



*Propuesta de guía de cumplimiento de derechos del paciente de Medicina
Interna: el caso del Hospital Alfredo Noboa Montenegro*

*Proposal for a guide to compliance with patient rights in Internal Medicine: the
case of the Alfredo Noboa Montenegro Hospital*

*Proposta de guia para o cumprimento dos direitos do paciente em Medicina
Interna: o caso do Hospital Alfredo Noboa Montenegro*

Jairo Geovanny Guaman Punina ^I
gvnngmn@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0005-4751-2796>

Anthuan Giovanni Castro Córdova ^{II}
castroanthuan28@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0000-1176-0142>

Silvana Ximena López Paredes ^{III}
silvhana@hotmail.es
<https://orcid.org/0000-0001-9289-8089>

Correspondencia: gvnngmn@gmail.com

Ciencias de la Educación
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 30 de noviembre de 2023 * **Aceptado:** 29 de diciembre de 2023 * **Publicado:** 20 de enero de 2024

- I. Estudiante de Enfermería, Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda, Ecuador.
- II. Estudiante de Enfermería, Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda, Ecuador.
- III. Licenciada en Enfermería, Docente Investigador, Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda, Ecuador.

Resumen

Este estudio tiene como objetivo principal elaborar una guía destinada a mejorar el cumplimiento de los derechos de los pacientes en el ámbito de la Medicina Interna, dentro del Hospital Alfredo Noboa Montenegro de Guaranda- Ecuador. Se llevó a cabo mediante un enfoque metodológico cuantitativo, empleando encuestas estructuradas como herramienta principal para la recopilación de datos. Durante el período comprendido entre enero y abril de 2023, se seleccionó de manera aleatoria una muestra de 161 pacientes que habían recibido atención en la mencionada área hospitalaria. Los resultados obtenidos revelaron una satisfacción general positiva en lo que respecta a aspectos fundamentales como el acceso a los servicios médicos, la provisión de información adecuada, la obtención de un consentimiento informado, y la calidad de la atención médica. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la equidad en el trato y la libertad religiosa y espiritual. Los pacientes, en su mayoría, expresaron una satisfacción favorable en términos de la relación con el personal de salud, el respeto a su privacidad, la continuidad en la atención médica y la toma de decisiones informadas. Como resultado, este estudio arroja luces sobre la necesidad de implementar medidas concretas para sensibilizar al personal de salud y garantizar un cumplimiento uniforme de los derechos de los pacientes, en pos de una atención médica más inclusiva y respetuosa.

Palabras clave: Guía; Derechos del paciente; Servicios médicos; Medicina interna.

Abstract

The main objective of this study is to develop a guide aimed at improving compliance with patients' rights in the field of Internal Medicine, within the Alfredo Noboa Montenegro Hospital in Guaranda- Ecuador. It was carried out using a quantitative methodological approach, using structured surveys as the main tool for data collection. During the period between January and April 2023, a sample of 161 patients who had received care in the aforementioned hospital area was randomly selected. The results obtained revealed a positive general satisfaction regarding fundamental aspects such as access to medical services, the provision of adequate information, obtaining informed consent, and the quality of medical care. However, opportunities for improvement were identified in aspects related to equity in treatment and religious and spiritual freedom. Patients, for the most part, expressed favorable satisfaction in terms of the relationship with health personnel, respect for their privacy, continuity in medical care, and informed decision

making. As a result, this study sheds light on the need to implement concrete measures to raise awareness among health personnel and guarantee uniform compliance with patients' rights, in pursuit of more inclusive and respectful medical care.

Keywords: Guide; Patient rights; Medical services; Internal Medicine.

Resumo

O objetivo principal deste estudo é desenvolver um guia que visa melhorar o cumprimento dos direitos dos pacientes na área de Medicina Interna, no Hospital Alfredo Noboa Montenegro em Guaranda-Ecuador. Foi realizado com abordagem metodológica quantitativa, utilizando pesquisas estruturadas como principal ferramenta de coleta de dados. Durante o período de janeiro a abril de 2023, foi selecionada aleatoriamente uma amostra de 161 pacientes atendidos na referida área hospitalar. Os resultados obtidos revelaram uma satisfação geral positiva relativamente a aspectos fundamentais como o acesso aos serviços médicos, a prestação de informação adequada, a obtenção do consentimento informado e a qualidade dos cuidados médicos. Contudo, foram identificadas oportunidades de melhoria em aspectos relacionados à equidade no tratamento e à liberdade religiosa e espiritual. Os pacientes, em sua maioria, expressaram satisfação favorável no relacionamento com o pessoal de saúde, no respeito à sua privacidade, na continuidade dos cuidados médicos e na tomada de decisões informadas. Como resultado, este estudo lança luz sobre a necessidade de implementar medidas concretas para sensibilizar o pessoal de saúde e garantir o cumprimento uniforme dos direitos dos pacientes, em busca de cuidados médicos mais inclusivos e respeitosos..

Palavras-chave: Guia; Direitos do paciente; Serviços médicos; Medicina Interna.

Introducción

La comunicación y la información proporcionada al paciente son aspectos fundamentales en la relación médico-paciente. La forma en que se da esta información debe ser motivada intrínsecamente por ambas partes y debe ser simétrica. A lo largo de la historia, esta relación se ha caracterizado por la supremacía clínica, donde el paciente tiende a aceptar y seguir las recomendaciones del médico debido a su experiencia y conocimiento profesional (Wacquant, 2017). Sin embargo, esta dinámica puede dejar al paciente en una posición de subordinación, lo que afecta su capacidad de tomar decisiones (Jiménez Rodríguez, 2022).

En el pasado, el pensamiento hipocrático en la medicina consideraba al paciente como un ser inferior que debía obedecer las directrices del médico, quien era visto como el experto en la materia. La enfermedad y la vulnerabilidad del paciente a menudo se percibían como debilidades que lo incapacitaban para tomar decisiones. Esto cuestionaba su capacidad y su autonomía (Molina, 2018; Rodríguez, 1977).

Hoy en día, se reconoce la importancia de empoderar al paciente y fomentar la toma de decisiones compartidas en la atención médica. La comunicación entre el médico y el paciente debe ser transparente, respetuosa y centrada en las necesidades del paciente (Sogi et al., 2013). El objetivo es permitir que el paciente participe en la toma de decisiones sobre su propia salud y (2015).

Los profesionales de la salud en todo el mundo reconocen la importancia de brindar información de manera cuidadosa y personalizada, considerando las complejidades del paciente y las diferencias culturales (Vidal, 2019). Esto implica encontrar un equilibrio entre la honestidad y la esperanza en la comunicación médica.

Este enfoque en el paciente se alinea con las tendencias actuales en la atención médica, donde los proveedores de servicios de salud están orientados hacia la satisfacción del cliente, centrándose en las expectativas y necesidades de los pacientes (Álvarez-Sala et al., 2001). En este contexto, es crucial contar con herramientas que exploren la comunicación, el acceso a la información y la toma de decisiones en la atención médica desde la perspectiva del paciente (Compte-Pujol et al., 2020). Es importante que el paciente se involucre en el conocimiento profundo de tratamiento, en lugar de ser simplemente un receptor pasivo de instrucciones médicas (Vijil et al., 2016). Este enfoque busca mejorar la relación médico-paciente y brindar una atención más centrada en el paciente (Peña et al., 2015).

Por su parte, los derechos de los pacientes han emergido como un tema de creciente interés y preocupación a nivel internacional en el ámbito de la atención médica (Bustos, 2014). La protección y promoción de estos derechos se han convertido en un pilar fundamental para asegurar una atención médica de calidad y equitativa para todos (Kottow, 2014). Entre los derechos que destacan se encuentran la privacidad, la información, la participación en decisiones médicas y la no discriminación.

Estos derechos están intrínsecamente ligados a la dignidad y la integridad humanas, y como usuarios y consumidores de servicios de salud, los pacientes merecen ser tratados con respeto y

consideración. Tienen el derecho fundamental de recibir atención médica que respete plenamente sus derechos y libertades (Salvat, 2022).

El cumplimiento de los derechos de los pacientes es una responsabilidad compartida entre los profesionales de la salud y los propios pacientes. Los profesionales de la salud deben estar al tanto de los derechos de los pacientes y asegurarse de brindar un trato justo y equitativo. Al mismo tiempo, los pacientes deben ser informados sobre sus derechos y capacitados para ejercerlos de manera plena y efectiva (Momblac, 2020).

En este contexto, se puede afirmar que los derechos de los pacientes son un componente esencial de la atención médica y son cruciales para lograr una atención justa y equitativa para todos. Es de vital importancia concienciar y formar a los profesionales de la salud sobre la relevancia de los derechos de los pacientes y asegurar su respeto y promoción en todo momento. Asimismo, es fundamental que los pacientes estén plenamente informados sobre sus derechos y cómo hacer valer estos derechos en el sistema de atención médica.

El enfoque de derechos humanos en la atención médica proporciona un marco sólido para abordar las desigualdades, prácticas discriminatorias y relaciones de poder injustas que a menudo resultan de la inequidad en la atención médica (Sainz, 2022). La Constitución de la Organización Mundial de la Salud establece que todas las políticas, estrategias y programas deben estar diseñados para mejorar progresivamente el derecho fundamental de cada individuo a una atención médica oportuna y asequible. Estas políticas siguen principios y normas estrictos que incluyen la no discriminación, la disponibilidad, la accesibilidad, la aceptabilidad, la calidad y la universalidad de los servicios de atención médica (World Health Organization: WHO, 2022).

Con respecto a estudios previamente realizados se presentan tres casos de estudio, uno de Perú y dos de Ecuador:

En Perú, se realizó un estudio que investigó la relación entre la calidad de la atención y el cumplimiento de los derechos del paciente en el Puesto de Salud Milagro de Jesús en 2021. Para este propósito, se aplicó una metodología cuantitativa, que consistió en encuestar a 110 usuarios del centro de salud. Los resultados de la encuesta revelaron que un 72,97% de los encuestados consideraron que la calidad de atención en dicho establecimiento era de nivel medio. Además, un 51,35% opinó que el cumplimiento de los derechos del paciente se clasificaba como moderado. Estos resultados sugieren que no existe una relación significativa entre la calidad de atención y el

acceso a los servicios de atención médica y los derechos del paciente en este contexto específico en Perú (Yactayo Velásquez, 2021).

En Ecuador, en la ciudad de Riobamba, se llevó a cabo un estudio cuyo objetivo principal fue analizar las medidas que deben tomarse después de una emergencia para garantizar el derecho a la salud de los niños, niñas y adolescentes. El estudio se basó en un análisis cualitativo y se centró en definiciones relacionadas con el derecho a la salud, así como en la legislación pertinente, que incluye la Constitución y el Código de la Niñez y Adolescencia. El análisis tenía como propósito identificar las causas de los problemas y proporcionar una base para proponer acciones posteriores a una emergencia que pudieran servir como soluciones a los problemas detectados (Guzmán, 2022).

En otro contexto en Ecuador, específicamente en Guaranda, se llevó a cabo un estudio que tenía como objetivo determinar el significado de la violencia obstétrica en el contexto de los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres. Durante las etapas de gestación, parto y postparto, las mujeres solían ser tratadas como meras espectadoras de la atención brindada por el personal de salud, ya sea en el sector público o privado. Se observó que no se seguían los protocolos y guías recomendadas para respaldar la evidencia médica y prevenir este tipo de violencia contra las mujeres. Además, existían dificultades para presentar denuncias por estas violaciones a los derechos reproductivos y sexuales debido a la falta de normas que sancionen tales actuaciones por parte del personal de salud y a la falta de conocimiento de las mujeres sobre sus propios derechos (Lumbi, 2022).

Estos casos de estudio resaltan la importancia de abordar cuestiones relacionadas con el acceso a la atención médica, la calidad de la atención y la defensa de los derechos del paciente en Perú y Ecuador, y muestran la diversidad de desafíos que pueden surgir en diferentes contextos de atención médica y legislación.

Bajo esta perspectiva, el objetivo del estudio es elaborar una guía orientada a mejorar el cumplimiento de los derechos de los pacientes en el ámbito de la Medicina Interna, con un enfoque específico en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro de Guaranda, Ecuador. Esta guía tiene como finalidad proporcionar directrices prácticas y recomendaciones concretas que permitan garantizar el pleno respeto y promoción de los derechos de los pacientes que reciben atención médica en esta institución hospitalaria.

Metodología

El estudio se llevó a cabo utilizando una metodología de investigación cuantitativa (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018), que implicaba la recopilación de datos a través de encuestas dirigidas a pacientes hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa en Ecuador. El objetivo era evaluar cinco dimensiones específicas: acceso al servicio, acceso a la información, consentimiento informado, protección de derechos y calidad de la atención médica.

El alcance de la investigación se identificó como exploratorio, ya que buscaba comprender a fondo un problema que no se había investigado previamente en el contexto de Medicina Interna en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro. Esto fue apropiado, ya que se enfrentaba una falta de información previa sobre el tema o se trabajaba en contextos poco explorados.

En términos del nivel de investigación, se clasificó como empírico, ya que se basaba en la recopilación de datos primarios (Escobar et al., 2018), directamente de los pacientes a través de encuestas estructuradas. Estos datos se analizaron para obtener conclusiones y propuestas.

El diseño del estudio fue de corte transversal, ya que se recopilaron datos en un momento específico (enero a abril de 2023) sin seguimiento a largo plazo. La investigación se llevó a cabo en el campo, ya que los datos se obtuvieron en el lugar donde ocurría el fenómeno de estudio, es decir, en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

Resultados

1. Resultados de la verificación del cumplimiento de los derechos de los pacientes por los profesionales de enfermería contemplado en Ley del Ecuador en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

Tabla 1: Derecho a la información

| | | <i>Frecuenci a</i> | <i>Porcentaj e</i> |
|---|-----------|------------------------|------------------------|
| <i>¿Se informa al paciente sobre su estado de salud, pronóstico, tratamiento, riesgos y alternativas de cuidado y tratamiento de manera comprensible?</i> | <i>Si</i> | <i>10</i> | <i>100</i> |
| | <i>Si</i> | <i>7</i> | <i>70</i> |

| | | | |
|---|----|---|----|
| ¿Se obtiene el consentimiento informado por escrito o mediante otro medio adecuado antes de realizar procedimientos médicos? | No | 3 | 30 |
| | Si | 9 | 90 |
| ¿Le informa acerca del procedimiento, sus posibles riesgos y beneficios, antes de hacer firmar su consentimiento? | No | 1 | 10 |
| | Si | 9 | 90 |

Fuente: Fichas de observación aplicadas al personal del área de Medicina Interna

Los resultados de la ficha de observación en enfermería indican que el derecho a la información se cumple en su totalidad en el área de hospitalización, con un 100% de los profesionales informando adecuadamente a los pacientes. Sin embargo, en cuanto al consentimiento informado, el 70% de los procedimientos cuentan con dicho consentimiento, mientras que el 30% no lo obtiene previamente.

El consentimiento informado es un proceso de comunicación gradual entre el personal de salud y el paciente, permitiéndole tomar decisiones voluntarias y activas sobre su tratamiento y diagnóstico, incluso la opción de rechazarlos. Este enfoque empodera al paciente como protagonista de sus decisiones médicas.

Tabla 2: Derecho a la privacidad y confidencialidad

Fuente: Fichas de observación aplicadas al personal del área de Medicina Interna

| | | Frecuencia | Porcentaj e |
|---|----|-------------------|------------------------|
| ¿Se respeta la confidencialidad de la información contenida en la historia clínica? | Si | 8 | 80 |
| | No | 2 | 20 |
| ¿Se respeta su privacidad e intimidad al momento de realizar algún procedimiento medico? | Si | 7 | 70 |
| | No | 3 | 30 |

El 80% del personal de enfermería respeta la

confidencialidad en las historias clínicas, pero el 20% plantea preocupaciones sobre la seguridad

de los datos médicos. En cuanto a la privacidad en procedimientos médicos, el 70% de los pacientes experimenta respeto, pero el 30% no, lo que afecta su comodidad. Según Fernández (2020), la violación de la intimidad puede manifestarse en la distorsión de información.

Tabla 3: *Derecho a la participación en la toma de decisiones*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--|----|-------------------|-------------------|
| ¿Se respeta la decisión del paciente de aceptar o rechazar un tratamiento médico? | Si | 7 | 70 |
| | No | 3 | 30 |
| ¿Se informa al paciente sobre las consecuencias de su decisión? | Si | 10 | 100 |
| ¿Existe un intercambio de información entre el paciente y el personal de salud? | Si | 7 | 70 |
| | No | 3 | 30 |

Fuente: Fichas de observación aplicadas al personal del área de Medicina Interna

El 70% del personal de enfermería respeta las decisiones de tratamiento, pero el 30% plantea preocupaciones sobre la seguridad de los pacientes. Todos los pacientes están informados sobre las consecuencias de sus decisiones. En cuanto a la comunicación, el 70% está satisfecho, pero el 30% no lo está.

Tabla 4: *Derecho a un trato justo y equitativo*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|----|-------------------|-------------------|
| ¿Se cumplen los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética en la prestación de servicios de salud? | Si | 9 | 90 |
| | No | 1 | 10 |
| ¿Se atiende a los pacientes de manera oportuna y con esmero, respetándolos y tratándolos con cortesía? | Si | 7 | 70 |
| | No | 3 | 30 |
| | Si | 8 | 80 |

| | | | |
|---|----|---|----|
| ¿Se garantiza el acceso permanente e ininterrumpido a acciones y servicios de salud sin obstáculos? | No | 2 | 20 |
|---|----|---|----|

Fuente: Fichas de observación aplicadas al personal del área de Medicina Interna

Los resultados en la tabla 4 sobre el trato justo y equitativo en la atención médica en el área de Medicina Interna indican un cumplimiento adecuado de principios éticos y de calidad. El 90% de los profesionales de salud aseguran cumplir con estos principios, destacando un compromiso con la atención equitativa y ética. En cuanto al trato a los pacientes, el 70% es atendido de manera oportuna y cortés, aunque un 30% no recibe este trato, lo que podría afectar su percepción de la calidad de la atención. Además, el 80% garantiza un acceso continuo a servicios de salud, pero el 20% enfrenta barreras para acceder, lo que puede afectar la equidad en la atención médica. Según García et al. (2023), el trato equitativo implica considerar las necesidades individuales, especialmente para poblaciones desfavorecidas. Todos los pacientes tienen derecho a un trato justo e igualitario en el sistema de salud, independientemente de su origen, género, raza, religión o preferencia sexual.

Tabla 5: *Derecho a la seguridad del paciente*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|----|------------|------------|
| ¿Se brinda atención de salud oportuna, de calidad y segura? | Si | 7 | 70 |
| | No | 3 | 30 |
| ¿Se administra la medicación en los horarios establecidos? | Si | 8 | 80 |
| | No | 2 | 20 |
| ¿Recibe indicaciones sobre los cuidados que debe tener antes y después del tratamiento? | Si | 10 | 100 |

Fuente: Fichas de observación aplicadas al personal del área de Medicina Interna

El 70% de los profesionales de la salud brinda atención oportuna y de calidad. Es alentador que el 80% de los pacientes reciba medicación en horarios establecidos, pero el 20% no lo cumple.

Además, el 100% de los pacientes recibe indicaciones para cuidados antes y después del tratamiento, reflejando la preocupación del personal de salud por garantizar la recuperación.

Por su parte, Rigon Dalla y Roque Junges (2021), existen numerosos factores que contribuyen a eventos adversos en la atención médica. La seguridad del paciente es tanto una cuestión ética como un factor que afecta la calidad y la sostenibilidad del sistema de salud. Los profesionales de la salud deben considerar aspectos éticos para garantizar la seguridad y calidad de la atención.

Tabla 6: *Derecho a la libertad religiosa y espiritual*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| ¿Se trata a los pacientes con respeto, autonomía, privacidad e intimidad, teniendo en cuenta su cultura, prácticas y usos culturales? | Si 9 | 90 |
| | No 1 | 10 |
| ¿Respetan la decisión del paciente a cerca de su tratamiento médico? | Si 9 | 90 |
| | No 1 | 10 |

Fuente: Fichas de observación aplicadas al personal del área de Medicina Interna

Según los resultados, el 90% de las respuestas indican que los pacientes fueron tratados con respeto y se consideraron sus necesidades culturales. También, el 90% afirmó que se respetó la decisión del paciente sobre su tratamiento médico. Estos resultados reflejan una práctica positiva en Medicina Interna, aunque el 10% de respuestas negativas señala áreas de mejora para garantizar el pleno respeto de los derechos de los pacientes en la atención médica.

- Resultados de la valoración del nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto al cumplimiento de sus derechos durante la hospitalización en el área de Medicina Interna en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

Tabla 7: *Clínica de los pacientes*

| | Frecuencia | Porcentaje | |
|--------------------------|---------------------|------------|-------|
| Enfermedad diagnosticada | Hipertensión | 39 | 24,75 |
| | Diabetes | 38 | 23,75 |
| | Insuficiencia renal | 12 | 7,5 |

| | | | |
|-------------------------|----------------------------|-----|--------|
| | Artritis | 12 | 7,5 |
| | ACV | 12 | 7,5 |
| | Pie diabético | 11 | 6,875 |
| | Neumonía | 9 | 5,625 |
| | Insuficiencia respiratoria | 9 | 5,625 |
| | Gastritis | 8 | 5 |
| | Estrés | 5 | 3,125 |
| | EPOC | 3 | 1,875 |
| | Trombosis pulmonar | 1 | 0,625 |
| | Depresión | 1 | 0,625 |
| Días de hospitalización | 1 a 2 días | 52 | 32,5 |
| | de 3 a 5 días | 101 | 63,1 |
| | de 6 a 10 días | 7 | 4,4 |
| Su ingreso fue por | Emergencia | 127 | 79,375 |
| | Consulta externa | 33 | 20,625 |
| | Total | 160 | 100,0 |

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

Las enfermedades más prevalentes son hipertensión (24.75%) y diabetes (23.75%). Otras afecciones incluyen insuficiencia renal, artritis y ACV (7.5%), así como condiciones menos comunes, como pie diabético, neumonía, insuficiencia respiratoria, gastritis, estrés, EPOC, trombosis pulmonar, depresión y apendicitis (0.625% a 6.875%).

En términos de días de hospitalización, la mayoría de los pacientes (63.1%) permanecieron de 3 a 5 días, seguidos por el 32.5% de 1 a 2 días. Un pequeño grupo (4.4%) estuvo hospitalizado de 6 a 10 días. El 79.375% de los pacientes ingresó a través de la emergencia, mientras que el 20.625% lo hizo desde la consulta externa. Estos datos son valiosos para comprender la carga de enfermedades y duración de hospitalizaciones en Medicina Interna, así como la forma en que los pacientes acceden al hospital.

Tabla 8: *Fue tratado usted con respeto y dignamente*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 107 | 66,9 |
| Satisfecho | 50 | 31,3 |
| Normal | 3 | 1,9 |
| Total | 160 | 100,0 |

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

La mayoría de los pacientes encuestados (66.9%) están muy satisfechos con el trato recibido, y un 31.3% se siente satisfecho. Solo un 1.9% considera su experiencia como "normal". Estos resultados reflejan un ambiente hospitalario donde los pacientes se sienten cómodos y bien atendidos, lo que influye positivamente en la percepción de la calidad de los servicios médicos en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

Tabla 9: *El profesional de salud respetó su procedencia, género, condición económica o social y su religión al momento de brindar la atención*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 97 | 60,6 |
| Satisfecho | 59 | 36,9 |
| Normal | 4 | 2,5 |
| Total | 160 | 100,0 |

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

La mayoría de los pacientes encuestados (60.6%) se sienten muy satisfechos con el respeto mostrado hacia su procedencia, género, condición económica o social, y religión por parte del profesional de salud, y un 36.9% se siente satisfecho en este aspecto. Solo un pequeño porcentaje del 2.5% calificó su experiencia como "normal". Estos altos porcentajes de satisfacción indican que el Hospital Alfredo Noboa Montenegro fomenta una cultura de respeto y sensibilidad hacia la diversidad de los pacientes, creando un ambiente de confianza y bienestar en el entorno hospitalario.

Tabla 10: *Se siente satisfecho sobre la continuidad de la atención*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 102 | 63,8 |
| Satisfecho | 53 | 33,1 |
| Normal | 5 | 3,1 |
| Total | 160 | 100,0 |

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

La mayoría de los pacientes encuestados (63.8%) se sienten muy satisfechos con la continuidad de la atención médica recibida, y un 33.1% se siente satisfecho en este aspecto. Solo un pequeño porcentaje del 3.1% calificó su experiencia como "normal". Estos resultados son altamente positivos y reflejan un alto nivel de satisfacción entre los pacientes con respecto a la continuidad de su atención médica en el área de Medicina Interna. La continuidad en la atención es crucial para garantizar una atención médica efectiva y segura, especialmente para pacientes con condiciones crónicas o necesidades de seguimiento a largo plazo.

Tabla 11: *Se siente satisfecho con el cumplimiento del derecho a recibir atención de calidad y seguridad*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 96 | 60,0 |
| Satisfecho | 60 | 37,5 |
| Normal | 4 | 2,5 |
| Total | 160 | 100,0 |

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

La mayoría de los pacientes encuestados (60.0%) se sienten muy satisfechos con el cumplimiento del derecho a recibir atención de calidad y seguridad, y un 37.5% se siente satisfecho en este aspecto. Solo un pequeño porcentaje del 2.5% calificó su experiencia como "normal". Estos resultados reflejan un alto nivel de satisfacción en cuanto a la calidad y seguridad de la atención médica que reciben los pacientes en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

Tabla 12: *El ambiente del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 87 | 54,4 |
| Satisfecho | 66 | 41,3 |
| Normal | 7 | 4,4 |
| Total | 160 | 100,0 |

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

La mayoría de los pacientes encuestados (54.4%) se sienten muy satisfechos con el ambiente del servicio, considerándolo limpio y cómodo. Además, un 41.3% de los pacientes se siente satisfecho en este aspecto. Solo un pequeño porcentaje del 4.4% calificó su experiencia como "normal". Estos resultados indican que la percepción general del ambiente en el área de Medicina Interna es positiva, lo que contribuye al bienestar de los pacientes.

Tabla 13: *En el servicio donde usted fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 62 | 38,8 |
| Satisfecho | 82 | 51,3 |
| Normal | 16 | 10,0 |
| Total | 160 | 100,0 |

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

La mayoría de los pacientes encuestados (51.3%) se sienten satisfechos con la disponibilidad de equipos y materiales necesarios en el área de Medicina Interna. Además, un 38.8% se siente muy satisfecho en este aspecto. Solo un pequeño porcentaje del 10.0% calificó su experiencia como "normal". Estos resultados indican que el hospital ha logrado proporcionar los recursos necesarios para una atención médica efectiva en Medicina Interna, contribuyendo a la calidad del servicio.

Tabla 14: *El profesional de enfermería veló por el respeto de su intimidad durante la evaluación y atención médica*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 103 | 64,4 |
| Satisfecho | 53 | 33,1 |
| Normal | 4 | 2,5 |
| Total | 160 | 100,0 |

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

La mayoría de los pacientes encuestados (64.4%) se sienten muy satisfechos con el respeto a su intimidad durante la atención médica por parte del profesional de enfermería. Además, un 33.1% de los pacientes se siente satisfecho en este aspecto. Solo un pequeño porcentaje del 2.5% calificó su experiencia como "normal". Estos resultados reflejan un alto nivel de satisfacción en cuanto al respeto a la intimidad del paciente durante su atención médica por parte de los profesionales de enfermería en el área de Medicina Interna.

Tabla 15: *Tuvo usted derecho a decidir si aceptaba o declinaba del mismo?*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 113 | 70,6 |
| Satisfecho | 46 | 28,8 |
| Normal | 1 | 0,6 |
| Total | 160 | 100,0 |

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

La mayoría de los pacientes encuestados (70.6%) se sienten muy satisfechos con el derecho a decidir sobre su tratamiento propuesto. Además, un 28.8% de los pacientes se siente satisfecho en este aspecto. Solo un pequeño porcentaje del 0.6% calificó su experiencia como "normal". Estos resultados resaltan el alto grado de satisfacción de los pacientes en relación con su capacidad para tomar decisiones sobre su tratamiento médico.

Tabla 16: *El profesional de salud se mostró interesado por qué su problema de salud sea resuelto y su recuperación sea más pronto*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 128 | 80,0 |
| Satisfecho | 29 | 18,1 |
| Normal | 3 | 1,9 |
| Total | 160 | 100,0 |

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

La gran mayoría de los pacientes encuestados (80.0%) se sienten muy satisfechos con el interés del profesional de salud en resolver sus problemas de salud y facilitar una recuperación rápida. Además, un 18.1% de los pacientes se siente satisfecho en este aspecto. Solo un pequeño porcentaje del 1.9% calificó su experiencia como "normal". Estos resultados destacan la importancia de la empatía del personal de salud en la recuperación de los pacientes, generando confianza y seguridad durante el tratamiento médico.

Tabla 17: *El personal de salud le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención medica*

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Muy satisfecho | 137 | 85,6 |
| Satisfecho | 21 | 13,1 |
| Normal | 2 | 1,3 |
| Total | 160 | 100,0 |

Fuente: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes en el área de Medicina Interna

La gran mayoría de los pacientes encuestados (85.6%) se sienten muy satisfechos con el interés mostrado por el personal de salud para solucionar cualquier problema que surja durante su atención médica. Además, un 13.1% de los pacientes se siente satisfecho en este aspecto. Solo un pequeño porcentaje del 1.3% calificó su experiencia como "normal". Estos resultados subrayan la disposición y el esfuerzo del personal de salud para resolver los problemas de los pacientes, lo que

contribuye significativamente a su satisfacción general y a la construcción de una relación de confianza.

En resumen; los resultados del análisis de la satisfacción de los pacientes en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro indican que la mayoría de los pacientes experimentaron un alto grado de satisfacción en cuanto al cumplimiento de sus derechos y la calidad de la atención recibida.

Aspectos cruciales como el trato por parte del personal médico, la consideración de su procedencia, género, condición económica y religión, la continuidad de la atención médica, y la calidad y seguridad de los procedimientos médicos obtuvieron altas calificaciones, con un 66.9%, 60.6%, 63.8%, y 60.0% de pacientes altamente satisfechos, respectivamente.

El ambiente del servicio y la disponibilidad de equipos y materiales necesarios también fueron evaluados positivamente, con un 54.4% y 51.3% de pacientes satisfechos, respectivamente. Cabe destacar que la privacidad del paciente durante la atención médica por parte de los profesionales de enfermería recibió una alta puntuación, con un 64.4% de pacientes altamente satisfechos. Además, la mayoría de los pacientes expresaron un alto nivel de satisfacción en lo que respecta a su derecho a tomar decisiones sobre su tratamiento (70.6% de pacientes altamente satisfechos) y al interés demostrado por el personal médico en resolver sus problemas de salud y promover una pronta recuperación (80.0% de pacientes altamente satisfechos).

En lo que respecta al cumplimiento de los derechos de los pacientes contemplados en la Ley Orgánica de la Salud por parte del personal de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, los resultados son significativos. En general, se observa un alto cumplimiento de ciertos derechos, como el derecho a la información, donde el 70% de los procedimientos médicos cuentan con consentimiento informado. Sin embargo, existen áreas donde se requiere mejorar, como el derecho a la participación en la toma de decisiones, donde el 20% de los profesionales de enfermería parecen no cumplir completamente con este aspecto.

También, se identificaron áreas de mejora en el trato justo y equitativo, así como en la libertad religiosa y espiritual. El 70% de los pacientes son atendidos de manera oportuna y con esmero, pero existe un 30% de casos donde este trato justo y cortés no se cumple completamente. Del mismo modo, el 90% de los pacientes afirmaron que se respetó la decisión del paciente en cuanto a su libertad religiosa y espiritual, teniendo en cuenta su cultura y creencias, pero aún existe un

10% de casos donde se deben fortalecer las prácticas para garantizar una atención más inclusiva y respetuosa.

En el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro se logró mediante la implementación de diversas recomendaciones. Se propuso fortalecer el capital humano a través de capacitación adicional, adaptarse a las necesidades cambiantes de la población ofreciendo servicios de alta calidad, implementar un sistema de salud electrónico para mayor eficiencia, informar sobre estudios médicos, brindar una atención digna y no discriminatoria, respetar la privacidad del paciente, facilitar el acceso a la información y atender a los pacientes en situaciones de emergencia sin exigir pago previo. Estas medidas fomentaron una cultura de atención médica respetuosa y centrada en el bienestar del paciente, mejorando su percepción y confianza en el hospital.

Figura 1: Guía educativa centrada en los derechos del paciente



Conclusiones

En conclusión, este estudio en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro resalta la alta satisfacción de los pacientes en el área de Medicina Interna en términos del cumplimiento de sus derechos y la calidad de la atención recibida. Los pacientes han expresado un nivel significativamente positivo de satisfacción en diversos aspectos, lo que refleja un enfoque centrado en el paciente y una

atención médica empática y respetuosa. A pesar de estos resultados alentadores, se han identificado áreas de mejora, particularmente en lo que respecta al trato justo y equitativo, así como en la libertad religiosa y espiritual.

Este estudio ha arrojado luz sobre la necesidad de implementar medidas concretas para mejorar el cumplimiento de los derechos de los pacientes y garantizar una atención médica más inclusiva y respetuosa. Estas medidas deben incluir la sensibilización del personal de salud y la promoción de prácticas que fomenten la igualdad en el trato a los pacientes.

La implementación de las recomendaciones resultantes de este estudio representa un paso significativo hacia una atención médica más humanizada y centrada en el paciente. Estas recomendaciones se centran en fortalecer el capital humano, adaptarse a las necesidades cambiantes, garantizar la confidencialidad, respetar la autonomía del paciente y proporcionar información adecuada.

La elaboración de la guía propuesta en este estudio representa un paso fundamental hacia la mejora del cumplimiento de los derechos de los pacientes en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro. Esta guía no solo proporcionará un marco sólido para que el personal médico y de enfermería siga las mejores prácticas en la atención centrada en el paciente, sino que también servirá como una herramienta de capacitación y consulta constante. Al enfocarse en áreas de mejora identificadas en el estudio, como el trato justo y equitativo, así como la libertad religiosa y espiritual, la guía ayudará a sensibilizar al personal y promover prácticas más inclusivas y respetuosas.

La creación de esta guía subraya el compromiso del hospital con la excelencia en la atención médica y la promoción de los derechos de los pacientes. A medida que se implementen sus directrices, se espera una mejora continua en la experiencia de los pacientes, con un mayor énfasis en la dignidad, el respeto y la participación en sus propias decisiones de atención médica.

Referencias

Álvarez-Sala, J. L., Hernando, J. E. C., Masa, J. F., Miravittles, M., Molina, J., Naberán, K., Simonet, P., & Viejo, J. L. (2001). Recomendaciones para la atención al paciente con enfermedad pulmonar obstructiva crónica. *Archivos de Bronconeumología*, 37(7), 269-278. [https://doi.org/10.1016/s0300-2896\(01\)75089-2](https://doi.org/10.1016/s0300-2896(01)75089-2)

- Bustos, R. (2014). Bioética en salud pública: una mirada latinoamericana (Prof. Miguel Kottow). *Revista Chilena de Salud Pública*, 18(3), 286. <https://doi.org/10.5354/0719-5281.2014.33988>
- Compte-Pujol, M., Marca-Francès, G., Menéndez-Signorini, J., & Frigola-Reig, J. (2020). Necesidades de información en pacientes con enfermedades crónicas. ¿Cómo evitar el ruido en la relación médico-paciente? *Revista latina de comunicación social*, 75, 207-223. <https://doi.org/10.4185/rlds-2020-1423>
- Escobar, A. A. H., Rodríguez, M. P. R., López, B. M. P., Ganchozo, B. I., Gómez, A. J. Q., & Ponce, L. A. M. (2018). Metodología de la investigación científica. En Editorial Científica 3Ciencias eBooks. <https://doi.org/10.17993/ccyll.2018.15>
- Fernández, C. (2020). La problemática existente en el nuevo sistema integrador de historias clínicas electrónicas de la ciudad autónoma de Buenos Aires Vinculada al Derecho a la privacidad de los pacientes y la protección de sus datos personales [Tesis de especialización].
- Guzmán, J. (2021). Acciones post emergencia para la protección del derecho a la salud de los niños, niñas y adolescentes que están establecidos en la Constitución de la República del Ecuador. [Tesis de grado]. Universidad Autónoma de los Andes.
- Hernández Sampieri, R. H., & Mendoza Torres, C. P. M. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta (4.a ed.). <http://104.207.147.154:8080/handle/54000/1292>
- Jiménez Rodríguez, J. M. (2022). El derecho de información de los usuarios o pacientes. Más allá del consentimiento informado. *Laborum*. <https://revista.laborum.es/index.php/revsegsoc/article/view/633>
- Kottow, M. (2014). Bioética en Salud Pública: Una mirada latinoamericana (1.a ed., Vol. 1) [Impreso]. Editorial Universitaria.
- Lumbi, S. (2022). Violencia obstétrica: Violación de los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres en la etapa de gestación, parto y postparto [Tesis de grado]. Universidad Estatal de Bolívar.
- Molina, A. (2018). Territorio, lugares y salud: Redimensionar lo espacial en salud pública. *Cadernos De Saude Publica*, 34(1). <https://doi.org/10.1590/0102-311x00075117>

- Momblac, L. C. (2020). El derecho de los pacientes: fundamentos teóricos y comparados. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7662793>
- Peña, H., Ruiz, E. O., Artiga, M. D., Miguélez, A., Ruiz, A., Castellanos-Ortega, Á., Wallmann, R., & Llorca, J. (2015). Medición de la satisfacción de los pacientes ingresados en unidad de Cuidados Intensivos y sus familiares. *Medicina Intensiva*, 39(1), 4-12. <https://doi.org/10.1016/j.medin.2013.12.008>
- Rigon Dalla, C. R. D., & Roque Junges, J. (2021). Segurança do paciente e aspectos éticos: revisão de escopo. *Revista Bioética*, 29(2), 304-316. <https://doi.org/10.1590/1983-80422021292468>
- Rodríguez, B. (1977). Laín Entralgo, Pedro (1964). La relación médico-enfermo. *Papers*, 6, 216. <https://doi.org/10.5565/rev/papers/v6n0.958>
- Sainz, A. (2022). Los derechos fundamentales y el derecho a la salud: sanidad en tiempos de COVID-19. [Tfg]. Universidad del País Vasco.
- Salvat, J. S. (2022). Estado de la información médica y el consentimiento del paciente en el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del Hospital Universitario de Burgos [Tesis de doctorado]. <https://doi.org/10.14201/gredos.150141>
- Sogi, C., Zavala, S., Oliveros, M., & Salcedo, C. (2013). Autoevaluación de formación en habilidades de entrevista, relación médico paciente y comunicación en médicos graduados. *Anales de la Facultad de medicina*, 67(1), 30. <https://doi.org/10.15381/anales.v67i1.1292>
- Vidal, N. V. (2019). La gestión del cuidado humanizado de enfermería en la era digital. *Revista Cubana de Enfermería*, 35(4), 1-11. <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v35n4/1561-2961-enf-35-04-e3059.pdf>
- Vijil, H. R., Reyes, A. M. G., & Amador, L. I. V. (2016). Niveles de empatía según la escala de Jefferson en estudiantes de Medicina, Enfermería y Odontología de Honduras. *Revista ciencia médica*, 19(2), 14-19. <https://doi.org/10.51581/rccm.v19i2.194>
- Wacquant, L. (2017). Bourdieu viene a la ciudad: Pertinencia, principios, aplicaciones. *EURE*, 43(129), 279-304. <https://doi.org/10.4067/s0250-71612017000200013>
- World Health Organization: WHO. (2022). Salud y Derechos Humanos. www.who.int. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>

Yactayo Velásquez, P. J. (2021). Calidad de la atención y cumplimiento de los derechos del paciente en el puesto de salud Milagro de Jesús 2021 [Tesis maestría]. Universidad Césas Vallejo.

© 2024 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).