



**Universidad
Norbert Wiener**

**Facultad Derecho y Ciencia Política
Escuela Académico Profesional de Derecho**

**Derecho a la salud y calidad de las prestaciones
en salud de la red prestacional Sabogal, 2019**

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título
profesional Abogado**

Presentado por:

Morales Kahn, Guadalupe

Código ORCID: 0000-0003-3044-0501

Asesor: Dr. Sánchez Ortega, Jaime Agustín

Código ORCID: 0000-0002-2916-7213

Línea de investigación: Sociedad y Transformación Digital

Sub Línea: Derechos Humanos

Lima-Perú

2022

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, **MORALES KAHN GUADALUPE**, egresada de la Facultad de Derecho y Ciencia Política, declaro que el trabajo académico “DERECHO A LA SALUD Y CALIDAD DE LAS PRESTACIONES EN SALUD DE LA RED PRESTACIONAL SABOGAL, 2019”. Asesorada por el docente: JAIME AGUSTÍN SANCHEZ ORTEGA DNI: 08456628 ORCID 0000-0002-2916-7213 tiene un índice de similitud de DIECISEIS (16 %) con código verificable oid:14912:202253525 en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



 Firma
 Guadalupe Morales Kahn
 DNI: 72735300



 Firma
 Dr. Jaime Agustín Sánchez Ortega
 DNJ: 08456628

Lima, 28 de noviembre de 2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO	4
RESUMEN.....	5
ABSTRACT.....	5
I. INTRODUCCIÓN.....	6
II. PRESENTACIÓN DEL CASO JURÍDICO.....	7
II.1. Antecedentes.....	7
II.2. Fundamentos del tema elegido.....	8
II.3. Aporte y desarrollo de la experiencia.....	9
II.3.1. Presentación del reporte de caso	10
III. DISCUSIÓN	12
IV. CONCLUSIÓN	13
REFERENCIAS.....	13
ANEXO.....	18

DEDICATORIA

A mi padre, Javier Morales, y
hermanos, Fernando y Stefan.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada Norbert Wiener, docentes de la facultad de Derecho y Ciencia Política y en especial a mi asesor, el Dr. Jaime Agustín Sánchez Ortega.

DERECHO A LA SALUD Y CALIDAD DE LAS PRESTACIONES EN SALUD DE LA RED PRESTACIONAL SABOGAL, 2019.

RIGHT TO HEALTH AND QUALITY OF HEALTH BENEFITS OF THE SABOGAL SERVICE NETWORK, 2019.

Derechos Humanos
Guadalupe Morales Kahn, gmoralesk71@gmail.com, 0000-0003-3044-0501
Facultad Derecho y Ciencias Políticas
Universidad Norbert Wiener

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo analizar la afectación del derecho a la salud y la calidad de prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal, 2019. Para tal fin, se empleó como metodología el enfoque cualitativo y paradigma naturalista, utilizando el método inductivo y diseño de estudio de caso. Los resultados obtenidos indicaron que lo desarrollado en el Expediente n.º 075-2019/TRI-PSE habría vulnerado el derecho a la salud de la USUARIA por haberse realizado una inadecuada atención en la Institución Prestadora de Servicio de Salud (en adelante, IPRESS) de la Red Prestacional Sabogal. En conclusión, se ha determinado que existe una afectación a los derechos humanos desde los dos enfoques abordados durante la estancia del paciente en el nosocomio.

Palabras Claves: Derecho a la salud, servicio de salud, paciente, salud, derechos humanos

ABSTRACT

The aim of this paper was to analyze the impact of the right to health and the quality of health services of the Sabogal Social Security Network, 2019. To this end, the qualitative approach and naturalistic paradigm were used as a methodology, using the inductive method and case study design. The results obtained indicated that what was developed in File nº 075-2019/TRI-PSE would have violated the right to health of the USER due to inadequate care in the Health Service Provider Institution (hereinafter IPRESS) of the Sabogal Service Network. In conclusion, it has been determined that there is an impact on human rights from the three approaches addressed during the patient's stay in the hospital.

Keywords: Right to health, health service, patient, health, human rights

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la vigilancia, inspección y control en los servicios de salud en países como, por ejemplo: Colombia, la Superintendencia Nacional de Salud (2022) ha verificado que algunas Entidades Prestadoras de Salud no cumplen con garantizar una adecuada calidad de los servicios en pacientes pediátricos diagnosticados con desnutrición aguda; y en Ecuador, según El Universo (2022), las autoridades del Hospital Básico Jipijapa no cumplen con una adecuada cobertura de insumos y medicamentos a los usuarios .

A nivel nacional, según el boletín estadístico de la Superintendencia Nacional de Salud (2022), al Primer Trimestre se procesaron un total 38,744 solicitudes, de las cuales 17,981 (46,4%) fueron denuncias por vulneración de derechos en salud. Esta cifra nos lleva a la conclusión que desde la perspectiva del usuario, las IPRESS no cumplirían con brindar una adecuada atención de calidad; no obstante, teniendo en cuenta que en nuestro estado peruano los servicios se realizan por medio de Centros Asistenciales, lo cuales están agrupados, en la mayoría de los casos por Redes Prestacionales/Asistenciales, sería pertinente analizar la problemática de la Red Prestacional Sabogal.

Por lo que, resulta válido preguntarse como problema general ¿de qué manera se ve afectado el derecho a la salud y calidad de las prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal, 2019?, seguido de los problemas específicos: i) ¿cómo afecta el acceso a los servicios de salud en el derecho a la salud y calidad de las prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal, 2019? y ii) ¿cómo afecta los bienes hospitalarios en el derecho a la salud y calidad de las prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal, 2019?.

El trabajo tiene como justificación teórica, contribuir al análisis entre el derecho a la salud y calidad de las prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal; justificación práctica, contribuir al diagnóstico oportuno de los problemas en las IPRESS en salvaguarda del derecho a la salud del usuario y; justificación metodológica, demostrar que mediante el análisis documental basado en el estudio de caso del Expediente n.º 075-2019/TRI-PSE existe una relación con las bases teóricas. La importancia del presente trabajo se fundamenta en interpretar la realidad de algunas de las IPRESS de la Red Prestacional Sabogal a fin de demostrar y comprender si el derecho a la salud y calidad de las prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal se relacionan.

El objetivo general es analizar la afectación del derecho a la salud y calidad de las prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal, 2019, seguido de los objetivos específicos: i) analizar el acceso a los servicios de salud en el derecho a la salud y calidad de las prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal, 2019 y ii) analizar los bienes

hospitalarios en el derecho a la salud y calidad de las prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal, 2019.

II. PRESENTACIÓN DEL CASO JURÍDICO

2.1. Antecedentes.

A nivel internacional, Criado (2021), en su tesis de doctorado de España, cuyo objetivo fue analizar los informes más importantes emitidos por los organismos internacionales, así como su implicancia en la jurisprudencia y doctrina española referente al derecho a la salud, utilizó como metodología el enfoque cualitativo, con un diseño de análisis documental y revisión bibliográfica, concluyendo que, la salud se encuentra protegido por medio de la conexión con otros derechos fundamentales.

Montoya et al. (2021), en su trabajo para el grado de Administración de Empresas de Colombia, cuyo objetivo fue analizar la apreciación de los usuarios en la IPS COLMEDI SAS, utilizó como metodología el enfoque cualitativo, con un diseño de recolección de la información, concluyendo que, la perspectiva del consumidor (usuario-paciente) es un indicador significativo que permite detectar las deficiencias de la calidad de un servicio prestado.

Venegas (2019), en su memoria para el grado de Licenciada de Chile, cuyo objetivo fue demostrar una nueva postura normativa constitucional sobre el derecho a la salud a través de los criterios actuales internacionales, utilizó como metodología el enfoque cualitativo, con un diseño de análisis documental y revisión bibliografía, concluyendo que se requiere una configuración eficaz de la constitucional chilena basados en las obligaciones internacionales contraídas.

A nivel nacional, Sangama (2022), en su tesis de grado, cuyo objetivo fue establecer la relación entre la vulneración del derecho a la salud y su inaplicación de la leyes de los usuarios en el Centro de Salud San Fernando, utilizó como metodología el enfoque cualitativo, método deductivo, descriptivo, concluyendo que, las causas frecuentes de vulneración de derechos en salud se debe al desconocimiento de las leyes por parte de los usuarios, la falta de respeto a la dignidad e intimidad por parte del personal durante la atención del paciente y la no difusión de los canales de quejas y reclamos.

León (2021) en su tesis de grado, cuyo objetivo fue analizar el derecho a la salud desde la perspectiva de la Carta Magna del Perú y su ordenamiento jurídico, utilizó como metodología el enfoque cualitativo, con diseño basado en la teoría fundamentada, concluyendo que, la Ley

General de Salud comprende a la salud como parte imprescindible de la persona (individual) y la sociedad (general) el cual garantiza su protección en el estado peruano.

Reátegui et al. (2020), en su tesis de maestría, cuyo objetivo fue demostrar y analizar la demanda de los servicios en salud bajo el modelo de TUSALUD en beneficio de los pacientes, utilizó como metodología el enfoque mixto, con un diseño de recolección de información y entrevista a profesionales en la salud, concluyendo que, TUSALUD genera un impacto positivo en la calidad de los servicios de salud.

2.2. Fundamento del tema elegido.

Los derechos humanos, según Sandro y Vásquez (2011), son derechos subjetivos (expectativas ante una acción u omisión) y universales (indispensables e inalienables) que tienen como propósito el desarrollo de la persona y su dignidad humana, dicha posición se encuentra sustentada en la teoría de Luigi Ferrajoli (2006) el cual versa sobre dos conceptos básicos del derecho: derecho y deber. De acuerdo a su naturaleza, se encuentran clasificados de la siguiente manera: derechos naturales, derechos morales (principios y valores compartidos), derechos positivos y derechos históricos (conforme lo analizado por Román, 2016). Entre las características consideradas por la dogmática general según Morales (2001), se resalta la interdependencia, el cual pone énfasis en que los derechos deben comprenderse como un todo.

A partir de ello, el derecho a la salud, según la Organización Mundial de la Salud (2014), es definido como el más alto nivel posible de disfrute que tiene todo ser humano para vivir de manera digna, su efectividad se sustenta mediante la aplicación de políticas públicas, normas de Estado y normas internacionales; como por ejemplo, la Observación General N° 14 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (2000, como se citó en Cabezas, 2016) el cual precisó que los miembros Estados tienen la obligación de proteger, respetar y garantizar a los usuarios el acceso a los servicios en salud.

El derecho a la salud, según Fernandez y Johanson (2021), así como según Castañeda (2015), se fundamenta en los elementos identificados por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, lo cuales son: i) disponibilidad, relacionado con la existencia de los servicios en salud; ii) accesibilidad, comprende que cada establecimiento, bienes y servicios en salud deban ser accesibles a todo ciudadano sin discriminación; iii) aceptabilidad, referente a la ética médica y cultura de cada persona, y; iv) calidad, referente a que los servicios deben ser brindados con una adecuada infraestructura, aparatos tecnológicos y personal capacitado. Ruiz (2019), sostiene que estos elementos son necesarios para garantizar y mejorar el acceso de las personas a los servicios básicos de salud.

La calidad de salud, según Donabedian (1986, como se citó en Requiz, 2021) comprende el proceso de atención para el cuidado y maximización de bienestar del paciente, el cual incluye la salud y estado del paciente. La atención sanitaria tiene igual, menor o mayor calidad en la medida que sus atribuciones se aproximen al tipo de análisis: calidad absoluta (científico-técnico), referente a la restauración de la salud del paciente y; calidad individualizada, en el cual el usuario es partícipe de la toma de decisiones respecto al proceso médico que realiza el profesional de salud y; calidad social, referente al beneficio económico y distribución de la ayuda para toda la población (Botton et al., 2021).

La calidad de la atención en salud, según la Organización Panamericana de la Salud (2001, como se citó en Vargas et al. 2013), debe entenderse como una forma de salvaguardar el acceso y los servicios en salud para la población a fin de mejorar la perspectiva del usuario. La calidad del servicio en el ámbito de la salud, según Schiffman y Lazar (1997), se encuentra relacionado en función la percepción y expectativa del usuario-paciente, lo cual implica que el otorgamiento de la conformidad de la atención se base en la interacción del usuario-paciente y los recursos técnicos-científicos empleados. Según Donabedian (1996), los recursos empleados otorgan mayores beneficios con los menores riesgos posibles, lo que implica que se debe buscar cumplir con las expectativas del consumidor sobre lo que espera recibir del servicio, para lo cual según Lewis y Booms (2016) se deben hacer un constante monitoreo antes de la entrega del servicio al consumidor.

2.3. Aporte y desarrollo de la experiencia

La metodología empleada fue desde un enfoque cualitativo y paradigma naturalista el cual, según Hernández et al. (2014), se basan en la recolección y análisis de datos para interpretar y explicar la obtención de los resultados a preguntas e hipótesis previamente establecidas y mejorarlas. El método inductivo, según Vizcarra y Fraile (2009), se utilizó para explicar las interacciones que se producen entre el derecho a la salud y calidad de prestaciones en salud.

La técnica de recogida de datos fue el análisis documental el cual, según Bernal (2010), se basa en el análisis de la información escrita respecto al tema de estudio, para ello se revisó las plataformas de acceso abierto confiables (Scopus, Alicia Concytec, repositorios de universidades, entre otros) que cumplieran con los objetivos planteados.

El diseño empleado en el presente trabajo fue el estudio de caso el cual, según Hernández et al. (2014), se centra en el análisis profundo de una determinación situación o caso para lo cual, luego de realizar una búsqueda exhaustiva de las Resoluciones Finales emitidos por el Tribunal de Salud de SUSALUD con relación a las IPRESS de la Red Prestacional Sabogal, el cual se identificó el Expediente n.º 075-2019/TRI-PSE, el cual será abordado en tres

enfoques: i) derecho a la salud y calidad de las prestaciones de salud, ii) derecho a la salud y acceso a los servicios de salud y iii) prestaciones de salud y bienes hospitalarios.

2.3.1. Presentación del reporte de caso jurídico.

Categoría 1: Derecho a la Salud.

Categoría 2: Calidad de las prestaciones en salud.

Problema General: ¿De qué manera se ve afectado el derecho a la salud y calidad de la calidad de las prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal, 2019?

Objetivo General: Analizar la afectación del derecho a la salud y calidad de las prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal, 2019.

De la evaluación del Expediente n.º 075-2019/TRI-PSE se observó que la queja formulada por la USUARIA fue elevada al órgano instructor de SUSALUD (Intendencia de Fiscalización y Sanción - IFIS) para la evaluación del posible inicio del procedimiento trilateral sancionador contra el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren (en adelante, IPRESS) de la Red Prestacional Sabogal, sustentándose en que la IPRESS no habría brindado una adecuada atención a la USUARIA el día 26 de junio de 2018 cuando era trasladada a la Unidad de Diálisis por caída de camilla, lo que habría originado un Traumatismo Encéfalo Craneano (TEC) moderado que evolucionó a TEC grave, provocando el fallecimiento de la afectada.

El órgano resolutorio de SUSALUD (Superintendencia Adjunta de Regulación y Fiscalización - SAREFIS) concluyó que la IPRESS habría cometido infracción administrativa por el hecho indicado por la USUARIA; por lo que, luego de haberse dispuesto el inicio del procedimiento trilateral sancionador se resolvió imponer sanción administrativa de multa ascendente a 314 UIT a la IPRESS, por cuanto se habría vulnerado el derecho a la salud de la USUARIA por una inadecuada calidad de prestaciones de salud. Dicha posición fue confirmada por el Tribunal de Salud de la Superintendencia Nacional de Salud al declarar infundada la apelación interpuesta por la IPRESS, lo cual dio por agotada la vía administrativa.

Categoría 1: Derecho a la salud

Subcategoría 1.1.: Acceso a los servicios de salud

Problema Especifico 1: ¿Cómo afecta el acceso a los servicios de salud en el derecho a la salud y calidad de las prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal, 2019?

Objetivo Específico 1: Analizar el acceso a los servicios de salud en el derecho a la salud y calidad de las prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal, 2019.

De la evaluación del Expediente n.º 075-2019/TRI-PSE, el Tribunal de Salud determinó que la IPRESS no habría desvirtuado el hecho indicado por la USUARIA, al haber sufrido una caída de camilla, lo cual le provocó una lesión grave (Traumatismo Encéfalo Craneano grave), incumpliendo de tal modo, lo dispuesto en la Ley General de Salud y el Reglamento de Establecimientos de Salud el cual refiere que toda persona tiene derecho a recibir acceso a los servicios de salud y recibir atención de calidad evitando riesgos innecesarios.

Dicha posición reafirma, que la IPRESS no habría aplicado la directiva sobre prácticas seguras y gestión del riesgo para la prevención de caídas de pacientes, así como demostrar que se habría cometido una infracción por causas ajenas a la voluntad de la IPRESS, quedando acreditado de tal modo, que no brindó una adecuada atención al paciente, lo que habría originado el fallecimiento de la USUARIA mientras recibía el servicio de salud que habría contratado.

Categoría 2: Prestaciones de Salud

Subcategoría 2.1.: Bienes Hospitalarios

Problema General: ¿Cómo afecta los bienes hospitalarios en el derecho a la salud y calidad de las prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal, 2019?

Objetivo específico 2: Analizar los bienes hospitalarios en el derecho a la salud y calidad de las prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal, 2019.

De la evaluación del Expediente n.º 075-2019/TRI-PSE se observó que, de acuerdo a la “*Guía de Procedimiento de Enfermería de Transporte de Paciente no crítico*”, el traslado del paciente en camilla debe ser realizado por dos personas (técnico y camillero), debiéndose asegurar que las barandas estén subidas y que durante todo el traslado se empuja desde la cabecera, de manera que el lado de los pies vaya delante como abriendo camino, para evitar cualquier caída u obstáculos. No obstante, del caso en concreto, se evidenció que un personal (enfermera) sujeta el lado derecho de uno de los extremos de la camilla y en el otro extremo no se evidencia que sea sujetado por el camillero, por el contrario, se evidencia que éste último lo desliza (empuja) y lo suelta; por lo que la camilla se voltea y el USUARIO cae golpeándose la cabeza contra el muro de concreto y, consecuentemente, una de las ruedas de la camilla se sale de su lugar.

Dicha posición se sustenta en los fundamentos establecidos en la Resolución N° 089-2019-SUSALUD/TRI-TSE con el cual indican que la IPRESS no remitió documentación que acredite fehacientemente quién habría realizado el mantenimiento de la camilla, así como los registros de mantenimiento preventivo y correctivo e incidentes registrados en el Servicio de Emergencia los últimos años.

III. DISCUSIÓN

De acuerdo a lo establecido en el objetivo general la posición teórica del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (2000, como se citó en Cabezas, 2016) referida a la categoría “*Derecho a la Salud*” manifiesta que al ser reconocida la salud como un derecho fundamental se debe garantizar el acceso básico de los usuarios a las prestaciones de salud, la cual tiene incidencia en la categoría “*prestaciones en salud*”, la cual es sustentada en la teoría de la Organización Mundial de la Salud (2014) por cuanto los Estados deben crear mecanismos que vigilen el cumplimiento de prestaciones de salud a la población en salvaguarda de sus derechos fundamentales. Por lo que, podemos expresar que lo desarrollado en el Expediente n.º 075-2019/TRI-PSE cumple adecuadamente el objetivo general planteado.

Respecto al primer objetivo específico del presente trabajo, en relación a la categoría “*Derecho a la Salud*” y en especial a la subcategoría “*acceso a los servicios de salud*”, la posición de la teoría de Samagna (2022), indica que la calidad de la atención en los servicios de salud deben ser entendidas como una forma de garantizar el acceso a las prestaciones de salud la cual forma parte integral del derecho a la salud, lo que se corrobora con lo identificado en el caso de estudio en el sentido que se habría acreditado que la IPRESS brindó una inadecuada atención al paciente el 26 de junio de 2018, quien al ser transportada en la camilla a la Unidad de Hemodiálisis, sufrió una aparatosa caída, golpeándose la cabeza, lo que le provocó un TEC grave, agravando de tal modo su cuadro clínico y que se relaciona con la posición de la Organización Panamericana de la Salud (2001, como se citó en Vargas et al. 2013) en el sentido que el derecho a la salud debe ser salvaguardado por medio del cumplimiento de las perspectivas del usuario y la posición de Donabedian (1986, como se citó en Requiza, 2021). Por lo que, podemos expresar que lo desarrollado en el Expediente n.º 075-2019/TRI-PSE cumple adecuadamente el objetivo general planteado.

Respecto al segundo objetivo específico del presente trabajo, en relación a la categoría “*Prestaciones en salud*” y en especial a la subcategoría “*Bienes Hospitalarios*”; la posición de la teoría de donabedian (1996), indica que con la finalidad de garantizar la vida y seguridad del paciente durante su estancia debe contar con las garantías correspondientes, no

debiendo agravar la salud del usuario durante su permanencia en el centro asistencial, lo que corroborar con lo indicado en el caso de estudio en el sentido que la IPRESS no habría otorgado a la USUARIA los bienes hospitalarios adecuados, toda vez que no remitieron documentos que acrediten fehacientemente que se habría realizado un manteniendo a la camilla utilizada en el servicio de emergencia y que se relaciona con la posición Lewis y Booms (2016) en el sentido que para cumplir con las expectativas del paciente se debe optimizar y supervisar los recursos. Por lo indicado, podemos expresar que lo desarrollado en el Expediente n.º 075-2019/TRI-PSE cumple adecuadamente el objetivo general planteado.

IV. CONCLUSIÓN

Primero, hemos determinado que sí existe una relación entre el derecho a la salud y la calidad de las prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal en virtud de la teoría planteada por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (2000, como se citó en Cabezas, 2016) y la Organización Mundial de la Salud (2014), lo que permitió corroborar el objetivo general de esta investigación.

Segundo, hemos determinado que sí existe impacto del acceso a los servicios de salud en el derecho a la salud y la calidad de las prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal en virtud de la teoría planteada por Samagna (2022) y la Organización Panamericana de la Salud (2001, como se citó en Vargas et al. 2013), lo que permitió corroborar el primer objetivo específico de esta investigación.

Tercero, hemos determinado que respecto a los bienes hospitalarios sí existe impacto en el derecho a la salud y la calidad de las prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal en virtud de la teoría planteada por Donabedian (1996) y Lewis y Booms (2016) lo que permitió corroborar el segundo objetivo específico de esta investigación.

REFERENCIAS

Bernal, C. (2010) *Metodología de la Investigación*. Editorial Pearson Educación.

Botton, L.; Ramos, R.; Soler-Gallart, M.; Suriñach, J. (2021) *Scientificallly Informed Solidarity: Changing Anti-Immigrant Prejudice about Universal Access to Health*. Sustainability <https://doi.org/10.3390/su13084174>

Cabezas Poma, A. K. (2016). *Los derechos económicos, sociales y culturales, las obligaciones que generan y sus particularidades en el caso del derecho a la salud reproductiva*. [Tesis de Grado, Universidad Privada San Martín de Porres]

<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2278>

Castañeda, A. (2015). *Compilación de Tratados y Observaciones Generales del Sistema de Protección de Derechos Humanos de Naciones Unidas*. [Archivo PDF]

<https://www.corteidh.or.cr/tablas/r34177.pdf>

Criado Sánchez, L. (2021). *El derecho fundamental a la protección de la salud*. [Tesis de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid]

<https://eprints.ucm.es/id/eprint/67624/1/T42842.pdf>

Donabedian, A. (1986). *Quality assurance in our health care system. American college of utilization review of physicians*.

https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/66752/10.1177_0885713X8600100104.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Donabedian, A. (1996). *Calidad de la atención en salud*. Vol. 3 N° 1 y 2. México D.F

El Universo (26 de abril de 2022). *Reclamos y quejas de trabajadores de salud y usuarios ante falta de medicinas en dos hospitales manabitas*.

<https://www.eluniverso.com/noticias/ecuador/reclamos-y-quejas-de-trabajadores-de-salud-y-usuarios-ante-falta-de-medicinas-en-dos-hospitales-manabitas-nota/>

Fernandez Regalado, E. y Johanson Cabrera, A. O. (2021). *Vulneración de acceso al derecho a la salud por causas económicas durante la pandemia COVID-19, en el distrito de Cajamarca, 2020*. [Tesis de Grado, Universidad Privada del Norte]

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30391>

Ferrajoli, L. (2006). *Sobre los derechos fundamentales y sus garantías, Conversación con Mauro Barberis*. Trotta.

https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/los_derechos_y_sus_garantias-luigi_ferrajoli.pdf

Fraile, A. y Vizcarra, M. T. (16 de marzo de 2009). *La Investigación Naturalista e Interpretativa desde la Actividad Física y el Deporte*. [Archivo PDF]

<https://www.redalyc.org/pdf/175/17512723008.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de Investigación científica*. México. Mc Graw Hill editores.

- Lewis y Bamford (2016). *Managing Service Quality*. Wiley Online Library.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/9781119302735.ch6>
- León Cisneros, N. M. (2021). *Derecho a la Salud, un Derecho Fundamental Rezagado a ser un Derecho Social: Reflexión por la Pandemia del COVID-19*. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73692>
- Morales, R. (2001). *Dogmática jurídica y sistema jurídico: aproximaciones a la sociología y antropología jurídicas*. *Ius et Veritas* Año II No. 23
https://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/obrasportales/op_20081222_01.pdf
- Montoya Velasco, J. V., Romero Galindo, L. L. y Yustre Cantor, L. G. (2021). *Estudio de percepción de calidad de servicio en la IPS COLMEDI SAS ZOMAC*. [Trabajo de Grado, Universidad Cooperativa de Colombia].
<https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/35445>
- Organización Mundial de la Salud (31 de diciembre de 2014). *Documentos Básicos*.
<https://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd48/basic-documents-48th-edition-sp.pdf?ua=1#page=7>
- Organización de las Naciones Unidas: Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Observación general N° 14. (11 de agosto de 2000). *El derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud (artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales)*. <https://www.refworld.org/es/docid/47ebcc492.html>
- Organización Panamericana de la Salud. (2001). *Calidad de los Servicios de Salud en América Latina y el Caribe: Desafíos para la enfermería. Programa de Organización y Gestión de Sistema de Servicios de Salud*. [Archivo PDF]
https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/12/966390/2002_ops_hr_23_es.pdf
- Reátegui Rodríguez, A. L., Tutaya Quispe, O. A. y Urquiza Vásquez, A. A. (2020). *TUSALUD: plataforma digital de soporte a servicios de salud*. [Tesis de Maestría, Universidad Esan]. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/2028>
- Requíz Reyes, R. (2021). *Diagnóstico de la calidad en un hospital de A y acucho durante la primera y segunda ola de la pandemia del COVID Tesis presentada 19*. [Tesis de Maestría, Universidad Esan] <https://hdl.handle.net/20.500.12640/2766>

- Ruiz Paredes, T. (2019). *Impedimento del autocultivo de cannabis y la vulneración del derecho fundamental a la salud de los pacientes que utilizan medicinal y terapéuticamente en Tacna, año 2019*. [Tesis de Doctorado, Universidad Alas Peruanas] <https://hdl.handle.net/20.500.12990/6907>
- Roman, Diaz, M. (2015). *Los Derechos Humanos en el pensamiento de Norberto Bobbio*. [Tesis de Doctorado, Universidad Carlos II de Madrid] <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r38076.pdf>
- Sangama Lobera, K. N. y Ruiz Pezo, M. (2022). *Vulneración de los Derechos a la Salud y la Inaplicación de la ley que establece los derechos de las personas usuarias que acuden al Centro De Salud San Fernando, Manantay 2020*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Ucayali]. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5301>
- Sandro, S. y Vásquez, D. (2011). *Curso IV. Fundamentos teóricos de los derechos humanos*. [Archivo PDF] https://piensadh.cd hdf.org.mx/images/publicaciones/material_de_capacitacion/curso/2011_Fundamentos_teoricos_dh.pdf
- Schiffman y Lazar (1997). *Comportamiento del consumidor*. Quinta Edición Perentice-Hall Hispanoamericana. S.A. México.
- Superintendencia Nacional de Salud (2 de septiembre de 2022). *Boletín Estadístico Primer Trimestre 2022*. [Archivo PDF]. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3585181/Bolet%C3%ADn%20Estad%C3%ADstico%202022%201er%20trimestre.pdf.pdf>
- Superintendencia Nacional de Salud (02 de noviembre de 2022). *Supersalud sanciona a EPS Indígena por desprotección de menores con desnutrición aguda en La Guajira*. <https://www.supersalud.gov.co/es-co/Noticias/listanoticias/supersalud-sanciona-a-eps-indigena-por-desproteccion-de-menores-con-desnutricion-aguda-en-la-guajira>
- Vargas González, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). *Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición Revista de Ciencias Sociales (RCS)*. Vol. XIX, No. 4, Octubre - Diciembre 2013, pp. 663 - 671. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>

Venegas Weisser, C. (2019). *El derecho a la salud en una nueva constitución: una mirada desde el derecho internacional de los derechos humanos*. [Memoria de Grado, Universidad de Chile] <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/171126>

**MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN APRIORÍSTICA
DERECHO A LA SALUD Y CALIDAD DE LAS PRESTACIONES EN SALUD DE LA RED PRESTACIONAL SABOGAL, 2019.**

Problema de Investigación	Pregunta General	Objetivo General	Preguntas Específicas	Objetivos Específicos	Categorías	Subcategorías	Metodología
Red Prestacional Sabogal - Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren	¿De qué manera se ve afectado el derecho a la salud y la calidad de las prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal, 2019?	Analizar la afectación del derecho a la salud y la calidad de las prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal, 2019.	PE 1.: ¿Cómo afecta el acceso a los servicios de salud en el derecho a la salud y calidad de las prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal, 2019?	OE 1.: Analizar el acceso a los servicios de salud en el derecho a la salud y calidad de las prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal, 2019.	Categoría 1.: Derecho a la salud	SC 1.: acceso a los servicios de salud	Enfoque: Cualitativo y Paradigma Naturalista Diseño: Estudio de Caso Técnica de recogida de datos: Análisis Documental Instrumento: Guía de Análisis Documental Método: Inductivo
			PE 2.1.: ¿Cómo afecta los bienes hospitalarios en el derecho a la salud y calidad de las prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal, 2019?	OE 2.1.: Analizar los Bienes Hospitalarios en el derecho a la salud y calidad de las prestaciones en salud de la Red Prestacional Sabogal, 2019.	Categoría 2.: Prestaciones en salud	SC 2.1.: Bienes hospitalarios	