



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad de la Atención y Cumplimiento de los Derechos del
Paciente en el Puesto de Salud Milagro de Jesús 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de Salud.**

AUTOR:

Yactayo Velásquez, Paola Jesús. (ORCID: 0000-0002-4297-6840)

ASESORA:

Dra. Campana Añasco de Mejía, Teresa de Jesús
(ORCID: 0000-0001-9970-3117)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria:

Este trabajo de investigación está dedicado con todo mi amor para EDUARDO, GYLIA y ADISSON.

A mi FAMILIA por el apoyo permanente para lograr mis objetivos.

Y sobre todo en especial a mi mama "NENA" que siempre está presente en cada logro que obtengo.

Agradecimiento:

Agradezco a DIOS, por permitirme cumplir un meta más en mi vida dándome salud para así poder lograrlo.

Gracias a mis asesoras y a la universidad cesar vallejo por su paciencia, dedicación, motivación y aliento en el proceso del desarrollo de la tesis.

Al Medico jefe del P.S Milagro de Jesús Dra. Hellen Díaz Arroyo por permitirme realizar la investigación.

Página del Jurado

Presidente

Secretario

Vocal

Declaración de autenticidad

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaración de autenticidad	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variable y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnica e instrumentó de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
4.1. Estadística descriptiva	14
4.2. Estadística inferencial	16
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	31

Índice de tablas

Tabla 1	Tabla cruzada entre la Calidad de atención y Cumplimiento de los derechos del paciente en el P.S Milagro de Jesús	15
Tabla 2	Correlación entre calidad de la atención y cumplimientos de los derechos del paciente	16
Tabla 3	Correlación entre la dimensión acceso a los servicios de salud y la calidad de la atención.	17
Tabla 4	Correlación entre la dimensión acceso a la información y la calidad de la atención	18
Tabla 5	Correlación entre la dimensión atención y recuperación de salud y la calidad de la atención	18
Tabla 6	Correlación entre la dimensión segura de la consentimiento informado y la calidad de la atención	19
Tabla 7	Juicio de expertos de la variable calidad de atención.	
Tabla 8	Estadística de confiabilidad para el cuestionario de calidad de atención.	
Tabla 9	Juicio de expertos de la variable cumplimiento de los derechos del paciente.	
Tabla 10	Estadística de confiabilidad para el cuestionario de derechos del paciente.	
Tabla 11	Calidad De la Atención	
Tabla 12	Cumplimiento de los derechos del paciente	
Tabla 13	Ficha técnica del instrumento para medir la variable calidad de atención.	
Tabla 14	Ficha técnica del instrumento para medir la variable cumplimiento de derecho del paciente.	
Tabla 15	Baremos de las dimensiones del cuestionario: cumplimiento de los derechos del paciente	

Indice de gráficos y figuras

Figura 1	Diseño de investigación.	10
Figura 2	Distribución porcentual de la variable Calidad de la atención en el P.S Milagro de Jesús.	14
Figura 3	Distribución porcentual de la variable Cumplimiento de los derechos del paciente en el P.S Milagro de Jesús.	14

Resumen

La presente investigación se realizó en la IPRESS Milagro de Jesús Collique comas, teniendo como objetivo determinar qué relación entre la calidad de atención y cumplimiento de los derechos del paciente IPRESS Milagro de Jesús Collique 2021. La investigación uso el método deductivo, de nivel correlacional, diseño no experimental, transversal, enfoque cuantitativo. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia y estuvo conformada por 110 usuarios, en las cuales se ha estudiado las variables: calidad de atención y cumplimiento de los derechos del paciente, aplicándose el cuestionario de calidad de atención y cumplimiento de los derechos del paciente. El resultado mostró que existe una calidad de atención media con un 72.9% y un cumplimiento de los derechos del paciente moderado con un 51.3%. Asimismo, el resultado del Rho de Spearman de 0.094, indica que existe una relación alta y positiva entre las variables, con una significancia bilateral $p=0.000<0.05$. Concluyendo que existe relación entre la calidad de atención y el cumplimiento de los derechos dl paciente en el Puesto de Salud Milagro de Jesús, Collique 2021.

Palabras clave: calidad de atención, derechos del paciente.

Abstract

This research was carried out at the IPRESS Milagro de Jesús Collique comas, aiming to determine what relationship between the quality of care and compliance with the rights of the patient IPRESS Milagro de Jesús Collique 2021. The research used the deductive method, correlational level, non-experimental, cross-sectional design, quantitative approach. The sampling was non-probabilistic for convenience and consisted of 110 users, in which the variables have been studied: quality of care and compliance with patient rights, applying the questionnaire on quality of care and compliance with patient rights. The result showed that there is a medium quality of care with 72.9% and a moderate compliance with the rights of the patient with 51.3%. Likewise, the Spearman Rho result of 0.094 indicates that there is a high and positive relationship between the variables, with a bilateral significance $p = 0.000 < 0.05$. Concluding that there is a relationship between the quality of care and compliance with the rights of the patient at the Milagro de Jesús Health Post, Collique 2021.

Keywords: quality of care, patient rights.

I. INTRODUCCIÓN

Cuando hablamos de calidad existen algunos aspectos fundamentales en relación al vocablo de calidad que debemos considerar en la investigación. En un inicio se debe reconocer que al referirnos a calidad no se está esperando lujos o algo suntuario. Si no, más bien se hace referencia a que en todos los niveles de atención debe existir la misma calidad. Por otro lado, se debe reconocer que calidad no es un vocablo dominante, acaso que se basa en un progreso de constante mejora. Un último aspecto que debemos considerar es que es una condición objetivable y mensurable, que lejos de depender de un grupo de individuos, implica la participación de todo un sistema (Castañeda, 2013). En ese sentido, debe comprenderse que la calidad es definida por los usuarios, por lo que las empresas deben enfocarse en consentir a sus clientes logrando satisfacer todas sus necesidades, no sólo las inmediatas, anticipándose en satisfacer necesidades y dar solución a los problemas que pueden ocurrir en un futuro. De esta manera, la empresa no sólo se enfoca en el presente, sino que busca sorprenderlos con productos que están fuera del alcance de su imaginación inicial (p. 2)

Toranzo (2007) nos ofrece una concepción del derecho, cuyo vocablo proviene del origen latino: *Directum*. El cual preserva un sentido etimológico que expresa lo que está acorde a la regla, a la norma o a la ley. Actualmente, el concepto derecho posee distintas definiciones, todas a partir de distintas perspectivas. Asimismo, la Constitución de la OMS señala que entre los derechos fundamentales que tienen las personas está el poder satisfacer, en un nivel máximo, su grado de salud. (OMS, 2017) Esto implica la satisfacción de un conjunto de criterios sociales orientadas a la salud plena de las personas. Entre estos criterios está la disponibilidad de servicios de salud, un adecuado estado de trabajo, la presencia de vivienda habitables y la seguridad alimentaria.

En los estados latinoamericanos, cada sistema de salud nacional ha asociado la satisfacción del usuario con los derechos del paciente, sumiendo el desafío de modernizar sus estrategias de acción para poder optimizar el uso de sus recursos y, así llegar a alcanzar la satisfacción de los usuarios. Asimismo, mediante

la atención en salud, debe considerarse a una enfermera que asuma un papel significativo. Eso se debe a que se ingresa al tema de la calidad de atención, siendo los enfermeros quienes tienen el primer contacto con el paciente.

En el Perú, como todo país democrático, los derechos de los pacientes están protegidos, legislados y normados, en la Constitución Política del Perú, donde se encuentra la Ley general de salud N° 26842 y últimamente la N° 29414, donde se establece los Derechos de los pacientes; columna vertebral de nuestro Sistema Sanitario (Huaco y Benites 2020).

A nivel local, además se presenta este contexto de calidad de atención e insatisfacción del paciente, actualmente existen algunas problemáticas tales como la carencia de personal profesional en la salud, la defectuosa infraestructura, el poco presupuesto, equipamiento, medicamentos que condicionan inequidades en salud; esta realidad corresponde también al Puesto De Salud Milagro De Jesús donde se ha detectado el incumplimiento de brindar servicios de salud de manera satisfactoria para los usuarios; actualmente manifiestan incomodidad a la escasez de citas disponibles para poder atenderse en los servicios de salud. Otra cuestión importante que debe considerarse son los tiempos de espera muy prolongados para la atención médica. Con respecto a la interrogante de si los pacientes ven respetados sus derechos durante el proceso de atención, se tiene que considerar que varios de los pacientes desconocen cuáles son sus derechos. Es por ello que la mayoría de las veces los establecimientos de salud terminan vulnerando sus derechos. Un claro ejemplo de ello es cuando los hospitales o clínicas carecen de profesionales aptos para atender satisfactoriamente sus distintos servicios. Ante ello, surge la necesidad de investigar el nivel de calidad de atención y también cumplimiento de los derechos del paciente. En el puesto de Salud Milagro de Jesús que está ubicado en el distrito de Comas. Se considera que este trabajo permitirá proponer medidas a adoptar para optimizar los procesos de atención que permitan obtener las mejores decisiones para alcanzar la satisfacción de la salud de la gente.

Considerando lo antes planteado surge el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la Calidad de la atención y el cumplimiento de los derechos del paciente en el puesto de salud milagro de Jesús 2021?, a partir del problema general se identificaron los siguientes problemas específicos: PE1: ¿Cuál

es la relación entre el cumplimiento de los accesos a los servicios de los derechos del paciente y la calidad en el puesto de salud milagro de Jesús 2021? PE2: ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de acceso a la información de los derechos del paciente y La calidad en el puesto de salud milagro de Jesús 2021? PE3: ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de atención y recuperación de salud de los derechos del paciente y la calidad en el puesto de salud milagro de Jesús 2021?, PE4: ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento del consentimiento informado de los derechos del paciente y la calidad en el puesto de salud milagro de Jesús 2021?

Justificación teórica Esta investigación permitirá aumentar la comprensión e incrementar la información empírica disponible con respecto a la calidad de la atención y el vínculo que este tiene respecto a la satisfacción de los derechos del paciente. Con ello se espera generar información con potencial de abrir paso a nuevos problemas de investigación, que posteriormente beneficiaran a los gestores del Puesto de Salud Milagro de Jesús. Permitirá mejoras en el servicio con el único fin de ofrecer una atención con calidad y calidez. A favor de narrar la situación problemática hallada y estar al tanto cuál es la calidad de atención que es ofrecido en este centro médico, y a su vez permitirá promover sobre el cumplimiento de los derechos de las personas. Luego, se va a recurrir al método científico: formular el problema, plantear los objetivos, proponer una hipótesis y contrastarla mediante la observación de la realidad.

En cuanto al objetivo general se considera determinar la relación entre la calidad de la atención y el cumplimiento de los derechos del paciente en el puesto de salud milagro de Jesús 2021. De los cuales surgen los siguientes objetivos específicos OE1: Determinar la relación entre el cumplimiento de los accesos de servicios de los derechos del paciente y la calidad, OE2: Determinar relación entre el cumplimiento de acceso a la información de los derechos del paciente y La calidad, OE3: Determinar relación entre el cumplimiento de atención y recuperación de salud de los derechos del paciente y la calidad, OE4: Determinar relación entre el cumplimiento del consentimiento informado de los derechos del paciente y la calidad.

Se plantea como hipótesis general: Existe relación entre cumplimiento de los derechos del paciente y la calidad de la atención en el puesto de salud milagro de Jesús 2021. HE1: Existe relación entre el cumplimiento del acceso a los servicios de los derechos del paciente y la calidad de atención, HE2: Existe relación entre el cumplimiento del acceso a la información de los derechos del paciente y la calidad, HE3: Existe relación entre el cumplimiento de la atención y recuperación de los derechos del paciente y La calidad, HE4: Existe relación entre el cumplimiento del consentimiento informado de los derechos del paciente y la calidad.

II. MARCO TEÓRICO

Encontramos una variedad de estudios, en relación a las variables que se ha venido especificando, en tal sentido, se enuncian las investigaciones a nivel: **Internacional:** Chávez y Molina (2015), concluyeron lo siguiente: el empleo del modelo Avedis Donabedian permite ofrecer atención de calidad, lo que aumenta la satisfacción en los usuarios. Del Salto (2014), donde observó que en los usuarios del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía están satisfechos con su atención.

Borre (2013), concluyó que un 78% de los pacientes reconocieron haber recibido un alto nivel de calidad en su atención por el profesional de enfermería por lo tanto asimismo presentaron satisfacción. Asimismo, Maggy (2018), concluyó que el servicio de emergencia pediátrica no brinda seguridad al paciente, ello debido a que sus usuarios señalan que la atención no es eficiente con respecto a la calidez.

Gómez (2015), señala la existencia de aspectos débiles que dificultan el acceso a la información, privando al usuario del derecho a la información. Esto impide que un usuario tenga conocimiento de las acciones médicas y limita su capacidad de dar consentimiento para la ejecución de todo tipo de procedimiento médico. En ese sentido, también se está vulnerando el derecho a decidir.

A nivel nacional: Torres (2019), con un coeficiente 0,801 lo cual menciona que existe correlación positiva muy fuerte entre ambas variables frente a un p menor a 0,05, también Huaco y Benites (2020), concluyeron que la calidad en la atención se relaciona indirectamente el número de veces que el paciente acude al servicio, en el hospital Honorio delgado Espinoza de Arequipa lo que indica que a mayor número de veces que asiste, la calidad de atención es más baja y viceversa (coeficiente de correlación de -0.231 lo cual denota un nivel de correlación bajo e inverso, sin embargo, el nivel de $p < 0.05$). de igual manera Romero (2021), concluyó sobre la calidad de atención según dimensiones: fiabilidad el 75% considera la atención muy buena y el 18,6% buena. capacidad de respuesta el 64 % refiere que la atención es muy buena. En seguridad el 65,4% refirió lo mismo. En la dimensión de empatía el 61,2% también refirió que era muy buena, igualmente en la dimensión de aspectos tangibles el 52,1% asegura lo mismo.

Lostanau (2018), señala que existe una correlación estadística significativa y moderada. A su vez, se establece que la satisfacción de los usuarios externos tiene una correlación directamente proporcional con la percepción de la calidad en la atención en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación. Estudio realizado durante marzo del 2018. Como parte de la teoría que sustenta las variables se tiene a Gonzales (2020), quien precisa que la calidad consiste en la satisfacción que tenga un usuario sobre el servicio de salud que le ha sido brindado, lo que se encuentra vinculado a la satisfacción de las expectativas que el usuario tiene. Asimismo, se ha identificado las principales motivaciones que existen para ofrecer cumplir con la calidad en la atención, esto es, lograr la máxima satisfacción del paciente y a su vez, lograr una mayor rentabilidad de los medios, debido a que su existencia limitada y los altos costos de la atención. Finalmente Barrios (2014), menciona que el desempeño de la calidad está fundamentado en la calificación del valor de los resultados y procesos, así como atender las necesidades de los usuarios y a su vez esta pueda llegar a ser contrastado y logre tener un objetivo, que le permita formar pautas y elaborar procesos para lograr así mejoras constantes.

Las teorías relacionadas al tema calidad: Parasuraman, Zeithaml y Berry 1985, del Modelo De Brechas Servqual: donde determina las fuentes de un servicio que no es eficiente; se puede diferenciar entre las expectativas y percepciones del usuario, se diferencian en dos unidades, la opinión del cliente con relación a la calidad con respecto a los servicios en la salud y con relación a la deficiencia que se dan dentro de las organizaciones. Encontramos también la de Donabedian del modelo de calidad de la atención en la salud, en mención del punto de vista técnico médico, la valoración de la aptitud es exclusivamente para el profesional de la salud, es escueta al intentar medir la perspectiva de los usuarios, la calidad funcional percibida, con tres indicadores: estructura, procesos y resultado. Y por último *Servperf*, planteado por Cronin y Taylor (1992), se justifica en la valoración del desempeño para investigar el vínculo entre calidad del servicio de atención y la satisfacción, del primer nivel de atención de las entidades de salud Child, 2019

Dimensiones de la variable calidad de atención: hoy en día en diversas investigaciones han recurrido al modelo Servqual para perseguir la finalidad de calificar el valor de la calidad de la atención de las entidades públicas, se considera las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Fiabilidad, descrito como la capacidad de satisfacer plenamente las necesidades del usuario a través del servicio brindado. Minsa (2012) señaló que se hacía referencia a que un establecimiento de salud sea capaz de cumplir con los servicios ofrecidos (p.14). Dimensión 2: Capacidad de Respuesta, se refiere en cuanto al presto y apropiado servicio frente a una petición durante un plazo limitado de tiempo. Minsa (2012) señaló que la presente dimensión es el recurso de la entidad para poder abastecer un servicio apto, presto para satisfacer las demandas del usuario cuando este lo requiera (p. 14). Dimensión 3: Seguridad, que se refiere a la esperanza que ha generado el profesional de la salud durante la atención de la salud. Esta se evidencia a través de la demostración de destreza, conocimiento, educación, privacidad, entre otros atributos. Minsa (2012) señaló que el personal profesional de la salud debe responder a esta dimensión a partir de la demostración de sus habilidades técnicas y humanísticas. De esta manera se espera lograr que el usuario perciba una sensación de seguridad durante su atención (p. 15). Dimensión 4: Empatía, siendo el atributo que una persona tiene para posicionarse en el lugar del otro. Minsa (2012) señala que al referirnos a esta dimensión se está haciendo referencia a la capacidad de situarnos en el lugar externo a uno, y ser capaz de sentir las necesidades ajenas como propias (p.14). Dimensión 5: Aspectos Tangibles, refiriéndose la infraestructura y condiciones físicas del establecimiento donde recibe atención de salud (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988). Minsa (2012) señaló que esta dimensión hace referencia a lo que es percibido físicamente en el establecimiento de salud, así como todo aquello que se le vincule, esto es la presentación del personal o la distribución del espacio (p.14).

Estas dimensiones mencionadas son utilizadas en el modelo Servqual para perseguir como finalidad el incremento del valor de la calidad de la atención en las entidades públicas, instrumento que cuenta con 22 ítems.

Blanco (2012), señaló que los derechos en el fondo son normativas basadas en la honradez inherente al ser humano, los cuales dan protección al hombre frente al poder político, se encuentran amparadas por la constitución política y tienen un alcance a nivel internacional. Asimismo, se establece que todos los derechos son inherentes al ser humano, sin existir diferencia de ningún tipo (p.24). Por otro lado, la teoría acerca de los derechos de los pacientes de la Organización Mundial de la Salud (2015) señalan que las diversas políticas de salud, estrategias o programas se tienen que amparar en el respeto de los derechos humanos. Así, se espera lograr la optimización progresiva de la atención en salud y lograr la salud plena entre todas las personas. En ese sentido, se tiene que satisfacer los siguientes principios: la universalidad, la calidad, la aceptabilidad, la disponibilidad, la no discriminación, la accesibilidad y la rendición de cuentas (p.17).

En cuanto a la variable derechos del paciente, Garay (2017) señaló que la totalidad de los pacientes poseen derechos subjetivos que se encuentran interrelacionados con sus enfermedades y su situación médica (p.1).

En la Declaración Universal de Derechos Humanos, nos afirman los pilares para la creación los derechos del paciente. La OMS incentivo la difusión de la política para el desarrollo humano de los profesionales de la salud, logrando así la protección de los derechos de las personas mediante el lema “Trato humanizado a la persona sana y enferma”. En la Declaración sobre los derechos de los pacientes *National League for Nursing* donde cada enfermera debe abogar por los derechos del paciente, como lo señala Jean Watson, quien en su teoría del cuidado humano siendo fundamental para lograr la supervivencia, de tal modo igual a las relaciones transpersonales de la persona. Minsa (2015) señaló en el Estatuto de Ley N° 29414, los derechos del paciente con relación a la atención en el servicio de la salud en la cual se establecieron normativas que deben de acoger los profesionales de la salud para preservar y cumplir con los derechos inalienables de los usuarios.

El Reglamento de esta ley señala la existencia de cuatro dimensiones (p 1). Las cuales, al cumplirse, lograrían la satisfacción de los derechos de los pacientes. Minsa (2015) señaló que, mediante artículos particulares bien definidos, estas

cuatro dimensiones regulan la atención del servicio en la salud del paciente, establecen procesos y determinan procedimientos que deben cumplirse a fin de implementar la ley 29414 sobre los derechos de los pacientes. Dimensión 1: acceso a los servicios de salud OPS (2012) afirmó el valor que tiene brindar la atención de salud a todas las personas, en ese sentido se espera brindar de salud en todos los países. Dimensión 2: Acceso a información. Garay (2017) se refieren a todas las personas que tienen pleno derecho de conocer su estado de salud, de sus enfermedades y sus tratamientos, todo lo que debe encontrarse en su historia clínica. Dimensión 3: Atención y recuperación de Salud. Minsa (2016) señaló se debe respetar la dignidad de todos los usuarios de la salud. En ese sentido, estos tienen derecho a ser sometidos a procedimientos médicos que hayan sido probados científicamente, debe tener pleno conocimiento de sus efectos colaterales y contraindicaciones, y también debe poseer el derecho de decidir si desea estar acompañado durante la realización de los exámenes a los que será sometido. Dimensión 4: Consentimiento informado. Minsa (2016) establece que esta dimensión tiene relación a que el usuario o, en su defecto, el tutor legal otorgue una autorización ante la realización de un procedimiento médico que pueda traer alguna consecuencia negativa en el usuario. Aquí se hace referencia tanto a una intervención quirúrgica, a una intervención invasiva, al tratamiento mediante el uso de medicamentos con efectos colaterales comprobados, la realización de pruebas de diagnóstico, entre otros. Se debe considerar que el consentimiento informado se encuentra amparado en Ley General de Salud, siendo un documento legal en todo sentido.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo Y Diseño De La Investigación

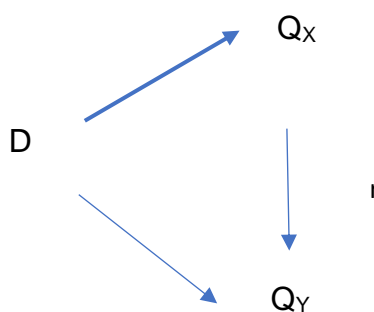
Se desarrolló en el paradigma positivista, ya que Ferreres y Gonzales (2006), mencionan “El positivismo nos dice “conocimiento científico se fundamenta sobre la experiencia de los sentidos sólo, observación y el experimento asociado al método científico” (p. 117). Tuvo un enfoque cuantitativo, siguiendo a Valderrama (2017) quien afirmó que este enfoque analiza los datos que se han recolectado para posteriormente formular un problema que, a través de distintas estrategias, nos permita demostrar la veracidad o falsedad de una hipótesis (p.106).

El tipo de estudio fue básico, esta forma de investigación también es conocida como investigación teórica, (Valderrama, 2017) ya que su aporte reside en el incremento del conocimiento científico, y no tanto en la búsqueda de resultados prácticos inmediatos y correccional (Valderrama, 2017). En ese sentido, su interés es recolectar datos para aumentar el conocimiento (p.164).

De diseño no experimental. Carrasco (2009) ha señalado que las investigaciones correlacionales se centran en el análisis de variables, para que el investigador pueda comprender las dinámicas y formas en que interactúan mutuamente, y de esta manera poder establecer su relación (p. 73).

Figura 1

Diseño de investigación



D= Usuarios Que Se Atienden En El Puesto De Salud Milagro De Jesús.

Q_x =Calidad De Atención

Q_y= Cumplimiento De Los Derechos Del Paciente.

R= relación de variable.

3.2 Variable y operacionalización

Para alcanzar la calidad, los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) plantearon seguir la escala del modelo de Servqual, el cual es una herramienta que cuenta de 22 ítems que está destinado a establecer la calidad que puede alcanzar el servicio de atención en la salud. En este modelo se deben resolver un total de cinco dimensiones: seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad y empatía. Asimismo, esta herramienta facilita la diferenciación entre las expectativas y la percepción que tienen los usuarios.

Como definición operacional tenemos que la variable calidad de atención será medida mediante el uso de un cuestionario de 20 preguntas con dimensiones como son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, con niveles de 1 nunca, 2 rara vez, 3 siempre, 4 casi siempre y 5 a veces. Ver anexo 2

En la Declaración sobre los derechos de los pacientes *National League for Nursing* donde el profesional debe abogar por los derechos del paciente, como lo señala Jean Watson, en su teoría del cuidado humano esta apto por apoyar al amor incondicional y los cuidados son fundamentales para lograr la supervivencia.

Como definición operacional tenemos para la variable del cumplimiento de los derechos del paciente tenemos un cuestionario que consta de 22 preguntas dividida en sus cuatro dimensiones: acceso a los servicios de salud, acceso a la información, atención y recuperación de salud y consentimiento informado con niveles de 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre. Ver anexo 2.

3.3 Población, muestra y muestreo

Estará conformada por usuarios que asisten para la atención en el P.S Milagro De Jesús, los usuarios que demandan atención de 220 pacientes en un mes, se calculó una muestra obteniéndose un total de 140 pacientes, sin embargo y luego de aplicar los criterios de inclusión y exclusión quedo conformada por 111 usuarios, los criterios de inclusión son: pacientes externos continuadores, Los pacientes mayores de edad, pacientes que se comuniquen en el idioma español, pacientes que acepten ser parte de la investigación de forma voluntaria, pacientes

que asistan en los días que se aplique el cuestionario y como criterios de exclusión: paciente que no deseen ser parte del estudio. Ver anexo 4

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Esta investigación ha tomado como técnica a la encuesta Carrasco (2009), implica la ejecución de preguntas que deben ser respondidas por los individuos que conforman la muestra (p.12).

Fueron 2 cuestionarios Behar (2008) ha señalado que el cuestionario es utilizado para el cálculo de variables mediante la formulación y desarrollo de un banco de preguntas. Estas preguntas pueden ser abiertas y/o cerradas, también pueden ser de diferente estilo y medir diversos aspectos de las variables (p. 64). Con un total de 44 ítems, los mismos que están estructurados siguiendo las dimensiones que están presentes en las variables de este estudio. Ver anexo 3

El instrumento de calidad de atención fue basado en el modelo de (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988), y validado por Cruz Ángeles, Gissela Jacinta, en el año 2021 para lo cual la evaluaron 3 jueces expertos (Castagnola, Condor, y Bellido) obteniendo la categoría de aplicable. Ver anexo 5

Para la confiabilidad fue mediante prueba piloto a 15 pacientes obteniendo un alfa de Cronbach de 0.7791 por ello el instrumento es considerado confiable. Ver anexo 5.

En cuanto al instrumento de cumplimiento de los derechos del paciente fue validado Montoya (2017) y adaptado por Torre Saldaña, Liz Araceli en el año 2018, donde se consultó con tres jueces expertos (Dr. Córdova, Dr. Salvatierra y Dr. Núñez), quienes le dieron la categoría de suficiente, en cuanto a confiabilidad se hizo una prueba piloto a 15 pacientes y se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.956 por ello el instrumento tiene una confiabilidad muy alta. Ver anexo 4

3.5 Procedimiento

Se obtuvo el permiso a través de la oficina de capacitación adjuntándose dicho permiso en anexos. se obtuvo la data de usuarios que asisten al establecimiento de salud por semana. Así mismo se pidió autorización al usuario de atención para realizar los cuestionarios en mención.

3.6 Método de análisis de datos

Se recolecto y formo una base de datos, la cual será traspasada al programa SPSS, luego se realizó una estadística descriptiva Elorza (2000) presenta la información en gráficos, después de ser organizada. Es inferencial Elorza (2000) este análisis establece hipótesis según características que se obtiene de la muestra por si no muestra consistencia rechazar la hipótesis propuesta y así aprobar la hipótesis del estudio. Los datos obtenidos son de tipo ordinal es por ello que se utilizó Rho spearman.

3.7 Aspectos éticos

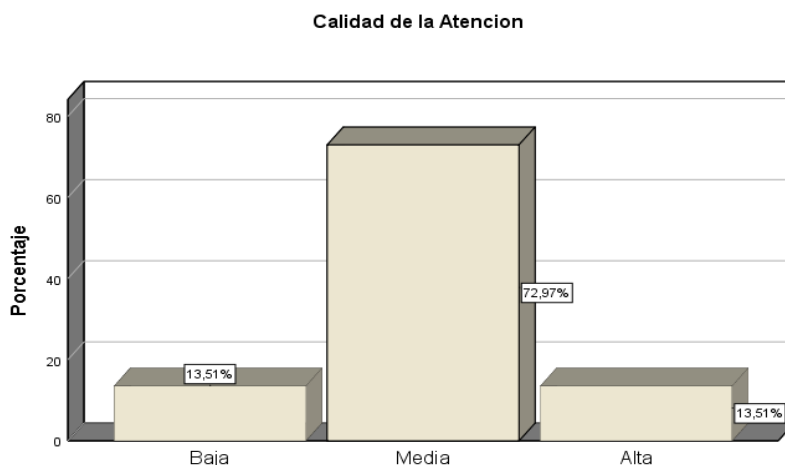
En el siguiente estudio se utilizará un consentimiento informado que será solicitado a cada una de las unidades muestrales que conforman la población a estudiar. Ver anexo 6

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva:

Figura 2

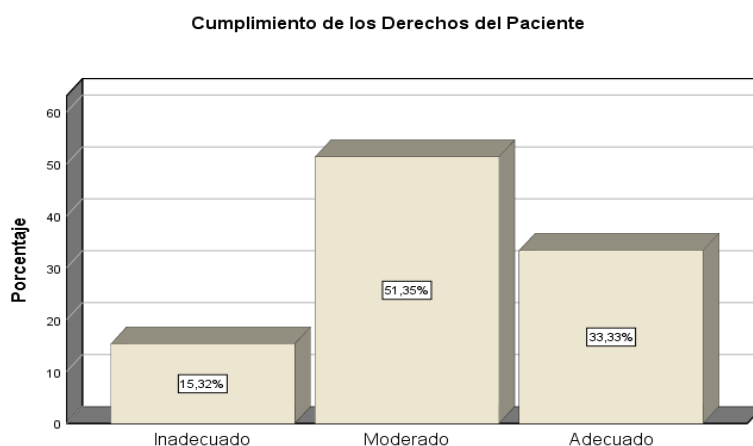
Distribución porcentual de la variable Calidad de la atención en el P.S Milagro de Jesús.



En la figura 2 se evidencia que la calidad de la atención en el P.S Milagro de Jesús es media en un 72.97%, baja con un 13.51% y alta con un 13.51%.

Figura 3

Distribución porcentual de la variable Cumplimiento de los derechos del paciente en el P.S Milagro de Jesús.



En la figura 3 se evidencia que el cumplimiento de los derechos del paciente en el P.S Milagro de Jesús es moderada con un 51.35%, inadecuada con un 15.32% y adecuada con un 33.33%.

Tabla 1

Tabla cruzada entre la Calidad de atención y Cumplimiento de los derechos del paciente en el P.S Milagro de Jesús.

		CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL PACIENTE.					
		INADECUADO		MODERADO		ADECUADO	
CALIDAD DE ATENCIÓN.	MEDIO	2	1.8%	16	14,4%	19	17.1%
	ALTO	6	5,4%	30	27,0%	38	34.2%
TOTAL		8	7,2%	46	41,4%	57	51.4%

En la Tabla 1 observamos que en la categoría inadecuada del cumplimiento de los derechos del paciente realizando el cruce con la variable calidad de atención obtenemos un nivel alto con un 5.4%, a diferencia de la categoría del cumplimiento de derechos del paciente moderado y la calidad de atención obtiene un porcentaje es 27% en nivel alto y por último al mencionar la categoría adecuado en cumplimientos de los derechos del paciente y calidad de atención se obtiene un 34.2% en nivel alto. Nos damos cuenta que se va incrementando el porcentaje conforme la categoría de cumplimiento de derechos del paciente va cambiando.

4.2 Estadística inferencial

Hipótesis General

H0: No Existe relación entre cumplimiento de los derechos del paciente y la calidad de la atención en el P.S Milagro de Jesús.

Ha: Existe relación entre cumplimiento de los derechos del paciente y la calidad de la atención en el P.S Milagro de Jesús.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y Estadístico: Rho de Spearman

Tabla 2

Correlación entre calidad de la atención y cumplimientos de los derechos del paciente.

			DERECHOS	CALIDAD
Rho de Spearman	Cumplimiento de los derechos del paciente	Coeficiente de correlación	1,000	,094
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	111	111
	Calidad de la atención.	Coeficiente de correlación	,094	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	111	111

En la tabla 2 se evidencia que existe correlación entre la variable calidad de atención y cumplimiento de los derechos del paciente, con un Rho de Spearman de 0.94 siendo una correlación alta y positiva, es decir a mayor cumplimiento de los derechos del paciente mayor calidad de atención, asimismo el p-valor= .004 menor que .005 de tal modo se acepta la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

H0: No Existe relación entre el cumplimiento del acceso a los servicios de los derechos del paciente y la calidad de la atención en el P.S Milagro de Jesús.

Ha: Existe relación entre el cumplimiento del acceso a los servicios de los derechos del paciente y la calidad de la atención en el P.S milagro de Jesús.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y Estadístico: Rho de Spearman

Tabla 3

Correlación entre la dimensión acceso a los servicios de salud y la calidad de la atención.

Rho de Spearman	Acceso a los servicios de salud	Coeficiente de correlación	1,000	,052
		Sig. (bilateral)	.	,588
		N	111	111
	Calidad de la atención	Coeficiente de correlación	,052	1,000
		Sig. (bilateral)	,588	.
		N	111	111

En la tabla 3 se evidencia que existe una correlación entre la dimensión acceso a los servicios de salud y la variable calidad de atención, con un Rho de Spearman de 0.52 siendo una correlación moderada y positiva, es decir a mayor acceso a los servicios de salud mayor calidad de atención, así mismo tiene un valor $p=0.58$ mayor que 0.05 por ello se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis te estudio.

Hipótesis específica 2

H0: No Existe relación entre el cumplimiento de acceso a la información de los derechos del paciente y la calidad de la atención en el P.S Milagro de Jesús.

Ha: Existe relación entre el cumplimiento de acceso a la información de los derechos del paciente y la calidad de atención en el P.S Milagro de Jesús.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y Estadístico: Rho de Spearman.

Tabla N°4

Correlación entre la dimensión acceso a los servicios de salud y la calidad de la atención.

Rho de Spearman	Acceso a la información	Coeficiente de correlación	1,000	,063
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	111	111
	Calidad de la atención.	Coeficiente de correlación	,063	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	111	111

En la tabla 4 se evidencia que existe correlación entre la dimensión acceso a la información y la variable calidad de la atención con un Rho de Spearman 0.63 siendo una correlación positiva moderada, es decir a mayor acceso a la información mayor calidad de atención, así mismo p-valor= 0.02 menor que 0.05 es decir se acepta la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

H0: No Existe relación entre el cumplimiento de la atención y recuperación de los derechos del paciente y La calidad de la atención en el P.S Milagro de Jesús.

Ha: Existe relación entre el cumplimiento de la atención y recuperación de los derechos del paciente y La calidad de la atención en el P.S Milagro de Jesús.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y Estadístico: Rho de Spearman.

Tabla N°5

Correlación entre la dimensión atención y recuperación de salud y la calidad de la atención.

Rho de Spearman	Atención y recuperación de salud	Coeficiente de correlación	1,000	,064
		Sig. (bilateral)	.	,502
		N	111	111
	Calidad de la atención.	Coeficiente de correlación	,064	1,000
		Sig. (bilateral)	,502	.
		N	111	111

En la tabla 5 se evidencia que existe correlación entre la dimensión atención y recuperación en salud y la variable calidad de la atención con un Rho de Spearman 0.64 que refleja una correlación positiva moderada, es decir a mayor atención y recuperación mayor calidad de atención, asimismo el p-valor =.502 mayor que .005 así pues se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de estudio.

Hipótesis específica 4

H0: No Existe relación entre el cumplimiento del consentimiento informado de los derechos del paciente y la calidad de la atención en el P.S Milagro de Jesús.

Ha: Existe relación entre el cumplimiento del consentimiento informado de los derechos del paciente y la calidad de la atención en el P.S Milagro de Jesús.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y Estadístico: Rho de Spearman.

Tabla N°6

Correlación entre la dimensión consentimiento informado y la calidad de la atención.

Rho de Spearman	Consentimiento informado.	Coeficiente de correlación	1,000	,079
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	111	111
	Calidad de la atención.	Coeficiente de correlación	,079	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	111	111

En la tabla 6 se evidencia que existe correlación entre la dimensión acceso a la información y la variable calidad de la atención con un Rho de Spearman 0.79 siendo una correlación alta y positiva, es decir a mayor consentimiento informado que se tenga mayor calidad de atención, asimismo el p-valor= 0.01 menor que .005 aceptándose la hipótesis de estudio y se rechazándose la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

En respuesta al objetivo general determinar la relación entre la calidad de la atención y el cumplimiento de los derechos del paciente en el puesto de salud milagro de Jesús 2021, podemos decir que si existe correlación alta y positiva pues se encontró un coeficiente de correlación de 0.94 siendo una asimismo el p-valor= .004 lo que nos lleva a decir a un mejor cumplimiento de los derechos del paciente existe una buena calidad en la atención. Comparando con Torres (2019), que obtuvo un coeficiente de correlación de 0,801 esto significa que existe correlación positiva muy fuerte. Asimismo, Chávez y Molina (2015), muestra un 55 % en una calidad de atención de forma excelente, respecto a la atención ofrecida por el enfermero manifiesta que el 81% fue la adecuada. También del salto (2014) obtuvo que el 92.1% de los usuarios está satisfecho con la atención, este resultado no se corresponde con el nuestro que obtuvo al 72,97% en la categoría media de calidad. Finalmente Borre (2013) manifiesta que la atención de enfermería fue satisfactoria con un 96.8% y la calidad de atención percibida por los usuarios el de un nivel alto. En comparación con el estudio realizado donde encontramos un 72.9% de una calidad media en la atención, así como un 51.3% del cumplimiento moderado de los derechos del paciente. Donde la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), modelo Servqual que tiene como finalidad calificar el valor de calidad de atención en salud por las entidades públicas. De la misma forma Minsa (2015) en su estatuto de ley N° 29414 refiere que los profesionales de la salud deben preservar y cumplir con los derechos de los usuarios.

Con respecto al primer objetivo específico determinar la relación entre el cumplimiento a los accesos a los servicios de salud de salud y la calidad de atención encontramos un coeficiente de correlación de 0.052, siendo una correlación moderada y positiva y un valor $p=0.58$ lo que nos lleva a rechazar la hipótesis de estudio y aceptar la hipótesis nula. Concordando con el estudio de Maggi (2018), concluyo que el 30% de sus encuestados menciona que el hospital no brinda un excelente servicio en su primera atención así también tenemos Maggi (2018) 32.5% de usuarios que están en desacuerdo con el horario de atención ya que no los beneficia y satisface. Esto discrepa con los estudios de Huaco y Benites (2020), concluyeron que la calidad en la prestación se relaciona indirectamente al número

de veces que el paciente acude al servicio, lo que indica que a mayor número de veces que asiste, la calidad de atención es más baja y viceversa. Estos resultados se diferencian de Gómez (2015) encontró que el 82% de los usuarios fue atendido de forma oportuna cuando acudió por casos de emergencias. En comparación con el estudio realizado donde que no existe relación entre el acceso a los servicios de salud y la calidad de atención, mencionamos que debido a la coyuntura en la cual nos encontramos no nos permite brindar la atención que antes se podía hacer ya que el personal de salud cuenta con un equipo de protección que no permite el acercamiento que el paciente estaba acostumbrado, agregado a eso encuestar a las personas de manera presencial no fue posible sino por un formulario de Google, el cual no nos da los valores que esperábamos. OPS (2012) afirmó la importancia de brindar la atención de salud a todas las personas.

Con respecto al segundo objetivo específico donde buscamos la relación entre el acceso a la información y la calidad de la atención encontramos un coeficiente de 0.63 siendo una correlación positiva moderada, en la cual podemos decir que si existe relación entre ellas y un p-valor= 0.02 menor que 0.05 por tanto acepta hipótesis de estudio y rechaza hipótesis nula. El estudio de Gómez (2015), encontró que 81% de los usuarios desconoce sus derechos como paciente, cabe señalar que esto dificulta el acceso a la información, a su vez impide que el usuario obtenga conocimiento de las acciones médicas limitando su capacidad de dar consentimiento para la ejecución de procedimiento médico. También Chávez y Medina (2015) muestra que el 60% de los establecimientos orienta a los usuarios. Así Garay (2017) se refiere a que todas las personas tienen pleno derecho de conocer su estado de salud, su enfermedad y tratamiento, la que debe encontrarse en su historia clínica. De igual manera Del Salto (2014) encontró que el 89.2% recibió la información suficiente. Borre (2013) menciona que los usuarios que recibieron información sobre su estado de salud fue un 83%. todos estos puntos forman parte de la segunda dimensión de la variable de estudio de derechos del paciente. Minsa (2015) ha dispuesto 8 artículos para el acceso a la información donde da más importancia a que todo usuario reciba información de forma oportuna y adecuada.

Para el tercer objetivo específico que es determinar la relación entre el cumplimiento de atención y recuperación de salud de los derechos del paciente y la calidad de la atención encontramos un coeficiente de 0.64 demostrando una correlación positiva moderada con un p-valor =.502 mayor que .005 por tanto acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis de estudio. El estudio de Maggi (2018) muestra que 42.5% de los encuestados están en desacuerdo, ya que los trabajadores no informan el fin de su atención, Así también Maggi (2018) 32.5% de sus encuestados percibió que los trabajadores están muy ocupados como para responder sus preguntas. Estos resultados se diferencian de Gómez (2015) encontró que el 80% de los usuarios recibió un trato igualitario. Así como Del Salto (2014) refiere que la privacidad de los ambientes donde se realiza la atención es de un 90.8%. Barrios (2014), refiere que la calidad está fundamentada en la calificación del valor de los resultados y procesos, así como en complacer a los usuarios esto se contrasta con el objetivo, con pautas específicas para elaborar procesos que originen mejoras continuas. Una explicación que encuentra el investigador a esta situación es que no se pudo realizar una entrevista presencial a los usuarios encuestados debido a la situación que atraviesa nuestro país (pandemia covid 19). Asimismo, Minsa (2016) señala que respetar la dignidad de los usuarios para ser sometidos a procedimientos debe tener pleno conocimiento de sus efectos y contraindicaciones, también debe de decidir si desea acompañamiento ante cualquier procedimiento.

Finalmente, el cuarto objetivo específico determinar la relación entre el cumplimiento del consentimiento informado y la calidad de atención vemos un coeficiente de correlación 0.79 siendo una correlación alta y positiva, en la cual a mayor cumplimiento del consentimiento informado habrá mejor calidad de atención, p-valor= 0.01 menor que .005 por tanto acepta la hipótesis de estudio y rechaza la hipótesis nula. Chávez y molina (2015) mencionan que el 67% a los pacientes fueron informados sobre los procedimientos que le fueron realizados. También Borre (2013) afirmo que el 90% del personal informo previamente a los usuarios sobre los procedimientos antes de realizarlos. Contrastado con el MINSA (2016) que establece que el usuario o, en su defecto, el tutor legal otorgue la autorización ante un procedimiento que pueda conllevar a alguna consecuencia negativa.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Si existe relación entre las variables encontrando un coeficiente de 0.094 siendo una correlación alta y positiva, y un valor $p=0.58$ interpretándose como a mayor cumplimiento de los derechos del paciente mayor calidad de atención.

Segunda: No existe relación entre el cumplimiento del acceso de servicios y la calidad de atención teniendo un coeficiente de 0.52, un valor $p=.058$.

Tercera: Si existe relación entre el cumplimiento de acceso a la información de los derechos del paciente y la calidad de atención con un coeficiente de 0.63 decimos que hay una correlación positiva moderada, con un p -valor= 0.02. refiriendo que a mayor cumplimiento de acceso a la información mayor calidad de atención.

Cuarta: No existe relación entre la atención y recuperación de los derechos del paciente y la calidad de atención, obteniendo un coeficiente de 0.64, asimismo el p -valor =.502.

Quinta: Si existe relación entre el cumplimiento del consentimiento informado de los derechos del paciente y la calidad de atención, obtuvimos un coeficiente de 0.79 existiendo una correlación alta y positiva, con un p -valor= 0.01.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: se recomienda al establecimiento de salud sugerir a entidades superiores la implementación de una guía de cotejo para una valoración de los derechos del paciente de forma trimestral para así saber si se cumple con ello, y así poder tener una mejor atención de calidad.

Segunda: Se recomienda al médico jefe del establecimiento de salud socializar con el personal de salud las normativas que ofrece el Minsa en relación a los derechos del paciente. Poner énfasis en acceso a los servicios para así apoyar al paciente en una exitosa atención.

Tercera: se recomienda implementar un flujograma el cual debe estar colocado los datos correspondientes para la solicitud de citas en el establecimiento de salud, y a su vez haya un personal destinado a resolver las dudas los pacientes o quien lo solicite.

Cuarta: Se aconseja a los trabajadores considerar el manejo de la ley N.º 29414, en la atención. para así no llegar a cometer imprudencias con los usuarios que puedan generar algún tipo de disconformidad con la atención.

Quinta: se recomienda a los usuarios de atención solicitarla información necesaria del profesional que lo atiende de requerirse solicitar el formato de consentimiento informado para cualquier procedimiento que le vayan a realizar en pro del su beneficio.

REFERENCIAS

- Amrhein, Valentin; Trafimow, David; Greenland, Sander (2018) "Inferential Statistics as Descriptive Statistics: There is No Replication Crisis if We Don't Expect Replication" https://www.researchgate.net/profile/Valentin-Amrhein/publication/324543483_Inferential_statistics_as_descriptive_statistics_there_is_no_replication_crisis_if_we_don't_expect_replication/links/5bd40e40a6fdcc3a8da92f8d/Inferential-statistics-as-descriptive-statistics-there-is-no-replication-crisis-if-we-dont-expect-replication.pdf
- Behar, D. (2008). Metodología de la investigación. Bogotá: Editorial Shalom.
- Behmaneshpour, Fateme; Irandegani, Farahnaz; Yoosefian, Nazanin (S/F) "Relationship between the nurses' observance of professional ethics and quality of nursing care from the patients' point of view" <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=71256e74-b99e-471d-8e4b-ace8365185f9%40sessionmgr103>
- Borre, Yeis. (2013). Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. [Tesis de maestría en la Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia]. <http://bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf>.
- Blanco, J. (2012). El derecho al debido proceso en la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. Recuperado de http://idehpucp.pucp.edu.pe/images/publicaciones/derecho_al_debido_proceso_en_jurisprudencia_de_corte_interamericana_ddhh.pdf
- Blundel (2005). Evaluation Methods for Non-Experimental Data. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1475-5890.2000.tb00031.x>
- Brink, Pamela J. (1998) "Advanced Design in Nursing Research" https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=D5E5DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA160&dq=correlational+design+&ots=h6z1XeZIXk&sig=VS_8IMMeZJPKAHAOyzsLZ5i6MTM#v=onepage&q=correlational%20design&f=false
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Lima: Editorial San

Marcos.

Cronin, J., Taylor, S. (1992). Servperf versus Servqual: Conciliar rendimiento Basado y Percepciones-Menos-Expectativas Medición de la Calidad del Servicio. Revista de Marketing, 58, 125 -131, <http://www.jstor.org/stable/1252256?s>

Cruz (2021). Calidad de atención y tiempo de espera en consultorio de medicina de una clínica privada de Lima, 2020. [tesis de maestría en la universidad cesar vallejo, Lima, Peru] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58422>

Castañeda (2013). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista brasilera de marketing. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf> [universidad nuve de jhulo, Brasil]

Chávez, A. & Molina, J. (2014). Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del hospital Paravida de julio a diciembre 2014. [Tesis de Maestría, Universidad del Salvador, San Salvador, El Salvador].<http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055>.

Chawla, Deepak; Sdhi, Neena (2011) "Research Methodology: Concepts and Cases"<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=MjxDDAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=research+methodology&ots=ubgX71AxnQ&sig=3HlenWx8Gb2EPqMzB3NCxl4qkPw#v=onepage&q=research%20methodology&f=false>

DanKar, Fida; Gergely, Marton; Dankar, Samar (2019) "Informed Consent in Biomedical Research"
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2001037018303489?token=AF9851404497737AE45BF76F70AEA367C628CE5C6108423E879DB9F2B804DEE2550DDD094E4F352F19267AB7777BB6FC&originRegion=us-east-1&originCreation=20210721185444>

Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948.

Declaración N° 41/128 sobre el derecho al desarrollo, de la Asamblea Generalde las Naciones Unidas.

- Del Salto, E. (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. [Tesis de maestría, Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador]. <https://docplayer.es/15953031-Autor-edgar-del-salto-marino-tesis-presentada-como-requisito-parcial-para-optar-por-el-grado-academico.-de-magister-en-gestion-en-salud.html>.
- Duque, J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista Innovar, 1, 15. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>.
- Elorza, H. (2000). Estadística para ciencias sociales y del comportamiento. México DF: Oxford.
- Garay, O. (2017). Los Derechos Fundamentales de los Pacientes. (1ª ed.). Buenos Aires: Ad-Hoc
- Gathara, David; Zosi, Mathias; Serem, George; Nzinga, Jacinta; Murphy, Georgina A. V.; Jackson, Debra; Brownie, Sharon (2020) *“Developing metrics for nursing quality of care for low- and middle-income countries: a scoping review linked to stakeholder engagement”*
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=08679fb1-c5ae-4959-b180-5f87ab191dd6%40pdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=cmedm&AN=32410633>
- Gómez (2015) Derechos Del Paciente Y Su Relación Con La Atención De Enfermería En El Área De Cirugía Del Hospital Isidro Ayora 2015 [tesis de licenciatura en la universidad nacional de Loja Ecuador]. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/11372/1/tesis%20diana%20margarita%20g%c3%93mez.pdf>.
- Gonzales (2020), la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor revista brasiera de marketing. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Huaco y Benites (2020). Percepción del cumplimiento de los derechos del paciente y su relación con la calidad en la prestación de servicios de salud en el hospital regional Honorio delgado de Arequipa, 2019. [tesis de maestria, universidad

Norbert Wiener, lima, Perú].
http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4037/T061_29447622_29677089_M.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Hernández, R. y Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México Mc Graw Hill Education.

Kothari, C. R (2004) *“Research Methodology: Methods and Techniques”*
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hZ9wSHysQDYC&oi=fnd&pg=PA2&dq=research+methodology&ots=1tVdsBh0H0&sig=CyVLLCzcQIQaNdAt_Q0087UBtKg#v=onepage&q=research%20methodology&f=false

Linder y Pelz (2008) Linder-Pelz, S. (1992). Toward a theory of patient satisfaction. Social Science & Medicine.

Lostanau (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018. [tesis de maestria universidad Norbert Wiener, lima, Perú].
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20%20Johanna%20Cristhina%20Lostanau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maggi, V. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis de Maestría en la Universidad Católica, Guayaquil, Ecuador]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>.

Marenner A, Raile M. Modelos y teorías de enfermería. 4ta. ed. México: Harcourt brace; 2000.

Mathers, Nigel; Fox, Nick; Hunn Amanda (2007) *“Surveys and Questionnaires”*
https://www.researchgate.net/profile/Nick-Fox/publication/270684903_Surveys_and_Questionnaires/links/5b38a877aca2720785fe0620/Surveys-and-Questionnaires.pdf

Mingying, Zheng (2015) *“Conceptualization of Cross-Sectional Mixed Methods Studies in Health Science: A Methodological Review”*

<https://tarjomefa.com/wp-content/uploads/2018/05/9068-English-TarjomeFa.pdf>

Méndez, C. (2012). Metodología (4° Edición). México: Limusa

Montoya, E. (2017). Percepción de la calidad de atención y cumplimiento de los derechos del paciente en el Departamento de Imágenes en un Instituto Especializado de Salud Pública. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22237/Montoya_VE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Salud. (2012). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima, Perú: Autor

Ministerio de Salud. (2015) Reglamento de la ley N° 29414, ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud. Perú.

Ministerio de Salud. (2016). Derechos y responsabilidades de los pacientes. Perú.

OPS. (2012) Informe sobre los Derechos del paciente. Revista Panamericana de Salud Pública. Médico del Perú. (2007). Código de ética y deontología.
http://Dcmp.org.pe/wp-content/uploads/2016/07/Código_CMP_Ética.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2017). **Half the world lacks access to essential health services, 100 million still pushed into extreme poverty because of health expenses** <https://www.who.int/es/news/item/13-12-2017-world-bank-and-who-half-the-world-lacks-access-to-essential-health-services-100-million-still-pushed-into-extreme-poverty-because-of-health-expenses>

Pandey, Prabhat; Pandey, Meenu (2015) *“Research methodology: tools and techniques”*
<http://dSPACE.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/4666/1/RESEARCH%20METHODOLOGY%20TOOLS%20AND%20TECHNIQUES.pdf>

- Parasuraman, A. Zeithalm, V. Berry, L. (1988). Servqual: una escala de múltiples elementos para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. España: Editorial Díaz de Santos.
- Prabhaker Mishra, Chandra M Pandey, Uttam Singh, Anshul Gupta, Chinmoy Sahu, Amit Keshri (2019) “Descriptive Statistics and Normality Tests for Statistical Data” <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6350423/>
- Romero (2021), nivel de calidad de atención y satisfacción percibida por los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del centro de salud patrona de chota. 2018. [tesis de maestría Universidad nacional de Cajamarca, lima, Perú]. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/41111/Tesis%20V%c3%actoria%20Romero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Scheuren, Fritz (S/F) “What is a Survey” <http://www.rickweil.com/s2211/whatisasurvey.pdf>
- Sheffel, A. et al. (2019). Understanding client and provider perspectives of antenatal care service quality: a qualitative multi-method study from Tanzania. Journal of global health. <https://doi.org/10.7189/jogh.09.01101>
- Terrell, Steven R (2012) “Mixed-Methods Research Methodologies” <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ973044.pdf>
- Torres, G. (2016). Características de los pacientes y calidad de atención en los servicios de consulta externa Solidaridad Villa el Salvador 2015. [Tesis de maestría, Universidad San Martin de Porres, Lima, Perú]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2619>
- Torres, L (2018) Satisfacción del usuario externo y cumplimiento de los derechos del paciente en el Centro de Salud Año Nuevo, Comas 2018. [tesis de maestría, Universidad cesar vallejo, Lima, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33908>
- Valderrama, S. (2017). Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica. Lima, Editorial San Marcos.
- Vieira-Meyer, A. P. et al (2020). Variation in primary health care services after

implementation of quality improvement policy in Brazil. Family Practice.
<https://doi.org/10.1093/fampra/cmz040>

Anexos

PE2: ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de acceso a la información de los derechos del paciente y La calidad en el puesto de salud milagro de Jesús 2021?	OE2: Determinar relación entre el cumplimiento de acceso a la información de los derechos del paciente y La calidad.	HE2: Existe relación entre el cumplimiento del acceso a la información de los derechos del paciente y la calidad.	infraestructura				
Variable 2: cumplimiento de los derechos del paciente							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Acceso de los servicios de salud	Atención oportuna	01-02	Escala ordinal tipo Likert con respuestas politómicas Nunca = 1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5	Cumplimiento (82-110) Poco cumplimiento o (52-81) Incumplimiento (22-51)
			Acceso a la información	Libertad Disponibilidad	03 04-06		
			Atención y recuperación de Salud	Discriminación Respeto	13 14-19		
			Consentimiento informado	Aceptabilidad	20-22		
PE3: ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de atención y recuperación de salud de los derechos del paciente y la calidad en el puesto de salud milagro de Jesús 2021?	OE3: Determinar relación entre el cumplimiento de atención y recuperación de salud de los derechos del paciente y la calidad.	HE3: Existe relación entre el cumplimiento de la atención y recuperación de los derechos del paciente y La calidad.					
PE4: ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento del consentimiento informado de los derechos del paciente y la	OE4: Determinar relación entre el cumplimiento del consentimiento informado de los derechos del	HE4: Existe relación entre el cumplimiento del consentimiento informado de los derechos del paciente y la calidad.					

calidad en el puesto de salud milagro de Jesús 2021?	paciente y la calidad.						
---	---------------------------	--	--	--	--	--	--

Anexo 2: Operacionalización De Variable

Operacionalización de Variable Calidad de Atención

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
CALIDAD DE ATENCION	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) plantearon seguir la escala del modelo de Servqual, el cual es una herramienta que cuenta de 22 ítems que está destinado a establecer la calidad que puede alcanzar el servicio de atención en la salud.	la variable calidad de atención será medida mediante el uso de un cuestionario de 20 preguntas.	Fiabilidad	Satisfacción del servicio.	1 nunca. 2 rara veces. 3 siempre. 4 casi siempre. 5 a veces.
			Capacidad de Respuesta	Demanda de servicio. Oportunidad.	
			Seguridad	Confianza. Habilidad demostrada por el personal.	
			Empatía	Capacidad para atender al paciente.	
			Aspectos Tangible	Material físico. Recurso humano. Infraestructura.	

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Cumplimiento de los derechos del paciente.	Declaración sobre los derechos de los pacientes <i>National League for Nursing</i> donde el profesional debe abogar por los derechos del paciente, como lo señala Jean Watson, en su teoría del cuidado humano esta apto por apoyar al amor incondicional y los cuidados son fundamentales para lograr la supervivencia.	Tenemos un cuestionario que consta de 22 preguntas.	Acceso a los servicios de salud.	Atención oportuna. Libertad. Disponibilidad.	1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre.
			Acceso a la información	Conocimiento.	
			Atención y recuperación de salud	Discriminación. Respeto.	
			Consentimiento informado	Aceptabilidad.	

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario anónimo de Calidad de Atención

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer la calidad de la atención en el PUESTO DE SALUD MILAGRO DE JESUS, los que serán aplicados a encuesta de manera anónimo y confidencial, y los resultados serán de mucho beneficio para mejorar la calidad de la atención en el establecimiento de salud.

I. Caracterización de los Usuarios

1. Edad:	2. Sexo: Femenino () Masculino ()
3. Grado de Instrucción	Ninguno () Primaria () Secundaria () Superior ()
4. Ocupación	Ama de casa () Trabajador independiente () Trabajador dependiente ()

II. Cuestionario para medir calidad de atención

Instrucciones. A continuación, lea las preguntas y marque con una (X) según su experiencia.

NUNCA	RARA VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES
1	2	3	4	5

Calidad de atención		Escala				
		1	2	3	4	5
1	El personal da informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta médica.					
2	La consulta con el profesional se realiza en el horario programado.					
3	La atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada.					
4	Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.					
5	Las citas se encuentren disponibles y se obtiene con facilidad.					

6	La atención en caja o en el módulo de admisión es rápida.					
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.					
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápida.					
9	La atención en farmacia es rápida.					
10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.					
11	El personal de salud le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.					
12	El personal de salud le brinda el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de Atención.					
13	El personal de salud que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.					
14	El personal de consulta a lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	El personal de salud que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud.					
16	Usted comprendió la explicación que el personal de salud le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.					
17	Usted comprendió la explicación que el personal de salud que le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
18	Usted comprendió la explicación que el personal de salud le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizó.					
19	Los carteles, letreros y flechas de la consulta son adecuados para orientar a los pacientes.					
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
21	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
22	Los consultorios y la sala de espera se encuentran limpios y son cómodos.					

CUESTIONARIO: CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL PACIENTE

Presentación:

Estimado usuario este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre el cumplimiento de los derechos del paciente.

Se agradece su colaboración por responder las siguientes preguntas. La información que nos proporciona será tratada de forma confidencial y anónima.

Indicaciones:

A continuación, se le presenta una serie de preguntas los cuales deberá Ud. Responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	Cumplimiento de los derechos del paciente	VALORACIÓN				
	Dimensión: acceso a los servicios de salud	1	2	3	4	5
	Indicador: atención oportuna					
01	Cuando Ud. ha venido a este Centro de Salud por alguna emergencia o urgencia fue atendido inmediatamente.					
02	En este Centro de Salud se pueden encontrar fácilmente las citas para los diferentes servicios.					
	Indicador: libertad					
03	Cuando Ud. en este Centro de Salud solicita una atención elige libremente al personal que desea que lo atienda.					
	Indicador: disponibilidad					
04	Este puesto de Salud cuenta con infraestructura necesaria para su atención.					
05	Este puesto de Salud cuenta con los materiales e insumos necesarios para su atención.					
06	Este puesto de Salud cuenta con los medicamentos para su tratamiento.					
	Dimensión: acceso a la información					
	Indicador: conocimiento	1	2	3	4	5
07	Usted ha observado o escuchado en este Centro de Salud alguna información sobre los derechos del paciente.					
08	Cuando a Ud. le otorgan cita para algún servicio le informa el nombre del personal de salud que lo atender.					
09	En este Centro de Salud hay algún medio informativo que indique el horario de atención.					
10	En las puertas de los servicios (Triaje, Tópico, Medicina, Crecimiento y Desarrollo, Inmunizaciones, Psicología, Nutrición, Dental) de este Centro de Salud están publicados los horarios de atención.					

11	En este puesto de Salud hay algún medio informativo que indique el flujograma de atención.					
12	Cuando Ud. es atendido recibe información clara y precisa sobre su estado de salud.					
	Dimensión: atención y recuperación de salud					
	Indicador: discriminación	1	2	3	4	5
13	En este puesto de Salud alguna oportunidad ha observado algún tipo de discriminación hacia Ud. O algún otro usuario.					
	Indicador: respeto					
14	Durante su atención se respeta su pudor e intimidad.					
15	Ud. durante su atención en este establecimiento de salud siente que recibe un trato digno.					
16	Cuando en este Centro de Salud le han indicado la toma de análisis le han explicado el motivo de esta indicación.					
17	Cuando es atendido por un profesional de salud este le explica del tratamiento a utilizar y las probables reacciones adversas.					
18	El personal de este Centro de Salud posee habilidades y destrezas en la atención que brinda.					
19	El servicio que se ofrece en este Centro de Salud se adapta a sus necesidades de salud.					
	Dimensión: consentimiento informado					
	Indicador: aceptabilidad	1	2	3	4	5
20	En este puesto de Salud cuando le han realizado algún análisis de laboratorio se la ha explicado sobre el análisis y han pedido su consentimiento para realizarlo.					
21	En este puesto de Salud cuando le han realizado algún procedimiento (curación, inyectables u otros) se la ha explicado sobre el procedimiento y han pedido su consentimiento para realizarlo.					
22	Cuando Ud. en este puesto de Salud ha solicitado información sobre su historia Clínica se la han brindado con facilidad.					

Anexo 4: Calculo del tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra a encuestar se aplicará la siguiente formula:

n= tamaño de la muestra.

N=tamaño de la población =220

p=probabilidad de éxito = 0.50

q= probabilidad de fracaso = 0.50

Z= corresponde al 95% del nivel de confianza= 1.96

E= margen de error permitido del 5%=0.05

n= 140 pacientes

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1) E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5)(0.5) \cdot (220)}{(220-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

n= 140

Anexo 5: Validez y Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 7

Juicio de expertos de la variable calidad de atención.

Experto	Nombre y Apellido	Dictamen
1	Dr. Carlos Castagnola Sánchez	Aplicable
2	Mg. Roy Condor Guerra	Aplicable
3	Mg. Roberto Bellido García	Aplicable

Fuente: tomado de Cruz, A (2021)

Tabla 8

Estadística de confiabilidad para el cuestionario de calidad de atención.

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
0,7791	22

Tabla 9

Juicio de expertos de la variable cumplimiento de los derechos del paciente.

#s.	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Ulises Córdova García	Suficiencia
2	Dr.	Ángel Salvatierra Melgar	Suficiencia
3	Dr.	Luis Nuñez Lira	Suficiencia


Fuente: tomado de Torres, S (2018)


Tabla 10

Estadística de confiabilidad para el cuestionario de derechos del paciente.

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
0,956	22

Anexo 6: Autorización de aplicación del instrumento

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 10 de junio de 2021
Carta P. 0349-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Dra.
Hellen Iiseth Diaz Arroyo
Medico jefe
Puesto de Salud Milagro de Jesus

De mi mayor consideración:


Es grato dirigirme a usted, para presentar a YACTAYO VELÁSQUEZ, PAOLA JESUS; identificada con DNI N° 45478633 y con código de matrícula N° 7002484480; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

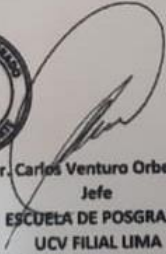
Calidad de la atención y cumplimiento de los derechos del paciente en el puesto de salud milagro de Jesus 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador YACTAYO VELÁSQUEZ, PAOLA JESUS asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

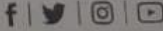
Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,


Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE


MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
P.S. MILAGRO DE JESUS
M.C. Hellen I. Diaz Arroyo
MÉDICO JEFE
C.R.P. 69152

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.

 ucv.edu.pe

Anexo 7: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Proyecto: Calidad de atención y cumplimientos de los derechos del paciente en el P.S Milagro de Jesús 2021

YO....., Con DNI N°

Voluntariamente he decidido colaborar en el estudio realizado por la estudiante de la Maestría de Gestión de los Servicios de Salud, de la Universidad Cesar Vallejo, en tal sentido doy mi consentimiento para ser entrevistado y así dar a conocer mis necesidades.

Estoy informado del carácter estrictamente confidencial de la entrevista. De modo que mi identidad como entrevistado no será revelado. Al mismo tiempo mi participación es absolutamente voluntaria.

Expreso que la investigadora me ha explicado con antelación el objetivo y alcances de dicho proyecto

Lima,, 2021

Firma

Anexo 8: Cuadros y Otros

Tabla 11

Calidad De la Atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rango
Fiabilidad	Satisfacción del servicio	1 - 5		Baja: 5-11 Media: 12-18 Alta: 19-25
Capacidad de respuesta	Demanda de servicio Oportunidad	6 - 9	Escala ordinal tipo Likert con respuestas politómicas Nunca = 1 Rara veces =2 siempre =3 Casi siempre =4 a veces =5	Baja: 3-7 Media: 8-11 Alta: 12-15
seguridad	Confianza habilidad demostrada por el personal	10 - 13		Baja: 4-9 Media: 10-15 Alta: 16-20
Empatía	Capacidad para atender al paciente	14 - 18		Baja: 5-11 Media: 12-18 Alta: 19-25
Aspecto tangible	Material físico Recurso humano infraestructura	19 - 22		Baja: 4-9 Media: 10-15 Alta: 19-25

Fuente: tomado de Cruz, A (2021)

Tabla 12*Cumplimiento de los derechos del paciente*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Acceso de los servicios de salud	Atención oportuna	01-02	Escala ordinal tipo	Cumplimiento (82-110) Poco cumplimiento (52-81) Incumplimiento (22-51)
	Libertad Disponibilidad	03 04-06	Likert con respuestas politómicas	
Acceso a la información	Conocimiento	07-12	Nunca = 1 Casi nunca =2	
Atención y recuperación de Salud	Discriminación Respeto	13 14-19	A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5	
Consentimiento informado	Aceptabilidad	20-22		

Fuente: tomado de Torres, S (2018)

Tabla 13***Ficha técnica del instrumento para medir la variable calidad de atención.***

Nombre de instrumento	Cuestionario sobre calidad de atención
Autor	Gisela Jacinta Cruz Ángeles
Administración	Se aplicará de forma personal
Sujetos de intervención	Usuarios del P.S milagro de Jesús
Numero de ítems	22 ítems
Descripción de la escala	Likert

Este cuestionario se aplicó en una clínica privada en el año 2020.

Tabla 14

Ficha técnica del instrumento para medir la variable cumplimiento de derecho del paciente.

Nombre de instrumento	Cuestionario sobre Derechos del Paciente
Autor	Liz Araceli Torre Saldaña.
Administración	Se aplicará de forma personal
Sujetos de intervención	Usuarios del c.s año nuevo
Numero de ítems	22 ítems
Descripción de la escala	Likert

Este cuestionario se aplicará en el C.S Año Nuevo 2018.

Tabla 15

Baremos de las dimensiones del cuestionario: cumplimiento de los derechos del paciente

Dimensión	Inadecuado	Moderado	Adecuado
Acceso a los servicios de salud	06- 14	15-23	24-30
Acceso a la información	06- 14	15-23	24-30
Atención y recuperación de salud	07- 16	17-26	27-35
Consentimiento informado	3- 6	7-10	11-15

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
32	2	3	2	2	3	2	5	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
33	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5
34	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5
35	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
36	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
37	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
38	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
39	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
40	3	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
41	2	4	2	4	3	4	5	2	3	2	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	2	5
42	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
43	3	2	2	2	3	3	5	2	3	3	2	2	3	3	5	3	4	3	4	3	4	5
44	1	2	2	1	2	1	5	2	1	2	1	2	1	2	5	2	1	2	1	1	1	5
45	3	4	3	4	1	3	5	2	4	3	3	2	3	4	5	3	3	2	2	3	3	5
46	1	4	2	3	3	3	5	4	3	4	3	4	4	3	5	1	4	3	4	2	4	5
47	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
48	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	5
49	4	5	1	1	1	1	5	2	2	2	2	5	2	1	5	1	1	1	1	1	1	5
50	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
51	2	3	3	4	3	4	5	2	3	2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
52	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
53	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	2	2	2	5	3	4	5	5	1	1	5
54	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5
55	4	3	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
56	3	2	2	3	2	2	5	5	1	1	4	4	3	5	5	5	4	3	4	3	3	5
57	2	4	4	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	5	5	3	4	3	4	3	4	5
58	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
59	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
60	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	5	5	5	3	4	3	3	4	5
61	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	5
62	3	4	4	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5
63	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	3	2	5	2	5	5	5	5	5	5

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
66	1	1	2	1	2	1	5	2	1	2	1	1	2	2	5	1	5	5	2	1	2	5
67	1	2	1	2	1	2	5	2	1	2	1	2	1	2	5	2	1	5	5	5	5	5
68	1	2	1	2	1	2	5	2	1	2	1	2	1	2	5	2	1	2	1	1	2	5
69	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	5
70	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
71	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
72	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5
73	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	3	2	3	5
74	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	5
75	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	2	2	3	5
76	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5
77	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	5
78	2	4	2	4	2	4	5	4	2	4	2	4	2	2	5	2	4	2	4	2	4	5
79	2	4	2	4	2	4	5	4	2	4	2	4	2	4	5	4	2	4	2	2	4	5
80	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	5
81	3	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	3	2	2	5	2	3	2	3	2	3	5
82	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5
83	2	2	2	3	3	3	5	2	3	2	3	2	3	2	5	2	2	2	2	2	2	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
85	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5
86	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5
87	1	4	1	1	2	1	5	2	3	1	1	2	1	2	5	2	1	2	1	2	2	5
88	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
89	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
90	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
91	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	2	2	3	5
92	1	2	1	2	1	2	5	2	3	1	3	2	3	2	5	3	3	2	3	2	3	5
93	2	3	3	2	3	2	5	3	2	3	2	2	2	2	5	3	3	2	3	2	3	5
94	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	5
95	5	4	1	2	1	4	5	3	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	3	4	4	5
96	5	4	4	3	3	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5
97	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	1	1	2	3	5	3	2	3	2	3	4	5
98	2	4	2	3	1	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5
99	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
100	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	5
101	2	3	2	3	2	3	5	2	3	2	3	2	3	2	5	2	3	2	3	3	3	5
102	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
103	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
104	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
105	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	2	3	2	5
106	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	2	3	3	4	5	2	2	1	2	1	2	5
107	1	2	1	2	2	2	5	2	1	2	1	1	2	1	5	1	1	1	2	1	1	5
108	2	2	2	1	2	1	5	1	2	2	1	2	2	1	5	2	1	2	1	1	1	5
109	2	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	5
110	2	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	5

Calidad de atención:

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	4	2	4	4	4	5	2	1	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5
2	5	5	1	1	2	3	5	1	5	5	2	2	1	3	5	2	2	5	5	1	5	5
3	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	1	4	1	4	5	1	5	5	4	1	5	5
4	5	4	1	5	5	4	5	4	3	1	3	4	2	3	5	4	4	4	4	1	1	5
5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	1	5	1	5	5	5	5	5	4	1	4	5
6	5	5	2	4	2	4	5	1	5	1	2	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	1	3	4	2	5	4	3	4	4	3	3	5	5	3	2	3	3	4	3	5
8	4	5	2	4	4	4	5	1	2	1	2	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5
9	4	4	2	5	4	5	5	4	4	1	3	5	1	5	5	3	3	5	5	5	1	5
10	5	4	5	4	4	5	5	2	2	1	2	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	3	4	4	4	5	5	2	2	4	5	2	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5
12	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	2	5	5	4	3	5
13	4	4	3	4	3	4	5	3	2	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
14	3	2	3	4	3	3	5	3	4	4	5	5	5	2	5	5	3	5	3	3	1	5
15	4	5	4	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
16	2	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
17	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5
18	2	4	5	3	4	5	5	5	5	3	2	1	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5
19	2	3	1	4	5	5	5	3	4	5	2	3	4	5	5	3	4	5	5	3	3	5
20	3	1	3	3	2	4	5	3	4	4	2	3	2	5	5	3	4	2	3	2	3	5
21	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
22	3	3	3	3	3	3	5	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
23	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	2	1	5	5	5	2	1	2	1	2	1	5
26	2	3	3	3	2	3	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	5
27	3	2	3	2	3	2	5	2	5	2	2	5	5	5	5	5	2	5	2	2	3	5
28	2	3	2	3	2	3	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	5
29	2	3	2	3	2	3	5	5	2	5	3	2	5	5	5	5	3	5	5	2	3	5
30	2	3	2	3	2	3	5	5	2	5	2	5	2	3	5	5	2	5	2	2	3	5
31	2	2	3	2	3	2	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	3	5
32	2	3	2	2	3	2	5	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
33	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5
34	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5
35	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
36	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
37	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
38	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
39	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
40	3	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
41	2	4	2	4	3	4	5	2	3	2	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	2	5

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
43	3	2	2	2	3	3	5	2	3	3	2	2	3	3	5	3	4	3	4	3	4	5
44	1	2	2	1	2	1	5	2	1	2	1	2	1	2	5	2	1	2	1	1	1	5
45	3	4	3	4	1	3	5	2	4	3	3	2	3	4	5	3	3	2	2	3	3	5
46	1	4	2	3	3	3	5	4	3	4	3	4	4	3	5	1	4	3	4	2	4	5
47	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
48	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	5
49	4	5	1	1	1	1	5	2	2	2	2	5	2	1	5	1	1	1	1	1	1	5
50	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
51	2	3	3	4	3	4	5	2	3	2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
52	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
53	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	2	2	2	5	3	4	5	5	1	1	5
54	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5
55	4	3	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
56	3	2	2	3	2	2	5	5	1	1	4	4	3	5	5	5	4	3	4	3	3	5
57	2	4	4	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	5	5	3	4	3	4	3	4	5
58	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
59	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
60	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	5	5	5	3	4	3	3	4	5
61	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	5
62	3	4	4	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5
63	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	3	2	5	2	5	5	5	5	5	5
64	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	2	3	4	3	5	4	5	5	3	3	4	5
65	2	3	3	3	2	3	5	3	2	3	2	3	2	3	5	3	5	5	2	3	3	5
66	1	1	2	1	2	1	5	2	1	2	1	1	2	2	5	1	5	5	2	1	2	5
67	1	2	1	2	1	2	5	2	1	2	1	2	1	2	5	2	1	5	5	5	5	5
68	1	2	1	2	1	2	5	2	1	2	1	2	1	2	5	2	1	2	1	1	2	5
69	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	5
70	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
71	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
72	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5
73	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	3	2	3	5
74	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	5
75	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	2	2	3	5
76	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5
77	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	5
78	2	4	2	4	2	4	5	4	2	4	2	4	2	4	5	2	4	2	4	2	4	5
79	2	4	2	4	2	4	5	4	2	4	2	4	2	4	5	4	2	4	2	2	4	5
80	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	5
81	3	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	3	2	2	5	2	3	2	3	2	3	5
82	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5
83	2	2	2	3	3	3	5	2	3	2	3	2	3	2	5	2	2	2	2	2	2	5

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
83	2	2	2	3	3	3	5	2	3	2	3	2	3	2	5	2	2	2	2	2	2	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
85	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5
86	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5
87	1	4	1	1	2	1	5	2	3	1	1	2	1	2	5	2	1	2	1	2	2	5
88	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
89	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
90	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
91	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	2	2	3	5
92	1	2	1	2	1	2	5	2	3	1	3	2	3	2	5	3	3	2	3	2	3	5
93	2	3	3	2	3	2	5	3	2	3	2	2	2	2	5	3	3	2	3	2	3	5
94	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	5
95	5	4	1	2	1	4	5	3	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	3	4	4	5
96	5	4	4	3	3	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5
97	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	1	1	2	3	5	3	2	3	2	3	4	5
98	2	4	2	3	1	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5
99	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
100	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	5
101	2	3	2	3	2	3	5	2	3	2	3	2	3	2	5	2	3	2	3	3	3	5
102	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
103	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
104	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
105	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	2	3	2	5
106	2	3	2	3	2	3	5	3	2	3	2	3	3	4	5	2	2	1	2	1	2	5
107	1	2	1	2	2	2	5	2	1	2	1	1	2	1	5	1	1	1	2	1	1	5
108	2	2	2	1	2	1	5	1	2	2	1	2	2	1	5	2	1	2	1	1	1	5
109	2	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	5
110	2	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	5
111	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5