



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad de la Salud Humana

Carrera de Medicina Humana

Principios bioéticos de los Internos Rotativos de Medicina Humana y calidad de atención al paciente hospitalizado del Hospital General Isidro Ayora

Trabajo de Titulación previo a la
obtención del título de de Médica General

AUTORA

Julissa Tatiana Ordoñez Cali

DIRECTORA

Méd. Sandra Katerine Mejía Michay, Mg. Sc.

LOJA – ECUADOR

2024

ii. Certificación

Loja, 17 de Marzo del 2023

Méd. Sandra Katerine Mejía Michay, Mg. Sc.

DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICA:

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del trabajo de titulación: **“Principios bioéticos de los Internos Rotativos de Medicina Humana y calidad de atención al paciente hospitalizado del Hospital General Isidro Ayora”** de la Srta. **Julissa Tatiana Ordoñez Cali**, previa a la obtención del título de Médico General, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto; autorizo la presentación del mismo para la respectiva sustentación y defensa.

Firmado electrónicamente por:



Firmado electrónicamente por:
**SANDRA KATERINE
MEJIA MICHAY**

Méd. Sandra Katerine Mejía Michay, Mg. Sc.

DIRECTORA DE TESIS

iii. Autoría

Yo, **Julissa Tatiana Ordoñez Cali**, declaro ser autora del presente Trabajo de Titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Titulación, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de identidad: 1104753189

Fecha: 13 de noviembre del 2024

Correo electrónico: julissa.ordonez@unl.edu.ec

Teléfono: 0985272223

iv. Carta de autorización

Yo, **Julissa Tatiana Ordoñez Cali**, declaro ser autora del Trabajo de Titulación denominado: **“Principios Bioéticos de los Internos Rotativos de Medicina Humana y calidad de atención al paciente hospitalizado Del Hospital General Isidro Ayora”**, como requisito para optar por el título de **Médica General**, autorizó al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los trece días del mes de noviembre de dos mil veinticuatro.

Firma: -----

Autora: Julissa Tatiana Ordoñez Cali

C.I.: 1104753189

Dirección: Loja

Correo electrónico: julissa.ordonez@unl.edu.ec

Teléfono: 0985272223

Datos Complementarios:

Directora de Tesis: Méd. Sandra Katerine Mejía Michay, Mg. Sc.

v. Dedicatoria

A Dios por haberme guiado en este camino y no a permitido que me rinda, así como a mis padres, por haberme brindado todo su apoyo a lo largo de esta trayectoria ya que han sido mi mayor motivación, inspiración y mi pilar fundamental para poder superarme día a día desde el inicio de mi carrera, a mi familia en general por haber estado ahí apoyándome y motivándome siempre que lo necesite, mi novio y amigos en general que de alguna manera fueron participes en todo este proceso.

Julissa Tatiana Ordoñez Cali

vi. Agradecimiento

Agradezco a Dios y a la Virgen del Cisne por haberme dado sabiduría, fortaleza y no haberme dejado sola, siendo la luz en mi camino hasta el momento de la culminación de mi carrera profesional.

A mis padres Lidia y Gonzalo por su amor incondicional, su apoyo, motivación y constante sacrificio que día a día me brindaron, lo que me han ayudado a no rendirme hasta alcanzar mi objetivo, además de los buenos valores que me han inculcado, sin ellos nada de esto hubiese sido posible.

Quiero expresar un agradecimiento a mi directora de tesis, la Méd. Sandra Katherine Mejía Michay, docente de la Universidad Nacional de Loja, por apoyarme y guiarme con sus conocimientos en todo este proceso.

Así como también al Ing. José Gonzales Estrella, quien me supo brindar su tiempo, colaboración y ayuda en esta investigación.

De igual manera agradecer al Hospital General Isidro Ayora por la apertura, colaboración y ayuda fundamental para lograr terminar de manera exitosa mi trabajo de titulación.

Julissa Tatiana Ordoñez Cali

vii. Índice de contenido

Carátula	<i>i</i>
Certificación	<i>ii</i>
Autoría	<i>iii</i>
Carta de autorización	<i>iv</i>
Dedicatoria	<i>v</i>
Agradecimiento	<i>vi</i>
Índice de contenido	<i>vii</i>
Índice de tablas.....	<i>x</i>
Índice de figuras.....	<i>xi</i>
Índice de Anexos.....	<i>xii</i>
1. Título	<i>1</i>
2. Resumen	<i>2</i>
2.1. Abstract.	<i>3</i>
3. Introducción	<i>4</i>
4. Marco teórico	<i>6</i>
4.1. Bioética	<i>6</i>
4.1.1. <i>Definición</i>	<i>6</i>
4.1.2. <i>Surgimiento</i>	<i>6</i>
4.1.3. <i>Características</i>	<i>7</i>
4.1.4. <i>Tipos de la ética</i>	<i>7</i>
4.1.5. <i>Principios Fundamentales</i>	<i>9</i>
4.1.5.1 <i>Principio Autonomía</i>	<i>8</i>
4.1.5.2 <i>Principio Beneficencia</i>	<i>8</i>
4.1.5.3 <i>Principio No beneficencia</i>	<i>8</i>
4.1.5.4 <i>Principio Justicia</i>	<i>8</i>
4.1.6. <i>Cuestionario sobre el Nivel de Conocimientos de los Principios</i>	<i>11</i>
4.2. Calidad de atención	<i>11</i>
4.2.1. <i>Definición</i>	<i>11</i>
4.2.2. <i>Dimensiones</i>	<i>11</i>
4.2.3. <i>Características</i>	<i>12</i>

4.2.4. Elementos de la calidad en Salud.....	13
4.2.5. Importancia de la calidad en Salud	13
4.2.6. Calidad de atención en el área de Medicina Interna	14
4.2.7. Problemas al momento de evaluar la calidad de atención	16
4.2.8. Perfil de calidad del personal de salud	16
4.3. Satisfacción del paciente.....	16
4.3.1. Definición de la satisfacción del paciente.....	16
4.3.2. Dimensiones.....	17
4.3.3. Importancia.....	17
4.3.4. Factores que influyen en la satisfacción del paciente.....	17
4.3.5. Encuesta (Servqual).....	18
5. Metodología	19
5.1. Área de estudio	19
5.2. Enfoque	19
5.3. Técnicas.....	19
5.4. Tipos de diseño utilizado	19
5.5. Unidad de estudio - Universo	19
5.6. Muestra	19
5.7. Criterios de inclusión	19
5.8. Criterios de exclusión.....	20
5.9. Instrumentos.....	20
5.9.1. Consentimiento Informado.....	20
5.9.2. Cuestionario sobre el Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos	20
5.9.3. Encuesta (Servqual).....	21
5.10. Procedimiento	21
5.11. Recursos Humanos	21
6. Resultados.....	22
6.1. Distribución según sexo y edad	22
6.2. Resultado para el primer objetivo	23
6.3. Resultado para el segundo objetivo	24
6.4. Resultado para el tercer objetivo.....	26
7. Discusión	28
8. Conclusiones	32

9. Recomendaciones	33
10. Bibliografía	34
11. Anexos	37

viii. Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de acuerdo a sexo y edad de los Internos Rotativos de Medicina Humana del Hospital General Isidro Ayora Loja.....	22
Tabla 2. Distribución de acuerdo a sexo y edad de los pacientes hospitalizado en los servicios del Hospital General Isidro Ayora Loja.....	22
Tabla 3. Nivel de conocimiento de los principios bioéticos en los Internos Rotativos de Medicina Humana del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio - Noviembre del 2022, según el sexo y edad.....	23
Tabla 4. Calidad de atención al paciente hospitalizado en los servicio de Ginecología Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio – Noviembre del 2022, según sexo y edad.....	24
Tabla 5. Calidad de atención al paciente hospitalizado en el servicio de Cirugía del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio – Noviembre del 2022, según sexo y edad.....	24
Tabla 6. Calidad de atención al paciente hospitalizado en el servicio de Medicina Interna del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio – Noviembre del 2022, según sexo y edad.....	25
Tabla 7. Relación entre el nivel de conocimiento de los principios bioéticos y la calidad de atención al paciente hospitalizado en el servicio de Ginecología del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio - Noviembre del 2022.	26
Tabla 8. Prueba de chi - cuadrado para asociación	26
Tabla 9. Relación entre el nivel de conocimiento de los principios bioéticos y la calidad de atención al paciente hospitalizado en el servicio de Cirugía del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio - Noviembre del 2022.	27
Tabla 10. Prueba exacta de Fisher para asociación	27
Tabla 11. Relación entre el nivel de conocimiento de los principios bioéticos y la calidad de atención al paciente hospitalizado en el servicio de Medicina Interna del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio - Noviembre del 2022.....	27
Tabla 12. Prueba de chi - cuadrado y prueba exacta de Fisher para asociación.....	28

ix. Índice de figuras

Figura 1. Localización del Hospital General Isidro Ayora	19
-----------------------------------------------------------------------	----

x. Índice de Anexos

Anexo 1. Aprobación y pertinencia del trabajo de investigación.....	37
Anexo 2. Designación de Director de Tesis	38
Anexo 3. Autorización para Recolección de Datos.....	39
Anexo 4. Certificación de Traducción al Idioma Inglés.....	40
Anexo 5. Consentimiento informado.	41
Anexo 6. Cuestionario sobre el Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos	45
Anexo 7. Encuesta Servqual.....	51
Anexo 8. Base de datos	53
Anexo 9. Tabla de los resultados complementarias	60
Anexo 10. Proyecto de Tesis.....	64

1. Título

Principios bioéticos de los Internos Rotativos de Medicina Humana y calidad de atención al paciente hospitalizado del Hospital General Isidro Ayora

2. Resumen

El conocimiento de los principios bioéticos constituye un vínculo entre la cultura científica y la sociedad, con la finalidad de velar por la seguridad del ser humano y mejorar las condiciones de vida; dicho comportamiento se reconoce frente a los valores y principios morales humanos. La presente investigación tuvo como finalidad identificar el nivel de conocimiento de los principios bioéticos de los Internos Rotativos según el sexo y edad, evaluar la calidad de atención del paciente hospitalizado según sexo y edad y establecer la relación entre estas variables en los servicios del Hospital General Isidro Ayora- Loja, con enfoque cuantitativo de cohorte transversal prospectivo, conformada por 61 Internos Rotativos de las carreras de Medicina de la Universidad Nacional de Loja y Universidad Técnica Particular de Loja y 180 pacientes hospitalizados en los servicios del Hospital General Isidro Ayora Loja, a los Internos Rotativos se aplicó el Cuestionario sobre el Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos, mostrando que el sexo femenino predominó con nivel bueno de conocimientos con 48,72% (n=21) a diferencia de los hombres 45,45% (n=10) en las edades de 21 a 25 años. Además, se empleó la encuesta (Servqual), a los pacientes hospitalizados mostrando satisfacción en la calidad de atención en los servicios de Ginecología con 90,00% (n=54) en las adultas jóvenes, Cirugía 83,87% (n=26) predominando los varones entre 21 a 25 años de edad y en Medicina Interna con 88,24% (n=30) varones de 41 a 64 años de edad. Existió correspondencia estadísticamente significativa entre el nivel bueno de conocimientos de los principios bioéticos y satisfacción de la calidad de atención de los pacientes en los servicios de Ginecología 76,66% (n=46) y Cirugía 71,67% (n=43), a diferencia de Medicina Interna en donde no se mostró relación entre las variables.

Palabras clave: *Ética, Estudiantes premédicos, Percepción, Enfermo*

Abstract

The knowledge of bioethical principles constitutes a link between scientific culture and society, with the purpose of watch the human safety and improves living conditions; such behavior is recognized in front of human values and moral principles. The purpose of this work was to identify the knowledge level of the bioethical principles of Rotating Interns according to the sex and age, assess the quality care of the hospitalized patient according to the sex and age and establishes the relationship between these variables in the services of the General Isidro Ayora Hospital-Loja, with a quantitative approach of a prospective cross-sectional cohort, made up of 61 Rotating Interns of Medicine careers of the “Nacional de Loja” University and the “Técnica Particular de Loja” University and 180 patients hospitalized in the General Isidro Ayora Hospital from Loja, to the Rotating Interns were applied a knowledge level questionnaire of the Bioethical Principles, showing that in the female sex the good level predominated with 48.72% (n=21) as opposed to men 45.45% (n=10) in the ages of 21 to 25 years. In addition, a survey (Servqual) was used to the hospitalized patients, showing satisfaction with the quality of care in the Gynecology services with 90.00% (n=54) in young adult women, Surgery 83.87% (n=26) in men between 21 and 25 years of age and in Internal Medicine 88.24% (n=30) men from 41 to 64 years of age. There was a statistically significant correspondence between the excellent knowledge level of bioethical principles and the satisfaction with the patient quality care in the Gynecology services 76.66% (n=46) and Surgery 71.67% (n=43), unlike Internal Medicine where not showed relationship between the variables.

Keywords: *Ethics, Premedical students, Perception, Sick*

3. Introducción

El conocimiento de los principios bioéticos es parte esencial en el proceso de formación de la vida que requiere esfuerzo constante para aprenderlos y aplicarlos en la práctica diaria, al mismo tiempo, proteger los derechos de los pacientes que reciban trato digno y humano. Así pues, existen 4 principios de la bioética: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia, que son primordiales e indispensables en la investigación científica médica que demuestran un alto nivel de impacto en la confiabilidad y respeto por la vida (Ontano y otros, 2021). Por lo tanto, el perfil de egresados de medicina requiere no solo de conocimientos científicos técnicos que les permitan ejercer su profesión, sino también de una adecuada formación en ética y bioética.

De acuerdo a estos estudios la Comisión Nacional de Salud (CONASA), cuyo diagnóstico sobre la enseñanza de la bioética en las universidades del Ecuador arrojó que, de las 32 universidades existentes, solo el 53,13% (17) se encuentran la enseñanza de la bioética en la Facultad de Salud y Ciencias (Rodríguez, Sabiote, & Quiles, 2007, como se cito en Veliz y otros, 2021).

Así mismo, la Universidad Técnica de Manabí realizó el estudio basado en el Conocimiento sobre Bioética en estudiantes de Medicina, en el cual se determinó que la gran parte de los alumnos tienen conocimientos bajos, debido a un déficit de enseñanza de Bioética o que solo lo han establecido en los primeros años, pero sin haber impartido en el Internado Rotativo (Veliz y otros, 2021). Razón por la cual, las consecuencias se reflejan en la práctica médica, ya que se sigue detectando arbitrariedad, estafa, prepotencia, arrogancia, perjuicios, falsedad, falta de control e ineptitud disciplinar, entre otros (Suárez & Díaz, 2007, como se citó en López, De la Cruz, & Pou, 2022).

En cuanto a la calidad de atención la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) la define como el grado en que los servicios de salud prestados a los individuos y las poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados que se basan en el conocimiento y evidencia del personal de salud, fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal.

Para poder evitar que se sigan atribuyendo entre 5,7 y 8,4 millones de muertes a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países. Al mismo tiempo las experiencias negativas por parte del personal médico (OMS, 2020).

El conocimiento de los principios bioéticos y la calidad de atención en el cuidado del paciente fortalecen entre los profesionales de la salud y de ellos a los pacientes, responsabilizándolos permanentemente de su conducta profesional y técnicas en su día a día, (Burgueño y otros, 2021). No existen estudios en la ciudad de Loja que aborden este tema en base a lo antes mencionado, por ello se planteó la pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre el nivel de conocimiento de los principios bioéticos en los Internos Rotativo de Medicina Humana y la calidad de atención al paciente hospitalizado en los servicios del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja en el periodo de julio - noviembre del 2022?

Por lo tanto, la aplicación y el conocimiento de los principios bioéticos son esenciales para la práctica profesional y pueden modificar los pensamientos, hábitos y comportamientos asociados a ellos, mejorando así el nivel de calidad de la atención.

En base a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, este proyecto se enmarca dentro del tercer objetivo, Salud y Bienestar, el cual se refiere a garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. Así mismo, se encuentra dentro de las prioridades de investigación en la salud 2013-2017 del Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP), en la diecinueveava área: Sistema Nacional de Salud; línea: Calidad de la atención, prestación y sistemas de apoyo; sublínea: Ética en la atención sanitaria. Al igual que se encuentra enfocado en la cuarta línea de investigación de la carrera de Medicina Humana de la Universidad Nacional de Loja que engloba “Sistemas de salud en la Región Sur de Ecuador o Zona Siete”.

Tomando en cuenta todo lo anteriormente expuesto se planteó el siguiente objetivo general: Conocer la relación entre el nivel de conocimiento de los principios bioéticos en los Internos Rotativo de Medicina Humana y la calidad de atención al paciente hospitalizado en los servicios del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja en el periodo de Julio - Noviembre del 2022 y como objetivos específicos Identificar el nivel de conocimiento de los principios bioéticos en los Internos Rotativos de Medicina Humana del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio - Noviembre del 2022, según el sexo y edad, evaluar la calidad de atención al paciente hospitalizados en los servicios del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio – Noviembre del 2022, según sexo y edad, y establecer la relación entre el nivel de conocimiento de los principios bioéticos y la calidad de atención al paciente hospitalizado en los servicios del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio – Noviembre del 2022.

4. Marco teórico

4.1. Bioética

4.1.1. Definición

La bioética, es un término que siempre ha existido en el campo de salud, pero muy pocos conocen su significado, pues es una disciplina que se ocupa de cuestiones que están relacionados con la existencia humana, es decir, es una subdisciplina de la ética que se ocupa de los problemas morales de la sociedad y el comportamiento vinculado en el ámbito de las ciencias humanas, del derecho y salud (Anónimo, 2021).

4.1.2. Surgimiento

La primera manifestación de la bioética fue en el siglo V a.c, cuando el médico griego Hipócrates, junto con sus discípulos, redactaron un juramento que lleva su nombre. El Juramento Hipocrático, es un texto ético que recoge las obligaciones morales de los médicos con sus pacientes, destinado a orientar su labor profesional. Incluso hoy, cuando un estudiante de medicina termina sus estudios, tiene que afrontar este ritual final.

Así mismo, consta de dos documentos importantes que a futuro formaron parte de la bioética moderna que son el Código de Nuremberg y la Declaración de Helsinki.

El Código de Nuremberg, publicado en 1947 después de que los médicos del régimen nacional socialista de Adolf Hitler por el trato inhumano y los experimentos de los prisioneros de los campos de concentración, estableció diez principios básicos para la investigación médica sobre el cuerpo humano, entre los mas importantes tenemos al consentimiento informado y voluntario del sujeto.

En 1968, la Asociación Médica Mundial publicó la Declaración de Helsinki, que enumeraba los principales temas relacionados con la investigación médica. Un principio fundamental del documento establece que la investigación médica debe centrarse en comprender las causas, las manifestaciones clínicas y los síntomas de la enfermedad, así como mejorar los procedimientos de diagnóstico, tratamiento y prevención.

En los últimos 50 años, ha existido muchos avances importantes en biomedicina, desde la implementación del primer trasplante hasta la secuenciación completa del genoma humano, el advenimiento de herramientas de diagnóstico y el desarrollo de abundantes vacunas. Para poder considerar nuevos temas que pudieran surgir, posteriormente se publicaron muchos documentos: la Declaración de Tokio, el Informe Belmont, la Declaración Universal sobre Genomas y Derechos Humanos, etc (Alvarez, 2020).

4.1.3. Características

De acuerdo con Briceño (2021) las características nos permiten reconocer a la bioética y tener mas certeza a ella, por lo tanto, son:

- Es una rama de la ética, pero no posee estatus en la ciencia.
- Posee aspectos éticos que se relaciona tanto con la medicina humana y la biología.
- Es interdisciplinar, ya que conlleva diferentes tipos de áreas como sociológicas y psicológicas al mismo tiempo.
- Uno de los principales objetivos que posee es correlacionar la vida, sus principios de la conducta humana que posee el ser humano.
- Al momento de su aplicación, se enfoca especialmente a los problema médicos y biológicos.
- Y por último es consensual, ya que no pretende convencer a nadie acerca de una determinada verdad.

4.1.4. Tipos de la ética

Metaética. Considera el significado y correlaciones de los significados de las palabras morales, se refiere a lo que la gente quiere decir cuando llama a las acciones buenas o malas (Chiesa, 2003).

- **Cognitivismo:** El conocimiento es funcional porque cuando un agente se enfrenta a un evento que ya ha procesado en su mente (es decir, que ya sabe), puede predecir más fácilmente lo que probablemente sucederá en el futuro cercano (Chiesa, 2003).
- **No Cognitivismo:** Se basa en el hecho de que las oraciones éticas, no son ni verdaderas ni falsas, porque no tienen valor de verdad, ignora las causas externas de las respuestas emocionales normativas (Chiesa, 2003).
- **David hume:** También conocida como la ley, la guillotina de hume o problema del ser y la responsabilidad, es una combinación de emociones e ideas basadas en sentimiento más que principios honestos (Chiesa, 2003).

Normativa. También llamado prescriptivo, intenta establecer normas o criterios para determinar qué comportamientos, valores, normas, instituciones, etc. pueden considerarse correctos o simplemente desde un punto de vista moral. Sí, se dice que su principal finalidad es formular juicios morales y descubrir formas de defenderlos (Nino, 2003), como:

- Voluntad de Dios
- Cumplir con el deber

- Debemos hacer felices a todos
- Determinadas virtudes
- Áreas:

Teoría de la virtud: Se define como "un hábito selectivo, compuesto de términos intermedios con respecto a nosotros mismos, determinado por la razón, como lo determinaría un hombre prudente", es decir, una tendencia selectiva a elegir de una determinada manera, que siempre se elige como la mayor mejora para nuestra libertad (Correa, 2021).

Teoría del mandato divino: También llamado Providencia divina y decimos que Dios es el creador de la ley, lo que significa que es quien regula, mide y ordena adecuadamente su creación (Correa, 2021).

Teoría utilitarista: Es el que aprueba o desaprueba cualquier acción encaminada a aumentar o disminuir la felicidad, cuyos intereses están en juego. En otras palabras, ir a favor o en contra (Correa, 2021).

Teoría del deber: También conocida como deontología (deon =deber), es la obligación que tiene una persona de seguir reglas u obligaciones morales, independientemente de las posibles consecuencias de la acción (Correa, 2021).

Aplicada: También llamada ética práctica, es la utilización de la ética a los problemas del mundo real. La misma que intenta responder preguntas sobre cómo deben actuar las personas en entornos concretos (Briceño, 2021).

- **E. Profesional:** Es un conjunto de normas y valores éticos que los profesionales de un explícito campo deben respetar en el ejercicio de su profesión, Estos principios éticos incluyen responsabilidad, respeto, diligencia, perseverancia, puntualidad, honestidad o integridad (Briceño, 2021).
- **E. Comercial:** También conocida como ética empresarial, refleja escenarios éticamente conflictivos en el ámbito de la responsabilidad corporativa. Algunas cuestiones pueden incluir publicidad engañosa, competencia desleal, uso insostenible del medio ambiente, discriminación laboral, violaciones de la legislación laboral, etc (Briceño, 2021).
- **E. Social:** Se basa en cuestiones de ética de la investigación relacionadas con importantes asuntos sociales, como derechos humanos, discriminación, pena capital, guerra biológica, control de armas, entre otros (Fieser, 2020).

- **E. Sexual:** Estudio de la relación entre los preceptos éticos y morales conjuntamente con la sexualidad humana y sus prácticas. Por ejemplo, consentimiento mutuo, abuso sexual y adulterio (Fieser, 2020).
- **E. Ambiental:** Esta encaminada a los cuidados y el respeto que debe tener el ser humano con el medio ambiente y ver su progreso en como mejorar e incentivar la evolución de los ambientes naturales (Briceño, 2021).
- **E. Científica:** Los principios éticos se aplican en todo el proceso de investigación tanto en las ciencias naturales como en las sociales. Algunas controversias están relacionadas con fraude en investigaciones, manipulación de datos y plagio (Fieser, 2020).
- **E. Hacker:** Un conjunto de valores que impulsan a los hackers, relacionados con la libertad de información, adecuado para las comunidades virtuales o comunidades en línea (Fieser, 2020).
- **E. Médica:** Se refiere al conjunto de normas éticas precedidas por el personal de salud que se basa en el juramento hipocrático, ya que el documento se refiere en como debe ser el comportamiento adecuado y la relación correcta entre el médico y el paciente (Briceño, 2021).
- **Bioética:** Estudia la relación que existe entre la ciencia de la vida, temas éticos y los propios seres vivos (Fieser, 2020).

4.1.5. Principios Fundamentales

Los principios están impulsado a promover el comportamiento del hombre hacia la vida de los mismo, por ende, es uno de pilares primordiales de la bioética ya que se relacionan con el respeto, sus derechos y la dignidad del ser humano.

4.1.5.1. Principios de autonomía: Para entender el principio del respeto a la autonomía, primero debemos aclarar que es la autonomía personal. Para Beauchamp y Childress, un individuo autónomo es:

- Actúa libremente según un plan de tu propia voluntad.
- Sin restricciones conduce a una comprensión insuficiente de la elección consciente
- Su libertad está libre de cualquier forma de injerencia indebida por parte de terceros.

En esta estructura, el elemento de intencionalidad no reconoce si esta presencia o ausencia, pero la comprensión e intervención de terceros reconoce un grado de relativización. Por lo tanto, el principio de respeto a la autonomía requiere el reconocimiento de que todos pueden expresar sus opiniones, elegir y actuar de acuerdo con sus creencias y valores. Este respeto no es sólo un acto negativo de no interferir en las elecciones de las

personas, sino una obligación positiva que mejora las condiciones de toma de decisiones (Sporleder de Souza & Burg Conti, 2021).

4.1.5.2. Principio de beneficencia: La palabra “beneficencia” traduce actos de gratitud, bondad y caridad, pero también incluye altruismo, amor y humanidad. En esta perspectiva, las buenas obras son acciones realizadas en beneficio de los demás, derivadas de un rasgo de carácter conocido como "benevolencia" (Sporleder de Souza & Burg Conti, 2021).

4.1.5.3. Principio de no maleficencia: Representa una obligación de no causar daño intencionalmente e implica renuncia. Según Beauchamp y Childress, el principio de no malicia contiene reglas éticas más específicas, que incluyen:

- No matar
- No causar dolor o sufrimiento
- No causar discapacidad
- No ofender
- No privar ni impedir el disfrute de la vida

La ética exige no sólo no causar daño, sino promover, en lo posible, acciones que traigan beneficios, es decir, acciones que contribuyan al bienestar de las personas (Sporleder de Souza & Burg Conti, 2021).

4.1.5.4. Principio de justicia: Finalmente, el concepto de justicia tiene que ver con lo que se debe a las personas, con lo que les pertenece o les corresponde de alguna manera. En términos generales, actuar con justicia es actuar de acuerdo con los propios valores, de manera justa y adecuada. En el campo de la biomedicina, una dimensión destacada de la justicia es la distribución justa de derechos, intereses y responsabilidades. Sin embargo, para que esta distribución sea efectiva y justa, es necesario analizar los principios en forma y fondo. En este sentido, las teorías que intentan definir el concepto de justicia formal han recurrido en la mayoría de los casos al dicho de Aristóteles: los casos iguales deben ser tratados por igual y los casos desiguales deben ser tratados de manera desigual. Sin embargo, debido a la falta de especificidad, los estándares formales requieren contenido de sustancia. (Sporleder de Souza & Burg Conti, 2021).

4.1.6. Cuestionario sobre el Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos

Diseñado por Johnny Francisco Casanova Saldarriaga en el 2017, que consta de 25 ítems que permiten evaluar el nivel de conocimientos sobre los principios bioéticos de la ética médica que poseen los prestadores de salud, evalúa 5 dimensiones (Beneficencia, no maleficencia, justicia y autonomía). Tiene una puntuación de 0-25 (0-5= Malo, 6-11= Regular, 12-17= Bueno, 18-25=Excelente), cada uno de los 25 ítems se evalúa en una escala de conoce= 1 y no conoce= 0, obteniendo un resultado de 0 a 25 (Casanova, 2017).

4.2. Calidad de atención

4.2.1. Definición

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2020) define como:

“La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Esta definición de calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades”.

4.2.2. Dimensiones

Cuando se trata de un análisis en profundidad, la calidad de la atención tiene diferentes aspectos que son importantes, como sus interacciones de los profesionales y técnicos de la organización con los individuos atendidos, así mismo esta se refiere al entorno en el que se encuentra. Según la investigación de Marcelo, tenemos:

Dimensión técnico-científica: En esta dimensión se tienen en cuenta los aspectos científico-técnicos. Por ende, es importante considerar los siguientes puntos:

- La seguridad se refiere al ambiente en el que se brinda cuidado, caracterizado por priorizar los intereses del paciente atendido y buscando minimizar el riesgo.
- Eficiencia, aludiendo a alcanzar los objetivos que tienen la atención.
- La continuidad se refiere a la persistencia del seguimiento de dicha atención.
- Efectividad, la respuesta que produce la atención puede ser positiva o negativa, por lo tanto, mide qué tan bien cambia de negativo a positivo.
- Integridad, dando una visión holística e integral del paciente.
- La eficiencia se refiere al logro de metas, para lo cual utiliza diferentes procedimientos.

Dimensión Humana: Aborda las interacciones que se dan entre las personas involucradas y tiene los siguientes conceptos:

- Respeto a los derechos individuales: Se refiere a la consideración de la persona misma, en todas sus extensiones durante el proceso de atención.
- Información completa, veraz y oportuna: La información sobre la condición del paciente no puede ser ocultada y debe ser clara y precisa.
- Interés demostrado por las personas: Se debe considerar la impresión del paciente sobre su propia situación.
- Amabilidad y empatía: La amabilidad, al igual que la calidad y la confianza en uno mismo, debe ser un pilar de la atención solidaria y su finalidad es generar confianza en los pacientes.
- Ética: Debe marcar a los principios rectores en el ámbito de la salud y deben ser juramentados por profesional sanitario.
- Cuando se trata de enfermería, es importante considerar las características del centro de salud, como las instalaciones que brindan la atención. También hay percepciones de orden, comodidad, limpieza, etc.

Dimensión entorno: En la atención es importante considerar las características del centro de salud, como su infraestructura que brinda la atención. Igualmente hay percepciones de orden, comodidad, limpieza, etc. Por ende, el paciente debe sentir cómodo y seguro de que la atención brindada va a ser de calidad y esto lo va a ratificar el centro hospitalario (Anonimo, Importancia de la calidad en la atención en los Servicios de Salud, 2018).

4.2.3. Características

La atención esta enfocada en la calidad brindada, por lo tanto, debe tener lo siguiente:

- Alto nivel de competencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos, con riesgo mínimo o nulo para los usuarios
- Satisfacción del usuario.
- Buenos efectos para la salud.

La atención de calidad se caracteriza por el enfoque holístico que tiene en cuenta los aspectos biológicos, sociales, psicológicos, espirituales y culturales de la persona; se basa en el conocimiento científico y se define por procesos interactivos, como las relaciones interpersonales terapéuticas, a través de la educación del individuo a la sociedad; y transiciones, como el apoyo a la persona por cambios en el desarrollo, crecimiento o

enfermedad, y el enfrentamiento de procesos relacionados con el medio ambiente y cualquier situación que necesita ser cambiada.

Por tanto, una buena calidad de atención tiene entre otras características el proceso de interacción interpersonal, realizada por un profesional competente y sustentado en conocimientos científicos, que usa sus recursos con eficiencia o minimizando al máximo los riesgos en el paciente y del mismo personal sanitario, logrando satisfacción en el paciente y un efecto favorable en la salud enfocada holísticamente (OMS, 2021).

4.2.4. Elementos de la calidad en Salud

En la actualidad, en la sociedad científica existen acuerdos sobre las propiedades que definirían qué es el servicio sanitario de calidad, que según explica la OMS, son:

- **Efectividad:** conceder servicios de salud basados en datos probatorios a quienes los necesiten.
- **Estabilidad:** eludir lesionar a los individuos a las que se dispensa atención.
- **Centrados en el individuo:** dispensar atención correcta a las preferencias, las necesidades y los valores particulares, dentro de servicios sanitarios que se organizan alrededor de las necesidades del individuo.
- **Oportunos:** minimizar los tiempos de espera y las demoras, que algunas veces son dañinos como para los que reciben la atención como para los que la prestan.
- **Equitativos:** dar una atención cuya calidad no cambia por motivos de edad, sexo, género, raza, etnia, sitio geográfico, religión, situación socioeconómica, lenguaje o afiliación política.
- **Integrados:** conseguir una atención coordinada a todos los niveles y entre los diversos proveedores que facilite toda la gama de servicios sanitarios a lo largo del curso de la vida.
- **Eficientes:** maximizar las ventajas de los recursos accesibles y eludir el despilfarro (OMS, 2021).

4.2.5. Importancia de la calidad en Salud

Se vuelve aún más relevante porque incluye no solo lograr la satisfacción del paciente, sino también mejorar su calidad de vida, prolongarla y en algunos casos, evitar la enfermedad o la muerte (Anonimo, Importancia de la calidad en la atención en los Servicios de Salud, 2018).

En la actualidad, se ha convertido en uno de los pilares fundamentales de la competitividad de los servicios sanitarios, y en ese entorno, la garantía de calidad y libre de errores son requisitos imprescindibles para satisfacer las necesidades de los pacientes y sus

familiares, cada vez más informados y exigentes (Anonimo, Importancia de la calidad en la atención en los Servicios de Salud, 2018).

Asimismo, los pacientes son quienes definen la calidad en términos de las percepciones que esperan recibir, tales como una atención correcta y adecuada, competencia profesional, estabilidad y respeto a la ética de la práctica médica, así como una buena comunicación, instalaciones cómodas y confiables, tratamiento, etc. Para satisfacer las necesidades y expectativas que están tratando de encontrar una recuperación adecuada en su salud (Anonimo, Importancia de la calidad en la atención en los Servicios de Salud, 2018).

Por ende, discutir la calidad de la atención en los Servicios de Salud significa no equivocarse y no presentar ningún error ya que una de las consecuencias más importantes es que esta en riesgo la vida del paciente. Si comparamos la calidad de construcción del producto y el mal servicio en términos de salud, el primer escenario posible es que el producto nos sea devuelto, se destruya o la empresa pierda dinero, sin embargo, los errores en la salud pueden llevar a la pérdida de la vida, desde el desprestigio hasta las condenas morales y penales de la organización o del personal de salud involucrado (Anonimo, Importancia de la calidad en la atención en los Servicios de Salud, 2018).

Afortunadamente, los Servicios de Salud actualmente están evolucionando y hoy en día se busca mejorar los procesos para obtener buenos resultados y así poder brindar la atención y los servicios de calidad que los pacientes necesitan a través de la optimización continua y el cambio cultural, en colaboración con enfermeras, médicos residentes, entre otros. Así pues, para poder conseguir una atención de calidad total (Anonimo, 2018).

4.2.6. Calidad de atención en el área de Medicina Interna

La gestión y adecuación del ingreso de pacientes en el ámbito hospitalario requiere un importante replanteamiento, ya que es una disciplina poco estudiada y sin mucha historia, por lo que una de las fortalezas es determinar a qué ciencia corresponde su análisis. Al respecto, López Piñero afirma que algunos prefieren ubicarla entre las ciencias de la medicina y otras ciencias en el campo de la gestión hospitalaria; para estas últimas el tema se refiere claramente a la planificación y organización de los servicios médicos y por lo tanto pertenece a la gestión hospitalaria. y campo de la salud pública (Font, García, Fernández, & Carralero, 2021).

La misión comprende ante todo el estudio de la salud y la enfermedad como estados de la vida humana en todos los tiempos y culturas, teniendo en cuenta la condición biológica, psicológica, social, espiritual y personal del ser humano hombre. Esto implica analizar las

enfermedades como una realidad biológica cambiantes y sometidas a circunstancias ambientales determinadas, y también como fenómenos sociales condicionados por estructuras socioeconómicas integradas en modelos socioculturales concretos y por vivencias personales existentes en cada situación histórica (Font, García, Fernández, & Carralero, 2021).

En todas las sociedades la medicina comprende la lucha contra las enfermedades; sin embargo, se ha abierto paso de modo lento, pero firme, el criterio de que la salud humana requiere que se le dedique atención dentro de la organización de la sociedad, con prioridad a prevenir la enfermedad y promover la salud. De hecho, los sistemas de salud deben ser considerados simultáneamente como sistemas sociales y culturales; no solo sistemas de atención médica curativa (Font, García, Fernández, & Carralero, 2021).

Una visión actual del concepto de calidad indica que es entregar al paciente no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería, y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta de que era lo que siempre había querido (Font, García, Fernández, & Carralero, 2021).

El mundo actual exige que las organizaciones tengan la capacidad de dar evidencias objetivas de calidad y, en este momento, el tema es fundamental en el contexto de la salud, pues responde a los principales objetivos señalados por la OMS y la Organización Panamericana de la Salud (OPS). Para conseguir una elevada satisfacción, excelencia profesional, eficiencia en el uso de los recursos, así como una atención con riesgo mínimo para los pacientes y la medición del impacto final de las acciones en términos de ganancia de salud para los ciudadanos, es necesario que exista una correlación adecuada entre los prestadores de salud y los pacientes; lo contrario puede hacer colapsar los servicios médicos y representa una amenaza para el correcto desempeño de los profesionales de la salud en las entidades hospitalarias (Font, García, Fernández, & Carralero, 2021).

Para asegurar esta función, los servicios deben organizarse de forma adecuada y garantizar el empleo óptimo de los recursos humanos y materiales existentes, mediante el establecimiento o la aplicación de normas, guías de práctica clínica, procedimientos, protocolos y diagnósticos terapéuticos necesarios. El ingreso adecuado y la calidad de su gestión es una de las respuestas más efectivas para el empleo óptimo de los recursos, solo a aquellos que lo necesitan (Font, García, Fernández, & Carralero, 2021).

4.2.7. Problemas al momento de evaluar la calidad de atención

Por otro lado, el ingreso no adecuado en las entidades hospitalarias es un indicador importante del desequilibrio entre la atención primaria de salud (APS), los servicios de urgencia hospitalaria y su funcionalidad. Este es uno de los factores que sirven para medir los niveles de eficiencia y calidad. De modo contrario, el ingreso adecuado representa una respuesta efectiva a los problemas o las situaciones sanitarias que inciden sobre los hospitales (Font, García, Fernández, & Carralero, 2021).

4.2.8. Perfil de calidad del personal de salud

El portal UVirtual (2021) señala que el perfil de médico es uno de los más importantes para el profesional de salud, se debe destacar como un médico que trate al enfermo y no a sus enfermedades, es decir, relacionarse de una forma más activa y con calidez humana en el manejo de su propia enfermedad. Por lo tanto, se debe caracterizar por:

- **Profesionalismo:** Esta competencia está relacionada con los conocimientos profesionales y su experiencia tanto técnica como asistencial, que deben adquirirse mediante una formación científica y sólida.
- **Actualización:** Los profesionales de la salud deben investigar y formarse continuamente sobre los avances científicos y tecnológicos, más aún cuando el cambio tecnológico se produce a un ritmo vertiginoso y transforma día a día la práctica médica.
- **Comunicación Efectiva:** No solo se requieren habilidades técnicas, ambas agencias coinciden en que también son importantes los factores relacionados con las actitudes de los propios profesionales.
- **Las habilidades de comunicación:** óptimas son una de ellas, los médicos deben saber cómo comunicar los problemas técnicos relacionados con su salud a los pacientes en un lenguaje claro y efectivo que los pacientes puedan entender.
- **Empatía:** Es una de las características más importantes dentro del perfil del personal de salud, debido a que le permite establecer una relación médico paciente más humanizada permitiéndole percibir y comprender los sentimientos de los pacientes, de esta manera obteniendo una visión más amplia de la enfermedad del mismo.

4.3. Satisfacción del paciente

4.3.1. Definición de la satisfacción del paciente

La satisfacción es un fenómeno que está definido por los hábitos culturales de los diferentes equipos sociales, por consiguiente, cambia conforme el entorno social. El término

se fundamenta en la diferencia en medio de las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido (León Núñez & Abrego Batista, 2020).

4.3.2. Dimensiones

Hardy et al englobaron tanto componentes psicológicos como gerenciales en un análisis llevado a cabo en Inglaterra, con el fin de edificar una herramienta de medición y entablar qué puntos de la vivencia hospitalaria predecían la satisfacción del paciente. Desde un cuestionario de 100 reactivos encontraron que la satisfacción podría estar compuesta por 2 enormes magnitudes:

- **Organizacional y proximal-individual.** La primera tiene relación con elementos propios del manejo de la organización sanitaria, y establece 3 puntos: socialización (cuidado doctor y de enfermería), colaboración (labor del personal secundario) y facilidades (características ambientales) (Feldmana, y otros, 2007).
- **La segunda magnitud tiene relación con la satisfacción del paciente,** enfocada a partir del ángulo personal del cliente y establece 3 subcomponentes: proceso general de cuidado (valoraciones en general de la atención recibida), salud física percibida (mejorías físicas) y confort psicológico (sentimientos generales) (Feldmana, y otros, 2007).

4.3.3. Importancia

Según Feldmana y otros (2017), se entiende por satisfacción del paciente la evaluación positiva que éste hace sobre las distintas magnitudes de la atención médica recibida:

- La medición de esta variable permite comprender las percepciones de los clientes sobre el estilo de práctica, los aspectos de gestión y la modalidad de tratamiento.
- La satisfacción se asocia con mejores resultados de salud y adherencia al tratamiento.
- El nivel de satisfacción se asocia con la continuidad del uso de los servicios de salud se convierte en indicador de calidad y, por lo tanto, conduce a la competitividad en el mercado, lo que tiene implicaciones en el costo y la imagen institucional.
- Es necesario monitorear la satisfacción, considerando que los pacientes dependen de la efectividad del sistema.

4.3.4. Factores que influyen en la satisfacción del paciente.

Se considera que la satisfacción del usuario son las respuestas de actitud y los juicios de valor que los usuarios construyen al encontrar e interactuar con el servicio. De acuerdo con la literatura revisada, es importante destacar los siguientes factores que afectan la satisfacción desde una perspectiva multidimensional:

- **Factores personales:** Demográficos (edad, género, etnia, etc.), sociales (estado civil, grupo social, nivel educativo, dinámicas de organización comunitaria, redes de participación social, etc.), económicos (niveles de ingresos y gastos), culturales (raza, expectativas, preocupaciones sobre los servicios de salud y percepciones culturales de los riesgos para la salud, los procesos de enfermedad, etc.) y la experiencia del servicio (el resultado de la participación previa del usuario en el servicio).
- **Factores familiares/sociales:** experiencia de servicio de amigos, parientes, de la red social circundante, conducta y concepción del entorno familiar sobre el proceso salud-enfermedad.
- **Factores del servicio de salud:** de accesibilidad geográfica (distancia al servicio de salud) y otros dependientes de la propia organización del servicio de salud (comunicación interpersonal, resolución del servicio, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disponibilidad de medicamentos, confort del local, privacidad).

En los últimos años, el análisis de satisfacción de los usuarios, con respecto a los servicios sanitarios, se convirtió en una herramienta de costo creciente, tomando ejemplos como la encuesta de satisfacción de usuarios con los servicios de atención primaria hecha por el centro de averiguaciones sociológicas aplicada a lo largo de diversos años (León Núñez & Abrego Batista, 2020).

4.3.5. Encuesta (Servqual).

Esta encuesta fue elaborada en base al modelo SERVQUAL, que consta de 22 preguntas de percepciones, distribuidas en 5 dimensiones de evaluación de la calidad de atención a nivel global. Se evalúa: la fiabilidad, capacidad de respuesta-interés, seguridad- garantía, empatía y aspectos tangibles. Este cuestionario consta de 3 bloques de preguntas, el primer bloque se recoge las características sociodemográficas del paciente y un apartado de respuestas abiertas para sugerencias del paciente que nos quiera comunicar, el segundo bloque tiene 19 preguntas, dividido en dos categorías: 10 preguntas fueron evaluadas subjetivamente características y 9 características objetivas, los pacientes calificaran cada pregunta usando una escala de Likert.

5. Metodología

5.1. Área de estudio

El presente estudio se realizó en el Hospital General Isidro Ayora”, ubicado en la Avenida Manuel Agustín Aguirre y calle Juan José Samaniego, de la parroquia Sucre, cantón Loja, provincia de Loja.



Figura 1. Localización del Hospital General Isidro Ayora

Fuente: Google Maps 2022

5.2. Enfoque

Cuantitativo

5.3. Técnicas

Se recolectó los datos por medio del Cuestionario sobre el Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos y la encuesta Servqual

5.4. Tipos de diseño utilizado

El Estudio fue descriptivo y de cohorte transversal prospectivo.

5.5. Unidad de estudio - Universo

El universo fue de 80 Internos Rotativos de la carrera de Medicina Humana de las Universidades: Nacional de Loja y Técnica Particular de Loja, y 180 pacientes hospitalizados en los servicios del Hospital General Isidro Ayora Loja.

5.6. Muestra

La muestra se encuentro conformados por 61 Internos Rotativos de la carrera de Medicina Humana y 180 pacientes hospitalizados en los servicios del Hospital General Isidro Ayora Loja, que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

5.7. Criterios de inclusión

- Internos Rotativos de Medicina Humana del Hospital General Isidro Ayora que aceptaron participar en el estudio, firmando el consentimiento informado

- Internos Rotativos que se encontraron legalmente matriculados y asistiendo regularmente, en el periodo establecido.
- Pacientes hospitalizados que aceptaron participar en el estudio firmando el consentimiento informado
- Pacientes que estuvieron hospitalizados en los diferentes servicios del Hospital General Isidro Ayora Loja

5.8. Criterios de exclusión

- Internos Rotativos que no completaron de manera correcta los instrumentos
- Pacientes sin predisposición que no colaboraron con los instrumentos establecidos
- Pacientes hospitalizados que no completaron de manera adecuada los instrumentos.
- Pacientes hospitalizados con discapacidad mental, intelectual o sensorial.

5.9. Instrumentos

5.9.1. *Consentimiento Informado:* Elaborado en base a los parámetros establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en los que establece que el mismo debe estar constituido por la sección de información en donde se dio a conocer una breve introducción sobre el estudio, el propósito del mismo, el tipo de investigación, además de los criterios de selección de los participantes y que su participación es libre y voluntaria.

5.9.2. *Cuestionario sobre el Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos:* Diseñado por Johnny Francisco Casanova Saldarriaga en el 2017, que consta de 25 ítems que permiten conocer el nivel de conocimientos sobre los principios bioéticos que tienen los prestadores de salud, evalúa 5 dimensiones (Beneficencia, no maleficencia, justicia y autonomía). Tiene una puntuación de 0-25 (0-5= Malo, 6-11= Regular, 12-17= Bueno, 18-25=Excelente), cada uno de los 25 ítems se evalúa en una escala de conoce= 1 y no conoce= 0, obteniendo un resultado de 0 a 25. (anexo 2)

5.9.3. Encuesta (Servqual): Esta encuesta fue elaborado en base al modelo SERVQUAL, que consta de 22 preguntas de percepciones, distribuidas en 5 dimensiones fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles de evaluación en la calidad de atención a nivel global. Se evalúa: la fiabilidad pregunta del 1 al 5, capacidad de respuesta pregunta del 6 al 9, seguridad pregunta del 10 al 13, empatía pregunta del 14 al 18 y aspectos tangibles pregunta del 19 al 22. Tiene una puntuación del 1-7, donde 1=menor calificación y 7=mayor calificación. Por ende, se utilizará la escala de Likert de 7 grados, que mide tanto lo positivo como lo negativo, donde 1=Totalmente insatisfecho, 2=Medianamente insatisfecho, 3=Insatisfecho, 4=Ni insatisfecho, 5=Satisfecho, 6=Medianamente satisfecho y 7=Totalmente satisfecho. (anexo 3).

5.10. Procedimiento

Se realizó la exhaustiva revisión bibliográfica, de los temas de interés personal, para encontrar información para el desarrollo de la investigación, seguidamente se desarrollo un proyecto de tesis de acuerdo a la “Guía para la formulación del proyecto de investigación de integración curricular o titulación” de la Universidad Nacional de Loja (UNL), posterior se solicitó la pertinencia del proyecto de tesis a las autoridades de la Carrera de Medicina Humana de la UNL, dado este, se pidió la designación de docente tutor como director de tesis, luego se realizó la petición para la recolección de los datos desde la dirección de la carrera de medicina a las autoridades del Hospital General Isidro Ayora Loja, posterior a lo cual se presentó el consentimiento informado a los Internos Rotativos de Medicina Humana y pacientes hospitalizados en los diferentes servicios del Hospital General Isidro Ayora Loja, y se procedió a aplicar el Cuestionario sobre el Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos y la Encuesta (Servqual), finalizada la recolección de los datos se empezó a realizar la tabulación e interpretación de los resultados, elaborando el informe final de acuerdo a la guía.

5.11. Recursos Humanos

- Muestra: Internos Rotativos de Medicina Humana y pacientes hospitalizados en los diferentes servicios del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión.
- Autoridades: Universidad Nacional de Loja (UNL), Hospital Isidro Ayora (HIAL).
- Tesista: Julissa Tatiana Ordoñez Cali
- Director de tesis: Docente de la Universidad Nacional de Loja

6. Resultados

6.1. Distribución según sexo y edad

Tabla 1. Distribución de acuerdo a sexo y edad de los Internos Rotativos de Medicina Humana del Hospital General Isidro Ayora Loja.

Edad	Sexo				Total	
	Femenino		Masculino		f	%
	f	%	f	%		
21-25	34	87,18	20	90,90	54	88,52
26-30	3	7,69	2	9,10	5	8,20
31-35	2	5,13	0	0	2	3,28
Total	39	100	22	100	61	100

Fuente: Hojas de recolección de datos

Elaboración: Julissa Tatiana Ordoñez Cali

De los 80 Internos Rotativos de Medicina Humana de la Universidad Nacional de Loja y Universidad Técnica Particular de Loja del Hospital General Isidro Ayora Loja, 61 aceptaron participar en la presente investigación. Se evidenció predominio de 39 mujeres los cuales 87,18% (n=34) corresponden a las edades de 21- 25 años de edad en comparación con los 22 varones entre ellos el 90,90% (n=20) tuvieron las edades comprendidas entre 21 a 25 años.

Tabla 2. Distribución de acuerdo a sexo y edad de los pacientes hospitalizado en los servicios del Hospital General Isidro Ayora Loja.

Edad	Sexo				Total	
	Femenino		Masculino		F	%
	f	%	f	%		
Adultos jóvenes	81	70,43	28	43,08	109	60,55
Adultos maduros	23	20,00	25	38,46	48	26,67
Adultos mayores	11	9,57	12	18,46	23	12,78
Total	115	100	65	100	180	100

Fuente: Hojas de recolección de datos

Elaboración: Julissa Tatiana Ordoñez Cali

De 180 pacientes hospitalizados, conformados 60 por cada servicio de Ginecología, Cirugía y Medicina Interna del Hospital General Isidro Ayora Loja que aceptaron, firmaron el consentimiento informado, mostraron prevalencia las mujeres 70,43% (n=81) en comparación con los varones 43,08% (n=28) correspondiendo a adultos jóvenes en ambos sexos.

6.2. Resultado para el primer objetivo

Identificar el nivel de conocimiento de los principios bioéticos en los Internos Rotativos de Medicina Humana del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de julio - noviembre del 2022, según el sexo y edad.

Tabla 3. Nivel de conocimiento de los principios bioéticos en los Internos Rotativos de Medicina Humana del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de julio - noviembre del 2022, según el sexo y edad.

Nivel de conocimiento de los Principios Bioéticos	Sexo							
	Femenino				Masculino			
	21-25	26-30	31-35	Total	21-25	26-30	31-35	Total
	%	%	%	%	%	%	%	%
Malo	-	-	-	-	-	-	-	-
Regular	12,82	2,56	5,13	20,51	18,18	-	-	18,18
Bueno	48,72	5,13	-	53,84	45,45	9,09	-	54,55
Excelente	25,64	-	-	25,64	27,27	-	-	27,27
Total	87,18	7,69	5,13	100	90,91	9,09	-	100

Fuente: Cuestionario sobre el Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos

Elaboración: Julissa Tatiana Ordoñez Cali

Se evidenció que 48,72% (n=21) de mujeres tuvieron nivel bueno de conocimientos sobre los principios de autonomía, beneficencia, no-maleficencia y justicia, los varones lo manifestaron con el 45,45 % (n=10) en las edades de 21 a 25 años en ambos sexos. Además, el 20,51% (n=8) del sexo femenino y 18,18% (n=4) del sexo masculino, mostraron nivel regular de conocimientos de la bioética.

6.3. Resultado para el segundo objetivo

Evaluar la calidad de atención al paciente hospitalizados en los servicios del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio – Noviembre del 2022, según sexo y edad.

Tabla 4. Calidad de atención al paciente hospitalizado en el servicio de ginecología del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio – Noviembre del 2022, según sexo y edad.

Calidad de atención al paciente hospitalizado	Ginecología							
	Femenino							
	Adulto Joven		Adulto Maduro		Adulto Mayor		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	-	-	-	-	-	-	-	-
Poco Satisfecho	3	5,00	-	-	-	-	3	5,00
Satisfecho	54	90,00	3	5,00	-	-	57	95,00
Total	57	95,00	3	5,00	-	-	60	100

Fuente: Hoja de recolección de datos (Encuesta Servqual)

Elaboración: Julissa Tatiana Ordoñez Cali

Tabla 5. Calidad de atención al paciente hospitalizado en el servicio de Cirugía del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio – Noviembre del 2022, según sexo y edad.

Calidad de atención al paciente hospitalizado	Cirugía							
	Femenino				Masculino			
	Adulto Joven	Adulto Maduro	Adulto Mayor	Total	Adulto Joven	Adulto Maduro	Adulto Mayor	Total
	%	%	%	%	%	%	%	%
Insatisfecho	-	-	-	-	3,23	-	-	3,23
Poco Satisfecho	3,45	6,90	3,45	13,79	6,45	6,45	-	12,90
Satisfecho	58,62	20,69	6,90	86,21	45,16	29,03	9,68	83,87
Total	62,07	27,59	10,34	100	54,84	35,48	9,68	100

Fuente: Hoja de recolección de datos (Encuesta Servqual)

Elaboración: Julissa Tatiana Ordoñez Cali

Tabla 6. Calidad de atención al paciente hospitalizado en el servicio de Medicina Interna del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio – Noviembre del 2022, según sexo y edad.

Calidad de atención al paciente hospitalizado	Medicina Interna							
	Femenino				Masculino			
	Adulto Joven	Adulto Maduro	Adulto Mayor	Total	Adulto Joven	Adulto Maduro	Adulto Mayor	Total
	%	%	%	%	%	%	%	%
Insatisfecho	-	-	-	-	-	-	-	-
Poco Satisfecho	-	3,85	3,85	7,69	8,82	2,94	-	11,76
Satisfecho	23,07	42,31	26,92	92,31	23,53	38,26	26,47	88,24
Total	23,07	46,16	30,77	100	32,35	41,18	26,47	100

Fuente: Hoja de recolección de datos (Encuesta Servqual)

Elaboración: Julissa Tatiana Ordoñez Cali

En el servicio de Ginecología, predominó el grupo de adultas jóvenes con 95% (n=57) de ellas el 90,00% (n=54) manifestaron satisfacción en la calidad de atención. En cuanto al servicio de Cirugía a pesar de que la población de mujeres es menor a la de varones, se evidenció satisfacción en la calidad de atención en el sexo femenino 86,21% (n=25) de ellas el 58,62%(n=17) corresponden al grupo de adulto joven y en menor incidencia los varones 83,87% (n=26) manifestaron satisfacción en la calidad de atención de los cuales el 45,16% (n=14) correspondieron al mismo grupo de edad. Al igual que en el servicio de Medicina Interna, a pesar de que la población de mujeres es menor al de hombres, se observó satisfacción en la calidad de atención del 92,31% (n=24) en mujeres, de ellas el 42,31%(n=11) corresponden al grupo de adulto maduro y el 88,24%(n=30) de varones de los cuales el 38,36% (n=13) pertenecen al mismo grupo de edad.

6.4. Resultado para el tercer objetivo

Establecer la relación entre el nivel de conocimiento de los principios bioéticos y la calidad de atención al paciente hospitalizado en los servicios del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de julio – noviembre del 2022.

Tabla 7. Relación entre el nivel de conocimiento de los principios bioéticos y la calidad de atención al paciente hospitalizado en el servicio de Ginecología del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de julio - noviembre del 2022.

Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos	Ginecología					
	Insatisfecho - Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	f	%	f	%	f	%
Malo-Regular	3	5,00	11	18,33	14	23,33
Bueno- Excelente	-	-	46	76,66	46	76,66
Total	3	5,00	57	95,00	60	100

Fuente: Cuestionario sobre el Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos y Encuesta Servqual

Elaboración: Julissa Tatiana Ordoñez Cali

Tabla 8. Prueba de chi - cuadrado para asociación

	Valor
Valor de Chi cuadrado	7,265
Grados de libertad	1
Valor de p	0,007
V de Cramer	,733

Elaborado por: Julissa Tatiana Ordoñez Cali

Tabla 9. Relación entre el nivel de conocimiento de los principios bioéticos y la calidad de atención al paciente hospitalizado en el servicio de Cirugía del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de julio - noviembre del 2022.

Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos	Cirugía					
	Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	f	%	f	%	f	%
Malo - Regular	4	6,67	8	13,33	12	20,00
Bueno - Excelente	5	8,33	43	71,67	48	80,00
Total	9	15,00	51	85,00	60	100

Fuente: Cuestionario sobre el Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos y Encuesta Servqual

Elaboración: Julissa Tatiana Ordoñez Cali

Tabla 10. Prueba exacta de Fisher para asociación

	Valor
Prueba exacta de Fisher	,033
V de Cramer	,544

Fuente: Cuestionario sobre el Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos y Encuesta Servqual

Elaborado por: Julissa Tatiana Ordoñez Cali

Tabla 11. Relación entre el nivel de conocimiento de los principios bioéticos y la calidad de atención al paciente hospitalizado en el servicio de Medicina Interna del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de julio - noviembre del 2022.

Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos	Medicina Interna					
	Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	f	%	f	%	f	%
Malo - Regular	2	3,33	7	11,67	9	15,00
Bueno - Excelente	4	6,67	47	78,33	51	85,00
Total	6	10,00	54	90,00	60	100

Fuente: Cuestionario sobre el Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos y Encuesta Servqual

Elaboración: Julissa Tatiana Ordoñez Cali

Tabla 12. Prueba de chi - cuadrado y prueba exacta de Fisher para asociación.

	Valor
Chi cuadrado	,672
Grados de libertad	1
Valor de P	,412
Prueba exacta de Fisher	,202
V de Cramer	,133

Fuente: *Cuestionario sobre el Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos y Encuesta Servqual*

Elaborado por: *Julissa Tatiana Ordoñez Cali*

Para determinar la relación entre variables, se utilizó la corrección de continuidad por ende se reagrupó en dos rangos: Poco satisfecho (Insatisfecho y poco satisfecho) y satisfecho, al igual que el nivel de conocimiento en Regular (Malo - Regular) y Excelente (Bueno – Excelente), Así pues en el servicio de Ginecología Internos Rotativos y pacientes hospitalizados presentaron 76,66% (n=46) nivel excelente en el conocimiento de los principios bioéticos y satisfacción en la calidad de atención, por lo cual, se aplicó la prueba chi cuadrado (7,265) con valor de $p=0,007$ existiendo correlación estadísticamente significativa. Algo similar ocurre en el servicio de Cirugía Internos Rotativos y pacientes hospitalizados presentaron 71,67% (n=43) nivel excelente en el conocimiento de los principios bioéticos y satisfacción en la calidad de atención, por lo cual, se aplicó la prueba exacta de Fisher con valor de $p=0,033$ existiendo correlación estadísticamente significativa. Distinto del servicio de Medicina Interna, Internos Rotativos y pacientes hospitalizados presentaron 78,33% (n=47) nivel excelente sobre conocimiento de los principios bioéticos y satisfacción en la calidad de atención, por lo cual, se aplicó la prueba de chi cuadrado (0,612), la prueba exacta de Fisher (0,202) con valor de $p=0,412$ demostrando valor mayor a 0,05 evidenciándose que no existe correlación estadísticamente significativa entre estas dos variables.

7. Discusión

Los principios bioéticos corresponden a las normas o valores que son fundamentales para el comportamiento ético del personal que laboran en el área de Salud humana. Partiendo desde el respeto a los derechos y a la dignidad humana para un desarrollo y formación profesional adecuada, siendo fundamental para una calidad de atención favorable.

Se realizó un estudio sobre el nivel de conocimiento de los principios bioéticos en Internos Rotativos de Medicina Humana del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja que participaron en el estudio, predominó el sexo femenino en los grupos de edad 20 a 40 años, obteniendo nivel bueno del 48,72% (n=19) sobre los conocimientos de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia en comparación con el sexo masculino que alcanzaron el 45,55% (n=10) del mismo nivel. Resultados similares al estudio de Trujillo y otros (2023), en la Universidad Técnica de Ambato, desarrollaron el trabajo de investigativo “Nivel de Conocimiento de los principios Bioéticos en una institución de educación superior del Ecuador”, el cual se aplicó en estudiantes del internado rotativo de la cohorte 2022-2023, evidenciándose que la mayoría posee un nivel de conocimiento alto sobre los principios bioéticos en autonomía 40% y beneficencia 47%, a diferencia de los principios de No Maleficencia con 40% y Justicia 41% logrando un nivel medio. Del mismo modo el último año, Tapia (2023) realizó un estudio sobre Conocimientos bioéticos y perfil de empatía en estudiantes de la carrera de medicina de la Universidad Nacional de Loja; demostrando que más del 78% de estudiantes en especial sexo femenino tienen conocimiento bioético, aprobando con un puntaje mayor a 6 puntos, con respecto al perfil de empatía, se evidenció que varones tienen un nivel extremadamente alto 63% a diferencia de las mujeres expresaron un perfil bajo 56,63. Con base a estas investigaciones similares se evidencia que en el último año a nivel nacional, se le a dado importancia a la enseñanza de los principios bioéticos puesto que todos demostrar un nivel medio-alto en conocimientos de principios bioéticos. Sin embargo, es diferente al estudio de Ingebord y otros (2021) “Conocimiento sobre Bioética en estudiantes de Medicina de la Universidad Técnica de Manabí-Ecuador”, donde participaron 150 estudiantes inscritos en la facultad de ciencias de Salud en la Carrera de Medicina de la UTM, en la población estudiantil matriculada existió 58,00% (n=87) de mujeres y 42,00%(n=63) de varones. El 36,67% (n=55) demostraron creer tener conocimientos deficientes de los principios bioéticos. De igual manera realizado a nivel internacional en Perú por Casanova en 2017 “Conocimiento de los principios fundamentales

de la bioética en los médicos de un Hospital IV” aplicado en 72 personas, el 59,72% mostraron nivel insatisfecho, por lo que uno de los factores que pueden influir en estos resultados es el déficit en la enseñanza de materias como bioética, ética, desde inicios tempranos.

Referente a la calidad de atención al paciente hospitalizado, se evidenció satisfacción en los servicios de Ginecología con 90,00% (n=54) entre las edades de 20 a 40 años, similar al servicio de Cirugía predominando el sexo masculino en su totalidad, y observándose satisfacción en la calidad de atención con 45,16% (n=14) en comparación al sexo femenino 58,62% (n=17) en edades de 20 a 40 años de edad. A diferencia del servicio de Medicina Interna en el que prevalecieron los varones en su totalidad, 38,26% (n=13) manifestó satisfacción en la calidad de atención en comparación con las mujeres 42,31% (n=11) entre los 41 a 64 años de edad. En otro estudio realizado en 2022 por Hernández y otros “Análisis de la percepción de la calidad de la atención médica al cliente externo que acude a hospitales del ministerio de salud pública, Guayaquil - Ecuador” se evidenció que 125 pacientes obtuvieron una atención médica muy buena 31,25%, 190 usuarios tuvieron una percepción de atención buena 47,50%, 67 personas considerándola regular 16,75% y 18 catalogándola como mejorable 4,50%. Del mismo modo en la investigación realizada en la ciudad de Loja en el Hospital General Isidro Ayora en el 2020, constituido por 220 pacientes internados en el área de clínica, donde se evidencio predominio en los pacientes mayores a 65 años con 31,60% (n=69) demostrando nivel de satisfacción, al igual que los pacientes de 40 a 60 años de edad con 13,80% (n=30) (González, 2020). Similar a otro trabajo investigativo conformado por 157 pacientes que acudieron al centro de salud de Motupe en la que se evidenció una percepción en la atención de la siguiente manera, excelente 63,69%, muy buena 23,57%, buena 5,73%, mala 3,18% y muy mala 0,64%, logrando una atención satisfactoria (Mendoza, 2023). De manera general, en todos los estudios revisados durante esta investigación se identificó una atención satisfactoria del paciente a nivel nacional.

Al establecer la relación entre el nivel de conocimiento de los principios bioéticos en los Internos Rotativos de Medicina Humana y la calidad de atención al paciente hospitalizado en los diferentes servicios del Hospital General Isidro Ayora Loja, en Ginecología se aplicó la prueba estadística de Chi cuadrado con valor de $p=0,007$ demostrando correspondencia significativa, así mismo en el servicio de cirugía, se aplicó la prueba exacta de Fisher con 0,033 existiendo relación significativa y en el servicio de Medicina Interna se empleó la prueba de Chi cuadrado obteniendo valor de $p=0,672$ y la prueba exacta de Fisher 0,202

observándose que no existe relación estadísticamente significativa, aunque los principios bioéticos son esenciales para la atención de calidad, su impacto directo en Medicina Interna puede ser limitado por diversos factores como la falta de experiencia clínica y la dificultad para aplicar conocimientos bioéticos en situaciones complejas. En otro estudio se evidenció similitud en los dos servicios de Ginecología y Cirugía en los resultados obtenidos en un estudio realizado (Briones, 2018) titulado: “Percepción del paciente sobre la aplicación de principios bioéticos en los cuidados de los estudiantes de enfermería” aplicados en 36 pacientes, obtuvieron 66,25% (n=24) nivel bueno en conocimientos de los principios bioéticos, demostrando ser un factor positivo en la percepción de los pacientes, por lo que los resultados que tuvo esta investigación, confirma que existe relación de estas variables.

Se debería analizar los causales que influyen en el desconocimiento de ciertos principios bioéticos en los Internos Rotativos de Medicina Humana de la Universidad Nacional de Loja y la Universidad Técnica Particular de Loja, así como los factores y condiciones de los pacientes que mostraron insatisfacción en la calidad de atención brindada al momento de la aplicación de los instrumentos.

8. Conclusiones

El nivel de conocimientos de los principios en bioética en los estudiantes de la Universidad Nacional de Loja y Universidad Técnica Particular de Loja que se encuentran cursando su Internado Rotativo en el Hospital General Isidro Ayora de Loja es bueno, predominando el sexo femenino de 21 a 25 años de edad.

Al evaluar la calidad de atención al paciente hospitalizado, se evidenció mayor satisfacción en mujeres de 20 a 40 años en el servicio de Ginecología y de varones en el área de Cirugía, a diferencia del servicio de Medicina Interna en donde existió predominio del sexo masculino en las edades de 41 a 64 años.

Existió relación estadísticamente significativa entre los conocimientos de los principios bioéticos y la calidad de atención al paciente hospitalizado en los servicios de Ginecología y Cirugía, en el servicio de Medicina Interna no se mostró relación entre las variables.

9. Recomendaciones

Se recomienda a las autoridades de las carreras de Medicina Humana de la Universidad Nacional de Loja y Universidad Técnica Particular de Loja, implementar talleres sobre principios de la bioética dirigidos a sus estudiantes, para lograr la correcta interacción con el paciente, protegiendo la dignidad y la vulnerabilidad de los mismos.

A la coordinación de docencia del Hospital General Isidro Ayora Loja, se sugiere realizar los trámites pertinentes para las actividades de capacitación acerca del cuidado humanizado a los pacientes hospitalizados aumentando el nivel de satisfacción en todas las áreas de los servicios de hospitalización.

Se sugiere a los Internos Rotativos de Medicina Humana de las Universidades Nacional de Loja y Universidad Técnica Particular de Loja, tener empatía con los pacientes hospitalizados enfocándose en la calidad humana y el buen trato durante su estadía hospitalaria.

10. Bibliografía

- Alvarez, S. (17 de Diciembre de 2020). *Genotipia*. Obtenido de Bioética: <https://genotipia.com/bioetica/>
- Anonimo. (2018). *Importancia de la calidad en la atención en los Servicios de Salud*. Obtenido de Instituto Universitario Veracruzano: <https://blog.iuv.edu.mx/2018/05/22/importancia-de-la-calidad-en-la-atencion-en-los-servicios-de-salud/>
- Anonimo. (11 de Julio de 2021). *¿Qué estudia la bioética?* Obtenido de Universidad Internacional de Valencia: <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/que-estudia-la-bioetica>
- Ariana, L. F. (16 de Abril de 2020). *Conocimientos de estudiantes de medicina sobre bioética y medicamentos*. Obtenido de http://www.rev16deabril.sld.cu/index.php/16_04/article/view/868.
- Borges, T., Garcia, Y. d., Leyva, Y., & Perez de Corcho, M. (21 de 06 de 2021). *Conocimientos sobre la aplicación de los principios de la Bioética en Licenciados en Enfermería*. Obtenido de http://www.revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/article/view/1792/html_704
- Briceño, G. V. (13 de mayo de 2021). *EUSTON*. Obtenido de Bioética: <https://www.euston96.com/bioetica/>
- Briones, Á. (2018). *Percepción del paciente sobre la aplicación de principios bioéticos en los cuidados de los estudiantes de enfermería*. Manabí.
- Burgueño, F., Rodríguez, D., Carrión, C., & Ordoñez, C. (11 de Octubre de 2021). Obtenido de Percepcion de la calidad de cuidados de enfermeria en pacientes oncologicos del austro ecuatorino: https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_7_2021/8_percepcion_calidad.pdf
- Cardenas, S., Torres, C., Garcias, A., Estevez, E., Miranda, M. E., Garcia, M., . . . Sarrazín, L. (Noviembre de 2009). Obtenido de LA BIOÉTICA EN LA FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA SALUD: <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/55714.pdf>
- Casanova, J. (2017). *Conocimiento de los principios fundamentales de la bioética en los médicos de un Hospital IV*. Lima.

- Chiesa, Mecca Sobre la meta-ética, normativa y el conductismo *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol. 35, núm. 3, 2003, pp. 289-297 Fundación Universitaria Konrad Lorenz Bogotá, Colombia.
- Feldmana, L., Vivasa, E., Luglia, Z., Alviarez, V., Pérez, M. G., & Bustamante, S. (2007). La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. *Elsevier*, 133-140.
- Font, M., García, M., Fernández, T., & Carralero, A. (18 de Enero de 2021). *MEDISAN*. Obtenido de Calidad de la gestión del ingreso hospitalario en los servicios de medicina interna: <https://www.redalyc.org/journal/3684/368466743019/html/>
- González, C. (2020). *Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora*. Loja.
- Ingebord, Z. V., Cesar, M. M., Melvis, A. V., Sandra, L. G., & Jazmin, A. G. (2021). Conocimiento sobre Bioética en estudiantes de Medicina de la Universidad Técnica de Manabí-Ecuador. *RECIMUNDO*.
- Jaya, V. (2017). Obtenido de EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS HOSPITALARIOS PRIVADOS DE LA CIUDAD DE QUITO BAJO LA TEORÍA DEL MODELO SERVQUAL: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26418/1/40%20GIS.pdf>
- León Núñez, M., & Abrego Batista, M. (2020). *Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud*. Obtenido de Revista Saluta: <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/589>
- López, D., De la Cruz, L., & Pou, T. (18 de Marzo de 2022). *Bio.etica Web*. Obtenido de Conocimiento, actitud y práctica de bioética en residentes médicos de Santiago de los Caballeros: <https://www.bioeticaweb.com/conocimiento-actitud-y-practica-de-bioetica-en-residentes-medicos-de-santiago-de-los-caballeros/>
- Nino, Carlos Santiago, *Introducción al análisis del derecho*, 2ª edición ampliada y revisada, Editorial Astrea, Buenos Aires, 2003. Páginas 353-383.
- OMS. (2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- OMS. (2021). *La calidad en salud y la satisfacción del paciente*. Obtenido de Universidad Internacional de la Rioja: <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>
- Ontano, M., Mejía, A., & Avilés, M. (05 de 10 de 2021). Obtenido de <http://www.cienciaecuador.com.ec/index.php/ojs/article/view/27/90>

- Ontano, M., Mejia, A., & Aviles, M. (2021). Principios bioéticos y su aplicación en las investigaciones médico científicas. *Revista Ciencia Ecuador*.
- Organizacion Mundial de la Salud. (11 de Agosto de 2020). *Organizacion Mundial de la Salud*. Obtenido de Servicios Sanitarios de Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Sporleder de Souza, P. V., & Burg Conti, P. H. (2021). *La bioética y sus paradigmas teóricos*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/journal/3615/361570655006/>
- UVirtual. (07 de 06 de 2021). *UVirtual*. Obtenido de PERFIL DE UN MÉDICO: CARACTERÍSTICAS DE UN BUEN PROFESIONAL: <https://blog.uvirtual.org/perfil-de-un-medico-caracteristicas-buen-profesional>
- Veliz, I., Marin, C., Arteaga, M., Linares, S., & Anzules, J. (2021). Conocimiento sobre Bioética en estudiantes de Medicina de la Universidad Técnica de Manabí-Ecuador. *RECIMUNDO*.

11. Anexos

11.1. Anexo 1. Aprobación y pertinencia del trabajo de investigación



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Facultad
de la Salud
Humana

Oficio Nro. 1653-D-CMH-FSH-UNL
Loja, 22 de agosto del 2022

Srta. Julissa Tatiana Ordoñez Cali
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE MEDICINA HUMANA
Ciudad.

De mi consideración:

Mediante el presente me permito informarle sobre el proyecto de investigación titulado: **Principios bioéticos de los Internos Rotativos de Medicina Humana y calidad de atención al paciente hospitalizado del Hospital General Isidro Ayora**; de su autoría; de acuerdo a la comunicación de fecha 16 de agosto del 2022 suscrita por la Md. Mgs. Sandra Katerine Mejía Michay docente de la Carrera de Medicina Humana, quien indica que una vez revisado y corregido, lo considera **aprobado y pertinente**, estableciendo el tema: **Principios bioéticos de los Internos Rotativos de Medicina Humana y calidad de atención al paciente hospitalizado del Hospital General Isidro Ayora**; puede continuar con el trámite respectivo.

Atentamente,



Dra. María Esther Reyes Rodríguez
DIRECTORA DE LA CARRERA DE MEDICINA HUMANA (E)

Documento adjunto: Comunicado de fecha 16 de agosto del 2022 suscrito por la Md. Mgs. Sandra Katerine Mejía Michay.
(Digital)

C.c.- Archivo, Secretaría

Elaborado por:

Firmado digitalmente por ANA
CRISTINA LOJAN GUZMAN
Fecha: 2022-08-22 16:30:05:00

Ing. Ana Cristina Loján Guzmán
Secretaría de la Carrera de Medicina

11.2. Anexo 2. Designación de director de Tesis



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Facultad
de la Salud
Humana

Oficio Nro. 1679-D-CMH-FSH-UNL
Loja, 24 de agosto del 2022

Dra. Sandra Katerine Mejía Michay Mg. Sc.
DOCENTE DE LA CARRERA DE MEDICINA
Ciudad.

De mi consideración:

A través de un cordial y respetuoso saludo me dirijo a usted, a la vez me permito comunicarle que ha sido designado/a como Director/a de tesis del tema: **“Principios bioéticos de los Internos Rotativos de Medicina Humana y calidad de atención al paciente hospitalizado del Hospital General Isidro Ayora”**, autoría de **Julissa Tatiana Ordoñez Cali**.

Con los sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**MARIA ESTHER
REYES
RODRIGUEZ**

Dra. María Esther Reyes Rodríguez
DIRECTORA DE LA CARRERA DE MEDICINA HUMANA (E)
C.c.- Archivo, Secretaria, Estudiante **Julissa Tatiana Ordoñez Cali**.

Elaborado por:

Firmado digitalmente por ANA
CRISTINA LOJAN GUZMAN
Fecha: 2022-08-24 12:23:05:00

Ing. Ana Cristina Loján Guzmán
Secretaria de la Carrera de Medicina

11.3. Anexo 3. Autorización para Recolección de Datos.



República
del Ecuador

Ministerio de Salud Pública

Hospital General Isidro Ayora

Proceso de Docencia e Investigación

Oficio Nro. MSP-CZ7-HIAL-PDI-2022-48-M

Loja, 21 de Octubre del 2022

Srta. Julissa Tatiana Ordóñez Cali.
ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Por medio de la presente me permito informar a usted que luego de revisar su Proyecto de Investigación titulado "Principios Bioéticos de los Internos Rotativos de Medicina Humana y Calidad de Atención al paciente hospitalizado del Hospital General Isidro Ayora", lo encuentro PERTINENTE Y FACTIBLE de realizar, por lo que autorizo el desarrollo del mismo en esta Casa de Salud, para lo cual se comunicará al Responsable de Medicina Interna, Cirugía y Ginecología para que le presten las facilidades del caso para su realización.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente:

Dr. Marco Medina Sarmiento.
RESPONSABLE DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN DEL HIAL.

 **HOSPITAL GENERAL
ISIDRO AYORA**
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

11.4. Anexo 4. Certificación de Traducción al Idioma Inglés.

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

Yo, Diego Fernando Ordoñez Silva, con número de cédula 1104872476 y con título de Licenciado en Ciencias de la Educación, Mención Inglés, registrado en el SENESCYT con número 1008-15-1428431.

CERTIFICO:

Que he realizado la traducción de español al idioma Inglés del resumen del presente trabajo de integración curricular o de titulación denominado **“Principios bioéticos de los Internos Rotativos de Medicina Humana y calidad de atención al paciente hospitalizado del Hospital General Isidro Ayora”** de autoría de **Julissa Tatiana Ordoñez Cali**, portadora de cédula de identidad número **1104753189**, estudiante de la carrera de la **Facultad de Salud Humana** de la Universidad Nacional de Loja, siendo el mismo verdadero y correcto a mi mejor saber y entender.

Es todo en cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso del presente en lo que se creyera conveniente.



Lic. Diego Fernando Ordoñez Silva

C.I. 1104872476

Registro del SENESCYT: 1008-15-1428431.

11.5. Anexo 5. Consentimiento informado de la OMS.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD DE LA SALUD HUMANA
CARRERA DE MEDICINA HUMANA**

Consentimiento Informado

Este formulario de consentimiento informado está dirigido a los Internos Rotativos de Medicina Humana del Hospital General Isidro Ayora de Loja, a quienes se les invita a participar del proyecto investigativo denominado: **“Principios bioéticos de los Internos Rotativos de Medicina y calidad de atención al paciente hospitalizado del Hospital General Isidro Ayora”**.

Tesista: Julissa Tatiana Ordoñez Cali

Directora de tesis: Md. Mgs. Sandra Katerine Mejia Michay

Introducción

Yo, **Julissa Tatiana Ordoñez Cali** portador de la CI. **1104753189**, estudiante de la carrera de Medicina Humana de la Universidad Nacional de Loja, estoy realizando un estudio para poder determinar la relación entre los principios bioéticos de los Internos Rotativos de Medicina Humana y calidad de atención al paciente hospitalizado del Hospital General Isidro Ayora, mediante la aplicación del cuestionario Sobre el Nivel de Conocimiento de Principios Bioéticos y la Encuesta SERVQUAL. A continuación, le informare lo mas importante de la investigación.

Propósito

La aplicación del Cuestionario sobre el Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos y la Encuesta SERVQUAL, se pretende determinar que nivel tiene cada uno de los Internos Rotativos de Medicina Humana y como es su atención brindada en los pacientes hospitalizados del Hospital General Isidro Ayora, por ende, con este estudio se busca brindar datos informativos y confiables para futuras medidas de cambio y mejora.

Tipo de intervención de la investigación

Esta investigación incluye la aplicación del cuestionario Sobre el Nivel de Conocimiento de Principios Bioéticos y la Encuesta SERVQUAL.

Selección de participantes

Los participantes son los Internos Rotativos de Medicina Humana y los pacientes hospitalizados en los servicios del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, que puedan cumplir con los criterios de inclusión.

Participación voluntaria

La participación en esta investigación es totalmente voluntaria. Usted puede elegir participar o no hacerlo. Puede tomar otra decisión posteriormente y decidir no formar parte del estudio. En caso de que usted acceda a participar en este estudio, se le pedirá completar los cuestionarios anexos a este documento que tomará 15 minutos aproximadamente completar la información requerida.

Información sobre los cuestionarios

El Cuestionario sobre el Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos, consta de 25 ítems que permiten conocer el nivel de conocimientos sobre los principios bioéticos que tienen los prestadores de salud, evalúa 5 dimensiones (Beneficencia, no maleficencia, justicia, autonomía y fidelidad). Tiene una puntuación de 0-25 (0-5= Malo, 6-11= Regular, 12-17= Bueno, 18-25=Excelente), cada uno de los 25 ítems se evalúa en una escala de conoce= 1 y no conoce= 0, obteniendo un resultado de 0 a 25.

Encuesta (Servqual), fue elaborado en base al modelo SERVQUAL, que consta de 22 preguntas de percepciones, distribuidas en 5 dimensiones de evaluación de la calidad de atención a nivel global. Se evalúa: la fiabilidad pregunta del 1 al 5, capacidad de respuesta pregunta del 6 al 9, seguridad pregunta del 10 al 13, empatía pregunta del 14 al 18 y aspectos tangibles pregunta del 19 al 22. Tiene una puntuación del 1-3, donde 1=menor calificación y 3=mayor calificación. Por ende, se utilizó la escala de Likert de 3 grados, que mide tanto lo positivo como lo negativo, donde 1=Insatisfecho, 2=Poco satisfecho y 3=Satisfecho, por lo que equivale cada uno de los 22 ítems una puntuación de satisfecho= 50 a 66 puntos, Poco satisfecho= 36 a 49 puntos y por último insatisfecho de 22 a 35 puntos.

Procedimiento y protocolo:

Para la recolección de la información se aplicará el Cuestionario sobre el Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos y la Encuesta (Servqual).

Duración

Esta actividad tiene una duración de aproximadamente 20 minutos por cada persona y se desarrollara personalmente.

Beneficios

Al participar en esta investigación el beneficio es que se podrá determinar si usted es un paciente frágil, pre frágil o robusto, valorado y determinado por los instrumentos utilizados en la investigación. El médico podrá realizar una atención integral, aportando con educación acerca del síndrome de fragilidad y medidas que puedan disminuir la fragilidad, prevenir la discapacidad y llevar a un envejecimiento adecuado.

Confidencialidad.

La información recopilada de los participantes será manejada con absoluta confidencialidad por parte de la investigadora.

Toda la información obtenida al finalizar el estudio será socializada en el repositorio digital de la Universidad Nacional de Loja. Además, ésta será manejada con absoluta reserva y confidencialidad, no se divulgará información personal de ninguno de los participantes.

Derecho de negarse o retirarse

Participar en esta investigación es totalmente libre y voluntaria. Si usted no desea colaborar puede negarse y no participar no le afectara en ningún aspecto al igual que puede retirarse en cualquier momento deseado.

A quién contactar.

Cualquier inquietud que usted presente puede comunicarse al correo electrónico julissa.ordonez@unl.edu.ec o al número telefónico 0985272223.

He leído o me ha sido leída la información proporcionada.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento.

Nombre del participante _____

Firma del participante _____

Cédula del participante _____

Fecha _____

Día/Mes/Año.

Universidad Nacional De Loja
Facultad De La Salud Humana
Carrera De Medicina
Consentimiento Informado



Yo _____ portador de la C.I. _____, luego de haber recibido la información necesaria, para participar en la investigación denominada “Principios bioéticos de los Internos Rotativos de Medicina Humana y calidad de atención al paciente hospitalizado del Hospital General Isidro Ayora”, de autoría por la alumna Julissa Tatiana Ordoñez Cali, estudiante de la carrera de Medicina Humana de la Universidad Nacional de Loja, entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la investigación y la información proporcionada es confidencial por lo que no será utilizada para ningún otro propósito. Por tal razón, de forma libre, voluntaria y en plena capacidad para ejercer mis derechos, acepto participar en esta investigación.

.....

Nombres y Apellidos

.....

Firma

11.6. Anexo 6. Cuestionario sobre el Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos



Universidad Nacional De Loja
Facultad De La Salud Humana
Carrera De Medicina

Cuestionario sobre el Nivel de conocimientos de los Principios Bioéticos

Es un instrumento confiable y valido, diseñado por Johnny Francisco Casanova Saldarriaga en el 2017, que consta de 25 ítems que permiten conocer el nivel de conocimientos sobre los principios bioéticos que tienen los internos de medicina, evalúa 5 dimensiones (Beneficencia, no maleficencia, justicia, autonomía y fidelidad). Cada uno de los 25 ítems se evalúa en una escala de conocer=1 y no conocer=0, obteniendo un resultado de 0 a 25.

Para lo cual solicitamos su valiosa colaboración.

Datos Generales

Sexo: F () M ()

Edad:

Tiempo de servicio:

IParte: Por favor responda las siguientes preguntas de carácter general:

¿Ha tenido estudios de ética o bioética durante su formación profesional? **SI () NO ()**,

Donde: _____

¿Ha recibido cursos de ética en alguna ocasión a lo largo de su carrera? **SI () NO ()**,

Donde: _____

¿Le interesaría seguir algún curso de ética o bioética? **SI () NO ()**

¿Piensa que la actualización en conocimientos de bioética le serían útiles? **SI () NO ()**

II Parte: Por favor responda las siguientes preguntas sobre los principios bioéticos. Para contestar marque con una X o un aspa en la respuesta que Ud. Considere es correcta (sólo una en cada caso).

- 1. El acto médico ha de ser necesariamente benéficos para:**
 - a) El paciente
 - b) El prestador de salud
 - c) El seguro
 - d) Tanto para el paciente como para el prestador de salud
- 2. El principio más antiguo, cardinal de la ética médica:**
 - a) No engañaras
 - b) No dañaras
 - c) No protestarás
 - d) No robarás
- 3. ¿Cuál es el principio que trata sobre crear confianza entre el profesional y el paciente?**
 - a) Maleficencia
 - b) Legalidad
 - c) Fidelidad
 - d) Prudencia
- 4. Principios de la bioética que plantea: "obligatoriedad de hacer el bien y no el mal"**
 - a) Equidad
 - b) Prudencia
 - c) Igualdad
 - d) Beneficencia
- 5. ¿Quién puede identificar mejor el significado y/o la gravedad de una enfermedad?**
 - a) El paciente adulto, consciente
 - b) Cualquier paciente
 - c) El paciente adulto, consciente e informado.
 - d) El familiar del paciente
- 6. La justicia describe preferentemente la relación entre grupos sociales enfatizando:**

- a) La igualdad de las oportunidades para acceder a bienes considerados particulares
 - b) La igualdad y equidad en repartición de recursos y bienes considerados comunes.
 - c) La sanción a quien cometa actos que contravienen a la ley
 - d) La sanción a quien juzga la vida ajena
- 7. Marque la opción más adecuada: El consentimiento informado posibilita al paciente adultodueño de su voluntad y en el ámbito clínico:**
- a) Rechazar el tratamiento
 - b) Consentir el tratamiento
 - c) Resguardar al prestador
 - d) Aceptar o rechazar los procedimientos e intervenciones médicas.
- 8. “La confianza es la base para la confidencia espontánea” esta frase hace alusión al principio de:**
- a) Justicia
 - b) Fidelidad
 - c) Autonomía
 - d) Responsabilidad
- 9. Principio bioético que enseña: "dar a cada cual lo suyo, lo merecido, lo propio, lo necesario"**
- a) Paridad
 - b) Justicia
 - c) Equilibrio
 - d) No maleficencia
- 10. El paciente es quién más necesita de la adecuada y benéfica ejecución de la acción de salud, ¿Por qué?**
- a) Es deber del prestador de salud velar por sus pacientes
 - b) Es quien puede presentar queja de la atención brindada
 - c) El paciente es el miembro más débil de la relación que se está pactando
 - d) Es quien paga, directa o indirectamente, los honorarios del profesional
- 11. El principio de autonomía tiene supremacía sobre otros principios en algunas escuelas de la ética médica, en este contexto se autoriza que todo ser humano mentalmente competente pueda decidir libremente:**

- a) Cuando exclusivamente favorezca a sus propios intereses.
- b) Al aprobar o desaprobar decisiones médicas en base a la información recibida.
- c) Al aprobar o desaprobar decisiones médicas en base a sus ideales
- d) Siempre que apruebe las decisiones o procedimientos médicos

12. ¿En qué consiste el principio de “no maleficencia”?

- a) Luchar contra el mal del Mundo.
- b) Evitar hacer daño.
- c) Hacer todo según tu religión
- d) Ser veraz

13. El Principio de beneficencia, se basa en:

- a) Tratar a todas las personas por igual, sin hacer discriminación
- b) Guardar el secreto profesional
- c) Evitar hacer daño.
- d) Buscar el bien del enfermo, (Hacer el bien y evitar el mal).

14. Principio de la bioética que señala: "aceptación del otro como agente moral, responsable y libre para tomar decisiones"

- a) Autonomía
- b) Competencia
- c) Equidad
- d) Validación

15. La justicia ocupa un rol más protagónico en el análisis de cuestiones éticas no médicas quemédicas en casos como:

- a) Legalización del aborto.
- b) Políticas económicas y destinación de recursos.
- c) En la Iatrogenia
- d) La negligencia medica

16. El secreto profesional está directamente relacionado al siguiente principio:

- a) Veracidad
- b) Maleficencia
- c) Autonomía
- d) Fidelidad

17. La cualidad que evita accidentes y errores y así tiene la virtud ética de no ser maleficente es:

- a) La justicia
- b) El no abandonar a los pacientes
- c) La buena capacitación profesional
- d) La prudencia

18. Un criterio de justicia reconocido como válido en diversas escuelas éticas es:

- a) Una distribución de acuerdo a las ventajas que se obtienen
- b) Una distribución de acuerdo a las oportunidades económicas
- c) La distribución de acuerdo a igualdad de lo que se distribuye
- d) Dar preferencia a los que pagan por la atención

19. La capacitación profesional sirve como apoyo para lograr una atención:

- a) Justa
- b) Beneficiente
- c) Rápida
- d) Mal eficiente

20. La afirmación de que “Aunque un acto no beneficie puede ser éticamente positivo en la medida en que evite daños”, corresponde con:

- a) El principio de no maleficencia.
- b) El idealismo médico.
- c) El principio de beneficencia.
- d) La doctrina que valora la intención de los actos antes que sus resultados.

21. La negligencia médica está relacionada con el siguiente principio:

- a) El principio de no maleficencia.
- b) El principio de fidelidad
- c) El principio de veracidad
- d) El principio de autonomía

22. Evitar la discriminación de etnia, raza, edad, nivel socioeconómico o escolaridad; hacen alusión al principio de:

- a) No maleficencia.
- b) Veracidad
- c) Justicia
- d) Autonomía

23. El brindar información adecuada de las posibilidades terapéuticas o procesos a realizar está relacionado con:

- a) El principio de respeto
- b) El principio de legalidad
- c) El principio de justicia
- d) El principio de autonomía

24. No es considerado dentro de los cuatro principios fundamentales según el principlialismo:

- a) El principio de beneficencia
- b) El principio de autonomía
- c) El principio de fidelidad
- d) El principio de justicia

25. “No es importante establecer una relación de confianza con el paciente”, esta frase se opone al principio de:

- a) El principio de fidelidad
- b) El principio de autonomía
- c) El principio de Justicia
- d) El principio de paridad

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

11.7. Anexo 7. Encuesta Servqual



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD DE LA SALUD HUMANA
CARRERA DE MEDICINA
ENCUESTA SERVQUAL

La encuesta fue elaborada en base al modelo SERVQUAL, que consta de 22 preguntas de percepciones, con la modalidad de opción múltiple distribuidas en 5 dimensiones evaluativas de la calidad de atención a nivel global.

INSTRUCCIONES: Califique las percepciones poniendo un visto, a lo que se refieren a como usted ha recibido, la atención en el servicio de hospitalización. Utilizando una escala numérica del 1 al 3, considerando 1 como la menor calificación o insatisfecho y 3 como la mayor o satisfecho.

Por favor rellene las siguientes casillas

Edad:

Indique si es HOMBRE:

MUJER:

Servicio en el que se encuentra:

DIMENSIONES	Insatisfecho 1	Poco satisfecho 2	Satisfecho 3
De acuerdo a los cuidados que recibe por parte del personal medico en este servicio ¿Cuán satisfecho se siente Ud. con...?			
FIABILIDAD			
1. ¿Los ambientes del medio en el que se encuentra son cómodos y limpios?			
2. ¿Los servicios higiénicos para los pacientes estuvieron limpios?			
3. ¿Los equipos estuvieron disponibles y se cuenta con materiales necesarios para su atención?			
4. ¿La cama, colchón y frazadas son adecuados?			
5. ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?			

CAPACIDAD DE RESPUESTA			
6. ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizan rápido?			
7. ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizan rápido?			
8. ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?			
9. ¿Los médicos muestran interés para mejorar o solucionar su problema de salud?			
SEGURIDAD			
10. ¿Los alimentos que le están entregando son a temperatura adecuada y de manera higiénica?			
11. ¿Se mejora o se esta resolviendo el problema de salud por el cual esta hospitalizado?			
12. ¿Durante su hospitalización se esta respetando su privacidad?			
13. ¿El profesional medico muestra interés por su problema de salud para que sea resuelto o mejorado?			
EMPATIA			
14. ¿El trato del personal de enfermería es amable, respetuoso y con paciencia?			
15. ¿El trato de los médicos es amable, respetuoso y con paciencia?			
16. ¿El trato del personal de nutrición es amable, respetuoso y con paciencia?			
17. ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?			
18. ¿Durante su hospitalización recibe visita médica todos los días?			
ASPECTOS TANGIBLES			
19. ¿Los médicos le explican sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanece hospitalizado?			
20. ¿Los médicos le explican sobre los medicamentos que recibe durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?			
21. ¿Los médicos le explican sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizan?			
22. ¿Al alta los médicos le explicaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?			

¡GRACIAS POR SU COLABORACION!

11.8. Anexo 8. Anexo Base de datos

Cuestionario Nivel de Conocimientos de los principios bioéticos

Ginecología

Número	Sexo		Edad			Cuestionario sobre el Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos				Grado
	M	F	21 - 25	26 - 30	31 - 35	Malo 0-5	Regular 6-11	Bueno 12-17	Excelente 18-25	
1		F	22				11			Regular
2		F	24					14		Bueno
3	M		23					12		Bueno
4		F	25						18	Excelente
5	M		22					17		Bueno
6		F	25						19	Excelente
7		F	23					15		Bueno
8		F	24					13		Bueno
9		F	23					17		Bueno
10		F	24					16		Bueno
11	M		24						19	Excelente
12		F		26				16		Bueno
13		F	25						19	Excelente
14		F		26			7			Regular
15		F	23					13		Bueno
16		F	25				11			Regular
17		F	24					13		Bueno
18		F	25						18	Excelente
19		F	24				11			Regular
20	M			26				12		Bueno
21	M		23					13		Bueno
22		F			33		9			Regular

Cirugía

Número	Sexo		Edad			Cuestionario sobre el Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos				Grado
	M	F	21 - 25	26 - 30	31 - 35	Malo 0-5	Regular 6-11	Bueno 12-17	Excelente 18-25	
23		F	22						18	Excelente
24	M		23				11			Regular
25		F	24						20	Excelente
26		F			31		10			Regular
27	M		24					17		Bueno

28	M		24					18	Excelente
29	M		23					16	Bueno
30	M		23				7		Regular
31	M		25					14	Bueno
32	M		24					15	Bueno
33	M		24					19	Excelente
34		F	22					16	Bueno
35	M		24				8		Regular
36		F	23					12	Bueno
37		F		30				14	Bueno
38		F	23					15	Bueno
39		F	23					15	Bueno
40	M		23					17	Bueno
41	M		24					20	Excelente

Medicina Interna

Número	Sexo		Edad			Cuestionario sobre el Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos				Grado
	M	F	21 - 25	26 - 30	31 - 35	Malo 0-5	Regular 6-11	Bueno 12-17	Excelente 18-25	
42	M		23						18	Excelente
43	M		24				11			Regular
44		F	23					13		Bueno
45	M		24						19	Excelente
46		F	25					15		Bueno
47		F	24				10			Regular
48	M		23					13		Bueno
49		F	24					15		Bueno
50		F	24					16		Bueno
51		F	24						23	Excelente
52	M		23					15		Bueno
53		F	23					13		Bueno
54		F	25					13		Bueno
55		F	23						18	Excelente
56		F	25				10			Regular
57		F	24						19	Excelente
58		F	23					17		Bueno
59		F	23					14		Bueno
60		F	25						19	Excelente
61	M			26				15		Bueno

Resultado de la Encuesta Servqual

Ginecología

Número	Sexo		Edad			Puntaje			Grado
	F	M	Adulto Joven (20-40)	Adulto Maduro (41-64)	Adulto mayor > 65	Insatisfecho 22-35	Poco satisfecho 36-49	Satisfecho 50-66	
1	F		29					62	Satisfecho
2	F		37				48		Poco satisfecho
3	F		31					66	Satisfecho
4	F		37					62	Satisfecho
5	F		32					66	satisfecho
6	F		36					62	satisfecho
7	F		22					66	satisfecho
8	F		35					66	satisfecho
9	F		29					56	satisfecho
10	F		27					66	satisfecho
11	F			43				61	satisfecho
12	F			62				61	satisfecho
13	F		34					66	satisfecho
14	F		21					65	satisfecho
15	F		39					66	satisfecho
16	F			41				58	satisfecho
17	F		29					60	satisfecho
18	F		39					66	satisfecho
19	F		21					66	satisfecho
20	F		21					62	satisfecho
21	F		31					65	satisfecho
22	F		28					64	satisfecho
23	F		30					61	satisfecho
24	F		35					62	satisfecho
25	F		32					59	satisfecho
26	F		28					65	satisfecho
27	F		30					51	satisfecho
28	F		31					60	satisfecho
29	F		31					56	satisfecho
30	F		29					61	Satisfecho
31	F		40					56	Satisfecho
32	F		31					57	satisfecho
33	F		21					66	satisfecho
34	F		29					60	satisfecho
35	F		28					64	satisfecho

36	F		25			48		Poco Satisfecho
37	F		22				58	satisfecho
38	F		28				65	satisfecho
39	F		28				58	Satisfecho
40	F		21				61	satisfecho
41	F		35				56	Satisfecho
42	F		20				61	Satisfecho
43	F		39				57	Satisfecho
44	F		20				64	Satisfecho
45	F		31				66	Satisfecho
46	F		24				55	Satisfecho
47	F		31				60	Satisfecho
48	F		20				64	Satisfecho
49	F		20				65	Satisfecho
50	F		20				65	Satisfecho
51	F		22				66	Satisfecho
52	F		21				53	Satisfecho
53	F		37				59	Satisfecho
54	F		32				66	Satisfecho
55	F		23				61	Satisfecho
56	F		26				58	Satisfecho
57	F		26				66	Satisfecho
58	F		30				64	Satisfecho
59	F		31			49		Poco Satisfecho
60	F		33				55	Satisfecho

Cirugía

Número	Sexo		Edad			Puntaje			Grado
	F	M	Adulto Joven (20-40)	Adulto Maduro (41-64)	Adulto mayor > 65	Insatisfecho 22-35	Poco satisfecho 36-49	Satisfecho 50-66	
61		M	20					66	Satisfecho
62		M	28					63	Satisfecho
63		M	30					64	Satisfecho
64		M	23			30			Insatisfecho
65		M	39					65	Satisfecho
66		M	35					51	Satisfecho
67		M	27					62	Satisfecho
68		M		47				66	Satisfecho
69		M			67			64	Satisfecho
70	F			51				66	Satisfecho

71		M		53				66	Satisfecho
72	F		30					65	Satisfecho
73	F		35					61	Satisfecho
74		M	22					64	Satisfecho
75		M		53				65	Satisfecho
76		M			74			64	Satisfecho
77	F		23					62	Satisfecho
78	F			48				63	Satisfecho
79	F			41				64	Satisfecho
80	F		20					61	Satisfecho
81		M			72			64	Satisfecho
82	F			48				61	Satisfecho
83		M		55				64	Satisfecho
84		M		62				55	Satisfecho
85		M	25					66	Satisfecho
86		M	20					55	Satisfecho
87	F				80			60	Satisfecho
88	F			48				56	Satisfecho
89		M	21					59	Satisfecho
90		M	26					55	Satisfecho
91		M	38				49		Poco satisfecho
92	F			43			47		Poco satisfecho
93		M		46				55	Satisfecho
94		M		45				60	Satisfecho
95	F			60			49		Poco satisfecho
96		M	37					62	Satisfecho
97		M		60			43		Poco satisfecho
98	F		24					62	Satisfecho
99	F		29					65	Satisfecho
100	F			50				60	Satisfecho
101	F		40					65	Satisfecho
102	F		25					66	Satisfecho
103	F		21					66	Satisfecho
104		M	27				41		Poco satisfecho
105	F		21					65	Satisfecho
106		M	20					51	Satisfecho
107	F		28					63	Satisfecho
108	F		28					65	Satisfecho
109	F		24				38		Poco satisfecho

110	F		40				55	Satisfecho
111		M		58			45	Poco satisfecho
112	F		22				51	Satisfecho
113	F				70		48	Poco satisfecho
114		M		57			66	Satisfecho
115	F		35				61	Satisfecho
116	F		24				64	Satisfecho
117		M		46			65	Satisfecho
118		M	20				60	Satisfecho
119	F		37				52	Satisfecho
120	F				85		63	Satisfecho

Medicina Interna

Número	Sexo		Edad			Puntaje			Grado
	F	M	Adulto Joven (20-40)	Adulto Maduro (41-64)	Adulto mayor > 65	Insatisfecho o 22-35	Poco satisfecho o 36-49	Satisfecho o 50-66	
121		M		55				63	Satisfecho
122	F				72			66	Satisfecho
123		M		46				65	Satisfecho
124		M	28					64	Satisfecho
125	F		37					66	Satisfecho
126	F			62				66	Satisfecho
127		M	36					60	Satisfecho
128	F				74			59	Satisfecho
129		M		60				65	Satisfecho
130	F		25					53	Satisfecho
131	F			50				63	Satisfecho
132		M			80			63	Satisfecho
133	F			49				58	Satisfecho
134		M		55				59	Satisfecho
135	F				65			59	Satisfecho
136		M	20					61	Satisfecho
137		M		59				61	Satisfecho
138		M	30					65	Satisfecho
139		M		64				66	Satisfecho
140		M			76			63	Satisfecho
141		M	36					60	Satisfecho
142		M		62				66	Satisfecho
143		M		56				62	Satisfecho
144	F		37					60	Satisfecho

145		M	24				49		Poco satisfecho
146		M		52				58	Satisfecho
147	F				71		47		Poco satisfecho
148	F			48				62	Satisfecho
149	F			52				58	Satisfecho
150		M		56				66	Satisfecho
151		M			76			61	Satisfecho
152	F		40					64	Satisfecho
153	F			63				66	Satisfecho
154	F			53				66	Satisfecho
155		M		64				60	Satisfecho
156		M			72			66	Satisfecho
157		M	20				45		Poco satisfecho
158		M	26					58	Satisfecho
159		M	30				48		Poco satisfecho
160	F			56				66	Satisfecho
161	F				80			59	Satisfecho
162	F		22					60	Satisfecho
163	F				85			59	Satisfecho
164	F				78			60	Satisfecho
165	F		26					58	Satisfecho
166		M			77			63	Satisfecho
167	F			63				66	Satisfecho
168	F			45				54	Satisfecho
169	F			49			49		Poco satisfecho
170		M			81			66	Satisfecho
171		M	20					65	Satisfecho
172	F			53				50	Satisfecho
173	F				72			66	Satisfecho
174		M			81			56	Satisfecho
175		M			86			61	Satisfecho
176		M		55				62	Satisfecho
177		M		49				66	Satisfecho
178		M			65			65	Satisfecho
179		M	39					59	Satisfecho
180		M		50			47		Poco satisfecho

11.9. Anexo 9. Tabla de los resultados complementarias

Tabla 13. Nivel de conocimiento de los principios bioéticos en los Internos Rotativos de Medicina Humana del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio - Noviembre del 2022, según el sexo y edad.

Nivel de conocimiento de los Principios Bioéticos	Sexo														Total				
	F							M							Total	f	%		
	21 - 25		26 - 30		31-35			Total		21-25		26-30		31-35				Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Malo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Regular	5	12,82	1	2,56	2	5,13	8	20,51	4	18,18	-	-	-	-	4	18,18	1	19,26	
Bueno	1	48,9	2	5,13	-	-	2	53,84	1	45,0	9,	2	09	-	1	54,2	3	54,10	
Excelente	1	25,0	-	-	-	-	1	25,0	6	27,27	-	-	-	-	6	27,27	1	26,67	
Total	3	87,4	3	7,69	2	5,13	3	10,90	2	90,91	2	9,09	-	2	100,2	6	10,1	10	0

Fuente: Cuestionario sobre el Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos

Elaboración: Julissa Tatiana Ordoñez Cali

Tabla 14. Calidad de atención al paciente hospitalizado en los servicios del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio – Noviembre del 2022, según sexo y edad.

Calidad de atención al paciente hospitalizado	Ginecología			Total %
	Femenino			
	Adulto Joven	Adulto Maduro	Adulto Mayor	
	%	%	%	
Insatisfecho	-	-	-	-
Poco Satisfecho	5,26	-	-	50,00
Satisfecho	94,74	100	-	95,00
Total	100	100	-	100

Fuente: Hoja de recolección de datos (Encuesta Servqual)

Elaboración: Julissa Tatiana Ordoñez Cali

Tabla 15. Calidad de atención al paciente hospitalizado en el servicio de Cirugía del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio – Noviembre del 2022, según sexo y edad.

Calidad de atención al paciente hospitalizado	Cirugía										Total					
	F					M										
	Adulto Joven		Adulto Maduro		Total	Adulto Joven		Adulto Maduro		Total						
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%				
Insatisfecho	-	-	-	-	-	-	1	5,8	-	-	-	1	3,2	1	1,6	
Poco Satisfecho	1	5,56	2	25,00	4	13,79	2	11,76	2	18,18	-	4	12,90	8	13,33	
Satisfecho	17	94,44	6	75,00	25	86,21	14	82,35	9	81,82	3	26,00	26	83,67	51	85,00
Total	18	100	8	100	23	100	17	100	11	100	30	100	31	100	61	100

Fuente: Hoja de recolección de datos (Encuesta Servqual)

Elaboración: Julissa Tatiana Ordoñez Cali

Tabla 16. Calidad de atención al paciente hospitalizado en el servicio de Medicina Interna del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio – Noviembre del 2022, según sexo y edad.

Calidad de atención al paciente hospitalizado	Medicina Interna															
	F							M								
	Adulto Joven		Adulto Maduro		Adulto Mayor		Total	Adulto Joven		Adulto Maduro		Adulto Mayor		Total		
	f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%		f	%
Insatisfecho	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Poco Satisfecho	-	-	1	8,3	1	12,5	2	7,6	3	27,3	1	7,1	-	-	4	11,7
Satisfecho	6	100	1	91,7	7	87,5	2	92,3	8	72,7	1	92,9	9	26,4	3	88,0
Total	6	100	1	100	8	100	2	100	1	100	1	100	9	26,4	3	100

Fuente: Hoja de recolección de datos (Encuesta Servqual)

Elaboración: Julissa Tatiana Ordoñez Cali

Tabla 18.

Calidad de atención al paciente hospitalizado	Femenino							
	Adulto Joven		Adulto Maduro		Adulto Mayor		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	-	-	-	-	-	-	-	-
Poco Satisfecho	4	4,94	3	13,04	2	18,18	9	7,83
Satisfecho	77	95,06	20	86,96	9	81,82	106	92,17
Total	81	100	23	100	11	100	115	100

Fuente: Hoja de recolección de datos (Encuesta Servqual)

Elaboración: Julissa Tatiana Ordoñez Cali

Tabla 19.

Masculino

Calidad de atención al paciente hospitalizado	Adulto Joven		Adulto Maduro		Adulto Mayor		Total	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Insatisfecho	1	3,57	-	-	-	-	1	1,54
Poco Satisfecho	5	17,86	3	12,00	-	-	5	12,31
Satisfecho	22	78,57	22	88,00	12	100	56	86,15
Total	28	100	25	100	12	100	65	100

Fuente: Hoja de recolección de datos (Encuesta Servqual)

Elaboración: Julissa Tatiana Ordoñez Cali

Tabla 20.

Calidad de atención al paciente hospitalizado	SEXO							
	F				M			
	Adulto Joven %	Adulto Maduro %	Adulto Mayor %	Total %	Adulto Joven %	Adulto Maduro %	Adulto Mayor %	Total %
Insatisfecho	-	-	-	-	3,57	-	-	1,54
Poco Satisfecho	4,94	13,04	18,18	7,83	17,86	12,00	-	12,31
Satisfecho	95,06	86,96	81,82	92,17	78,57	88,00	100	86,15
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Hoja de recolección de datos (Encuesta Servqual)

Elaboración: Julissa Tatiana Ordoñez Cali

11.10. Anexo 10. Proyecto de Tesis



**Universidad Nacional de Loja
Facultad de la Salud Humana
Carrera de Medicina**

Título

Principios bioéticos de los Internos Rotativos de Medicina Humana y calidad de atención al paciente hospitalizado del Hospital General Isidro Ayora

Autor:

Julissa Tatiana Ordoñez Cali

Loja – Ecuador

Año

1. Título

Principios bioéticos de los Internos Rotativos de Medicina Humana y calidad de atención al paciente hospitalizado del Hospital General Isidro Ayora

2. Problemática

La bioética, es una disciplina que actualmente es muy relevante en la formación de los profesionales de la salud, ya que está enfocada en la protección, cuidados sanitarios y en el sistema de valores éticos que conlleven cada una de las personas, por ende, es una combinación entre el conocimiento biológico de las ciencias de la vida con el conocimiento de los valores humanos que son indispensables al servicio de la humanidad (Cardenas, y otros, 2009).

Se ha reportado que, entre las universidades de medicina en América Latina, hay un número reducido de asignaturas de bioética lo que implicaría bajos resultados de los niveles de conocimiento y actitud de sus estudiantes sobre los diferentes temas relevantes (Ingebord, Cesar, Melvis, Sandra, & Jazmin, 2021).

Así pues, la bioética consta de 4 principios: beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia, que son primordiales e indispensables en la investigación científica médica que demuestran un alto nivel de impacto en la confiabilidad y respeto por la vida, estos principios deben ser aplicados para ofrecer una atención en la salud de calidad (Ontano, Mejia, & Aviles, 2021). En este sentido, el perfil de los egresados de medicina requiere no sólo de conocimientos científicos técnicos que les permitan ejercer su profesión, sino también de una adecuada formación en ética y bioética, cuya temática debe incorporarse en los programas de investigaciones de los estudiantes universitarios. La situación anterior motivó a la creación de la Comisión Nacional de Salud (CONASA), cuyo diagnóstico sobre la enseñanza de la bioética en las universidades del Ecuador arrojó que, de las 32 universidades existentes, solo el 53,13% (17) se encuentran la enseñanza de la bioética en la Facultad de Salud y Ciencias (Rodríguez, Sabiote, & Quiles, 2007, como se cito en Veliz y otros, 2021).

Así mismo, la Universidad Técnica de Manabí realizó un estudio que consistió en el Conocimiento sobre Bioética en estudiantes de Medicina, en el cual se determinó que la gran parte de los alumnos tienen conocimientos bajos, debido a un déficit de enseñanza de Bioética o que solo lo han establecido en los primeros años, pero sin haber impartido en el Internado Rotativo (Veliz, Marin, Arteaga, Linares, & Anzules, 2021).

Por ende, las consecuencias se reflejan en la práctica médica ya que se sigue detectando arbitrariedad, estafa, prepotencia, arrogancia, perjuicios, falsedad, falta de control e ineptitud disciplinar, disputa, compromisos comerciales y la aceptación de dádivas, entre otros (Suárez & Díaz, 2007, como se cito en López, De la Cruz, & Pou, 2022).

En cuanto a la calidad de atención, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) la define como el grado en que los servicios de salud para los individuos y las poblaciones

aumentan la probabilidad de resultados de salud esperados, basados en el conocimiento, evidencia del personal de salud, fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal.

La OMS ha informado que cada año se atribuyen entre 5,7 y 8,4 millones de muertes a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países. Al mismo tiempo 1 de cada 3 personas manifiesta las experiencias negativas por parte del personal médico como malos tratos, largos tiempos de espera, entre otros (OMS, 2020).

Es así que, la relación de los conocimientos bioéticos se fundamenta no solo en las personas que desempeñan determinadas funciones u ocupan un lugar de trabajo, si no también en la formación de individuos con capacidades humanas de sentir, tener empatía, calidez, comprensión, compromiso profesional, con las personas a quienes atienden ya sea que estén sanos o no.

Por todo lo anteriormente expuesto se ha planteado las siguientes preguntas:

Pregunta General

¿Cuál es la relación entre el nivel de conocimiento de los principios bioéticos en los Internos Rotativo de Medicina Humana y la calidad de atención al paciente hospitalizado en los servicios del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja en el periodo de Julio - Noviembre del 2022?

Preguntas Específicas

¿Cuál es el nivel de conocimiento de los principios bioéticos en los Internos Rotativos de Medicina Humana del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio – Noviembre del 2022, según el sexo y edad?.

¿Como es la calidad de atención al paciente hospitalizados en los servicios del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio – Noviembre del 2022, según sexo y edad?.

¿Cómo relacionar el nivel de conocimiento de los principios bioéticos y la calidad de atención al paciente hospitalizado en los servicios del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio – Noviembre del 2022?.

3. Justificación

Dentro de la bioética médica, el conocimiento de sus principios es parte esencial en el proceso de formación de la vida que requiere un esfuerzo constante para aprenderlos y aplicarlos en la práctica diaria, al mismo tiempo, proteger los derechos de los pacientes que reciban un trato digno y humano. Los principios bioéticos en el cuidado del paciente fortalecen la relación entre médicos y pacientes, responsabilizándolos permanentemente de su conducta profesional y técnicas en su día a día (Borges, Garcia, Leyva, & Perez de Corcho, 2021).

Así mismo la calidad de atención debe ser un reflejo de mejoría en la atención prestada, pero aun existe ausencia de esto en ciertas situaciones, a pesar de los grandes avances tecnológicos y la formación integral de los profesionales continúa produciéndose eventos adversos asociados a la atención de la salud (Burgueño, Rodríguez, Carrión, & Ordoñez, 2021).

Por tratarse de un tema de importancia médica y social, la aplicación y el conocimiento de los principios bioéticos son esenciales para la práctica profesional y pueden modificar los pensamientos, hábitos y comportamientos asociados a ellos, mejorando así el nivel de calidad de la atención al paciente. Respecto a la viabilidad de este proyecto de investigación, se tendrá compromiso y colaboración por parte de los Internos Rotativos de Medicina Humana del Hospital General Isidro Ayora, de igual manera la factibilidad se la realizará por medio de instrumentos previamente validados.

En base a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, este proyecto se enmarca dentro del tercer objetivo Salud y Bienestar, el cual se refiere a garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. Así mismo, se encuentra dentro de las prioridades de investigación en la salud 2013-2017 del Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP), en la diecinueveava área: Sistema Nacional de Salud; línea: Calidad de la atención, prestación y sistemas de apoyo; sublínea: Ética en la atención sanitaria. Al igual que se encuentra enfocado en la cuarta línea de investigación de la carrera de Medicina Humana de la Universidad Nacional de Loja que engloba “Sistemas de salud en la Región Sur de Ecuador o Zona Siete”.

4. Objetivos

4.1 Objetivos Generales

Conocer la relación entre el nivel de conocimiento de los principios bioéticos en los Internos Rotativo de Medicina Humana y la calidad de atención al paciente hospitalizado en los servicios del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja en el periodo de Julio - Noviembre del 2022.

4.2 Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de conocimiento de los principios bioéticos en los Internos Rotativos de Medicina Humana del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio - Noviembre del 2022, según el sexo y edad.
- Evaluar la calidad de atención al paciente hospitalizados en los servicios del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio – Noviembre del 2022, según sexo y edad.
- Establecer la relación entre el nivel de conocimiento de los principios bioéticos y la calidad de atención al paciente hospitalizado en los servicios del Hospital General Isidro Ayora de la provincia de Loja, en el periodo de Julio – Noviembre del 2022.

5. Esquema de marco teórico

5.1 Bioética

5.1.1 Definición

5.1.2 Surgimiento

5.1.3 Características

5.1.4 Tipos

5.1.5 Principios Fundamentales

5.1.5.1. Principios de Autonomía.

5.1.5.2. Principios de Beneficencia.

5.1.5.3. Principios de No maleficencia.

5.1.5.4. Principios de Justicia.

5.1.6 Cuestionario sobre el Nivel de Conocimientos de los Principios Bioéticos.

5.2 Calidad de atención

5.2.1 Definición

5.2.2 Dimensiones

5.2.3 Características

5.2.4 Elementos de la calidad en Salud

5.2.5 Importancia de la calidad en Salud

5.2.6 Calidad de atención en los servicios hospitalarios

5.2.7 Problemas al momento de evaluar la calidad de atención

5.2.8 Perfil de calidad del personal de salud

5.3 Satisfacción del paciente

5.3.1 Definición de la satisfacción del paciente

5.3.2 Dimensiones

5.3.3 Importancia

5.3.4 Requisitos que el paciente pone para obtener satisfacción durante su atención

5.3.5 Factores que influyen en la satisfacción del paciente

5.3.6 Encuesta (Servqual)

6. Metodología

6.1 Localización

El presente estudio se realizará en el Hospital General Isidro Ayora”, ubicado en la Avenida Manuel Agustín Aguirre y calle Juan José Samaniego, de la parroquia Sucre, cantón Loja, provincia de Loja.



Ilustración 2. Localización del Hospital General Isidro Ayora

Fuente: Google Mapas 2022

6.2 Tipo de estudio

Estudio descriptivo y de cohorte transversal prospectivo.

6.3 Enfoque

El enfoque del estudio es de tipo cuantitativo

6.4 Universo

El universo se encuentra conformado por los Internos Rotativos de la carrera de Medicina Humana de las Universidades: Nacional de Loja y Técnica Particular de Loja, y los pacientes hospitalizados en los servicios del Hospital General Isidro Ayora Loja.

6.5 Muestra

La muestra se encuentra conformados por los Internos Rotativos de la carrera de Medicina Humana y los pacientes hospitalizados en los servicios del Hospital General Isidro Ayora Loja, que cumplan los criterios de inclusión y exclusión.

6.6 Criterios de inclusión

- Internos Rotativos de Medicina Humana del Hospital General Isidro Ayora que acepten participar en el estudio firmando el consentimiento informado
- Internos Rotativos que se encuentren legalmente matriculados y asistiendo regularmente, en el periodo establecido.
- Pacientes hospitalizados que acepten participar en el estudio firmando el consentimiento informado

- Pacientes hospitalizados en los diferentes servicios del Hospital General Isidro Ayora Loja

6.7 Criterios de exclusión

- Internos Rotativos que no hayan completado de manera correcta los instrumentos
- Pacientes sin predisposición a colaborar con los instrumentos establecidos
- Pacientes hospitalizados que no hayan completado de manera adecuada los instrumentos.
- Pacientes hospitalizados con discapacidad mental, intelectual o sensorial.

Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
Sexo	Conjunto de características biológicas, físicas, fisiológicas y anatómicas que definen a los seres humanos como hombre y mujer	Fenotipo	Tipo de sexo	Masculino Femenino
Edad	Tiempo transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo hasta el momento en que se hace el cálculo o hasta la fecha de su fallecimiento si fuera el caso.	Biológica	MSP	Adolescencia temprana: 10-14 años. Adolescencia tardía: 15-19 años
Insomnio	Dificultad persistente en el inicio del sueño, su duración, consolidación o calidad que ocurre a pesar de la existencia de adecuadas circunstancias y oportunidad para el mismo y que se acompaña de un nivel significativo de malestar.	Perceptiva	Índice de gravedad del insomnio (ISI)	Ausencia de insomnio clínico: 00–77 Insomnio subclínico: 08–14 Insomnio clínico moderado: 15–21 Insomnio clínico grave: 22-28
Ansiedad	Estado emocional displacentero que se acompaña de cambios somáticos y	Perceptiva	Inventario de ansiedad de Beck	Muy baja: 00–21 Moderada: 22–35 Severa: Más de 36

	psíquicos, que puede presentarse como una reacción adaptativa, o como síntoma o síndrome que acompaña a diversos padecimientos médicos y psiquiátricos			
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

7. Cronograma

TIEMPO	2022																2023																															
	Abril Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo							
ACTIVIDAD	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Revisión bibliográfica																																																
Elaboración del proyecto																																																
Proceso de aprobación del proyecto																																																
Solicitud y designación de director																																																
Recolección de datos																																																
Tabulación de la información																																																
Análisis de datos																																																
Redacción de primer informe																																																
Revisión y corrección de informe final																																																

8. Presupuesto

CONCEPTO	Unidad	Cantidad	Costo unitario (USD)	Costo Total (USD)
Movilización	Galón de ECO	40	1.96	78.40
	Pasaje bus	150	0.30	45.00
	Taxi	50	1.25	62.50
Alimentación	Almuerzo		2.50	375
MATERIALES Y SUMINISTROS				
Hojas de papel bond	resmas	5	4.00	20.00
Esferos y lápices	unidad	30	0.35	10.50
Impresiones a blanco/negro	hojas	300	0.04	12.00
Impresiones a colores	hojas	150	0.25	37.50
CD en blanco	unidad	4	1.00	4.00
Anillados	unidad	5	1.00	5.00
Empastados	Unidad	1	15.00	15.00
Traje de protección	Unidad	2	30.00	60.00
Mascarillas	Caja	5	5.00	25.00
Guantes	Caja	4	15.00	60.00
Alcohol	Galón	2	10.00	20.00
CAPACITACIÓN				
Curso estadístico SPSS	unidad	1	50.00	50.00
EQUIPOS				
Computador	equipo	1	500.00	500.00
Impresora	equipo	1	200.00	200.00
Internet	mes	12	24.00	288.00
Tóner	frasco	2	6.50	13.00
Sub total				1,880.90
(imprevistos 20%)				50.00
TOTAL				1,930.9