



## CONOCIMIENTO SOBRE LOS DERECHOS DEL PACIENTE Y LA RELACION CON LA CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL SANTA BARBARA, AGOSTO DEL 2024

KNOWLEDGE ABOUT PATIENT RIGHTS AND THEIR RELATIONSHIP WITH QUALITY OF CARE IN THE INTERNAL MEDICINE SERVICE OF SANTA BARBARA HOSPITAL, AUGUST 2024

---

**Noelia Villalva Céspedes<sup>1</sup>**  
ORCID: 0009-0000-0139-7554

**Alexandra Salazar Cruz<sup>1</sup>**  
ORCID: 0009-0009-4266-3455

**Claudia Meza Pacaja<sup>1</sup>**  
ORCID: 0009-0008-1391-6591

**Victoria Torihuano Saigua<sup>1</sup>**  
ORCID: 0009-0008-5167-6410

**Yola Choquevilca Ventura<sup>1</sup>**  
ORCID: 00009-0004-7938-9203

---

<sup>1</sup>*Carrera de Enfermería Facultad de Enfermería y Obstetricia – USFX Sucre – Bolivia.*

---

**Autor correspondiente:**

Yola Choquevilca Ventura  
E-mail:  
Choquevilca.yola@usfx.bo

---

Recibido: 24 de octubre de 2024  
Aceptado: 6 de noviembre de 2024

### RESUMEN

Objetivo: Identificar el conocimiento sobre los derechos del paciente y la relación con la calidad de atención hospitalaria en el servicio de medicina interna del Hospital Santa Bárbara, agosto de 2024. Material y métodos: Investigación de tipo descriptivo. El método de investigación utilizado fue el método deductivo, inductivo, histórico, estadístico, analítico y empírico. La muestra estuvo conformada por 40 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna del hospital Santa Barbara. Conclusiones: Se concluye las características sociodemográficas: del 100% de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna un 40% tiene una edad de 20 a 29 años de edad, es del género femenino en un 60%, como grado de instrucción estudiaron hasta secundaria un 33%, tiene como procedencia el área urbana un 63% y habla en castellano el 70%. Tiene conocimiento sobre sus derechos en un nivel medio que representa el 37,5%. La percepción de los pacientes respecto a la calidad de atención recibida lo catalogan como bajo en un 37,5%. Analizar la relación entre el nivel de conocimiento de los derechos del paciente y la percepción de calidad de atención hospitalaria, el tener información a medias o el no tener una información clara y precisa sobre sus derechos tienden a ser menos capaces para reclamar o exigir una atención hospitalaria de calidad.

**PALABRAS CLAVE:** Conocimiento de Derechos, Calidad de Atención.

### ABSTRACT

Objective: To identify knowledge about patient rights and the relationship with the quality of hospital care in the internal medicine service of the Santa Bárbara Hospital, August 2024. Material and methods: Descriptive research. The research method used was the deductive, inductive, historical, statistical, analytical and empirical method. The sample consisted of 40 patients hospitalized in the internal medicine service of the Santa Barbara Hospital. Conclusions: The sociodemographic characteristics are as follows: 40% of the patients hospitalized in the internal medicine service are between 20 and 29 years old, 60% are female, 33% have completed secondary education, 63% are from urban areas and 70% speak Spanish. They have an average level of knowledge of their rights, which represents 37.5%. The perception of patients regarding the quality of care received is classified as low by 37.5%. To analyze the relationship between the level of knowledge of the patient's rights and the perception of the quality of hospital care, having partial information or not having clear and precise information about their rights tends to make them less capable of claiming or demanding quality hospital care.

**KEYWORDS:** Knowledge of Rights, Quality of Care.

## INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la salud, es fundamental que los pacientes conozcan y ejerzan sus derechos para garantizar una atención de calidad y respetuosa de su dignidad. Cuando un individuo ingresa a un centro hospitalario, ya sea por una emergencia o una hospitalización programada, se encuentra en una situación de vulnerabilidad que requiere un especial cuidado y protección de sus derechos. Los pacientes, que son los directos beneficiarios luchan actualmente con una sociedad globalizada, llena de tecnología y que brinda toda clase de información, muchas veces no entendida; lo cual ocasiona desconocimiento en cuanto a sus derechos y por ende el desinterés de exigirlos.

El presente trabajo de investigación referido al tema de conocimientos sobre los derechos del paciente y la relación con la calidad de atención tiene el objetivo de identificar el conocimiento sobre los derechos del paciente y la relación con la calidad de atención en el servicio de medicina interna del hospital Santa Barbara, agosto del 2024.

Revisando bibliografía relacionados con el tema como antecedentes se tiene que: Bobadilla L. Fresia y Durand P. Azalia en el trabajo de investigación sobre Conocimiento sobre los derechos del paciente en los usuarios del servicio de cirugía del hospital Suarez Angamos ESSALUD (1) realizado en Lima Perú en al año 2014, el objetivo fue determinar el nivel de conocimiento sobre los derechos de los pacientes en los usuarios del servicio de cirugía del Hospital Suárez Angamos, los principales resultados son: el conocimiento medio prevaleció en las tres dimensiones medidas, aspectos generales 70,2%; derecho a ser informado 61,2% y derecho de autonomía con 68,5%. (1)

Castro Ch. Magali, En su trabajo de investigación realizada en una muestra de

276 usuarios, el objetivo fue determinar la relación entre el nivel de conocimiento sobre derechos en salud y la calidad de atención en usuarios de un Centro de Salud de Huancayo, 2022. (2) Los resultados obtenidos mostraron que hay una relación directa y moderada entre ambas variables según la prueba de Rho de Spearman con el valor referencial de ( $p=0,000<0.05$ ). Lo que los llevó a concluir que existe una relación directa y moderada entre las variables conocimientos sobre derechos en salud y la calidad de atención. (2)

Gutiérrez S. A. en su trabajo de investigación cuyo objetivo principal de la investigación fue determinar la relación entre los derechos del paciente y la calidad de servicio percibido por el usuario externo de un centro de salud en Chincheros, 2021. El estudio fue con el enfoque cuantitativo, el diseño seleccionado fue el no experimental, correlacional no causal, de corte transversal. La técnica establecida para el recojo de datos fue la encuesta y los instrumentos fueron un cuestionario sobre derechos del paciente, los cuales fueron aplicados a una muestra de 100 pacientes seleccionados. Los resultados demuestran que el 96% de los pacientes percibieron poco cumplimiento de sus derechos y el 79% de los pacientes percibieron un nivel regular de la calidad de atención en el servicio.

La vulnerabilidad de los derechos de los pacientes por parte del personal de salud es un tema de gran relevancia y pertinencia en el contexto sanitario boliviano. La Ley N°3131, establece que " Todo paciente tiene derecho a: a) Recibir atención médica humanizada y de calidad. b) La dignidad como ser humano y el respeto a sus creencias y valores étnicos culturales. c) La confidencialidad. "(Artículo 13, Ministerio de Salud y Deportes del Estado Plurinacional de Bolivia). Sin embargo, la realidad muestra que estos derechos no siempre son

respetados, y los pacientes pueden verse vulnerados por la falta de competencia, la mala atención médica, y la deshumanización en el trato (3).

La vulnerabilidad de los derechos de los pacientes ante el personal de salud es una problemática de gran relevancia en el ámbito sanitario actual. Este estudio se centra en explorar y entender los factores que contribuyen a esta situación, así como en proponer estrategias para mitigar los riesgos asociados.

La relevancia y pertinencia de esta investigación se basan en la importancia de proteger los derechos de los pacientes y garantizar que reciban atención médica de alta calidad y respetuosa, es así que el objetivo del estudio fue: Identificar el conocimiento sobre los derechos del paciente y la relación con la calidad de atención hospitalaria en el servicio de medicina interna del Hospital Santa Bárbara, agosto de 2024.

## MÉTODO

La investigación adopta un diseño descriptivo, cuantitativo de corte trasversal.

La población corresponde a un promedio de 55 pacientes hospitalizados en el mes de agosto entre jóvenes, adultos y adultos mayores, con el fin de obtener un tamaño probabilístico adecuado se hizo uso de la fórmula de poblaciones finitas para determinar su proporción, 40 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna formaron parte de la muestra.

Los criterios de inclusión

Los criterios de la elección de la muestra están sujetas a las siguientes características:

- Paciente que se encuentre hospitalizado en el servicio de medicina interna durante el tiempo del levantamiento de la encuesta.

- Paciente mayor de 18 años
- Paciente con capacidad intelectual autónoma

Los criterios de exclusión

- Paciente que no quiera participar de la investigación voluntariamente.
- Pacientes menores de edad

Para la recolección de datos, se aplicó 2 cuestionarios:

- Para medir la variable conocimiento de los derechos se aplicó una escala de Likert con 24 ítems.
- Para la variable calidad de atención hospitalaria se utilizó un cuestionario basado en el modelo de SERVPERF de Cronin y Tylor (1994) adaptado para medir la calidad de atención hospitalaria (4).

Previo consentimiento informado, la recolección de datos se hizo en el mes de agosto de 2024, aplicando los 2 cuestionarios a 40 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna del hospital Santa Barbara, luego de obtener los 40 cuestionarios, se procedió a la consolidación, tabulación, se utilizó el Microsoft Excel, se realizó la respectiva interpretación, análisis de los resultados. Se procedió a realizar la discusión en función a los resultados obtenidos y plantear la conclusiones y recomendaciones.

## RESULTADOS

En la tabla 1, se observa que del total de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna el 43% corresponde al grupo atareo de 20-29 años y el 3% son menores de 19 años, el 60% pertenece al género femenino y el 40% al género masculino. En cuanto a la escolaridad, el 33% tienen el nivel de secundaria, el 23% tienen licenciatura, el 3% tienen postgrado e igual porcentaje son analfabetos. El 63% de

los pacientes indican vivir en las zonas urbanas de la ciudad y 35% en área rural y la mayoría son de habla castellano (90%).

Tabla n°1: Aspectos demográficos de los pacientes. Hospital Santa Bárbara, Sucre, 2024.

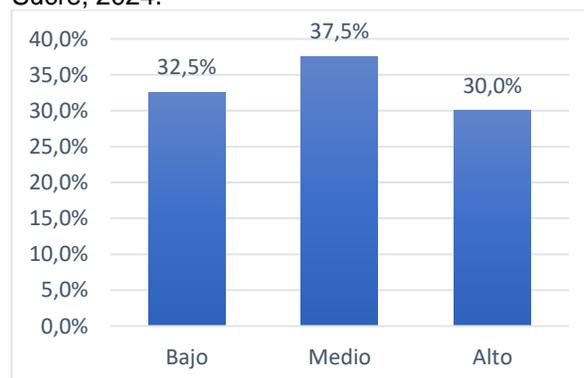
Edad	N°	%
Menor de 19 años	1	3%
20-29 años	17	43%
30-39 años	4	10%
40-49 años	3	8%
50-59 años	9	23%
60 años y mas	6	15%
<b>Genero</b>		
Femenino	24	60%
Masculino	16	40%
<b>Nivel de educación</b>		
Analfabeto	1	3%
Primaria	11	28%
Secundaria	13	33%
Técnico medio	2	5%
Técnico superior	3	8%
Licenciatura	9	23%
Post grado	1	3%
<b>Región</b>		
Urbana	25	63%
Rural	14	35%
Suburbana	1	3%
<b>Etnia</b>		
Quechua	28	70%
Guaraní	1	3%
Otros	11	28%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente propia

En el grafico1 se observa el nivel de conocimiento de los derechos del paciente, donde se evidencia que la mayoría de los pacientes encuestados que es el 38% indican tener un conocimiento medio sobre sus derechos. Del mismo modo se observa que el 32% de los pacientes encuestados

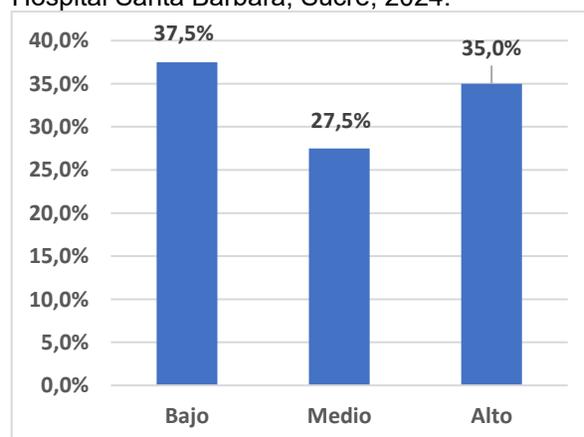
tienen un conocimiento bajo sobre sus derechos.

Gráfico 1. Porcentaje de pacientes según conocimiento sobre sus derechos, servicio de medicina interna del Hospital Santa Bárbara, Sucre, 2024.



En el grafico sobre la calidad de atención en el servicio de medicina interna del Hospital Santa Bárbara se observa que la mayoría de los pacientes (37%) indican tener una baja calidad de atención de parte del personal de salud. Del mismo modo los pacientes con un 35% en este servicio afirman un nivel alto de atención hospitalaria.

Gráfico 2. Porcentaje de percepción de la calidad de atención, servicio de medicina interna del Hospital Santa Bárbara, Sucre, 2024.



Fuente propia

## DISCUSIÓN

Castro Ch. M., En su trabajo de investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre el nivel de conocimiento sobre derechos en salud y la calidad de atención en usuarios de un Centro de Salud de Huancayo, 2022 (6).

Los resultados obtenidos mostraron que hay una relación directa y moderada entre ambas variables según la prueba de Rho de Spearman con el valor referencial de ( $p=0,000<0.05$ ). Lo que los llevó a concluir que existe una relación directa y moderada entre las variables conocimientos sobre derechos en salud y la calidad de atención, similar situación se evidencio en el presente trabajo de investigación realizado en 40 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna, donde el 37,5% tiene un nivel medio de conocimientos sobre sus derechos y una percepción de la calidad de atención como Bajo en 37,5% podemos inferir que los conocimientos sobre derechos se ven reflejados sobre todo en la calidad de atención.

La investigación realizada por Gutiérrez en 2021 sobre la percepción de los derechos del paciente y su relación con la calidad de atención reveló varios hallazgos significativos: En Conocimiento de Derechos: Se encontró que 96% de los pacientes percibieron poco cumplimiento de sus derechos en Chincheros, reflejando esto que el respeto por los derechos del paciente no se da de la mejor manera en el centro de Salud, según los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación el total de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna tiene una percepción de la calidad de atención como Bajo en un 37,5%.

En la variable de calidad de atención, se preguntó sobre cómo es la atención en el servicio de medicina interna, desde la obtención oportuna de la ficha para ser atendido y las dificultades con las que tropiezan, que tiempo esperaron para ser atendidos, si antes de hacer algún procedimiento son informados de manera que los pacientes entiendan, si respetan su

privacidad, así mismo si los pacientes observaron avisos de horas de atención.

## CONCLUSIÓN

Se concluye que el paciente hospitalizado en el servicio de medicina interna tiene una edad de 20 a 29 años de edad en un 40%, es del género femenino en un 60%, como grado de instrucción estudiaron hasta secundaria en un 33%, tiene como procedencia el área urbana en un 63% y habla en castellano el 70%.

Se evidencia que los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna tienen conocimiento de sus derechos en un nivel medio, lo que indica que la mayoría de los pacientes aún no están completamente informados sobre sus propios derechos en calidad de pacientes, el desconocimiento de los derechos del paciente podría afectar la calidad de la atención recibida, la capacidad para tomar decisiones por sí mismos y hacer valer sus derechos.

En relación, a la calidad de atención desde la perspectiva del paciente es baja, aunque una parte de los pacientes se siente satisfecha también está un alto porcentaje de insatisfacción de calidad de atención hospitalaria de parte del personal de salud.

En conclusión, el respeto a los derechos de los pacientes es muy importante para brindar una atención de alta calidad el cual dependerá de los propios pacientes ya que ellos deben hacer respetar sus derechos, pero algunos pacientes no están del todo enterados de esto ya que no se sienten capaces de exigirlo debido a la falta de educación o también porque algunos viven lejos o fuera de la ciudad y no están del todo informados

**REFERENCIAS**

1. Bobadilla FN. CONOCIMIENTO SOBRE LOS DERECHOS DEL PACIENTE EN LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL SUÁREZ ANGAMOS III ESSALUD. Lima .
2. Castro Chumbes M. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO. [Online].; 2023. Acceso 22 de Agosto de 2024. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106587>.
3. Dr. Alberto de la Galvez Murillo, Dr. Javier Luna Orosco Eduardo. Obtencion del concetimiento informado. LA PAZ-BOLIVIA: Ministerio de salud y deportes.978-99905-956-9-4.
4. Revista espacios. REVISTA ESPACIOS. [Online].; 2020. Acceso 23 de Agosto de 2024. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p03.pdf>.
5. Bobadilla Labán FNDPAA. Conocimiento sobre los derechos del paciente en los usuarios del servicio de cirugía del Hospital Suárez Angamos III-EsSlud. Investigacion. Lima: ESCUELA DE ENFERMERÍA PADRE LUIS TEZZA, Departamento de investigacion.
6. Magali CC. RED DE REPOSITARIOS LATINOAMERICANOS. [Online]; 2022. Acceso 6 de Agostode 2024. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6373179?show=full>.