

CONOCIMIENTO SOBRE DERECHOS EN SALUD DE PADRES CON NIÑOS SOMETIDOS A CIRUGÍA EN UN HOSPITAL ESPECIALIZADO PERÚ, 2016

*KNOWLEDGE ABOUT HEALTH RIGHTS IN PARENTS
OF CHILDREN UNDERGOING SURGERY AT A
SPECIALIZED HOSPITAL -PERÚ, 2016*

*Roxana R. Salazar-Tello¹, Hugo Gutiérrez-Crespo²,
Luisa Zamudio-Eslava³*

RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como propósito describir el nivel de conocimiento sobre derechos en salud de los padres con niños sometidos a cirugía en un hospital especializado en niños durante el año 2016. Fue un estudio de tipo descriptivo, se analizó a la población mediante una muestra probabilística conformada por 200 padres. Se utilizó la encuesta de conocimiento sobre derechos en salud conformada por 20 preguntas. Se obtuvo como resultados: En la dimensión, Derecho a los servicios de salud, 54, 5% se obtuvo un nivel alto de conocimiento, 34% un nivel medio y 11, 5% un nivel bajo. En la dimensión, Derecho a la información, 27,5% se obtuvo un nivel alto de conocimiento, 50% un nivel medio y 22,5% un nivel

-
- 1 Obstetra. Superintendencia Nacional de Salud. Intendencia de Protección de Derechos en Salud. Maestría en Gerencia en Servicios de Salud. Av. De los Precursores 245, Urbanización Maranga, San Miguel. email: rociorst_18@hotmail.com
 - 2 Obstetra. Magíster en Docencia en Investigación en Salud. Profesor de la Sección Maestría de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Coordinador Académico de la Sociedad Peruana de Obstetricia y Ginecología.
 - 3 Enfermera. Especialista de Cuidados Intensivos Neonatales. Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. Maestría en Docencia e Investigación en Salud.

bajo. En la dimensión, Derecho a la atención y recuperación, 72% se obtuvo un nivel alto de conocimiento, 23% un nivel medio y 5% un nivel bajo. En la dimensión, Derecho al consentimiento informado, 66,5% se obtuvo un nivel alto de conocimiento, 14,5% un nivel medio y 19% un nivel bajo. Finalmente, se llegó a la siguiente conclusión: El 54,5% tuvo un alto nivel de conocimiento sobre derechos en salud.

PALABRAS CLAVE: Conocimiento; pacientes; salud.

ABSTRACT

Objective. The present research study was to describe the level of knowledge about health rights of parent's children undergoing surgery in a hospital specialized in children during 2016.

Material and Methods. Descriptive study, the population was studied using a probabilistic sample of 200 parents. A knowledge survey on health rights was used consisting of 20 questions.

Results. In the dimension, Right to health services 54.5% have a high level, 34% an average level and 11.5% a low level. In the dimension, Rights to information; 27.5% have a high level, 50% an average level and 22.5% a low level. In the dimension, Right to care and recovery; 72% have a high level, 23% an average level and 5% a low level. In the dimension, Right to informed co-responsibility; 66.5% have a high level, 14.5% an average level and 19% a low level. **Conclusion.** 54.5% have a high level of knowledge about health rights.

KEY WORDS: Knowledge; patients; health.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el interés suscitado por la atención de salud se ha intensificado, gracias al debate respecto de la Cobertura Universal de Salud, tema incorporado en los acuerdos posteriores al año 2015. No obstante, estos términos han de examinarse con cuidado, ya que adquieren diferentes connotaciones, según los distintos intereses sociales, políticos y financieros. Algunos sostienen que la cobertura universal puede lograrse a través de seguros obligatorios, tanto públicos o privados, mediante la segmentación de la población, según la capacidad adquisitiva de cada grupo social.¹

Las políticas y programas de salud, en algunos casos, pueden promover o violar los derechos humanos, en particular, el derecho a la salud, en función de la manera en que se formulen y se apliquen. Ciertamente, la vulneración o la inobservancia de los derechos humanos pueden conllevar graves consecuencias sanitarias, y así también, la discriminación manifiesta o implícita en la prestación de servicios de salud, viola derechos humanos fundamentales.²

Según el reporte de la Encuesta de Información sobre Deberes y Derechos de los Usuarios, realizada en 2015 por la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Santa Rosa, se menciona que los trabajadores proporcionan información a cada paciente sobre sus derechos y deberes; sin embargo, esta muestra que el 58% de los usuarios manifestó no haber recibido información, ni haber leído en el hospital acerca de sus deberes y derechos en salud; por lo tanto, se advierte un desconocimiento de ello.³

Asimismo, otra investigación realizada por Bodadilla F. y Durand A. reportó que el conocimiento medio prevaleció en las tres dimensiones medidas: aspectos generales (70,2%), derecho a ser informado (61,2%) y derecho de autonomía (68,5%). Respecto al conocimiento global que tienen los usuarios sobre derechos del paciente, 64,2% tiene nivel medio y 17,9% nivel alto. En lo que respecta a conocimiento sobre “ser informado”, 61,2% tiene un nivel de conocimiento medio. Siendo el derecho de “autonomía” del paciente el que refleja la capacidad de decidir sobre lo que es “bueno” para su salud y que esta decisión debe respetarse, encontramos que 68,5% tiene un nivel de conocimiento medio.⁴

Asimismo, se ha demostrado que la implementación de las normas garantiza de forma suficiente y adecuada el derecho a la intimidad en lo referente a la protección de los datos de salud y personales, tanto en su obtención como en su procesamiento y custodia.⁵ Otra investigación realizada por García-Gutiérrez C. y Cortés Escarcéga I. reportó que la percepción del usuario del trato digno de enfermería fue adecuada en 91%, mientras que 90% de los usuarios aseguraron haber sido tratados con respeto.⁶

El objetivo del presente estudio consistió en describir el nivel de conocimiento sobre derechos en salud de los padres con niños sometidos a cirugía en un hospital especializado en niños durante el año 2016.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se realizó un estudio no experimental, cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 200 padres de niños sometidos a cirugía durante los meses julio a diciembre del año 2016. Se obtuvo una muestra probabilística aleatoria simple con un IC 95%, excluyendo del estudio aquellos padres que no deseaban participar y aquellos que presentaban limitación en leer y escribir. Para la recolección de la información, se utilizó la Encuesta de conocimiento sobre derecho del usuario, aprobada mediante Resolución Directoral 997-DEGCYS-DG-DIRESA-L-2015, la misma que incluyó 20 pre-

guntas con respuestas de tipo dicotómicas, conformada por cuatro dimensiones: derecho de acceso a los servicios de salud, derecho a acceso a la información, derecho a la atención y recuperación de la salud y, derecho al consentimiento informado. Se consideraron como nivel bajo entre 0 y 1 respuestas afirmativas, como nivel medio entre 2 a 3 respuestas afirmativas y como nivel alto de 4 a 5 respuestas afirmativas para cada dimensión. Los valores totales correspondientes al nivel bajo entre 0 a 7 respuestas afirmativas, al nivel medio entre 8 a 14 respuestas afirmativas y al nivel alto entre 15 a 20 respuestas afirmativas.⁷

El coeficiente de confiabilidad mediante Kuder-Richarson para todo el instrumento fue de 0,83. Se realizó el análisis descriptivo de los datos sociodemográficos (media \pm desviación típica, porcentajes y frecuencias). Los datos fueron analizados con el programa SSPS, versión 21. Los datos no fueron utilizados en beneficio propio ni en perjuicio de la integridad moral y psicológica de la población en estudio. Asimismo, se cumplió con los principios básicos de la ética en investigación como el principio de beneficencia, de respeto a la dignidad humana, el principio de justicia y el de derecho a la intimidad.

RESULTADOS

Los resultados obtenidos en el presente estudio mostraron que las respuestas correspondieron a 141 personas del género femenino (70,5%) y 59 del género masculino (29,5%). La edad promedio de los padres fue de 34,7 DE \pm 10,7; la edad mínima fue de 17 años y la edad máxima de 67 años. 67 participantes (33,5%) tuvo como grado de instrucción superior, 110 estudios secundarios (55%) y 23 estudios de primaria (11,5%). Para facilitar el análisis de los resultados obtenidos se consideró presentar los mismos por cada dimensión estudiada.

Tabla 1
RESULTADOS DE RESPUESTAS DE LA DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE DERECHOS EN SALUD

<i>Nivel</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Bajo	29	14,5
Medio	61	30,3
Alto	110	55,1
Total	200	100,0

DIMENSIÓN: DERECHO A LOS SERVICIOS DE SALUD

Con respecto al conocimiento sobre el acceso a los servicios, medicamentos y productos sanitarios necesarios, 185 padres tuvo conocimiento al respecto (92,5%) y 179 (89,5%) respondieron que tuvo conocimiento sobre su atención médica en caso de emergencia. Asimismo, 132 (66%) respondieron que estuvieron informados sobre tener derecho a una segunda opinión médica, 108 (54%) afirmaron que tuvieron conocimientos sobre sus derechos como usuario de los servicios de salud y 106 (53%) respondieron que estaban informados sobre la opción de elegir libremente el médico encargado de su atención. (Véase Tabla 2).

Tabla 2
RESULTADOS DE RESPUESTAS DE LA DIMENSIÓN
DERECHO A LOS SERVICIOS DE SALUD

	Sí		No		Total	
	N	%	N	%	N	%
¿Conoce usted sus derechos como usuario de los servicios de salud?	108	54,0	92	46,0	200	100,0
¿Sabía usted que su atención es inmediata en caso de emergencia?	179	89,5	21	10,5	200	100,0
¿Está enterado usted que puede elegir libremente el médico encargado de su atención?	106	53,0	94	47,0	200	100,0
¿Está informado usted que tiene derecho a una segunda opinión médica?	132	66,0	68	34,0	200	100,0
¿Sabía usted que tiene derecho al acceso a servicios, medicamentos, productos sanitarios adecuados y necesarios?	185	92,5	15	7,5	200	100,0

DIMENSIÓN: DERECHO A LA INFORMACIÓN

En cuanto al conocimiento sobre si conocen al médico responsable a cargo de su atención y de los profesionales a cargo de los procedimientos, 174 padres respondieron que tuvieron conocimiento al respecto (87%); 127 (63,5%) afirma-

ron que tuvieron conocimiento de las normas, reglamentos de la institución donde eran atendidos y 106 (53%) respondieron que recibieron por parte de sus médicos información completa y oportuna en términos comprensibles sobre sus enfermedades y alternativas de tratamiento. Sin embargo, 139 (69,5%) manifestaron que el establecimiento de salud no brindó información adecuada de sus derechos en calidad de paciente y 143 (71,5%) manifestaron que no recibieron información necesaria y suficiente sobre las condiciones para el uso de los servicios de salud antes de recibir la atención, lo que representó un desconocimiento de los padres al respecto. (Véase Tabla 3).

Tabla 3
RESULTADOS DE RESPUESTAS DE LA DIMENSIÓN
DERECHO A LA INFORMACIÓN

	Sí		No		Total	
	N	%	N	%	N	%
¿El establecimiento de salud brinda información adecuada y oportuna de sus derechos en calidad de paciente?	61	30,5	139	69,5	200	100,0
¿Conoce usted el nombre del médico responsable de su atención, así como de los profesionales a cargo de los procedimientos a realizársele?	174	87,0	26	13,0	200	100,0
¿Recibió usted información necesaria y suficiente sobre las condiciones para el uso de los servicios de salud previo a recibir la atención?	57	28,5	143	71,5	200	100,0
¿Recibió usted por parte de su médico tratante en términos comprensibles información completa y oportuna sobre su enfermedad y sobre las alternativas de tratamiento?	106	53,0	94	47,0	200	100,0
¿Sabía usted que tiene derecho a conocer las normas, reglamentos de la institución donde es atendido?	127	63,5	73	36,5	200	100,0

DIMENSIÓN. DERECHO A LA ATENCIÓN Y RECUPERACIÓN

Con respecto al conocimiento sobre la atención con respeto, dignidad y sin discriminación por parte del personal, 197 padres respondieron que tuvieron conocimiento (98,5%); 163 (81,5%) respondieron que tuvieron conocimiento que no se debe perturbar o exponer al peligro al paciente y 176 (88%) afirmaron que tuvieron conocimiento sobre el respeto al proceso natural de la muerte. Así mismo, 152 (76%) respondieron que estaban informados sobre el derecho a ser escuchados y a recibir respuesta cuando se encontraran disconformes con la atención recibida y 106 (53%) respondieron que tuvieron conocimiento sobre el derecho a solicitar la autorización de la presencia de un tercero en el examen médico que se le realice. Se puede observar un mayor número de respuestas favorables que determinaron que los padres tuvieron conocimiento en esta dimensión. (Véase Tabla 4).

Tabla 4
RESULTADOS DE RESPUESTAS DE LA DIMENSIÓN
DERECHO A LA ATENCIÓN Y RECUPERACIÓN

	Sí		No		Total	
	N	%	N	%	N	%
¿Sabía usted que tiene derecho a ser escuchado y a recibir respuesta cuando se encuentre disconforme con la atención recibida?	152	76,0	48	24,0	200	100,0
¿Sabía usted que el personal de salud debe brindar una atención con respeto, dignidad y sin discriminación?	197	98,5	3	1,5	200	100,0
¿Conocía usted que no se puede perturbar o exponer a peligro a un paciente?	163	81,5	37	18,5	200	100,0
¿Sabía usted que puede solicitar la autorización de la presencia de un tercero en el examen médico que se le pueda realizar?	106	53,0	94	47,0	200	100,0
¿Sabía usted que se debe respetar el proceso natural de la muerte del enfermo terminal?	176	88,0	24	12,0	200	100,0

DIMENSIÓN: DERECHO AL CONSENTIMIENTO INFORMADO

En cuanto al conocimiento sobre si estuvieron informados acerca de que para practicar pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas o procedimientos que puedan afectar la integridad de su familiar debe realizarse un consentimiento informado por escrito, 179 padres respondieron que tuvieron conocimiento (89,5%); 145 (72,5%) afirmaron que tuvieron conocimiento a que pueden

Tabla 5
RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN DERECHO AL
CONSENTIMIENTO INFORMADO

	Sí		No		Total	
	N	%	N	%	N	%
¿Está informado que ante pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas o procedimientos que puedan afectar su integridad debe realizarse con el consentimiento informado por escrito firmado por el paciente?	179	89,5	21	10,5	200	100,0
¿Está informado que tiene que dar su consentimiento informado por escrito cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes?	144	72,0	56	28,0	200	100,0
¿Está enterado usted que antes de ser incluido en un estudio de investigación científica debe emitir su consentimiento informado por escrito?	136	68,0	64	32,0	200	100,0
¿Está informado usted que puede negarse o continuar con el tratamiento, salvo cuando se ponga en riesgo su vida?	145	72,5	55	27,5	200	100,0
¿Está informado usted que antes de ser objeto de experimento para la aplicación de medicinas debe emitir su consentimiento informado por escrito?	139	69,5	61	30,5	200	100,0

negarse o continuar con sus tratamientos salvo que esté en riesgo sus vidas; 144 (72%) respondieron que estaban informados y tuvieron que dar su consentimiento por escrito ante exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes; 139 (69,5%) manifestaron que tuvo conocimiento que antes de ser objeto de algún experimento debían emitir un consentimiento informado y 136 (68%) indicaron que tuvieron conocimiento que antes de ser incluidos en un estudio debían emitir su consentimiento informado. (Véase Tabla 5).

Al procesar los resultados con sus respectivas puntuaciones, se observó que, en la dimensión *Derecho a los servicios de salud*, 54,5% de los padres tuvieron un nivel alto de conocimiento; 34% tuvieron un nivel medio de conocimiento y 11,5% tuvo un nivel bajo de conocimiento.

En la dimensión *Derecho a la información*, 27,5% de los padres tuvieron un nivel alto de conocimiento; 50% tuvo un nivel medio de conocimiento y 22,5% tuvo un nivel bajo de conocimiento. Asimismo, los resultados que correspondieron a la dimensión *Derecho a la atención y recuperación*, 72% tuvo un nivel alto de conocimiento, 23% un nivel medio de conocimiento y 5% tuvo un nivel bajo de conocimiento. Los resultados que correspondieron a la dimensión *Derecho al consentimiento informado* fueron, 66,5% tuvo un nivel alto de conocimiento, 14,5% nivel medio de conocimiento y 19% un nivel bajo de conocimiento (Véase Figura 1).

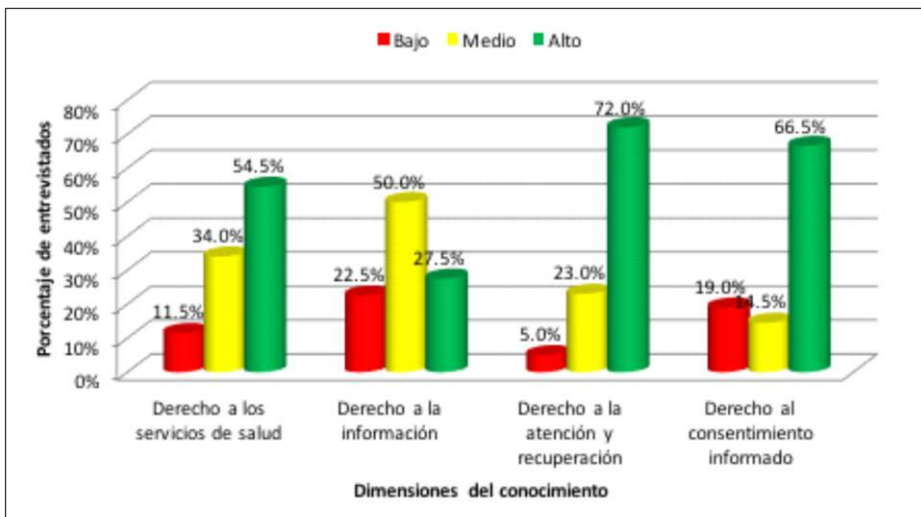


Figura 1. Resultados de conocimiento sobre derechos en salud por dimensiones.

DISCUSIÓN

La importancia del estudio se basa en que las personas tienen como condición innata, el derecho a gozar de un medio ambiente adecuado para la preservación de su salud, el acceso a una atención integral de salud, el respeto a su concepto del proceso salud-enfermedad y a su cosmovisión. Este derecho es intransmisible, y es aplicable a todas las personas sin importar su condición social, económica, cultural o racial. Para que las personas puedan ejercer este derecho, se debe considerar los principios de accesibilidad y equidad. De acuerdo con la Declaración Universal de Derechos Humanos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, se reconoce la salud como derecho inalienable e inherente a todo ser humano.⁸

Los resultados permiten observar que 92,5% de los padres tenía conocimiento sobre el acceso a los servicios, medicamentos y productos sanitarios y 89,5% tenía conocimiento sobre su atención en caso de emergencia. En algunos hospitales se ha logrado observar que la mitad de los pacientes tenía una débil opinión sobre el acceso a los servicios de salud, tal como lo reportan Hojjatolamlami S. y Ghodsi Z.⁹; mientras que el estudio realizado por Gómez-Salgado D., reportó que 82% de los pacientes tenía conocimiento sobre sus derechos a la atención en casos de emergencia¹⁰, estos últimos resultados son coincidentes con el presente estudio, evidenciándose que existe un alto conocimiento concerniente al acceso oportuno a los servicios de salud porque los padres de pacientes consideran que es importante conocer los derechos durante el proceso de atención, debido a que permite requerir una atención de oportuna y de calidad.

La elección del médico tratante sigue siendo una actividad que se viene mejorando en todas las instituciones de salud, como lo demostró una investigación realizada por Krzych L. y Ratajczyk D., en donde reportaron que 80% de los pacientes conocía a su médico tratante¹¹, mientras que 87% de los padres que participó en el presente estudio conocía al responsable de la atención de su hijo y de otros profesionales a cargo del procedimiento. Sin embargo, los resultados permiten evidenciar que 71,5% respondió que el establecimiento de salud no brinda una información necesaria, adecuada y oportuna sobre las condiciones para el uso de los servicios de salud antes de recibir la atención, resultado que difiere del estudio realizado Rey-Gómez R. y colaboradores, donde 28,2% de estas personas no recibió información de un funcionario específico con respecto a sus derechos como pacientes, posiblemente debido a que se realizaron en otro lugar,

otra población y en otra realidad social, ya que estos podrían actuar como factores determinantes del resultado.¹²

Los padres tenían conocimiento sobre la atención con respeto, dignidad y sin discriminación por parte del personal; asimismo, que no se debía perturbar o exponer al paciente a un posible peligro, resultados que concuerdan con la investigación realizada por García C. y Cortés I. en la que los usuarios manifestaron haber sido tratados con respeto casi en su totalidad; sin embargo, un 42% refirió que el personal de enfermería no ofreció las condiciones necesarias para resguardar su intimidad.⁶

Otro estudio realizado por Camargo-Figuera F. y colaboradores, permitió describir que el derecho más identificado fue el de morir con dignidad, y que se respete la voluntad de permitir que el proceso de muerte siga su curso natural en la fase terminal de la enfermedad¹³; datos que coinciden con los hallados en el presente estudio, donde el usuario afirmó que tenía conocimiento sobre el respeto al proceso natural de la muerte, por tal razón el trato personal y el resguardo de la intimidad es considerado factor predisponente para que la calidad de los servicios sea percibida como óptima.

En cuanto al conocimiento sobre si está informado que, ante pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas o procedimientos que puedan afectar su integridad, debe realizarse un consentimiento informado por escrito, 89,5% de los padres respondió que tenían conocimiento al respecto, resultados no coincidentes con los descritos por Terán y colaboradores, donde se reportó que al 81% de pacientes se le realizó procedimientos sin consentimiento informado; los mismos afirmaron que tenían conocimiento a tener la posibilidad de negarse o continuar con sus tratamientos salvo que estén en riesgo sus vidas.¹⁴

Por otra parte, el estudio realizado por Krzych L. y Ratajczyk D., observó que 50,5% de las personas manifestaron conocer su derecho a negar el consentimiento de su tratamiento y 72% respondió estar informado que tiene que dar su consentimiento por escrito ante exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes.¹¹ De igual manera, el estudio de García C. y Cortés I., afirma que 48% de los usuarios aseguró no haber recibido una explicación previa a los procedimientos que le realizó la enfermera, por esa razón actualmente el deber del profesional es de informar mediante una comunicación clara y precisa al paciente sobre los aspectos de los procedimientos a realizársele para que el paciente pueda optar por aceptar o no un procedimiento o intervención quirúrgica.⁶

El análisis de los resultados obtenidos por dimensiones permitió observar que, en la dimensión *Derecho a la información*, 27,5% de los padres tuvieron un nivel alto de conocimiento, 50% nivel medio y 22,5% un nivel bajo de conocimiento, resultados que concordaron con los descritos por Bobadilla y Durand en los que 26% de los participantes tuvieron un nivel alto de conocimiento, 61,2% nivel medio y 12,8% nivel bajo de conocimiento.⁴ Asimismo, los resultados que correspondieron a la dimensión *Derecho a la atención y recuperación*, 72% tuvo un nivel alto de conocimiento, 23% un nivel medio de conocimiento y 5% tuvo un nivel bajo de conocimiento, estos resultados no coincidieron con el estudio realizado por Morales-González, donde solo 25% de los pacientes manifestó tener un nivel alto de satisfacción y 60% un nivel medio de satisfacción¹⁵; esto parece obedecer a que solo se estudió el proceso de atención de enfermería y no todo el proceso de atención que requiere un paciente.

El estudio realizado por Camargo-Figuera y colaboradores reportó que 54,7% de los usuarios tuvieron un nivel bueno de conocimiento, 40,5% nivel regular y solo 4,8% un deficiente conocimiento sobre deberes y derechos a los servicios de salud¹³, estos últimos resultados reflejaron ser similares a los resultados del presente estudio, donde 54,5% de los padres evidenció un nivel alto de conocimiento, 33% nivel medio y solo 12,5% un nivel bajo de conocimiento sobre derechos en salud, estos últimos datos al parecer presentan ciertas diferencias, las cuales consideramos no ser importantes, por tratarse de estudios realizados en hospitales de Latinoamérica.

Concluyendo, la descripción en general del nivel de conocimiento sobre derechos en salud se obtuvo que el 55,1% de los padres tuvieron un nivel alto de conocimiento; la dimensión *Derecho a la atención y recuperación*, 72% de los padres tuvieron un nivel alto de conocimiento, en la dimensión *Derecho a la información*, 50% de los padres tuvieron un nivel medio de conocimiento, en la dimensión *Derecho a los servicios de salud*, 54,5% de los padres tuvieron un nivel alto de conocimiento y en la dimensión *Derecho al consentimiento informado*, 66,5% de los padres tuvieron un nivel alto de conocimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Heredia N, Laurell AC, Feo O, Noronha J, González-Guzmán R, Torres-Tovar M. The right to health: what model for Latin America? *The Lancet*. 2015 Apr 4; 385 (9975): 34-37. doi:10.1016/S0140-6736(14)61493-8
2. Organización Mundial de la Salud. Salud y Derechos Humanos. Centro de Prensa. Nota descriptiva [Internet]. 2015 [acceso: 20 de enero de 2017] 323: [aprox. 3 páginas]. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>
3. Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Santa Rosa. Informe de Encuesta de Información sobre Deberes y Derechos de los Usuarios en el Hospital Santa Rosa. Lima: La Oficina; 2015. 9p.
4. Bobadilla-Labán FN y Durand-Pinto AA. Conocimiento sobre los derechos del paciente en los usuarios del servicio de cirugía del Hospital Suárez Angamos III-EsSalud [tesis de grado]. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2014.
5. González ME, Castellano-Arroyo M. El derecho a la intimidad del paciente: Estudio de su regulación en las Comunidades Autónomas españolas. *Actual. Med*. 2012 May-Ago; 97 (786): 20-28.
6. García C, Cortés I. Percepción del usuario del trato digno por enfermería en un hospital del Estado de México. *Rev CONAMED*. 2012; 17 (1): 18-23.
7. Encuesta de conocimiento sobre derecho del usuario. Resolución Directoral 997-DEGCYS-DG-DIRESA-L-2015. Dirección Regional de Salud de Lima. (28 de diciembre de 2015)
8. Lema C. La salud es un derecho, no un privilegio. *Salud Integral Incluyente* [Internet]. 2017 [acceso: 15 de febrero de 2017] [aprox. 1 página] Disponible en: <http://www.saludintegralincluyente.com/proyecto/enfoques/derecho-a-la-salud>.
9. Hojjatoleslami S, Ghodsi Z. Respect the rights of patient in terms of hospitalized clients: a cross-sectional survey in Iran, 2010. *Procedia Soc Behav Sci*. 2010; 31 (2012): 464- 67. doi: 10.1016/j.sbspro.2011.12.087
10. Gómez DM. Derechos del paciente y su relación con la atención de enfermería en el área del hospital Isidro Ayora [tesis de grado]. Loja: Universidad Nacional de Loja; 2015.
11. Krzych LJ, Ratajczyk D. Awareness of the patient's rights by subjects on admission to tertiary university hospital in Poland. *J Forensic Leg Med*. 2013 Oct, 20 (7): 902-5. doi: 10.1016/j.jflm.2013.06.006.
12. Rey R, Parra DI, Camargo FA, Sierra SA. Conocimiento de los enfermos sobre sus derechos y deberes en el proceso de atención en la E.S.E Hospital Universitario Santander. *Rev Univ Ind Santander Salud*. 2009; 41 (1): 25-32.
13. Camargo FA, Parra DI, Rey R, Gómez WJ, Alfonso EP, Almeida LM. ¿Conocen los usuarios sus deberes y derechos? Una evaluación posterior a una intervención. *Rev Univ Ind Santander Salud*. 2011; 43 (1): 29-31.
14. Terán P, Castellanos C, Gonzáles M, Ramos D. Violencia obstétrica: percepción de las usuarias. *Rev Obstet Ginecol Venez*. 2013; 73 (3): 171-80.
15. Morales CG. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud en Mistrato Risaralda. Febrero a abril de 2009 [Tesis]. Bogotá D.C.: Pontificia Universidad Javeriana; 2009.