de agresión física, ya sea golpes, azotes, entre otros, ejercida por los profesionales de salud. Alude que la agresión física se puede ejercer con armas contundentes y peligrosos con el solo ánimo de causar daño en su integridad física.

Violencia psicológica hospitalaria en pacientes:

Restrepo et al (2016), esta referido a todas las palabras, gestos, acciones que inciden en la salud emocional o psíquica del paciente, tales como el acoso, hostigamiento, persecución, manipulación, ridiculización y otros.

DEFINICION DE LA SEGUNDA CATEGORIA DERECHO A LA DIGNIDAD HUMANA, Y SUB CATEGORIAS DERECHO A LA INTEGRIDAD Y AL BUEN TRATO.

Derecho A La Dignidad Humana

Pardo (2022) se trata de un postulado "meta-político", a fin de reconocerse y respetarse la calidad humana, siendo el Estado quien debe garantizarla y desarrollarla. Sumado a lo expresado por Yamin (2018), la violación a la dignidad también implica la transgresión al derecho a la salud. La dignidad humana no solo constituye un deber sino una obligación

Derecho A La Integridad Humana

La integridad puede verse desde la "integridad física" como el de conservación de la estructura y forma humana, disposición y funcionamiento del cuerpo; siendo su afectación la generación de incapacidades, mutilaciones, deformaciones, entre otros. Y por la "integridad psíquica" el de la preservación de las habilidades motrices, intelectuales y/o emocionales. Mientras que la "integridad moral" está ligada al plano de la existencia y coexistencia con la sociedad.

Derecho al Buen Trato:

Se encuentra referida al reconocimiento y respeto de la dignidad de las personas y sus necesidades ya sea en aspectos como el psicológico, físico, social, cultural, espiritual y familiar, materializado en una atención equitativa, respetuosa de la persona como ser único, autónomo, humanizado.

CATEGORIA	SUB CATEGORIA	ITEMS	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACION
Violencia física hospitalaria en pacientes de Lima Norte	1.1 VIOLENCIA FISICA HOSPITALARIA	<p>¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia física que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?</p> <p>¿Cómo la violencia física hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima Norte?</p> <p>¿Qué medidas hospitalarias o legales son aplicadas cuando existen casos de violencia física hospitalaria contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima Norte?</p>	1	1	1	1	
	1.2 VIOLENCIA PSICOLOGICA HOSPITALARIA	<p>En su percepción: ¿Cuáles serían las manifestaciones de violencia psicológica que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?</p> <p>En su opinión profesional, ¿Cómo la violencia psicológica hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima- Norte?</p> <p>Conoce usted: ¿Qué medidas hospitalarias o legales son adoptadas cuando existen casos de violencia hospitalaria psicológica, por ejemplo, verbal o no verbal, contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima- Norte? Explique su respuesta.</p>	1	1	1	1	
DERECHO A LA DIGNIDAD HUMANA	2.1 DERECHO A LA INTEGRIDAD	<p>En su consideración profesional, ¿Cómo la violencia hospitalaria afecta el derecho a la dignidad humana de los pacientes en Lima-Norte?</p> <p>En su experiencia, ¿Considera usted que en los establecimientos hospitalarios se vulnera el derecho a la integridad de los pacientes en Lima- Norte? Si su respuesta es sí, ¿Cuáles serían?</p>	1	1	1	1	

	2.2 DERECHO AL BUEN TRATO	En su opinión: ¿Por qué un profesional de la salud deja de atender con buen trato a los pacientes de los centros hospitalarios?	1	1	1	1	
--	--	---	---	---	---	---	--

Resultado de la Validación:

1.No cumple con el criterio	
2.Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	
4. Alto nivel	X


 GILDA CHAVEZ BATAÑE
 ABOGADO
 Reg. CAL N° 1877

FICHA DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Guía de Entrevista
Objetivo del instrumento	Recolectar información para el Desarrollo de Tesis de Pregrado
Nombres y apellidos del experto	Guillen Chavez Rafael
Documento de identidad	09964389
Años de experiencia en el área.	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruano
Institución	UCU
Cargo	Docente
Número telefónico	99436950
Firma	 GUILLEN CHAVEZ RAFAELA. ABOGADO Reg. CAL N° 1877
Fecha	8/07/2024

ANEXO N° 04: GUÍA DE ANÁLISIS DE DOCUMENTOS

Documento 01

OBJETIVO GENERAL Determinar si la violencia hospitalaria en pacientes de Lima Norte afecta su derecho a la dignidad humana, 2023
--

FUENTE DOCUMENTAL	Autor: American Nurse Journal Fecha: 10 de mayo del 2018 Título: "Patient violence: It's not all in a day's Works" (traducción: <i>Violencia al paciente: no todo es parte del día de trabajo</i>) Fuente: https://www.myamericannurse.com/patient-violence/
CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	"La comunicación terapéutica y la evaluación del aumento de la agitación del paciente se encuentran entre las primeras intervenciones clínicas que puede utilizar para prevenir la violencia en el lugar de trabajo. Utilice lo que le enseñaron en la escuela de enfermería para reconocer cambios de comportamiento, como ansiedad, confusión, agitación y escalada de signos verbales y no verbales. Individualmente o en conjunto, estos comportamientos requieren respuestas reflexivas. Su comunicación tranquila, comprensiva y receptiva puede calmar la situación de los pacientes que se sabe que son potencialmente violentos o aquellos que están molestos, enojados, beligerantes, degradantes o que están comenzando a amenazar al personal".
ANÁLISIS DEL CONTENIDO	Se debe enseñar a los estudiantes de enfermería a reconocer los cambios conductuales de los pacientes con ansiedad, confusión, agitación y otros signos verbales y no verbales, a fin de calmar pacientes potencialmente violentos o molestos, enojados, entre otros; y es que la comunicación terapéutica y la evaluación del aumento de la agitación del paciente son las primeras intervenciones clínicas a un paciente, a fin de prevenir la violencia hospitalaria.
CONCLUSIONES	La comunicación terapéutica y la evaluación en el incremento de la agitación del paciente deben ser lo primero a evaluar por los enfermeros a fin de evitar los cambios de reconocer y prevenir el comportamiento conductual de los pacientes como síntomas de violencia, molestias, confusión, y otros signos verbales y no verbales similares.

OBJETIVO GENERAL
Determinar si la violencia hospitalaria en pacientes de Lima Norte afecta su derecho a la dignidad humana, 2023

FUENTE DOCUMENTAL	Autor: Defensoría del Pueblo Fecha: abril 2009 Título: Salud Mental y Derechos Humanos. Supervisión de la política pública, la calidad de los servicios y la atención a poblaciones vulnerables. Fuente: https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/informe-defensorial-140-vf.pdf
CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	“En atención a esta situación, la Defensoría del Pueblo publicó en diciembre del 2005 el Informe Defensorial N° 102, “Salud mental y derechos humanos: La situación de los derechos de las personas internadas en establecimientos de salud mental”. El referido informe puso de manifiesto cómo las personas con trastornos mentales, siendo uno de los grupos más vulnerables de la población, son las que reciben las prestaciones de salud de peor calidad. Esta institución determinó que las prestaciones de salud en los establecimientos que brindan servicios de salud mental eran muy deficientes, llegando a configurar, en algunos casos, vulneraciones al derecho a la dignidad e integridad de las personas. (...) los servicios públicos de salud cobran una importancia fundamental pues de la eficiencia de las prestaciones que brindan depende la vida e integridad de las personas.”
ANÁLISIS DEL CONTENIDO	Las personas con trastornos mentales constituyen un grupo vulnerable en la sociedad, los cuales generalmente reciben la peor atención de salud, debido a que el Estado hace poco o nada por mejorar las condiciones deficientes en las cuales son tratados. Estos servicios de salud son fundamentales para garantizar la vida, dignidad e integridad de los pacientes.
CONCLUSIONES	La vida, integridad y dignidad de los pacientes con trastornos mentales se ven vulnerados ante la negligencia e ineficiencia del Estado en brindarles la mejor atención de salud, pues en la realidad, este grupo vulnerable es uno de los que reciben los peores servicios de salud.

Documento N° 03

OBJETIVO GENERAL Determinar si la violencia hospitalaria en pacientes de Lima Norte afecta su derecho a la dignidad humana, 2023

FUENTE DOCUMENTAL	Autor: Tribunal Constitucional Fecha: 09/11/2007 Título: Sentencia del Tribunal Constitucional- Expediente N° 3081- 2007-PA/TC. Fuente: https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2008/03081-2007-AA.html
CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	“La salud no debe entenderse como un derecho por la cual se exige que el Estado garantice a todos sus súbditos el funcionamiento normal de su sistema orgánico, tanto en sus aspectos físicos, biológicos y psíquicos, sino más bien como uno que garantice el acceso a prestaciones de salud adecuadas, de calidad, con médicos competentes y con políticas públicas coherentes.”
ANÁLISIS DEL CONTENIDO	La salud no constituye el normal funcionamiento psicológico y biológico de la persona sino su implicancia también incide en garantizar el acceso a una debida prestación de salud, con médicos competentes y políticas públicas adaptada a las necesidades del paciente, así se asegurará la calidad en la atención del servicio de salud.
CONCLUSIONES	El concepto de salud no solo es el garantizar el buen funcionamiento físico y emocional sino incluye el acceso a un servicio de salud de calidad, con médicos competentes y la implementación de debidas políticas públicas.

Documento N° 04

OBJETIVO GENERAL Determinar si la violencia hospitalaria en pacientes de Lima Norte afecta su derecho a la dignidad humana, 2023

FUENTE DOCUMENTAL	Autor: Patricia Barbado Fecha: 25 de julio del 2009 Título: La violencia hacia los pacientes por parte del equipo médico Fuente: https://www.anamib.com/anamib-en-la-prensa/articulos-y-trabajos-de-patricia-barbado/la-violencia-patricia-barbado/
CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	“La violencia ejercida por los miembros del equipo de salud afecta los derechos de los pacientes -como toda persona humana- a la salud, a la integridad psicofísica y a la disposición del propio cuerpo, a la dignidad, a la intimidad, a la privacidad de sus datos, a la consideración por sus valores, a la adecuada comunicación e información, respeto y

	consideración, a los cuidados integrados, al apoyo emocional, al alivio de miedos, ansiedades, al trato amable y a un clima de confianza y de adecuada disposición.”
ANÁLISIS DEL CONTENIDO	El ejercer violencia contra los pacientes implica la trasgresión a la persona humana desde sus derechos al cuerpo, dignidad, salud, cuidados, entre otros, los cuales deben primar en todo centro de salud. Sin embargo, es frecuente que mucho de estos derechos del paciente se vean violentados cuando el personal de salud se encuentra al frente de brindar la atención respectiva, ya sea desde la acción o la omisión en el servicio de salud.
CONCLUSIONES	La violencia hospitalaria hacia los pacientes vulnera su salud, integridad psicofísica, la disposición del cuerpo, la dignidad, intimidad, privacidad de sus datos, sus valores, la comunicación e información, el respeto, lo emocional, el trato amable, el clima de confianza, y en general todos los cuidados que merecen cuando se presta los servicios de salud.

Documento Nº 05

<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar si la violencia hospitalaria en pacientes de Lima Norte afecta su derecho a la dignidad humana, 2023</p>
--

FUENTE DOCUMENTAL	<p>Autor: Defensoría del Pueblo</p> <p>Fecha: 17/11/2022</p> <p>Título: Defensoría del Pueblo pide mejorar trato y atención a pacientes en hospitales del Gobierno Regional de Lambayeque</p> <p>Fuente: https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-pide-mejorar-trato-y-atencion-a-pacientes-en-hospitales-del-gobierno-regional-de-lambayeque/</p>
CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	<p>“La oficina de la Defensoría del Pueblo en Lambayeque solicitó a la Gerencia Regional de Salud (Geresa) mejorar el trato y la atención a las personas en los hospitales Las Mercedes y Regional de Lambayeque, en los que se reportaron quejas por falta de atención médica oportuna y adecuada, así como por malos tratos. Las/los más afectadas/os son las/los afiliadas/os al Seguro Integral de Salud (SIS).</p> <p>(...)</p> <p>“El otro caso corresponde a una paciente que también ingresó por emergencia al Hospital Las Mercedes por fuertes dolores de rótula, con recomendación de intervención quirúrgica y cambio de catéter por el que se le administra medicamentos para el dolor. Sin embargo, también habría sido víctima de malos tratos e indiferencia.</p> <p>Ante esta situación, la oficina defensorial precisó que la</p>

	atención médica adecuada no solo consiste en evaluar formalmente al paciente, sino en darle un tratamiento médico efectivo que alivie o cure su dolencia, pero, en especial, que el trato que reciba sea el más asertivo en la relación médico – paciente. Es decir, procurando en todo momento que el personal de salud atienda de forma integral al paciente y con un trato amable en respeto de su dignidad.”
ANÁLISIS DEL CONTENIDO	En los hospitales regionales de Lambayeque y la Merced se reportaron quejas ante la falta de una atención médica oportuna y adecuada, y es que no solo consiste en evaluar formalmente al paciente sino también en otorgar un debido tratamiento médico que alivie su malestar, teniendo un trato asertivo de relación médico paciente, a fin de recibir una atención integral, junto al trato amable que le corresponde en respeto a su dignidad.
CONCLUSIONES	Debe estar presente en todo servicio de salud un trato asertivo de relación paciente, que no solo alivie su dolor sino el recibir una atención integral sumado al trato amable, oportuna y adecuada en respeto a su dignidad.

Documento N° 06

FUENTE DOCUMENTAL	Autor: Barrios Casas, S, y Paravic Klijn, T. Fecha: 2009 Título: Percepción de violencia de usuarios hospitalizados en los servicios clínicos de un hospital público de la región de la Araucanía Chile Fuente: https://www.redalyc.org/pdf/3704/370441800005.pdf
CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	“Un tipo de violencia es la hospitalaria, los pacientes receptores de los servicios sanitarios pueden ser violentados a través de variadas manifestaciones, que vulneran sus derechos y los que muchas veces no son solamente ignorados por los dispensadores de la atención de salud, sino también por los mismos usuarios. (...) los usuarios por miedo a represalias en la atención no quieren señalar si son violentados, además al conversar con los pacientes éstos refieren malos tratos en la atención o que sus necesidades no son satisfechas, quizás estos elementos no los reconozcan como violencia hacia ellos. También, se observó que las mujeres perciben más violencia. Es así que la violencia contra las mujeres tiene hondas raíces sociales y culturales y se basa en la creencia ancestral de que la mujer es propiedad del hombre, quien puede tratarla como juzgue adecuado, por lo que está vinculada al desequilibrio en las relaciones de poder entre hombres y mujeres en los ámbitos social, económico, religioso y político.”
ANÁLISIS DEL CONTENIDO	La violencia hospitalaria constituye una transgresión de derechos de los pacientes quienes no solo ignoran tal contexto, sino que por miedo a represalias en la atención no desean reportar los malos tratos sufridos por el personal de salud. En

	este grupo de pacientes son las mujeres quienes sufren más de esta violencia como en los casos de violencia obstétrica, por ejemplo, pues muchas de estas razones radican en cuestiones sociales, culturales, creencias, sobre la base del desequilibrio entre hombre y mujeres en diversos ámbitos.
CONCLUSIONES	La violencia hospitalaria vulnera los derechos de los pacientes quienes no solamente lo ignoran, sino que por miedo a represalias en la atención no desean reportar estos malos tratos en la atención. Las mujeres sufren en su mayoría de este tipo de violencia, ante las creencias de un desequilibrio de poder entre hombres y mujeres en diversos ámbitos como social, económico, religioso y político.

OBJETIVO ESPECIFICO UNO
Analizar si la violencia física hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023

Documento Nº 01

FUENTE DOCUMENTAL	Autor: Diario La República Fecha: 21 de abril del 2021 Título: "Cuando el dolor se multiplica" Fuente: https://larepublica.pe/sociedad/2021/04/21/cuando-el-dolor-se-multiplica-lrdata
CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	“(…) existen varias formas de abuso físico normalizado que se visibilizan en el “trato brusco al momento de las exploraciones y los tratamientos cruentos administrados sin tomar medidas para evitar el dolor, y, respecto de los pacientes hospitalizados, con la privación prolongada o continuada de alimentos o agua, la demora en la atención de las necesidades de aseo o con la restricción física irrazonable”. Mientras que la violencia psicológica se evidencia en “humillaciones, amenazas, hostigamientos u otras actitudes intimidantes, gritos, retos e, inclusive, tratamientos paternalistas, etc. También la ‘falta de atención’ o el trato frío, indiferente, impersonal y carente de empatía, o cuando los pacientes no son informados adecuadamente acerca de su dolencia y el tratamiento que van a recibir, o cuando no son escuchados o no reciben una respuesta al manifestar su disconformidad con el tratamiento recibido”. Todo fue en picada a partir de ese momento. “Cuando me llamaron, yo estaba feliz porque ya me iban a atender. Pero al entrar el doctor no me preguntó qué dolores tenía, nada, absolutamente nada. Me dijo ‘quítese la ropa y siéntese ahí’”, añade, ahora con el rostro compungido.

	<p>“Me dijo ‘rápido, rápido’, de manera brusca. Pensé que quizá tenía muchos pacientes. Me quitó la ropa. El doctor no me dio tranquilidad antes de iniciar la revisión. Me agarró y me introdujo un aparatito para revisar por dentro. Ni siquiera me dijo que me calme o me preparó. Me dolió. Eso sí me afectó, además de que estaba sola con él”. Neybee baja un poco la voz cuando termina de narrar lo ocurrido. Su rostro aún tiene claro el maltrato sufrido.</p> <p>Luego de vestirse, el médico le dijo que no tenía nada y que podía irse a casa. No le explicó a qué se debía el sangrado ni el color marrón que ella había encontrado. Al salir, ella empezó a llorar. Le contó a su hermana lo que había pasado y acudieron a una clínica. “Ahí me dijeron que tenía un quiste de tres centímetros y me recetaron pastillas”, finaliza.</p>
<p>ANÁLISIS DEL CONTENIDO</p>	<p>En la violencia hospitalaria se puede presentar desde el abuso físico visibilizado en el trato brusco al momento de los tratamientos sin anestésicos para evitar el dolor, o de aquellos hospitalizados en la privación de sus alimentos, la demora en las necesidades de aseo, o de restricciones físicas irrazonables. Así como el abuso psicológico, ante humillaciones, amenazas, hostigamientos u otras actitudes intimidantes, gritos, retos e, inclusive, tratamientos paternalistas, falta de atención, atención’ o el trato frío, indiferente, impersonal y carente de empatía, o cuando los pacientes no son informados adecuadamente acerca de su dolencia y el tratamiento que van a recibir, o cuando no son escuchados o no reciben una respuesta al manifestar su disconformidad con el tratamiento recibido.</p>
<p>CONCLUSIONES</p>	<p>La violencia hospitalaria puede dividirse en violencia hospitalaria física consistente en el abuso físico como: a. Tratamientos o exploraciones sin medidas de evitar del dolor. b. En pacientes hospitalizados a quienes no se brindan alimentos, aseos o se les inmoviliza físicamente de manera innecesaria; mientras que por la violencia hospitalaria psicológica está relacionada con: a. humillaciones, b. hostigamientos, c. amenazas, d. actitudes intimidantes (gritos, retos e inclusive tratamientos paternalistas); e. Falta de atención, f. Falta de empatía (tratos fríos, impersonal, indiferente. g. Falta de información adecuada por su dolencia o tratamiento, o no son escuchados al respecto.</p>

Documento N° 02

OBJETIVO ESPECIFICO UNO
Analizar si la violencia física hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023

FUENTE DOCUMENTAL	Autor: Diario Oficial El Peruano Fecha: 14/08/2019 Título: Ministra de Salud afirma que es un derecho. Por un buen trato al paciente Fuente: https://www.elperuano.pe/noticia/82429-por-un-buen-trato-al-paciente
CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	“Tras señalar que “el buen trato también es medicina para el paciente”, la ministra de Salud, Zulema Tomás, afirmó que el Gobierno se centra en mejorar la infraestructura, equipamiento y lograr que las medicinas estén al alcance de todos los peruanos. (...) “Uno de los derechos en salud de las personas es ser atendido con pleno respeto a su dignidad, buen trato y sin discriminación. Los ciudadanos demandan no solo mayores y mejores servicios, sino también una atención en salud con buen trato y con empatía, con servicios eficientes”, dijo.”
ANÁLISIS DEL CONTENIDO	Un buen tratamiento ayuda a mejorar a los pacientes, lo cual no solo consiste en la atención médica dada por el personal de salud sino en la infraestructura, el equipamiento, y las medicinas respectivas, a efectos de ser atendidos con dignidad, sin discriminación y buen trato.
CONCLUSIONES	El “buen trato” implica ayudar a los pacientes desde no solo la atención profesional médica, sino involucra una mejora en la infraestructura, equipamiento, medicinas respectivas, para evitar la discriminación, maltratos y el no respeto a la dignidad.

Documento N° 03

OBJETIVO ESPECIFICO UNO
Analizar si la violencia física hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023

FUENTE DOCUMENTAL	Autor: Corte Interamericana de Derechos Humanos Fecha: 04 de julio de 2006 Título: Caso Ximenes Lopes Vs Brasil Fuente: https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_149_esp.pdf
CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	“2. La Comisión presentó la demanda en este caso con el objeto de que la Corte decidiera si el Estado es responsable por la violación de los derechos consagrados en los artículos 4 (Derecho a la Vida), 5 (Derecho a la Integridad Personal), 8 (Derecho a las

	<p>Garantías Judiciales) y 25 (Derecho a la Protección Judicial) de la Convención Americana, en relación con la obligación establecida en el artículo 1.1 (Obligación de Respetar los Derechos) de la misma, en perjuicio del señor Damião Ximenes Lopes (en adelante “el señor Damião Ximenes Lopes”, “el señor Ximenes Lopes” o “la presunta víctima”), por las supuestas condiciones inhumanas y degradantes de la hospitalización del señor Damião Ximenes Lopes, una persona con discapacidad mental; los alegados golpes y ataques contra la integridad personal de que se indica fue víctima por parte de los funcionarios de la Casa de Reposo Guararapes (en adelante “la Casa de Reposo Guararapes” o “el hospital”); su muerte mientras se encontraba allí sometido a tratamiento psiquiátrico (...)</p> <p>89. En relación con personas que se encuentran recibiendo atención médica, y dado que la salud es un bien público cuya protección está a cargo de los Estados, éstos tienen la obligación de prevenir que terceros interfirieran indebidamente en el goce de los derechos a la vida y a la integridad personal, particularmente vulnerables cuando una persona se encuentra bajo tratamiento de salud. La Corte considera que los Estados tienen el deber de regular y fiscalizar toda la asistencia de salud prestada a las personas bajo su jurisdicción, como deber especial de protección a la vida y a la integridad personal, independientemente de si la entidad que presta tales servicios es de carácter público o privado.</p> <p>90. La falta del deber de regular y fiscalizar genera responsabilidad internacional en razón de que los Estados son responsables tanto por los actos de las entidades públicas como privadas que prestan atención de salud, ya que bajo la Convención Americana los supuestos de responsabilidad internacional comprenden los actos de las entidades privadas que estén actuando con capacidad estatal, así como actos de terceros, cuando el Estado falta a su deber de regularlos y fiscalizarlos. La obligación de los Estados de regular no se agota, por lo tanto, en los hospitales que prestan servicios públicos, sino que abarca toda y cualquier institución de salud.</p> <p>(...)</p> <p>107. En los entornos institucionales, ya sea en hospitales públicos o privados, el personal médico encargado del cuidado de los pacientes, ejerce un fuerte control o dominio sobre las personas que se encuentran sujetas a su custodia. Este desequilibrio intrínseco de poder entre una persona internada y las personas que tienen la autoridad, se multiplica muchas veces en las instituciones psiquiátricas. La tortura y otras formas de trato cruel, inhumano o degradante, cuando infligidas a esas personas afectan su integridad psíquica, física y moral, suponen una afrenta para su dignidad y restringen gravemente su autonomía, lo cual podría tener como consecuencia agravar la enfermedad.”</p>
<p>ANÁLISIS DEL CONTENIDO</p>	<p>El Estado se encuentra en la obligación de garantizar la protección en la salud de los pacientes como bien público, a fin de prevenir la interferencia indebida de terceros en el goce de sus derechos a la</p>

	<p>vida e integridad de las personas, sobre todo en aquellas personas que sufren de discapacidad mental, quienes frecuentemente son víctimas de golpes y ataques físicos como psicológicos vulnerándose así sus derechos a la vida e integridad. La regulación por parte del Estado, no solo debe recaer en los servicios de salud pública, sino en cualquier institución con atención a la salud; en ellos, tanto el deber de regulación y fiscalización debe recaer en el personal de salud a efectos de brindar un mejor trato a sus pacientes.</p>
CONCLUSIONES	<p>La salud es un bien público cuya protección se encuentra a cargo el Estado, quien debe de prevenir, regular y, fiscalizar cualquier interferencia indebida de terceros para el goce pleno de la vida e integridad de las personas, en particular por aquellos quienes adolecen de discapacidad mental, quienes a menudo son víctimas de ataques, golpes, maltratos físicos como psicológicos. Esta garantía en la asistencia de salud debe extenderse tanto para instituciones públicas como privadas a fin de brindar mejores cuidados a los pacientes. Así, los actos de crueldad y tortura, de tratos inhumanos y degradantes vulneran la integridad mora y física de la persona, en una injerencia grave a su dignidad y autonomía, llegando incluso a consecuencias graves de la enfermedad.</p>

Documento N° 04

OBJETIVO ESPECIFICO UNO
Analizar si la violencia física hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023

FUENTE DOCUMENTAL	<p>Autor: Sofía Galván Puente Fecha: agosto de 2016 Título: “La Protección de los derechos de las personas con discapacidad en instituciones psiquiátricas, a la luz de las medidas cautelares dictadas por la CIDH” Fuente: https://www.corteidh.or.cr/tablas/r35364.pdf</p>
CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	<p>“A fines de 2003 las organizaciones solicitantes Disability Rights International (DRI) y el Centro por la Justicia y Derecho Internacional (CEJIL, por su nombre en inglés) solicitaron medidas cautelares a la Comisión Interamericana, con el objeto de proteger la vida y la integridad de los pacientes del Hospital Neuropsiquiátrico, ubicado en Asunción, Paraguay. De acuerdo con la información presentada a la Comisión Interamericana, las condiciones que prevalecían en el Neuropsiquiátrico, único hospital psiquiátrico público en Paraguay, eran “inhumanas y degradantes”, y representaban una amenaza a la vida e integridad personal de los pacientes. Entre las alegaciones presentadas por las organizaciones solicitantes, destacaban los abusos físicos y sexuales por parte del personal del hospital; la negligente atención médica, y la utilización del régimen de aislamiento con duración prolongada. Asimismo, se informó a la Comisión que los niños y adultos compartían el mismo espacio. De especial</p>

	preocupación resultó la situación en la que se encontraban los jóvenes Jorge Bernal y Julio César Rotela, de 18 y 17 años respectivamente, diagnosticados con autismo. Ambos jóvenes permanecieron encerrados por más de cuatro años en diminutas celdas de aislamiento, desnudos y sin acceso a los sanitarios, además de que eran obligados a orinar y defecar en su misma celda.”
ANÁLISIS DEL CONTENIDO	Los malos tratos en hospitales con pacientes neuropsiquiátricos son comunes, al extremo de llegar a sufrir degradantes e inhumanos tratos por parte del personal de salud, conforme algunos casos reportados de hospitales psiquiátricos en Paraguay
CONCLUSIONES	El trato inhumano y degradante por el personal médico a pacientes que sufren de discapacidad mental es frecuente en los hospitales psiquiátricos públicos; pues las alegaciones de negligencia en la atención, regímenes de aislamiento por periodos prolongados, espacios limitados, abusos físicos y sexuales, sin accesos sanitarios, entre otros, conllevan a la violación del derecho a la vida e integridad de los pacientes psiquiátricos.

OBJETIVO ESPECIFICO DOS

Analizar si la violencia Psicológica hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023

Documento Nº 01

FUENTE DOCUMENTAL	Autor: Juan Morales y José Cordero Fecha: Setiembre del 2019 Título: “Violencia física y psicológica en trabajadores del primer nivel de atención en Lima y Callao” Fuente: https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-186.pdf
CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	“Violencia psicológica/agresión verbal (VV): Referido al uso deliberado del poder, o amenazas de recurso a la fuerza física, contra otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social. Comprende el abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas”.
ANÁLISIS DEL CONTENIDO	La violencia no solo implica una trasgresión física del paciente sino puede producir alteraciones emocionales o psicológicas en su normal desarrollo, por el acoso, intimidación, discriminación y otras actitudes en contra de los pacientes, los cuales poco o nada reportan ante tales actitudes del personal de la salud.
CONCLUSIONES	La violencia psicológica consiste en aquellas agresiones verbales, o amenazas en el uso de la fuerza física o el uso deliberado del poder sobre un sujeto o grupo, lo cual pueda

	implicar un daño al normal funcionamiento de su esfera mora, espiritual, social y mental, como son los casos de amenaza, intimidación, acoso, entre otros.
--	--

Documento Nº 02

<p>OBJETIVO ESPECIFICO DOS Analizar si la violencia Psicológica hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023</p>
--

FUENTE DOCUMENTAL	<p>Autor: Diaz Pimentel Carolina Fecha: 28 de noviembre del 2021 Título: “Violencia psiquiátrica: cuando te lastiman quien tiene el trabajo de cuidarte” Fuente: https://saludconlupa.com/salud-mental/violencia-psiquiatrica-cuando-te-lastima-quien-tiene-el-trabajo-de-cuidarte/</p>
CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	<p>“Para el antropólogo, la violencia se puede ver de diferentes formas. En ese sentido, no solo la agresión física es violencia, sino también la negligencia. Por ejemplo, que un psiquiatra le dé un blíster de medicamentos psiquiátricos sin caja ni lista de efectos secundarios a su paciente, es peligroso e irresponsable. Y es algo que ocurre bastante seguido según lo que ha podido constatar. “Me han dado esto y no me han dicho para qué es”, es una frase que le han dicho más de una vez en sus visitas a los Centros de Salud Mental Comunitarios de Lima Norte.</p> <p>“Qué nivel de desinterés debes tener para omitir informarle a la persona para qué sirve la pastilla que se va a tomar y qué puede pasar si se la toma”</p> <p>(...)</p> <p>Para Brenda, el gran problema de la violencia psiquiátrica es institucional: los hospitales psiquiátricos tienen la meta de conseguir cerrar cierta cantidad de atenciones al día. “Todo se ha vuelto cuantitativo y cuando nos olvidamos de las personas para centrarnos en los números, es donde entra la violencia”, menciona.</p> <p>Pero también es estructural y sistematizado: las actitudes violentas están normalizadas y son incluso aplaudidas en una sociedad como la nuestra.”</p>
ANÁLISIS DEL CONTENIDO	<p>La violencia no solo se presenta de manera física sino en lo emocional y psicológico, las cuales se presentan no solo con proferir insultos o maltratos verbales sino con la omisión en las atenciones, por ejemplo, el omitir al paciente en darle el medicamento correspondiente. Ello representa un gran</p>

	problema el cual puede deberse a la estructura y sistematización de tales comportamientos en nuestra sociedad.
CONCLUSIONES	La violencia psicológica abarca desde amenazas verbales, humillaciones, insultos entre otras, hasta la omisión en las atenciones de salud, tales como no brindar la información necesaria para el tratamiento, o no suministrar el medicamento para su dolencia, así como referirse a sus efectos secundarios. Por ejemplo, los hospitales psiquiátricos se han convertido en números de atenciones al día, centrándose en el cumplimiento de metas más que en mejorar su atención al paciente. Estos comportamientos se han normalizado en tales estructuras que muchas veces son incluso aplaudidas por la sociedad.

Documento Nº 03

OBJETIVO ESPECIFICO DOS
Analizar si la violencia Psicológica hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023

FUENTE DOCUMENTAL	Autor: Enrique Guevara Ríos Fecha: 2021 Título: "Violencia Obstétrica" Fuente: https://investigacionmaternoperinatal.inmp.gob.pe/index.php/rpinmp/article/view/251/291
CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	"De acuerdo al mencionado Plan, la violencia obstétrica se produce cuando existen actos de violencia durante la atención de las gestantes, producido por el personal de salud, y que impacta negativamente en la calidad de vida de las mujeres. Esta atención se expresaría en un trato deshumanizador, abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales. Existe evidencia sobre la frecuencia del trato irrespetuoso y ofensivo a las mujeres durante el parto en centros de salud. No obstante, todavía "no hay consenso internacional sobre cómo definir y medir el maltrato ni la falta de respeto". La violencia obstétrica puede ser ejercida por médicas/os, obstetras, enfermeras/os, laboratorista, ecografista y/o cualquier profesional que participe de la atención de la salud sexual y reproductiva. Para prevenir y erradicar el maltrato y la falta de respeto durante la atención de las gestantes en los servicios de emergencia, de hospitalización, en sala de operaciones, o durante la atención del parto, en los establecimientos de salud, es necesaria la decisión política del estado que apoye una política de prevención del maltrato y la falta de respeto, lo que implica que el sector salud tiene la responsabilidad de hacer un seguimiento permanente sobre la calidad de atención de las gestantes. Desde este punto

	de vista cada establecimiento de salud debe diseñar proyectos de mejora continua de la calidad de la atención de las gestantes o púérperas, centrándose en una atención respetuosa como componente esencial de la atención de calidad. Los establecimientos de salud desde el primer nivel hasta el tercer nivel deben promover los derechos de las gestantes de recibir una atención de la salud digna desde el inicio del embarazo, durante el parto y en el post parto. Esto también comprende la atención de aquellas mujeres que tienen el diagnóstico de aborto incompleto, quienes tienen el derecho de recibir la información sobre su estado de salud, los procedimientos a realizar y la información sobre métodos anticonceptivos.
ANÁLISIS DEL CONTENIDO	Se ha observado que durante la atención a las gestantes por el personal de salud se han producido actos de violencia, un trato deshumanizador, abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales, trato irrespetuoso y ofensivo a las mujeres durante el parto en centros de salud, a todo ello se le conoce como violencia obstétrica.
CONCLUSIONES	La violencia obstétrica constituye aquellos actos de violencia contra las mujeres gestantes, bajo tratos irrespetuosos y ofensivos en su atención a la salud sexual y reproductiva, sea desde un tratamiento o consultas, servicios de emergencia, hospitalización hasta la atención del parto los cuales impactan de manera negativa en la calidad de vida de dichas mujeres y post parto. Ello queda en responsabilidad del Estado a fin de brindar políticas públicas efectivas para garantizar la atención de calidad.

Documento N° 04

OBJETIVO ESPECIFICO UNO
Analizar si la violencia física hospitalaria en pacientes de Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023

FUENTE DOCUMENTAL	Autor: UNIR Revista- La Universidad en Internet Fecha: 11 de octubre del 2021 Título: “La violencia hospitalaria en pacientes: cómo prevenirla y abordarla” Fuente: https://www.unir.net/salud/revista/violencia-hospitalaria-en-pacientes/
CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	“(…) existen diferentes tipos de maltrato durante la atención que reciben por parte del profesional sanitario. En primer lugar, estaría la esfera psicológica y podrían considerarse una agresión: <ul style="list-style-type: none"> • La atención inadecuada. • Los abusos emocionales. • El trato frío.

	<ul style="list-style-type: none"> • Una peor atención por razones de sexo, raza o religión. • La carencia de empatía. • Las actitudes intimidantes. • Los gritos. • No informar adecuadamente al paciente de sus afecciones. • No informar del tratamiento que va a recibir. <p>En cuanto a la violencia física, esta puede producirse durante los procedimientos, exploraciones y tratamientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con formas bruscas, cruentas e invasivas. • Con retraso en las atenciones a la hora del aseo. • No tomando medidas para evitar el dolor. • No respetando sus creencias. • Privándolo de agua o alimentos de forma continuada. • Imponiendo restricciones físicas injustificadas.”
<p>ANÁLISIS DEL CONTENIDO</p>	<p>La violencia hospitalaria contempla dos maneras en las cuales puede producirse, por un lado, la violencia psicológica vinculada a maltratos verbales o emocionales, como gritos humillaciones, intimidaciones; y la violencia física referida al comportamiento brusco e invasivo del personal de salud en sus atenciones durante los procedimientos, exploraciones e intimidación. De esta manera, se observa que la violencia hospitalaria se ejerce en diferentes maneras las cuales muchas veces son imperceptibles a nuestro entendimiento de violencia, naturalizándose la situación cuando no corresponde hacerlo.</p>
<p>CONCLUSIONES</p>	<p>La violencia hospitalaria puede presentarse como una “violencia psicológica” esto es, por atención inadecuada, falta de empatía, tratos fríos, gritos, abusos emocionales, no brindar información o que esta es inadecuada, atención inadecuada por razones de sexo, religión, raza, entre otros; y como “violencia física”, esto es por atenciones bruscas, invasivas, retraso en el aseo, no se toma medidas necesarias para evitar el dolor, privaciones de alimentos, restricciones físicas injustificadas, entre otras que se dan durante los tratamientos, procedimientos, y/o exploraciones.</p>

Anexo N° 05: Matriz De Registro De Datos De La Guía De Entrevista

Objetivos de la investigación	Preguntas a los entrevistados	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4	ENTREVISTADO 5	ENTREVISTADO 6	ENTREVISTADO 7	ENTREVISTADO 8	ENTREVISTADO 9
Determinar si la violencia hospitalaria en pacientes en Lima Norte afecta su derecho a la dignidad humana, 2023	1. ¿Cómo la violencia hospitalaria afecta el derecho a la dignidad humana de los pacientes en Lima Norte?	La violencia hospitalaria afecta el derecho a la dignidad humana, sea verbal o física, transgrediendo al ser humano, en particular al paciente, por ejemplo, cuando espera por mucho tiempo a ser atendido.	La salud es un derecho fundamental vinculado estrechamente al derecho a la vida. Se ejerce esta violencia cuando se atiende a los pacientes de manera incorrecta, o tenerlos hospitalizados en sillas, lo cual puede durar días en esas condiciones-según lo manifestado por pacientes- todo ello afecta la dignidad humana, la cual es definida como aquella condición física y psíquica que permite el desarrollo armónico de la personalidad, y por el mismo proceso de enfermedad ya es vulnerada en varios centros hospitalarios.	Al incumplir con el respeto de los derechos culturales, sociales y económicos	Existen médicos que se expresan de manera brusca, no respetando sus creencias, no aliviando su dolor oportunamente, ejerciendo sin darse cuenta a una violación a sus derechos.	Cuando no se atiende adecuadamente. No se quiere realizar algún procedimiento, guía o escucha, no se efectúa pudiendo hacerlo.	Afecta su estado emocional, generándole estrés, insatisfacción de la atención salud.	En todos los contextos se viola la dignidad, la mayoría de casos están orientadas a la libertad sexual, afectando el derecho de los usuarios.	El término dignidad significa merecedor de algo, o el valor que tiene la persona; siendo así, el término en su conjunto se puede sustentar que cualquier acto hostil (trato tosco, atención sin mayor importancia, en caso de ginecología, para las mujeres es más hostil) por parte del personal médico daña fuertemente el valor del ser humano.	La violencia en los hospitales genera desconfianza e inseguridad en las prestaciones de salud que recibe el paciente.
	2. ¿Considera usted que en los establecimientos hospitalarios se vulnera el derecho a la integridad de los pacientes en Lima Norte? Si su respuesta es sí, ¿cuáles serían?	Generalmente sí se vulnera el derecho a la integridad de los pacientes quienes son expuestos y son sometidos a los maltratos hasta el extremo de ser degradantes, por ejemplo: cuando mencionan que no hay medicinas, por un tiempo corto de consultas, a pesar que debe ser tratado con respeto.	En algunos casos sí, se vulnera el derecho a recibir atención médica adecuada y oportuna, por ejemplo, retrasando su atención, o hacerlo frente de otras personas, dejándolos en espera por mucho tiempo, pese a su dolor.	Falta de respeto al derecho a la integridad psicológica en los establecimientos de salud, evidenciándose en los comentarios de los usuarios y en el registro del libro de reclamaciones.	Se vulnera el derecho a la integridad cuando no se atiende al paciente de manera personalizada e individualizada, en un espacio correcto, al existir hacinamiento en los centros hospitalarios, existen veces que son evaluados delante de otros pacientes.	Se vulnera cuando no se entregan las citas a tiempo, a pesar de una dolencia fuerte.	No	Existencia de conductas médicas contraproducentes vulnerando la dignidad del paciente. Esta conducta inadecuada parte del mal trato hacia los pacientes, los largos periodos de espera, precaria atención especializada, falta de logística para una atención pertinente. También desde el aspecto administrativo de los hospitales parte el problema,	Es frecuente la vulneración del derecho a la integridad, en particular la psicológica.	Sí, cuando el paciente va ser sometido a algún procedimiento el médico se olvida de hacerle firmar el consentimiento informado o si lo hace no le brinda al paciente las explicaciones completas sobre el procedimiento que le realizarán. En mi opinión eso, vulnera la dignidad humana.

								por sus pobres procesos de atención efectiva, falta de apoyo estructural y de interés de la mejoría del paciente.		
	3. ¿Por qué un profesional de la salud deja de atender con buen trato a los pacientes de los centros hospitalarios?	Está en la percepción de la calidad de atención. La escasez de recursos humanos y de materiales o insumos afectan la parte emocional del profesional de la salud, lo que viene ocurriendo en el sector salud.	La vocación de servicio siempre debe primar en el personal de salud, sin actos discriminatorios, sea en un centro hospitalarios del Estado como en una clínica privada. Así, la falta de valores, la infraestructura, el personal, los salarios deben ser evaluados periódicamente.	Puede ser el síndrome de burnout que podría encaminar al maltrato de los usuarios, así como la falta de conocimientos sobre los derechos de los usuarios del servicio de salud.	Depende de los valores del personal sanitario, sumado a ello, el alto nivel de estrés generado por la alta demanda, las infraestructuras inadecuadas e ineficientes, bajos salarios, déficit de personal, entre otros.	Por estrés laboral y bajo incentivo económico.	-Generalmente por falta de vocación de servicio. -Falta de compromiso laboral. -Falta de empatía. -Falta de amabilidad, respeto, formalidad y tolerancia.	Parte de la formación universitaria, estas poco se preocupan de la formación humana del profesional. También por su concepción mecánica de atención al paciente, la cual crea una percepción negativa del paciente, También el síndrome de burnout, presiones de horario, de relaciones interpersonales y por el cansancio físico emocional.	Puede ser por causa de estrés laboral o familiar, en algunos casos porque no les gusta el trabajo, no tienen interés de cuidar su fuente de ingreso al ser nombrados. Existe una marcada diferencia entre la atención de un personal contratado y nombrado, el mismo médico atiende distinto entre un consultorio particular y otro nacional.	El profesional de la salud padece de estrés crónico, esta condición es acumulativa y se convierte en síndrome burnout ocasionado por la sobrecarga laboral, es un problema en el cual, el personal de salud se vuelve frívolo e indiferente al dolor humano.
Análisis si la violencia física hospitalaria en pacientes en Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023	4. ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia física que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?	Desde una agresión verbal hasta física, apurando al paciente, brindando una consulta rápida sin solución, o llegando inclusive al acoso.	Se atienden a los pacientes de manera brusca o invasiva, por ejemplo, cuando se hace procedimientos que generan dolor y no se administra algo contra ello. En casos de negligencia se cometió violencia al no operar a un paciente cuando están apendicitis con posterior peritonitis lo cual ocasionó su fallecimiento.	No observé casos de violencia física de profesionales de la salud a usuarios.	No se comete violencia física porque así se desea sino como protección al mismo paciente, como sujeción mecánica (amarre de manos) para que estén inmobilizados cuando están agitados. Ello podría ocasionar una lesión de manera involuntaria.	En emergencia y triaje, los pacientes con dolor se encuentran hablando con el médico que de manera indolente omiten su atención inmediata, y que al hacerlo el médico responde que cada uno trabaja en su área.	No observé casos de violencia física de profesionales de la salud a usuarios.	No observé casos de violencia física de profesionales de la salud a usuarios. En áreas de niños se observó poco cuidado con los menores, ocasionándole lesiones físicas	No observé casos de violencia física de profesionales de la salud a usuarios.	Una cirugía realizada en la zona quirúrgica equivocada. - Eventos adversos después de los procedimientos: Flebitis, infiltraciones de vías periféricas, colocación de sondas contaminadas con microorganismos patógenos y administración errónea de medicamentos.
	5. ¿Cómo la violencia física hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y	La violencia física proviene por acciones de discriminación, los cuales son humillantes, los	Si no se atiende con buen trato, empatía o con indolencia se compromete la integridad del paciente, acarreando mayor	Toda violencia física vulnera el derecho a la integridad.	Los pacientes podrían pensar que se ejerce violencia física cuando no se toman las medidas	Lastima su autoestima, el paciente acude con muchos problemas, pero	Al no existir una buena interacción con el usuario, no se le puede brindar un buen trato	La violencia física hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente, va en	De darse alguna violencia física se vulneraría totalmente el valor del ser humano, sobre todo en	- Transmitiendo gérmenes intrahospitalarios a los pacientes por falta de higiene de manos del personal médico.

	buen trato del paciente en Lima Norte?	cuales afectan el derecho a la salud y la vida del paciente.	tiempo de hospitalización, por ende, mayor gasto al Estado.		adecuadas a la hora de realizar un procedimiento como la intubación, colocación de catéter venoso central, etc, y éste le genera dolor, sin embargo, al ser medidas de emergencia por la que la vida del paciente está en peligro, no existe otra opción, si es que no se informa sí se estaría vulnerando el derecho a un buen trato.	no son atendidos a tiempo.		contra de su voluntad y derecho a ser considerado como emocional.	aquellos pacientes de la tercera edad, que producto de su estado senil son de difícil trato, quienes se vuelven más vulnerables, socavando su autoestima.	- Realizando procedimientos quirúrgicos en zonas equivocada - Ocasionando complicaciones en los procedimientos médicos.
	6. ¿Qué medidas hospitalarias o legales son adoptadas cuando existen casos de violencia física hospitalaria contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima Norte?	Existen áreas en las cuales se pueden efectuar reclamos ya sea por cualquier tipo de atropello o abuso al paciente. Si fuese posible dar cuenta a la autoridad competente más cercana.	Se puede presentar queja en el libro de reclamaciones del Centro Hospitalario, consignando la fecha, hora, lugar, el personal que lo atendió y la causa del reclamo. Caso contrario, se puede presentar denuncia en la Superintendencia Nacional de Salud. SUSALUD, entidad encargada de velar por los derechos de los asegurados.	Desconozco, regularmente por las faltas del personal de salud se emiten llamadas de atención.	Memorándums	Memorándums de llamadas de atención.	El paciente tiene la Ley N° 29414, con la cual puede reclamar sus derechos. Para el personal de salud se inician procesos institucionales.	El colegio al cual corresponde el médico, con la Ley N° 15173, la cual establece pautas para las sanciones ante malas prácticas. La sanción contra actos de violencia puede resultar en la suspensión de la licencia médica.	Las referidas en la Ley N° 15173.	- El paciente emite su queja en defensoría del asegurado en la vía administrativa. - El paciente denuncia en SUSALUD - El paciente recurre a la vía judicial(fiscalía)
Analizar si la violencia psicológica hospitalaria en pacientes vulnera su derecho a la integridad y buen trato en el Perú, 2023.	7. ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia psicológica que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?	Desde una agresión verbal como insultos que puede llegar a humillar al paciente hasta llevarlo a la depresión, o a casos traumáticos.	Violencia psicológica se puede dar cuando no se respeta la privacidad de las personas al ser examinado por innumerables profesionales sin antes solicitarles el permiso para ser evaluado, pareciera ser más importante la enfermedad que lo aqueja que la misma persona en sí.	Cuando el personal de salud llama la atención del paciente culpando por su estado de salud.	-Trato frío. -Poca empatía -No informar el tratamiento a recibir	- Falta de empatía. - Falta de profesionalismo. - Falta de actitud profesional.	La indiferencia de los profesionales de salud cuando responden de manera inadecuada, falta de atención oportuna ante un llamado.	- Trato inadecuado al paciente, al no considerar su integridad y bienestar, lo observa como un usuario sin emociones. - Se han reportado humillaciones por parte de los médicos, segmentando y discriminando por su condición	Trato brusco del personal, mientras el paciente explica sus dolencias al médico quien efectúa cualquier actividad sin mostrarle atención. Diagnósticos genéricos, que algunas veces los pacientes salen sin saber la causa de su enfermedad, los adultos	- Intolerancia a la exigencia del paciente a que le brinde una atención segura, el prestador del servicio de salud suele gritar como si tuviera autoridad sobre la persona del paciente. - Ignorar las dolencias manifestadas por el paciente, pese a que lo ve en gritos o desesperación minimiza el estado de salud del

								<p>médica, o por aspectos propios.</p> <ul style="list-style-type: none"> -También insultos y agresiones verbales. - Poca capacidad comunicativa y empática de los médicos la cual genera incertidumbre. 	<p>mayores son los que sufren más daño.</p>	<p>paciente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inaccesibilidad de los familiares o no involucramiento del familiar responsable en el proceso de atención, lo atiende al paciente solo sin la participación del familiar cuidador que conoce la realidad de la enfermedad.
<p>8. ¿Cómo la violencia psicológica hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima Norte?</p>	<p>La violencia psicológica hospitalaria puede llegar a perjudicar al paciente, como provocarle ansiedad, depresión, repercutiendo ello en su familia, incluso puede convertirse en algo crónico, como enfermedades mentales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Se torna en una atención fría y despersonalizada. -Se transgrede el pudor y deseo de las personas enfermas. -No se le explica adecuadamente el procedimiento a realizar al paciente generando un aumento del estrés en ellos, lo cual agrava más su salud. 	<p>La violencia psicológica dentro de la IPRESS, vulnera los derechos de las personas, agravando la salud del paciente.</p>	<p>Ante la percepción del paciente del servicio prestado como ineficiente puede conllevar a hacerlo sentir que no se respetó su integridad y al buen trato.</p>	<p>Se vulnera al no brindar la atención adecuada, no se siente empatía por su dolencia.</p>	<p>La violencia hospitalaria psicológica es uno de los reclamos más frecuentes de los usuarios quienes lo asocian a no recibir información de su estado de salud, evolución, exámenes, etc.</p>	<p>La integridad, la capacidad de las personas para actuar en función a valores que se tergiversan por malas prácticas médicas, la corrupción, y falta de ética.</p> <p>Ante la falta de atención del médico, los pacientes deciden automedicarse, constituyendo un problema de salud</p>	<p>El término dignidad significa merecedor de algo, o el valor que tiene la persona; siendo así, el término en su conjunto se puede sustentar que cualquier acto hostil (trato tosco, atención sin mayor importancia, en caso de ginecología, para las mujeres es más hostil) por parte del personal médico daña fuertemente el valor del ser humano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ignorando las dolencias del paciente. - No integrando al cuidador primario(familiar) en el proceso de atención médica y el tratamiento del paciente. - No apertura a la comunicación del médico con el paciente y su familiar. 	
<p>9. ¿Qué medidas hospitalarias o legales son adoptadas cuando existen casos de violencia psicológica hospitalaria, por ejemplo, verbal o no verbal, contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima Norte?</p>	<p>Se puede colocar queja en el cuaderno de queja, o efectuar una denuncia policial</p>	<p>Se puede presentar queja en el libro de reclamaciones del Centro Hospitalario, consignando la fecha, hora, lugar, el personal que lo atendió y la causa del reclamo. Caso contrario, se puede presentar denuncia en la Superintendencia Nacional de Salud. SUSALUD, entidad encargada de velar por los derechos de los asegurados.</p>	<p>Desconoce</p>	<p>Llamada de atención verbal y escrita</p>	<p>Queja en el Paus, Memorandums, llamadas de atención</p>	<p>Las medidas de reclamo lo pueden efectuar a través del Libro de Reclamaciones, estos reclamos son canalizados a sus jefes para que brinden respuestas a los mismos.</p>	<p>Los pacientes pueden demandar a la institución hospitalaria, ante el Poder Judicial.</p>	<p>Las referidas en la Ley N° 15173.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reporte del personal de salud como un evento relacionado con la seguridad del paciente. Esto implica convocar a un comité que analice el caso y se implementan las acciones de mejora en un plan de acción. 	

Anexo N° 06: Guías de entrevistas- entrevistados

GUIA DE ENTREVISTA

Entrevistado/a: Lisbeth S. Fonseca Huacles

Entrevistador/ a: Vanessa Espinoza Mendez, Valencia Abanto Luz

Entidad: Estudio Jurídico MERCARED

Cargo: Abogada Litigante

Grado Académico: Abogada

Tiempo Experiencia: 5 años

Fecha: 11 /07 /2024

Título: “La violencia hospitalaria en pacientes en Lima- Norte y el derecho a la dignidad humana, 2023”

ENTIENDASE: “Violencia hospitalaria en pacientes” a cualquier forma de violencia, sea físico o psicológica/ emocional, y/o sexual, por acción u omisión por parte del profesional de la salud que provoque daño al paciente.

OG: Determinar si la violencia hospitalaria en pacientes en Lima- Norte afecta su derecho a la dignidad humana, 2023

1. En su consideración profesional, ¿Cómo la violencia hospitalaria afecta el derecho a la dignidad humana de los pacientes en Lima- Norte?

Bueno, considerando lima norte la violencia hospitalaria si afecta el derecho a la dignidad humana, ya sea verbal hasta física y existe en todas las sociedades y por consiguiente afecta al ser humano, al paciente peor cuando existen los largos tiempos de espera.

2. En su experiencia, ¿Considera usted que en los establecimientos hospitalarios se vulnera el derecho a la integridad de los pacientes en Lima- Norte? Si su respuesta es sí, ¿cuáles serían?

Bueno generalmente SI se vulnera el derecho a la integridad de los pacientes porque están expuestos y son sometidos a los maltratos en

varios sentidos hasta degradantes, con no habiendo hasta agotarse las medicinas y dando un corto tiempo de consulta, aun sabiendo que en su derecho lo dice ser tratado con respeto.

3. En su opinión: ¿Por qué un profesional de la salud deja de atender con buen trato a los pacientes de los centros hospitalarios?

Básicamente se ve en la percepción de la calidad de la atención, pero más considerado es por la escasez de recursos humanos y la falta de insumos el cual afectaría en el factor emocional del profesional ya que se viene ventilando en el presente por el sector salud.

OE 1: Analizar si la violencia física hospitalaria en pacientes en Lima- Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023.

4. En su percepción: ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia física que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?

Puede basarse desde una agresión verbal hasta física, apurando al paciente y dándole una consulta rápida sin solución inmediata a su mal estado o como también llegando a un acoso.

5. En su opinión profesional: ¿Cómo la violencia física hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima- Norte?

La violencia física primero, siempre se va a ver con una acción de discriminación, ya sea humillante afectando el derecho y poniendo en riesgo no solo su salud sino su vida del paciente.

6. Conoce usted: ¿Qué medidas hospitalarias o legales son adoptadas cuando existen casos de violencia física hospitalaria contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima- Norte? Explique su respuesta.

Sabemos que existen los medios, el área donde se tiene que realizar el reclamo ya sea por cualquier tipo de atropello o abuso en contra el paciente y Si fuera posible dar cuenta a la autoridad competente más cercana para poder evitar poniendo a prueba de lo sucedido y llegar a empeorar la situación presentada.

OE 2: Analizar si la violencia psicológica hospitalaria en pacientes vulnera su derecho a la integridad y buen trato en el Perú, 2023.

7. En su percepción: ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia psicológica que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?

Las manifestaciones de violencia se ven de diferentes maneras y formas desde una agresión verbal que conllevaría a un insulto y pondría al paciente en un nivel humillante que entraría hasta en depresión, quedando rasgos traumáticos

8. En su opinión profesional, ¿Cómo la violencia psicológica hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima-Norte?

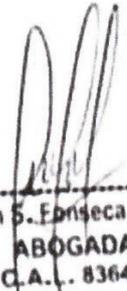
La violencia Psicológica en ese sentido perjudicaría al paciente en temas de ansiedad, depresión tanto así que afectaría su entorno familiar y social, hasta poder llegar a convertirse en algo crónico. Ya hablaríamos de enfermedades mentales.

9. Conoce usted: ¿Qué medidas hospitalarias o legales son adoptadas cuando existen casos de violencia psicológica hospitalaria, por ejemplo, verbal o no verbal, contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima- Norte? Explique su respuesta.

Bueno en estos casos que se consideran de extremo se recurriría al área correspondiente iniciando una queja en los libros de reclamaciones y hasta efectuar una denuncia policial que sería lo más salomónico ante una futura demanda.

10. Desearía agregar alguna otra información (casos, recomendaciones, entre otros).

Desde mi punto de vista hay que tener en cuenta que en nuestra Carta Magna en el Art. 7 Derecho de Salud menciona la protección a la salud, de la familia y la comunidad por lo tanto debemos contribuir a difundirla en defensa de nuestra sociedad.



Lisbeth S. Fonseca Huacles
ABOGADA
C.A.L. 83642

GUIA DE ENTREVISTA

Entrevistado/a: DR. CARLOS CLEMENTE AGUILAR CONTRERAS

Entrevistador/ a: VANESSA ESPINOZA MENDEZ, VALENCIA ABANTO LUZ

Entidad: ESTUDIO JURIDICO MERCARED

Cargo: DIRECTOR PRESIDENTE

Grado Académico: ABOGADO

Tiempo de experiencia: 30 AÑOS

Fecha: 10/07/24

Título: “La violencia hospitalaria en pacientes en Lima- Norte y el derecho a la dignidad humana, 2023”

ENTIENDASE: “Violencia hospitalaria en pacientes” a cualquier forma de violencia, sea físico o psicológica/ emocional, y/o sexual, por acción u omisión por parte del profesional de la salud que provoque daño al paciente.

OG: Determinar si la violencia hospitalaria en pacientes en Lima Norte afecta su derecho a la dignidad humana, 2023

1. En su consideración profesional, ¿Cómo la violencia hospitalaria afecta el derecho a la dignidad humana de los pacientes en Lima Norte?

La salud es un derecho fundamental por su relación inseparable con el derecho a la vida, está legalmente amparada en nuestra Carta Magna; la presencia de una enfermedad o patología puede conducir a la muerte o en todo caso, desmejorar la calidad de la misma, he podido observar que se comete violencia al atender a los pacientes de manera incorrecta, o tenerlos hospitalizados en sillas y según lo que refieren los pacientes hasta pueden durar días en esas condiciones lo cual afecta la dignidad humana que es definida como aquella condición física y psíquica que permite el desarrollo armónico de la personalidad y que por el mismo proceso de enfermedad ya es vulnerada en varios centros hospitalarios.

.....

2. En su experiencia, ¿Considera usted que en los centros hospitalarios se vulnera el derecho a la integridad de los pacientes en Lima Norte? Si su respuesta es sí ¿Cuáles serían?

Considero que en algunos casos sí, puesto que se vulnera el derecho a recibir atención médica adecuada y oportuna, por ejemplo, retrasando su atención, o hacerlo enfrente de otras personas, dejándolos en espera por mucho tiempo pese al dolor que puedan sentir.

3. En su opinión: ¿Por qué un profesional de la salud deja de atender con buen trato a los pacientes de los centros hospitalarios?

Todos los profesionales hemos sido formados para un fin específico, en el caso de los profesionales de la salud, la vocación de servicio es la que siempre debe de primar, hacer el bien, sin cometer actos discriminatorios, no se puede atender de una forma en los Centros hospitalarios del Estado y de otra en las clínicas privadas si son los mismos profesionales. Considero que la falta de valores, la infraestructura, el personal, los salarios deben de ser evaluados periódicamente.

OE 1: Analizar si la violencia hospitalaria física en pacientes en Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023.

4. En su percepción: ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia física que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?

Algunas manifestaciones pueden ser cuando se atiende a los pacientes de forma brusca o invasiva, por ejemplo, cuando se va a hacer algún procedimiento que genere dolor y no se administre nada para el dolor antes de tal acción.

En casos de negligencia se cometió violencia al no operar a una paciente cuando presenta apendicitis con posterior peritonitis lo cual ocasionó la muerte.

.....

5. En su opinión profesional: ¿Cómo la violencia física hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima Norte?

Siguiendo el ejemplo anterior si es que no se atiende brindando un buen trato, empatía o con indolencia definitivamente la integridad del paciente se verá comprometida y acarreará mayor tiempo hospitalizado y por ende mayor gasto al Estado.

6. Conoce usted: ¿Qué medidas hospitalarias o legales son aplicadas cuando existen casos de violencia hospitalaria física contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima Norte? Explique su respuesta.

En primer lugar, presentar una queja en el libro de reclamos del Centro Hospitalario, consignando el tipo de reclamo, fecha, hora, lugar y el personal responsable de la atención, posteriormente de no ser atendido o no estar satisfecho con la respuesta, se puede presentar una denuncia en la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) que es la entidad responsable de velar por los derechos de los asegurados

OE 2: Analizar si la violencia hospitalaria psicológica en pacientes en Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato en el Perú, 2023.

7. En su percepción: ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia psicológica que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?

Violencia psicológica se puede dar cuando no se respeta la privacidad de las personas al ser examinado por innumerables profesionales sin antes solicitarles el permiso ser evaluado, pareciera ser más importante la enfermedad que lo aqueja que la misma persona en sí.

.....

8. En su opinión profesional, ¿Cómo la violencia hospitalaria psicológica vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima Norte?

- Cuando se torna en una atención fría y despersonalizada.
- Cuando se transgrede el pudor y deseo de las personas enfermas.
- Cuando no se le explica adecuadamente el procedimiento a realizar al paciente generando un aumento del estrés en ellos lo cual agrava más su salud.

9. Conoce usted: ¿Qué medidas hospitalarias o legales son adoptadas cuando existen casos de violencia hospitalaria psicológica, por ejemplo, verbal o no verbal, contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima- Norte? Explique su respuesta.

En primer lugar, presentar una queja en el libro de reclamos del Centro Hospitalario, consignando el tipo de reclamo, fecha, hora, lugar y el personal responsable de la atención, posteriormente de no ser atendido o no estar satisfecho con la respuesta, se puede presentar una denuncia en la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) que es la entidad responsable de velar por los derechos de los asegurados

10. Desearía agregar alguna otra información (casos, recomendaciones, entre otros).

El personal de salud debería ser evaluado constantemente y de detectarse denuncias en su contra deben de ser sancionados como corresponda. Se debe de contar con los mejores profesionales para la atención de los pacientes.

.....

CARLOS AGUILAR CONTRERAS
ABOGADO
CALL 1461

GUIA DE ENTREVISTA

Entrevistado/a: OSCAR VIDAL QUISPE TINOCO

Entrevistador/ a: VANESSA ESPINOZA MENDEZ, VALENCIA ABANTO LUZ

Entidad: SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Cargo: ESPECIALISTA EN SUPERVISIÓN

Grado Académico: MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Tiempo de experiencia: 13 AÑOS

Fecha: 11/07/2024

Título: **“La violencia hospitalaria en pacientes en Lima- Norte y el derecho a la dignidad humana, 2023”**

ENTIENDASE: “Violencia hospitalaria en pacientes” a cualquier forma de violencia, sea físico o psicológica/ emocional, y/o sexual, por acción u omisión por parte del profesional de la salud que provoque daño al paciente.

OG: Determinar si la violencia hospitalaria en pacientes en Lima Norte afecta su derecho a la dignidad humana, 2023

- 1. En su consideración profesional, ¿Cómo la violencia hospitalaria afecta el derecho a la dignidad humana de los pacientes en Lima Norte?**

Al incumplir con el respeto de los derechos culturales, sociales y económicos (nuestro país tiene una múltiple diversidad cultural, social y económica).

- 2. En su experiencia, ¿Considera usted que en los centros hospitalarios se vulnera el derecho a la integridad de los pacientes en Lima Norte? Si su respuesta es sí ¿Cuáles serían?**

Existen casos de la falta de respeto al derecho de la integridad psicológica en los establecimientos de salud, los cuales se evidencian en los comentarios de los usuarios y en el registro de los libros de reclamaciones en salud.

3. En su opinión: ¿Por qué un profesional de la salud deja de atender con buen trato a los pacientes de los centros hospitalarios?

No puedo afirmar los motivos, sin embargo existen estudios sobre el síndrome de burnout que podrían encaminar al maltrato a los usuarios, así como el desconocimiento de los derechos de la salud de los usuarios de los servicios de salud.

OE 1: Analizar si la violencia hospitalaria física en pacientes en Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023.

4. En su percepción: ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia física que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?

Durante mi experiencia profesional no observe casos de violencia física del profesional de salud hacia los usuarios.

5. En su opinión profesional: ¿Cómo la violencia física hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima Norte?

Toda violencia física siempre vulnera el derecho a la integridad física.

6. Conoce usted: ¿Qué medidas hospitalarias o legales son aplicadas cuando existen casos de violencia hospitalaria física contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima Norte? Explique su respuesta.

Desconozco sobre las medidas establecidas por una IPRESS. Regularmente por las faltas del personal de salud se emiten llamadas de atención o rotación de personal.

OE 2: Analizar si la violencia hospitalaria psicológica en pacientes en Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato en el Perú, 2023.

7. **En su percepción: ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia psicológica que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?**

Cuando el personal de salud regala o llama la atención al paciente culpando por su estado de salud.

8. **En su opinión profesional, ¿Cómo la violencia hospitalaria psicológica vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima Norte?**

La violencia psicológica dentro de la IPRESS, vulnera los derechos que tenemos como personas, asimismo esto puede agravar la salud del paciente.

9. **Conoce usted: ¿Qué medidas hospitalarias o legales son adoptadas cuando existen casos de violencia hospitalaria psicológica, por ejemplo, verbal o no verbal, contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima- Norte? Explique su respuesta.**

Desconozco de las medidas que una IPRESS adopta en estos casos.

10. **Desearía agregar alguna otra información (casos, recomendaciones, entre otros).**

.....


M^{re} OSCAR VIDAL QUISPE HUAC
Especialista en Supervisión
DNI 4430707E
SUSALUD

GUIA DE ENTREVISTA

Entrevistado/a: Dr. Humberto Alfaro Rodriguez

Entrevistador/a: Vanessa A. Espinoza Mendez

Entidad: Hospital III nivel

Cargo: Medico Internista

Grado Académico: Superior Universitario

Tiempo de experiencia: 10 años

Fecha: 11/07/2024

Título: "La violencia hospitalaria en pacientes en Lima Norte y el derecho a la dignidad humana, 2023"

ENTIENDASE: "Violencia hospitalaria en pacientes" a cualquier forma de violencia, sea físico o psicológica/ emocional, y/o sexual, por acción u omisión por parte del profesional de la salud que provoque daño al paciente.

OG: Determinar si la violencia hospitalaria en pacientes en Lima Norte afecta su derecho a la dignidad humana, 2023

De Humberto Alfaro Rodriguez
Médico Internista
C.O.P.S. 11753 RNE 43294

1. En su consideración profesional, ¿Cómo la violencia hospitalaria afecta el derecho a la dignidad humana de los pacientes en Lima Norte?

En el hospital acuden pacientes con un estado mercedado en su salud, en donde durante algunos de su vida se encuentran afectadas

si como médicos exploramos con formas bruscas, no respetando sus creencias, no aliviando su dolor oportunamente estamos ejerciendo sin querer una violación a sus derechos, a su dignidad al no respetar sus creencias ni a valorarlos individualmente como personas sino solo en la búsqueda de la patología que los aqueja.

2. En su experiencia, ¿Considera usted que en los centros hospitalarios se vulnera el derecho a la integridad de los pacientes en Lima Norte? Si su respuesta es sí ¿Cuáles serían?

De alguna forma estamos vulnerando su derecho a la integridad cuando no se le puede atender de una manera personalizada e individualizada en un espacio correcto por que debido al hacinamiento a veces tenemos que evaluarlos físicamente delante de los otros pacientes.

3. En su opinión: ¿Por qué un profesional de la salud deja de atender con buen trato a los pacientes de los centros hospitalarios?

Considero que depende mucho de las condiciones de cada personal sanitario, su actitud ante el paciente, su nivel de estrés generado por la alta demanda, infraestructura, condiciones y de fuente, baja escala salarial, déficit de personal entre otras.

1: Analizar si la violencia hospitalaria física en pacientes en Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023.

4. En su percepción: ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia física que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?

Considero que no como violencia física por que así lo queremos, sino que a veces por protegerlos de que no se lastimen, frenar que indicas por ejemplo sujeción mecánica (amarrar las manos) para que no se tuerca de su cuello cuando están agitados. Ello podría ocasionar alguna lesión de mano involuntaria.

5. En su opinión profesional: ¿Cómo la violencia física hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima Norte?

Quizá los pacientes podrían pensar que ejercemos violencia física cuando no se toman las medidas adecuadas a la hora de realizar un procedimiento como intubación, colocación de CVC etc. y éste le genere dolor, sin embargo al ser medidas de emergencia en donde la vida del paciente está en peligro no nos queda de otra, dicha si no informamos adecuadamente si estamos vulnerando el derecho al buen trato.

- Conoce usted: ¿Qué medidas hospitalarias o legales son aplicadas cuando existen casos de violencia hospitalaria física contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima Norte? Explique su respuesta.

- Memorandum

E 2: Analizar si la violencia hospitalaria psicológica en pacientes en Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato en el Perú, 2023.

7. En su percepción: ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia psicológica que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?

- Trato frío
- Poca empatía
- No informar el tratamiento a recibir

8. En su opinión profesional, ¿Cómo la violencia hospitalaria psicológica vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima Norte?

Al percibir nuestro paciente nuestro servicio prestado como infuente o de mala calidad, podría hacerlos sentir como que no se respetó su integridad y su derecho a un buen trato

9. Conoce usted: ¿Qué medidas hospitalarias o legales son adoptadas cuando existen casos de violencia hospitalaria psicológica, por ejemplo, verbal o no verbal, contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima- Norte? Explique su respuesta.

- Llamadas de atención verbal y escrita

Memorandum

10. Desearía agregar alguna otra información (casos, recomendaciones, entre otros).

Trabajar la esfera emocional con el personal de salud puesto que el nivel de estrés es altísimo sobre todo en los servicios de Emergencia.


Dr. Humberto Arias Rodríguez
Médico Internista
C.M.P. 7190 R.N.E. 42796

GUIA DE ENTREVISTA

Entrevistado/a: M J H A

Entrevistador/a: VANESSA AVELINA ESPINOZA MENDEZ

Entidad: Hospital del III Nivel Atención

Cargo: Equipo Técnico Q.G.C

Grado Académico: Superior Universitario

Tiempo de experiencia: 29 años

Fecha: 11/07/2024

Título: "La violencia hospitalaria en pacientes en Lima- Norte y el derecho a a dignidad humana, 2023"

NTIENDASE: "Violencia hospitalaria en pacientes" a cualquier forma de violencia, sea físico o psicológica/ emocional, y/o sexual, por acción u omisión por parte del profesional de la salud que provoque daño al paciente.

G: Determinar si la violencia hospitalaria en pacientes en Lima Norte afecta su derecho a la dignidad humana, 2023

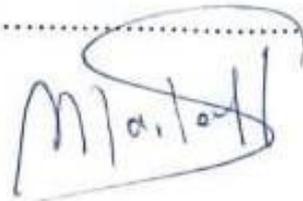
1. En su consideración profesional, ¿Cómo la violencia hospitalaria afecta el derecho a la dignidad humana de los pacientes en Lima Norte?

...Afecta en su estado psicoemocional generando le estrés, incumplimiento de la atención de salud.

.....
.....

2. En su experiencia, ¿Considera usted que en los centros hospitalarios se vulnera el derecho a la integridad de los pacientes en Lima Norte? Si su respuesta es sí ¿Cuáles serían?

.....No.....

.....
.....


3. En su opinión: ¿Por qué un profesional de la salud deja de atender con buen trato a los pacientes de los centros hospitalarios?

- Generalmente por falta de vacaciones de servicio
- Falta de compañeros laborales
- Falta de Empatía
- Mejor selección del profesional que trabaje en los servicios de atención al paciente

Amabilidad
Respeto
Informar
Tolerancia

IE 1: Analizar si la violencia hospitalaria física en pacientes en Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023.

4. En su percepción: ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia física que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?

No he visualizado violencia física en los pacientes de parte de los profesionales de salud

5. En su opinión profesional: ¿Cómo la violencia física hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima Norte?

Al no haber una buena interacción con el usuario, traducéndose en dándole una adecuada información comprensible y completa.
Ser amable, respetuoso y paciente

i. Conoce usted: ¿Qué medidas hospitalarias o legales son aplicadas cuando existen casos de violencia hospitalaria física contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima Norte? Explique su respuesta.

Mailant

- El paciente tiene su ley de derechos del usuario ley 29414 dónde puede hacer su reclamo ejerciendo su derecho vulnerado.
- Para los profesionales hay un proceso institucional.

OE 2: Analizar si la violencia hospitalaria psicológica en pacientes en Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato en el Perú, 2023.

7. En su percepción: ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia psicológica que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?

- La indiferencia de los profesionales de salud cuando responden de manera inadecuada, cuando no hay atención oportuna frente a un llamado del paciente.

8. En su opinión profesional, ¿Cómo la violencia hospitalaria psicológica vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima Norte?

Se traduce en un mal trato al usuario que es uno de los reclamos más frecuentes de los usuarios quienes lo asocian a no recibir una información de su estado de salud, evolución, o sea que le solicitan, etc.

9. Conoce usted: ¿Qué medidas hospitalarias o legales son adoptadas cuando existen casos de violencia hospitalaria psicológica, por ejemplo, verbal o no verbal, contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima- Norte? Explique su respuesta.

reclamo
> Las medidas están amparadas en el reclamo a través del libro de reclamaciones. tiene su ley 29414. Este reclamo es canalizado a sus jefes respectivos para darle respuesta.

.....
.....
.....
10. Desearía agregar alguna otra información (casos, recomendaciones, entre otros).

- Las áreas formativas den énfasis en.....
..... la interacción o relación profesional de la salud con el paciente.....
- Buena comunicación de todo el proceso de atención del servicio con el paciente
- Mejor monitoreo de los profesionales.
- Durante el proceso de atención directo a paciente (estando de turno) se debe de restringir el uso del Celular.

Parlanth

GUIA DE ENTREVISTA

Entrevistado/a: Lic. Margarita Pérez Mitani

Entrevistador/a: Vanesa Alejandra Escobar Mendez

Entidad: HINCHI

Cargo: Lic TRABAJO SOCIAL

Grado Académico: SUPERIOR UNIVERSITARIO

Tiempo de experiencia: 10 años

Fecha: 11/07/2024

Título: "La violencia hospitalaria en pacientes en Lima- Norte y el derecho a la dignidad humana, 2023"

ENTIENDASE: "Violencia hospitalaria en pacientes" a cualquier forma de violencia, sea físico o psicológica/ emocional, y/o sexual, por acción u omisión por parte del profesional de la salud que provoque daño al paciente.

OG: Determinar si la violencia hospitalaria en pacientes en Lima Norte afecta su derecho a la dignidad humana, 2023

1. En su consideración profesional, ¿Cómo la violencia hospitalaria afecta el derecho a la dignidad humana de los pacientes en Lima Norte?

...Afecta cuando se maltrata al usuario, no se atiende adecuadamente... No se quiere hacer por ejemplo una exámen... guía e encuesta y no saber preguntarlo hacer...

2. En su experiencia, ¿Considera usted que en los centros hospitalarios se vulnera el derecho a la integridad de los pacientes en Lima Norte? Si su respuesta es sí ¿Cuáles serían?

...Si se vulnera, cuando no se entregan las citas en el tiempo indicado... teniendo una dolencia...



fuerte

3. En su opinión: ¿Por qué un profesional de la salud deja de atender con buen trato a los pacientes de los centros hospitalarios?

1. Exceso laboral

2. Bajo incentivo económico

OE 1: Analizar si la violencia hospitalaria física en pacientes en Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023.

4. En su percepción: ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia física que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?

En emergencia, trage, paciente con dolor, al encuentra a médico concurrido de manera indolente omitiendo la atención

inmediata, al hacer la observación el médico responde cada uno trabaja en su área.

5. En su opinión profesional: ¿Cómo la violencia física hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima Norte?

Lastima su autoestima, paciente acude con muchos problemas y no es atendido correctamente

6. Conoce usted: ¿Qué medidas hospitalarias o legales son aplicadas cuando existen casos de violencia hospitalaria física contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima Norte? Explique su respuesta



Al personal Memorandum / llamada
de atención de ser el caso

OE 2: Analizar si la violencia hospitalaria psicológica en pacientes en Lima Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato en el Perú, 2023.

7. En su percepción: ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia psicológica que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?

- Falta de empatía
- Falta de profesionalismo
- Falta de actitud profesional.

8. En su opinión profesional, ¿Cómo la violencia hospitalaria psicológica vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima Norte?

Vulnera no brindando la atención adecuada que el paciente necesita transgrediendo sus derechos, no sintiendo empatía por su dolencia.

9. Conoce usted: ¿Qué medidas hospitalarias o legales son adoptadas cuando existen casos de violencia hospitalaria psicológica, por ejemplo verbal o no verbal, contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima-Norte? Explique su respuesta.

Quiso en el PAUS



Memorandum

Llamada de atención

10. Desearía agregar alguna otra información (casos, recomendaciones entre otros).

Mayor empatía del personal de Salud.

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS Y TECNOLÓGICAS
VICI
VICI "GARCÍA RIVERA Y GAYANI"
Caracas, Venezuela
2018

GUIA DE ENTREVISTA

Entrevistado/a: ANDY JULCA RONCAL

Entrevistador/ a: VALENCIA ABANTO LUZ MARIELA

Entidad: PSICODATA CONSULTING

Cargo: PSICOLOGO

Grado Académico: PSICOLOGO CLINICO

Tiempo Experiencia: 8 AÑOS

Fecha: 16 /07/2024

Título: “La violencia hospitalaria en pacientes en Lima- Norte y el derecho a la dignidad humana, 2023”

ENTIENDASE: “Violencia hospitalaria en pacientes” a cualquier forma de violencia, sea físico o psicológica/ emocional, y/o sexual, por acción u omisión por parte del profesional de la salud que provoque daño al paciente.

OG: Determinar si la violencia hospitalaria en pacientes en Lima- Norte afecta su derecho a la dignidad humana, 2023

1. En su consideración profesional, ¿Cómo la violencia hospitalaria afecta el derecho a la dignidad humana de los pacientes en Lima- Norte?

Hay que tener en cuenta que esta violencia ejercida por los profesionales sanitarios, aunque no es muy frecuente merma los derechos de integridad física y psíquica de los pacientes, su dignidad e intimidad, su derecho a la salud, así como el respeto a su persona, aspectos todos ellos que un profesional del ámbito de la salud debe evitar, para así no violentar los derechos de la otra persona.

2. En su experiencia, ¿Considera usted que en los establecimientos hospitalarios se vulnera el derecho a la integridad de los pacientes en Lima- Norte? Si su respuesta es sí, ¿cuáles serían?

En varios casos, se ha observado que sí, dañando la salud, tanto integral como emocional de todo paciente, que a pesar de llevar la carga dura de una enfermedad tiene que sumarse muchas veces al maltrato del personal de salud, y ante esta situación, se vulnera el derecho a la integridad.

3. En su opinión: ¿Por qué un profesional de la salud deja de atender con buen trato a los pacientes de los centros hospitalarios?

Los largos tiempos de espera, los tiempos cortos de consulta, y la nula afecto de los medicamentos, la falta de empatía aspectos que muchas veces falta para brindar un buen trato hacia los pacientes.

OE 1: Analizar si la violencia física hospitalaria en pacientes en Lima- Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023.

4. En su percepción: ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia física que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?

Con forma brusca, cruentas y evasivas, con retraso en las atenciones a la hora del aseo, no tomando medidas para evitar el dolor, no respetando sus creencias, privando de agua o alimentos de forma continua, imponiendo restricciones físicas injustificadas.

5. Conoce usted: ¿Qué medidas hospitalarias o legales son adoptadas cuando existen casos de violencia física hospitalaria contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima- Norte? Explique su respuesta.

El retiro del agresor del establecimiento médico, mientras dura las investigaciones, la prohibición de comunicación con la víctima para evitar agresiones futuras.

OE 2: Analizar si la violencia psicológica hospitalaria en pacientes vulnera su derecho a la integridad y buen trato en el Perú, 2023.

6. En su percepción: ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia psicológica que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?

En las víctimas se construyen sentimientos de vergüenza y culpabilidad, fobias, trastornos de pánico, puede incluso llegar a haber una total incapacidad física o presentarse comportamientos suicidas.

7. En su opinión profesional, ¿Cómo la violencia psicológica hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima- Norte?

Ante una agresión, ya sea física, psicológica o verbal, el paciente ve alterada su esfera laboral y personal y por su puesto su salud.

8. Conoce usted: ¿Qué medidas hospitalarias o legales son adoptadas cuando existen casos de violencia psicológica hospitalaria, por ejemplo, verbal o no verbal, contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima-Norte? Explique su respuesta.

Una de ellas que considero esencial brindar apoyo y protección hacia la víctima dando prioridad y asegurando su integridad física, psicológica y sexual.

9. Desearía agregar alguna otra información (casos, recomendaciones, entre otros).

Recomendaría a los empleadores implementar un plan integral de seguridad y salud que involucre el compromiso de la dirección, la participación activa de los empleados, la evaluación de riesgos, la formación en seguridad y salud, así como medidas preventivas, de control y un sistema efectivo para reportar situaciones de riesgo.

10. Desearía agregar alguna otra información (casos, recomendaciones, entre otros).

GUIA DE ENTREVISTA

Entrevistado/a: **Rojas Dominguez Ermicha Melva**

Entrevistador/ a: _____

Entidad: _____

Cargo: **abogada litigante** _____

Grado Académico: **licenciada**

1Tiempo Experiencia:

Fecha: **25 . 07 . 24** _____



Título: "La violencia hospitalaria en pacientes en Lima- Norte y el derecho a la dignidad humana, 2023"

ENTIENDASE: "Violencia hospitalaria en pacientes" a cualquier forma de violencia, sea físico o psicológica/ emocional, y/o sexual, por acción u omisión por parte del profesional de la salud que provoque daño al paciente.

OG: Determinar si la violencia hospitalaria en pacientes en Lima- Norte afecta su derecho a la dignidad humana, 2023

1. En su consideración profesional, ¿Cómo la violencia hospitalaria afecta el derecho a la dignidad humana de los pacientes en Lima- Norte?

El termino dignidad nos hace derivan en digno que significa ser merecedor de algo; de otro lado, la dignidad humana es sinónimo del valor que tiene la persona; habiendo definido el termino en su conjunto se puede sustentar que la cualquier acto hostil (trato tosco, atención sin mayor importancia, en caso de las mujeres en el área de ginecología es más hostil que otras áreas) por parte del personal médico daña fuertemente el valor del ser humano.

2. En su experiencia, ¿Considera usted que en los establecimientos hospitalarios se vulnera el derecho a la integridad de los pacientes en Lima- Norte? Si su respuesta es sí, ¿cuáles serían?

Es más frecuente la integridad psicológica; he observado cuando ingresan pacientes con autolesión tienden a referir que fue por problemas

amorosos a modo de conversación popular frente al paciente; sin importa el trasfondo que le llevo a tomar tal decisión al paciente.

3. En su opinión: ¿Por qué un profesional de la salud deja de atender con buen trato a los pacientes de los centros hospitalarios?

Puede ser por causa de estrés laboral o familiar; en algunos casos porque no les gusta su trabajo, no tienen interés de cuidar su fuente de ingreso; dado que, ya son nombrados. Existe una marcada diferencia entre la atención de un personal contratado y nombrado, o el mismo médico atiendo un excelente trato en su consultorio particular y en el nacional completamente diferente.

OE 1: Analizar si la violencia física hospitalaria en pacientes en Lima- Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023.

4. En su percepción: ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia física que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?

No podría precisar, puesto que no he observado algún tipo de violencia física.

5. En su opinión profesional: ¿Cómo la violencia física hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima- Norte?

De darse alguna violencia física mermaría totalmente el valor del ser humano, sobre todo en aquellos pacientes de la tercera edad; que producto de estado senil son de difícil trato. Situación que lo pone en un grado de vulnerabilidad más grave de lo que se hallaba el paciente, socavando su autoestima.



6. Conoce usted: ¿Qué medidas hospitalarias o legales son adoptadas cuando existen casos de violencia física hospitalaria contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima- Norte? Explique su respuesta.

Las referidas en la Ley 15173.

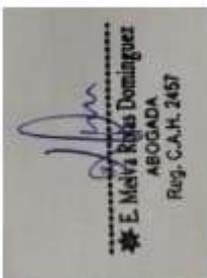
OE 2: Analizar si la violencia psicológica hospitalaria en pacientes vulnera su derecho a la integridad y buen trato en el Perú, 2023.

7. En su percepción: ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia psicológica que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?

El trato brusco del personal, mientras el paciente explica sus dolencias el médico hace cualquier actividad sin mostrar atención a lo que indica el paciente; al momento de dar el diagnóstico esta genérico que muchas veces los pacientes salen sin saber cuál fue la causa de su enfermedad, resaltando que son los adultos mayores quienes más sufren este daño psicológico.

8. En su opinión profesional, ¿Cómo la violencia psicológica hospitalaria vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima-Norte?

El término dignidad nos hace derivar en digno que significa ser merecedor de algo; de otro lado, la dignidad humana es sinónimo del valor que tiene la persona; habiendo definido el término en su conjunto se puede sustentar que la cualquier acto hostil (trato tosco, atención sin mayor importancia, en caso de las mujeres en el área de ginecología es más hostil que otras áreas) por parte del personal médico daña fuertemente el valor del ser humano.

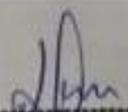


9. Conoce usted: ¿Qué medidas hospitalarias o legales son adoptadas cuando existen casos de violencia psicológica hospitalaria, por ejemplo, verbal o no verbal, contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima- Norte? Explique su respuesta.

Las referidas en la Ley 15173.

10. Desearía agregar alguna otra información (casos, recomendaciones, entre otros).

Realizar visitas inopinadas a los centros hospitalarios (en calidad de paciente) para obtener una mejor evidencia de las acciones del personal; posterior a ello, realizar un diagnóstico para saber el porqué de su actuar, que no se descarta que sea por estrés laboral.



* E. Meiva Rojas Dominguez
ABOGADA
Reg. C.A.M. 2457

GUIA DE ENTREVISTA

Entrevistado/a: **NELDAROJAS BARDALES** _____

Entrevistador/ a: _____

Entidad: **HOSPITAL REBAGLIATI** _____

Cargo: **ENFERMERA** _____

Grado Académico: **MAESTRÍA** _____

Tiempo Experiencia: **20 AÑOS** _____

Fecha: **28 de julio de 2024** _____

Título: "La violencia hospitalaria en pacientes en Lima- Norte y el derecho a la dignidad humana, 2023"

ENTIENDASE: "Violencia hospitalaria en pacientes" a cualquier forma de violencia, sea físico o psicológica/ emocional, y/o sexual, por acción u omisión por parte del profesional de la salud que provoque daño al paciente.

OG: Determinar si la violencia hospitalaria en pacientes en Lima- Norte afecta su derecho a la dignidad humana, 2023

1. En su consideración profesional, ¿Cómo la violencia hospitalaria afecta el derecho a la dignidad humana de los pacientes en Lima- Norte?

La violencia en los hospitales genera desconfianza e inseguridad en las prestaciones de salud que recibe el paciente.

.....

2. En su experiencia, ¿Considera usted que en los establecimientos hospitalarios se vulnera el derecho a la integridad de los pacientes en Lima- Norte? Si su respuesta es sí, ¿cuáles serían?

Sí. En ciertos casos, cuando el paciente va ser sometido a algún procedimiento el médico se olvida de hacerle firmar el consentimiento informado o si lo hace no le brinda al paciente las explicaciones completas sobre el procedimiento que le realizarán. En mi opinión eso, vulnera la dignidad humana.

-
3. En su opinión: ¿Por qué un profesional de la salud deja de atender con buen trato a los pacientes de los centros hospitalarios?

El profesional de la salud padece de estrés crónico, esta condición es acumulativa y se convierte en síndrome burnout ocasionado por la sobrecarga laboral, es un problema en el cual, el personal de salud se vuelve frívolo e indiferente al dolor humano.

.....

OE 1: Analizar si la violencia física hospitalaria en pacientes en Lima- Norte vulnera su derecho a la integridad y buen trato, 2023.

4. En su percepción: ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia física que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?

- Una cirugía realizada en la zona quirúrgica equivocada.
 - Eventos adversos después de los procedimientos: Flebitis, infiltraciones de vías periféricas, colocación de sondas contaminadas con microorganismos patógenos y administración errónea de medicamentos.
-
-

5. En su opinión profesional: ¿Cómo la violencia hospitalaria física vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima- Norte?

- **Transmitiendo gérmenes intrahospitalarios a los pacientes por falta de higiene de manos del personal médico.**

- Realizando procedimientos quirúrgicos en zonas equivocada
 - Ocasionando complicaciones en los procedimientos médicos.
-

6. Conoce usted: ¿Qué medidas hospitalarias o legales son adoptadas cuando existen casos de violencia hospitalaria física contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima- Norte? Explique su respuesta.

- El paciente emite su queja en defensoría del asegurado en la vía administrativa.
 - El paciente denuncia en SUSALUD
 - El paciente recurre a la vía judicial(fiscalía)
-

OE 2: Analizar si la violencia psicológica hospitalaria en pacientes vulnera su derecho a la integridad y buen trato en el Perú, 2023.

7. En su percepción: ¿Cuáles serían aquellas manifestaciones de violencia psicológica que los profesionales de salud ejercen sobre los pacientes en los centros hospitalarios?

- Intolerancia a la exigencia del paciente a que le brinde una atención segura, el prestador del servicio de salud suele gritar como si tuviera autoridad sobre la persona del paciente.
- Ignorar las dolencias manifestadas por el paciente, pese a que lo ve en gritos o desesperación minimiza el estado de salud del paciente.
- Inaccesibilidad de los familiares o no involucramiento del familiar responsable en el proceso de atención, lo atiende al

paciente solo sin la participación del familiar cuidador que conoce la realidad de la enfermedad.

.....

8. En su opinión profesional, ¿Cómo la violencia hospitalaria psicológica vulnera el derecho a la integridad y buen trato del paciente en Lima-Norte?

- **Ignorando las dolencias del paciente.**
 - **No integrando al cuidador primario(familiar) en el proceso de atención médica y el tratamiento del paciente.**
 - **No apertura a la comunicación del médico con el paciente y su familiar.**
-

9. Conoce usted: ¿Qué medidas hospitalarias o legales son adoptadas cuando existen casos de violencia hospitalaria psicológica, por ejemplo, verbal o no verbal, contra los pacientes en los establecimientos de salud en Lima- Norte? Explique su respuesta.

- **Reporte del personal de salud como un evento relacionado con la seguridad del paciente. Esto implica convocar a un comité que analice el caso y se implementan las acciones de mejora en un plan de acción.**
-

10. Desearía agregar alguna otra información (casos, recomendaciones, entre otros).

- **En los hospitales hace falta crear una oficina de defensoría del paciente administrada por el Ministerio Público.**
- **En los hospitales hace falta instalar unidades de comisarías intrahospitalarias para recibir las denuncias en tiempo real.**

- El personal de salud también necesita ser protegido en su integridad ya que muchos sufren violencia física por parte de los pacientes que pierden el autocontrol durante la crisis que produce la enfermedad de su paciente. Por lo tanto, el rol de la fiscalía y la PNP sería para ambos.
-

ANEXO 7: MARCO NORMATIVO

Por el Artículo 15° de la Ley General de Salud, aprobado mediante Ley N° 26842, modificado por la Ley N° 29414, publicada el 02 de octubre del 2009.

Artículo 15.- Toda persona tiene derecho a lo siguiente:

15.1 Acceso a los servicios de salud

a) A recibir atención de emergencia médica, quirúrgica y psiquiátrica en cualquier establecimiento de salud público o privado, conforme con los artículos 3 y 39, modificados por la Ley núm. 27604, Ley que Modifica la Ley General de Salud N° 26842, Respecto de la Obligación de los Establecimientos de Salud a dar Atención Médica en Caso de Emergencias y Partos, y su Reglamento.

b) A elegir libremente al médico o el establecimiento de salud, según disponibilidad y estructura de éste, con excepción de los servicios de emergencia.

c) A recibir atención de los médicos con libertad para realizar juicios clínicos, de acuerdo con lo establecido por el artículo 5 de la Ley de Trabajo Médico.

d) A solicitar la opinión de otro médico, distinto a los que la institución ofrece, en cualquier momento o etapa de su atención o tratamiento, sin que afecte el presupuesto de la institución, bajo responsabilidad del usuario y con conocimiento de su médico tratante.

e) A obtener servicios, medicamentos y productos sanitarios adecuados y necesarios para prevenir, promover, conservar o restablecer su salud, según lo requiera la salud del usuario, garantizando su acceso en forma oportuna y equitativa.

15.2 Acceso a la información

a) A ser informada adecuada y oportunamente de los derechos que tiene en su calidad de paciente y de cómo ejercerlos, tomando en consideración su idioma, cultura y circunstancias particulares.

b) A conocer el nombre del médico responsable de su tratamiento, así como el de las personas a cargo de la realización de los procedimientos clínicos. En caso de que se encuentre disconforme con la atención, el usuario debe informar del hecho al superior jerárquico.

c) A recibir información necesaria sobre los servicios de salud a los que puede acceder y los requisitos necesarios para su uso, previo al sometimiento a

procedimientos diagnósticos o terapéuticos, con excepción de las situaciones de emergencia en que se requiera aplicar dichos procedimientos.

d) A recibir información completa de las razones que justifican su traslado dentro o fuera del establecimiento de salud, otorgándole las facilidades para tal fin, minimizando los riesgos. El paciente tiene derecho a no ser trasladado sin su consentimiento, salvo razón justificada del responsable del establecimiento. Si no está en condiciones de expresarlo, lo asume el llamado por ley o su representante legal.

e) A tener acceso al conocimiento preciso y oportuno de las normas, reglamentos y condiciones administrativas del establecimiento de salud.

f) A recibir en términos comprensibles información completa, oportuna y continuada sobre su enfermedad, incluyendo el diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento; así como sobre los riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias de las intervenciones, tratamientos y medicamentos que se prescriban y administren. Tiene derecho a recibir información de sus necesidades de atención y tratamiento al ser dado de alta.

g) A ser informada sobre su derecho a negarse a recibir o continuar el tratamiento y a que se le explique las consecuencias de esa negativa. La negativa a recibir el tratamiento puede expresarse anticipadamente, una vez conocido el plan terapéutico contra la enfermedad.

h) A ser informada sobre la condición experimental de la aplicación de medicamentos o tratamientos, así como de los riesgos y efectos secundarios de éstos.

i) A conocer en forma veraz, completa y oportuna las características del servicio, los costos resultantes del cuidado médico, los horarios de consulta, los profesionales de la medicina y demás términos y condiciones del servicio.

15.3 Atención y recuperación de la salud

a) A ser atendida con pleno respeto a su dignidad e intimidad sin discriminación por acción u omisión de ningún tipo.

b) A recibir tratamientos cuya eficacia o mecanismos de acción hayan sido científicamente comprobados o cuyas reacciones adversas y efectos colaterales le hayan sido advertidos.

c) A su seguridad personal y a no ser perturbada o puesta en peligro por personas ajenas al establecimiento y a ella.

d) A autorizar la presencia, en el momento del examen médico o intervención quirúrgica, de quienes no están directamente implicados en la atención médica, previa indicación del médico tratante.

e) A que se respete el proceso natural de su muerte como consecuencia del estado terminal de la enfermedad. El Código Penal señala las acciones punibles que vulneren este derecho.

f) A ser escuchada y recibir respuesta por la instancia correspondiente cuando se encuentre disconforme con la atención recibida, para estos efectos la Ley proveerá de mecanismos alternativos y previos al proceso judicial para la solución de conflictos en los servicios de salud.

g) A recibir tratamiento inmediato y reparación por los daños causados en el establecimiento de salud o servicios médicos de apoyo, de acuerdo con la normativa vigente.

h) A ser atendida por profesionales de la salud que estén debidamente capacitados, certificados y recertificados, de acuerdo con las necesidades de salud, el avance científico y las características de la atención, y que cuenten con antecedentes satisfactorios en su ejercicio profesional y no hayan sido sancionados o inhabilitados para dicho ejercicio, de acuerdo a la normativa vigente. Para tal efecto, se creará el registro correspondiente.

15.4 Consentimiento informado

a) A otorgar su consentimiento informado, libre y voluntario, sin que medie ningún mecanismo que vicie su voluntad, para el procedimiento o tratamiento de salud, en especial en las siguientes situaciones:

a.1) En la oportunidad previa a la aplicación de cualquier procedimiento o tratamiento, así como su interrupción. Quedan exceptuadas del consentimiento informado las situaciones de emergencia, de riesgo debidamente comprobado para la salud de terceros o de grave riesgo para la salud pública.

a.2) Cuando se trate de pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas, anticoncepción quirúrgica o procedimientos que puedan afectar la integridad de la persona, supuesto en el cual el consentimiento informado debe constar por escrito en un documento oficial que visibilice el proceso de información y decisión. Si la persona no supiere firmar, imprimirá su huella digital.

a.3) Cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición con fines docentes, el consentimiento informado debe constar por escrito en un documento oficial que

visibilice el proceso de información y decisión. Si la persona no supiere firmar, imprimirá su huella digital.

b) A que su consentimiento conste por escrito cuando sea objeto de experimentación para la aplicación de medicamentos o tratamientos. El consentimiento informado debe constar por escrito en un documento oficial que visibilice el proceso de información y decisión. Si la persona no supiere firmar, imprimirá su huella digital.” (*)

(*) De conformidad con el [Artículo 2 de la Ley N.º 29414](#), publicada el 02 octubre 2009, la enumeración de los derechos contenidos en el presente artículo no excluye los demás contenidos en la presente Ley o los que la Constitución Política del Perú garantiza.

El Artículo 63° del Código de Ética y Deontología del Colegio Médico.

Art. 63° El médico debe respetar y buscar los medios más apropiados para asegurar el respeto de los derechos del paciente, o su restablecimiento en caso que éstos hayan sido vulnerados. El paciente tiene derecho a:

- a) Que se le atienda con consideración y pleno respeto de su intimidad y privacidad.
- b) Elegir a su médico de manera autónoma.
- c) Ser tratado, sin interferencia administrativa, por médicos que tengan la suficiente autonomía para realizar juicios clínicos y éticos que respondan a su mejor interés.
- d) Obtener toda la información que sea veraz, oportuna, comprensible, acerca de su diagnóstico, tratamiento y pronóstico.
- e) Aceptar o rechazar un procedimiento o tratamiento después de haber sido adecuadamente informado o a revocar su decisión en cualquier momento, sin obligación de expresión de causa.
- f) Conocer el nombre completo del médico responsable de su atención y de las demás personas a cargo de la realización de los procedimientos y de la administración de los tratamientos.
- g) Que se respete la confidencialidad del acto médico y del registro clínico.
- h) Que las discusiones de su caso clínico, las consultas, los exámenes y el tratamiento sean confidenciales y conducidos con la mayor discreción.
- i) Que se respete su intimidad y pudor, teniendo la potestad de autorizar o no la presencia de quienes no estén directamente implicados en su atención, sin perjuicio de la misma.
- j) Recibir una explicación completa en caso que haya de ser referido a otro médico o establecimiento de salud, así como a no ser trasladado sin su consentimiento, excepto en caso de emergencia.
- k) Que se le entregue el informe de alta al finalizar

su estancia en el establecimiento de salud y, si lo solicita, copia de la epicrisis y de su historia clínica. l) No ser sujeto de investigación o ensayo clínico sin su previo consentimiento informado, o del asentimiento del niño o adolescente. m) Que se respete el proceso natural de su muerte, sin recurrir a una prolongación injustificada y dolorosa de su vida. n) Recibir atención prioritaria de acuerdo a su estado gravedad. o) En el caso de niños, a ser hospitalizado en compañía de su madre o familiar responsable, siempre que sea posible; a ser protegidos contra maltrato físico, moral o sexual y a que se garantice su alimentación con los controles adecuados. p) Ser oportuna y debidamente informado sobre las medidas y prácticas concernientes a la protección de su salud reproductiva.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

La violencia hospitalaria en pacientes en Lima Norte y el derecho a la dignidad humana, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Abogado

AUTORAS:

Espinoza Mendez, Valerissa Avelina (orcid.org/0000-0001-4319-4746)
Valencia Abanto, Luz Mariela (orcid.org/0000-0003-4098-6634)

ASESOR:

Mg. Molina Lancho, Carlos (orcid.org/0000-0002-8264-0436)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derechos fundamentales, Procesos Constitucionales, jurisdicción Constitucional y Partidos Políticos.

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ
2024

Resumen de coincidencias

8 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias		
1	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
5	www.institutoroche.org Fuente de Internet	<1 %
6	Inter-American Yearbo... Publicación	<1 %
7	digibug.ugr.es Fuente de Internet	<1 %
8	www.cinu.org.mx Fuente de Internet	<1 %
9	pubmed.ncbi.nlm.nih.g... Fuente de Internet	<1 %
10	Inter-American Yearbo... Publicación	<1 %
11	www.bcn.cl Fuente de Internet	<1 %