



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Gestión pública en la atención de salud en
pacientes de la red Almenara

Caso del centro oncológico Alfredo Piazza, Lima 2022

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

Presentado por:

Bustinza Cueva Rosalía Mercedes

Código ORCID: 0000-0003-0677-9038

Asesor: Oruna Rodríguez, Abel Marcial

Código ORCID: 0000-0001-6380-1014

Derechos Humanos

Lima-Perú

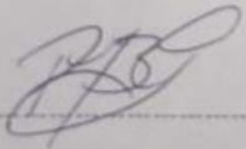
2022

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

Yo, **BUSTINZA CUEVA ROSALIA MERCEDES** egresada de la Facultad de Derecho y Ciencia Política, declaro que "GESTIÓN PÚBLICA EN LA ATENCIÓN DE SALUD EN PACIENTES DE LA RED ALMENARA. CASO DEL CENTRO ONCOLÓGICO ALFREDO PIAZZA, LIMA 2022" Asesorada por el docente: ABEL MARCIAL ORUNA RODRIGUEZ DNI: 07966332 ORCID 0000-0001-6380-1014 tiene un índice de similitud de DIEZ (10%) con código verificable oid:14912:205680544 en el reporte de originalidad delsoftware 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
 Nombres y apellidos del estudiante
 DNI: 44192315



 Firma
 Abel Marcial Oruna Rodríguez
 Nombres y apellidos del docente
 DNI: 07966332

Lima, 28 de noviembre de 2022

Índice de contenidos

	Pág.
Cartula	1
Índice de tablas	3
Dedicatoria	4
Agradecimientos	5
Resumen / Palabras claves	6
Abstract / Keywords	6
I.- Introducción	7
II.- Presentación del caso jurídico	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Fundamentos del tema elegido	8
2.3. Aporte y desarrollo de la experiencia	10
Presentación del caso jurídico	11
III.- Discusión	11
IV.- Conclusiones	12
Referencias	14
Anexos	19
Anexo 1. Matriz de consistencia o apriorística	20
Anexo 2. Resolución Judicial N° 01 que contiene el caso jurídico.	21
Anexo 3. Declaratoria de originalidad del autor	24
Anexo 4. Declaratoria de autenticidad del asesor	25
Anexo 5. Reporte del Informe de similitud.	26

Índice de tablas

	Pág.
Tabla I Matriz de categorización o apriorística	19

Dedicatoria

A mi amado padre José Francisco Bustinza Farro que está en los brazos de Dios hace 1 año y 9 meses, que durante mi tiempo de estudiante me impulso a seguir con mi sueño de ser una profesional, dando su apoyo en toda la extensión de la palabra. A mi madre Teresa María Cueva Duran mi mano derecha siempre, confiando en mí siempre, amándome y engriéndome desde el día en que nací, gracias madre hoy todo lo que soy es por ti.

Agradecimiento

Primero quiero agradecer a Dios por su amor infinito, haberme dado salud y fortaleza, ayudarme en cada paso que he dado en lo personal y profesional, a mis amados padres María y José, que siempre me han dado su amor incondicionalmente, su apoyo, la confianza que pusieron en mí. A mi querida universidad Norbert Wiener, que es mi alma mater, que en sus salas de estudio pude aprender de cada catedrático, a mi asesor que durante todo este tiempo ha estado dando su apoyo, siempre sobre todo alentándome, gracias doctor Abel Oruna.

**GESTIÓN PÚBLICA EN LA ATENCIÓN DE SALUD EN PACIENTES DE LA
RED ALMENARA. CASO DEL CENTRO ONCOLÓGICO ALFREDO PIAZZA,
LIMA 2022**

**PUBLIC MANAGEMENT IN HEALTH CARE IN PATIENTS OF THE ALMENARA
NETWORK. CASE OF THE ALFREDO PIAZZA ONCOLOGY CENTER, LIMA
2022**

Línea de investigación: Derechos Humanos
Rosalía Mercedes Bustinza Cueva, c05ae01098@acarrion.edu.pe,
Orcid: 0000-0003-0677-9038
Facultad Derecho y Ciencias Políticas
Universidad Norbert Wiener

Resumen

Ante la problemática nacional que vive en el sector salud, la poca gestión de sus autoridades, que, estando sus normas vigentes, nacionales como internacionales, no se cumplen, no hay ente fiscalizador, la cual vea vele por sus derechos. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión pública en la atención de salud en pacientes de la red Almenara, caso del centro Oncológico Alfredo Piazza. La metodología fue de enfoque cualitativo, que se basó en documentos administrativos, tesis nacionales e internacionales, como cualitativa ha ayudado a que sea más fácil adaptarse al estudio del caso, ya que es un caso único y tiene características que tiene un estudio profundo. El resultado permitió identificar un caso en el que se apreció que, por falta de una buena gestión clínica, se tiene pacientes oncológicos que han sido vulnerando sus derechos. Concluimos indicamos que la idea de crear centros oncológicos preventivos es un apoyo al área de salud, pero si no estos no están preparados correctamente, nos resultados serán catastróficos.

Palabras clave: Gestión pública, Atención de salud, Paciente oncológicos.

Abstract:

Given the national problem that lives in the health sector, the little management of its authorities, which, while its current regulations, national and international, are not complied with, there is no supervisory entity, which sees to watch over their rights. This research aimed to determine the influence of public management on health care in patients of the Almenara network, in the case of the Alfredo Piazza Cancer Center. The methodology was of a qualitative approach, which was based on administrative documents, national and international theses, as qualitative it has helped to make it easier to adapt to the case study, since it is a unique case and has characteristics that a deep study has. The result made it possible to identify a case in which it was appreciated that, due to a lack of good clinical management, there are cancer patients who have been violating their rights. We conclude that the idea of creating preventive cancer centers is support for the health area, but if they are not properly prepared, the results will be catastrophic.

Keywords: Public management, Health care, Cancer patient.

I.- Introducción

En Venezuela como conocemos unos de los países más afectados en sistema de salud, German (2018) centro hospitalario sin agua, comida, medicamentos, hacen falta para su atención a los pacientes, también ven violados sus derechos humanos. En Nicaragua escenarios de distinto al nuestro, vemos que tiene como premisa en las recomendaciones de sus normas y leyes que refuerce el tema de salud, pero sobre todo en cuanto a enfermedades oncológicas, de temprana detección para que así tengas una respuesta inmediata, objetivo de vida. En Argentina para Ballester (2017), la problemática en cuando a salud es evaluada mediante, las consultas médicas de prevención, sectores que padecen mayor carga de morbilidad, (Tuchin, 2018). En Bolivia, el más grande problema es la no creación de hospitales, mas solo de centros de atención primaria. (CAROLINA, 2019)

La revista de Banco Mundial, nos indica que, exactamente en el África al sur de Sahara, tuvieron aumento de casos de cáncer del pulmón, diabetes, cardiopatía y mala gestión de gobierno.

Essalud menciona sería el responsable de las prestaciones de salud para los asegurados y sus derechos derechohabientes (ESSALUD, 2022)

La constitución política del Perú, en su título I, personas y la sociedad, en el capítulo II artículo 7° –“derecho a la salud. Protección al discapacitado todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa”.

En relación al caso de estudio, siempre ha sido de conocimiento público las limitaciones en el sector salud. La teoría de Acheson (1987), la salud pública es un arte y la ciencia de prevenir enfermedades, es parte de nuestra norma de constitución “promover la salud y prolongar la vida”. (Majem, 2006) Es por eso se busca que soluciones, estrategias, trabajo de gestión, priorizando los derechos humanos.

En cuanto al diagnóstico de este trabajo de investigación, analizaremos la gestión pública y atención en salud. En referencia a la importancia de esta investigación, debemos indicar que al no tener los pacientes una atención rápida y de calidad, es donde no se respeta así sus derechos fundamentales. En referencia la justificación de esta investigación, la teoría Hernández (2006) nos habla de la importancia de las fuentes que genera las ideas de investigación, que se encuentran como este proyecto de investigación, como las experiencias individuales, materiales escritos, teorías y demás.

Al respecto planteamos como problema general de investigación: ¿Cómo influye la gestión pública en la atención de salud en pacientes de la red Almenara, caso del centro Oncológico Alfredo Piazza? y como problemas específicos: ¿Cómo influye la *carencia del conocimiento* en la atención de salud en pacientes de la red Almenara, caso del centro

Oncológico Alfredo Piazza?; ¿Cómo influye la *falta de coordinación entre las unidades funcionales* en la atención de salud en pacientes de la red Almenara, caso del centro Oncológico Alfredo Piazza?, y, ¿Cómo influye la influencia de la *ausencia de compromiso del talento humano* en la gestión pública en la atención de salud en pacientes de la red Almenara, caso del centro Oncológico Alfredo Piazza?

Como objetivo general de esta investigación tenemos: Determinar la influencia de la gestión pública en la atención de salud en pacientes de la red Almenara, caso del centro Oncológico Alfredo Piazza; y como objetivos específicos: determinar la influencia de *la carencia del conocimiento* en la gestión pública en la atención de salud en pacientes de la red Almenara, caso del centro Oncológico Alfredo Piazza; determinar la influencia de la *falta de coordinación entre las unidades funcionales* en la gestión pública en la atención de salud en pacientes de la red Almenara, caso del centro Oncológico Alfredo Piazza; y, determinar la influencia de la *ausencia de compromiso del talento humano* en la gestión pública en la atención de salud en pacientes de la red Almenara, caso del centro Oncológico Alfredo Piazza.

II.- Presentación del caso jurídico

2.1.- Antecedentes

Con respecto a investigaciones internacionales, empezaremos con la tesis argentina de Tenesini (2016) como objetivo general el impacto que tiene los factores inherentes a la gestión, como: identificar y describir.

En su tesis boliviana, Hiramatsu (2016) cuyo trabajo de investigación descriptivo y analítico, mejorar la calidad de atención en los usuarios a través del fortalecimiento de la gestión administrativa.

Con respecto a la tesis nacional, Dávalos (2021) utiliza sus dos variables como base de su metodología, su gestión por proceso y calidad de atención verificar si existe correlación, como conclusión de su proyecto indica que si existe logrando determinar el objetivo planteado.

Finalmente, tenemos también la tesis nacional de Valenzuela (2019) de enfoque cuantitativo, trabaja también para verificar si tiene correlación sus variables, cumple su objetivo en indicar como conclusión que para llevar un mejor control en salud pública.

2.2.- Fundamento del tema elegido

Para sustentar la primera categoría denominada Gestión Pública, nos enfocamos a Lamilla (2019) que estudia la Teoría de Suarez (2015) a la primera subcategoría de la carencia del conocimiento por parte de los médicos y licenciados referente a las normas establecidas en el país se afirma que esta es respuesta a su falta de compromiso con el paciente, ya

que lo estará incurriendo de manera indirecta es a vulnerar sus derechos. Garcés (2018) Como indica, la falta de conocimientos del trabajador social, solo crea conflictos en colaboración con otros los profesionales de salud.

En relación a la segunda subcategoría la falta de coordinación que evidencia entre las unidades funcionales de carácter médico con el área administrativa, podemos indicar que con ella podríamos agilizar según sea el caso, ya que las necesidades son distintas, al tener conocimiento ambas áreas, podría obtenerse un mejor resultado. tal como indica Llewelyn-Macaylau (1969) la importancia de trabajar bajo planificación hospitalaria, esto es en la unión que debe ir del personal administrativo y médico.

En relación a la tercera subcategoría, la ausencia de compromiso del talento humano con cada tarea diaria, podemos afirmar que el gestionar para un paciente, ya sea trabajos colectivos, servicios, va conformar la unión para que suceda un resultado, esto sobre todo va requerir compromiso con el paciente y empleador. Velásquez (2018) en su tesis nos indica la teoría de Velásquez (2008) la actividad de gestión de talento humano, no depende la jerarquía, sino de la participación del compromiso que tiene el trabajador, buscar productividad, tener un buen resultado de un trabajo en conjunto.

Para sustentar la segunda categoría denominada Atención en salud, nos sujetamos a la tesis de Valverde (2018) que estudia la Teoría de Londoño (2008) sobre la importancia de la calidad de la atención al paciente, con respecto a los atributos y particularidades que se debe de tener en un área de salud, que establece distintas características: satisfacción del usuario, atención oportuna; y, legitimidad.

En relación a la primera subcategoría satisfacción del usuario, nos afirma Calva (2009) que proporcionando una excelente atención de calidad, obtendremos pacientes satisfechos. En relación a la segunda subcategoría atención oportuna, podemos indicar que esta se refiere a suplencia de la carencia de salud, ya que debe de ser en el momento que se necesite, utilizando todos los medios necesarios. En relación a la legitimidad podemos afirmar que está enfocado al cumplimiento de los valores, normas, leyes a los que se rigen las clínicas o hospitales.

Valverde y Zapata (2018), indican que la teoría importante de resaltar es la racionalidad lógico-científica, podemos afirmar que es con ambas que se puede dar una solución. McMahon et al. (1997) el énfasis en los resultados obtenidos y observan las habilidades, destrezas, actitudes, valores. La Organización Mundial de la salud (2018) indica que debe asignar un 6 % del producto bruto interno que es el PBI.

Estébanez (2005) nos habla de la importancia de la coordinación institucional, también hacer una buena evolución previa, hacia que pacientes va dirigido, también nos hace hincapié en la capacidad y la tecnología. Finalmente, la teoría de Chandler (1962) nos dice que la determinación de metas y objetivos son básicos a una empresa en este caso un centro de salud, pero a larga plazo, ya que es un trabajo en conjunto y de varios recursos.

2.3.- Aporte y desarrollo de la experiencia

Para el proyecto se ha trabajado con la metodología cualitativa, en el libro de Bases de la investigación cualitativa para Ansel Strauss y Juliet Corbin, (2016) su teoría metodológica hace énfasis a la realidad social y analizarla, también nos dice que es a través de un conjunto de procedimientos, de esta manera se ha enfocado el proyecto, ya que en todo momento ha primado la realidad social de la problemática. Tal como indica Tolley (2006) en su teoría, la investigación cualitativa surge de una perspectiva comprensiva, con un sistema social más amplio, toma hechos verificable, tal como indica Jiménez y Comet (2016) la importancia de darle al estudio de caso un enfoque analítico, que continúe siendo de todas maneras un contexto investigativo, de base cualitativa.

Se pudo mejorar los conocimientos a través de La teoría de Hillen (2020) La confianza en la relación profesional de la salud y paciente, de Vargas (2020) nos indica de la importancia de valor que existe en la relación de médico y el paciente y el siguiente paso fue porque la investigación está amparada por la ley en la constitución política del Perú (1993), la Ley General de Salud, artículos, informes, normas de almenara

Como orden cronológico del caso de Alfredo Piazza, tenemos documentación del libro de reclamaciones con fecha 26 de septiembre de 2022, no solo podremos verificar que no hay un protocolo para las ecografías, sino también verificaremos que no tenemos doctores propios del centro y otra deficiencia.

El primer problema sería que no existe un protocolo para lo que sería consultorios, que tengan sus propios médicos, personal radiólogo de suma urgencia. Como reto Bastidas y Pisconte (2009) nos habla de la función que cumple la administración pública, es ahí donde debería formar un ente supervisor para poder mejorar y tener retos a corto plazo ya que la salud de la población es un derecho que el estado debe de velar.

Antes de aludir a la identificación, primero tomaremos la teoría de Maldonado (2014) que nos dice la importancia de la atención sanitaria de calidad es la que se identifica con las necesidades de salud de los individuos y se destina los recursos necesarios, continuemos con la solución en el estudio del caso, con la teoría de Guerra (2015) nos habla de la importancia de la calidad de atención, la relación entre los usuarios y los especialistas profesionales de la salud.

Desde que ingresé a trabajar a la red de Essalud de Almenara, la función ha sido el área de centro oncológico preventivo, tratando en mis posibilidades de darle una ayuda inmediata o brindado una atención medica de calidad para el paciente, problemas de la

sede de gamarra, estos nuevos pacientes Vivian la misma incomodidad, en cuanto a la falta de citas médicas, tratamientos, exámenes y demás.

Presentación del reporte de caso jurídico

En este caso en la desarrollamos la problemática suscitada en el centro oncológico Alfredo Piazza de la red de Almenara, quizá la mayor debilidad está en la falta de un protocolo hecho par pacientes oncológicos en centros primarios

La constitución política del Perú Artículo 9.- Política Nacional de Salud, El Estado determina la política nacional de salud. El Poder Ejecutivo norma y supervisa su aplicación. Es responsable de diseñarla y conducirla en forma plural y descentralizadora para facilitar a todos los accesos equitativos a los servicios de salud”

Adicionalmente, tenemos que la Ley 26862, Ley General de Salud en su Artículo- 2, “Toda persona tiene derecho a exigir que los bienes destinados a la atención de su salud correspondan a las características y atributos indicados en su presentación y a todas aquellas que se acreditaron para su autorización.

III.- Discusión

En relación al objetivo general de esta investigación la teoría De Suarez (2015) referida a la primera categoría denominada gestión pública, indica que tiene sub categorías importantes como (conocimiento, coordinación, compromiso). Contrastando con la teoría de Ore (2017) que indica la gestión pública, tiene como objetivo mejorar la eficacia, eficiencia, calidad, ante los servicios hospitalarios, esto indica que la teoría de Suarez es correcta y se ratifica. Ante una buena gestión pública existen buenos resultados.

De acuerdo a lo establecido en el primer objetivo específico de esta investigación de esta tesis en relación a la primera categoría Gestión Pública y en especial a la primera subcategoría *carencia de conocimiento*; la posición de la teoría , indica que al no tener un protocolo o tener un conocimiento sobre dicha área específica que es oncología, lo que se corrobora con lo identificado en el caso de estudio en el sentido es que no hay un buen manejo de gestión y que se relaciona con la posición de la OMS que habla incluso sobre el trabajo de gestión pero de parte del estado del cada país .Por lo indicado, podemos desarrollar en el caso de esta tesis tiene limitaciones, sobre todo porque por lo que impacta en respecto al trato al paciente con lo que sugerimos si hubiera mejor gestión el personal de salud también podría dar mejor solución a los problemas del paciente, esto indica que

la teoría de Suarez se ratifica ya que la OMS nos habla de los resultados ante una buena gestión.

De acuerdo a lo establecido en el segundo objetivo específico de esta investigación que fue determinar la influencia de la falta de coordinación entre las unidades funcionales en la gestión pública en la atención de salud en pacientes de la red Almenara, en relación a la primera categoría gestión pública y en especial a la segunda subcategoría *falta de coordinación entre las unidades funcionales*; la posición de la teoría Suarez (2015) indica que una de sus deficiencias de una gestión es que tenga la falta de coordinación en el personal, lo que se corrobora con lo identificado en el caso de estudio en el sentido del libro de planificación y la posición de Llewelyn-Macaylau (1969) Por la importancia de una coordinación de área médica-administrativa, en el caso gestión pública y atención de salud en la red de almenara tiene limitaciones por no tener un protocolo, una planificación adecuada. Por lo que impacta en la segunda categoría que es atención de salud con lo que sugerimos que el trabajo en equipo es muy importante en un centro hospitalario.

De acuerdo a lo establecido en el tercer objetivo específico de esta investigación que fue determinar la influencia de la ausencia de compromiso del talento humano en la gestión pública en la atención de salud en pacientes de la red Almenara en relación a la primera categoría gestión pública y en especial a la tercera subcategoría la ausencia de compromiso *del talento humano* en la gestión; la posición de la teoría Suarez de Lamilla (2019), indica que gestionar para un paciente ya sea trabajos colectivos o de servicio es de gran ayuda para un resultado óptimo, por ello esta sub categoría requiere compromiso lo que se corrobora con lo identificado en el caso de estudio en el sentido de "gestión y atención" que se relaciona con la teoría de Vásquez (Velázquez 2018) en el sentido que en el desarrollo de su tesis nos indica que no es un tema de jerarquía más este objetivo es solo compromiso con el paciente. Por lo indicado, podemos expresar que lo desarrollado en el caso de gestión ya atención de salud en pacientes en la red de almenara, ambas teorías finalizan indicando en la atención de salud si hay ausencia de compromiso, Por lo que impacta en la segunda categoría que es atención de salud con lo que sugerimos que, si hubiera compromiso por parte del personal, se obtendría un resultado positivo por parte de los pacientes.

IV.- Conclusiones

Primera. Hemos determinado que existe influencia de la gestión pública en la atención de salud en pacientes de la red Almenara en virtud de la gestión pública basados en la teoría de Suarez (2015) y la posición de Lamilla, lo que ha permitido corroborar el primer objetivo de

esta investigación, porque lo que se busca que soluciones, estrategias, trabajo de gestión, como mayor objetivo es que se respeten los derechos humanos

Segunda. Hemos determinado que, si existe impacto de la carencia del conocimiento por parte de los médicos, licenciados y demás autoridades encargadas del centro oncológico, en virtud de gestión pública basados en la teoría de Suarez(2015) que nos informa del trabajo de gestión y la posición de las normas y leyes que refuerzan, lo que ha permitido corroborar el primer objetivo de esta investigación porque solo a través del conocimiento que maneje el personal médico-administrativo, va a poder dar soluciones.

Tercera. Hemos determinado que sí existe impacto de la falta de coordinación que evidencia la problemática tan grave que existe ya que en virtud de las unidades funciones de carácter medico acompañado con el área administrativa deberían de fusionar y obtener otro resultado, esto de analisis basados en la teoría de Suarez (2015). y la posición de normas legales, lo que ha permitido corroborar el segundo objetivo de esta investigación porque como indican es un trabajo en conjunto, en un centro hospitalario noes productividad por trabajador, es un conjunto de factores para tener pacientes con una buena atención.

Tercera: se ha determinado que sí impacta la ausencia de compromiso de talento humano, ya que nos enfocamos en la teoría de Suarez (2015) la función del colaborador es muy importante ya que este tiene el nexo más cercado al paciente y esto traería un óptimo resultado ya que él sabe las necesidades más frecuentes, se confirma con la teoría de Vásquez (2008) para obtener un resultado positivo, es sobre todo el compromiso laboral que tiene el trabajador, porque el trabajo con personas es paciencia, dedicación, es humanidad, es vocación de servir.

Como conclusión final debemos indicar que hemos tenido algunas limitaciones porque, como entidad del estado, tienen todo un proceso burocrático, que impide hacer aportes y ayudas de manera para rápida para los pacientes, he tenido el acceso a documentos administrativos pero no a todos, y en mi posición de bachiller debo de indicar que con una mejor gestión y atención se podría tener mejores resultados, es recomendable seguir trabajando en este caso, para poder ayudar a que los pacientes pueden hacer valer su derecho de una atención oportuna y de calidad.

Referencias.

- Análisis de Situación de Salud y Recomendaciones para el Desarrollo Sanitario de Nicaragua, organización panamericana de la salud (2006) Mirta Roses Periago https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/54631/analisisituacion_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bastidas-villanes D. & Pisconte-ramos J. (May. 2009) Gestión pública, Programa de formación: (pag 5) Desarrollo de capacidades para el fortalecimiento de las organizaciones políticas. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/\\$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf)
- Congreso de la República del Perú (1993) Constitución Política del Perú (1993). "Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional" Recuperado de: <https://www.congreso.gob.pe/constitucionyreglamento/>
- Essalud (2022), Archivo central del seguro social de salud Essalud, [http://portal.essalud.gob.pe/Todos los asegurados tienen Derechos y Deberes](http://portal.essalud.gob.pe/Todos%20los%20asegurados%20tienen%20Derechos%20y%20Deberes), asevera Defensoría del Asegurado de Essalud(2014) <http://www.essalud.gob.pe/todos-los-asegurados-tienen-derechos-y-deberes-asevera-defensoria-del-asegurado-de-essalud-%E2%80%93-dae/>
- Calva J. (2009) Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. Universidad nacional autónoma de México. file:///C:/Users/usuario/Downloads/satisfaccion_usuarios.pdf
- Cuesca A. (2015). Gestión del talento humano y del conocimiento (2ª ed), editora Ecoediciones (Pag4). <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/492251365e77d2fdac15f3acee285e21.pdf>
- Comité de ministerio de salud 9 de julio de 1997 , LEY N° 26842 – LEY GENERAL DE SALUD. <https://www.digemid.minsa.gob.pe/upload/uploaded/pdf/leyn26842.pdf>
- Chávez A. (2020). Eficiencia y sostenibilidad en la gestión clínica en el Perú en tiempos de pandemia, (4) Escuela de Posgrado, La Universidad Científica del Sur. <file:///C:/Users/usuario/Downloads/788-Article%20Text-2403-1-10-20210211.pdf>
- Dávalos Y. (2021) Gestión por Procesos y Calidad de atención en el Servicio de Admisión del centro de Salud San José - Ancón, 2020 [Tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo] repositorio institucional de la universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69359/D%c3%a1valos_VY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Estebanez P. (2005). Medicina humanitaria, Editora Diaz Santos. [https://books.google.com.pe/books?id=Ih9zDwAAQBAJ&pg=PA14&dq=Estebanez+P.++\(2005\).+Medicina+humanitaria,+Editora+Diaz+Santos.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjX_PSE5Mb7AhUOH7kGHAPqCs8Q6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=Estebanez%20P.%20\(2005\).%20Medicina%20humanitaria%20C%20Editora%20Diaz%20Santos.&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Ih9zDwAAQBAJ&pg=PA14&dq=Estebanez+P.++(2005).+Medicina+humanitaria,+Editora+Diaz+Santos.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjX_PSE5Mb7AhUOH7kGHAPqCs8Q6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=Estebanez%20P.%20(2005).%20Medicina%20humanitaria%20C%20Editora%20Diaz%20Santos.&f=false)

German M. (2018) La crisis del Sistema de Salud en Venezuela. UNIVERSIDAD DE CARABOBO VENEZUELA <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3759/375956270002/html/index.html>

Garcés C. (2018) Intervención del trabajador social-centro hospitalario retos para la profesión número de control de la biblioteca EE.UU 2018901564. <https://books.google.com.pe/books?id=eUtNDwAAQBAJ&pg=PT67&dq=CARENCIA+DE+CONOCIMIENTOS+HOSPITALARIOS&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj0qf25Mb7AhWmHbkGHSXYDB4Q6AF6BAgQEAI#v=onepage&q=CARENCIA%20DE%20CONOCIMIENTOS%20HOSPITALARIOS&f=false>

Hernández-Sampieri R., Fernández-collado C. & Batista-lucio P. (). Metologia de la investigación (4 a ed.) Editora Marcela I. Rocha Martínez

Hiramatsu Y. (2016) Gestión por Procesos para Mejorar la Atención al Usuario Reduciendo el tiempo de espera en el Hospital de Clínicas de La Ciudad de La Paz - 2016". [Tesis de maestría, Universidad Mayor san Andrés]. Repositorio Universidad Mayor san Andrés. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/14980/TE-1171.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (2013) *El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en el control del cáncer en el Perú*. iNEN. <https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/166/2383>

Jiménez Chaves y Comet Weiler (2016) ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades Diciembre, 2016, Vol. 3 Nro. 2 Los estudios de casos como enfoque metodológico <https://studylib.es/doc/9046625/jimenez-y-comet>

Jara E. (2021) El control interno y la gestión pública en los trabajadores de la Red de Salud Pacífico Sur, 2020 [Tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo] repositorio institucional de la universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67706/Jara_LED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Llewelyn Davies – Macaulay H.M.C.(1969) , organización de panamericana de salud, oficina sanitaria panamericana, oficina regional de la Organización mundial de la salud (pag 33,34)
<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/1239/40223.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lamilla S. (2019) Gestión hospitalaria y optimización del planillaje y facturación de los servicios de salud en el Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019 [Tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo] repositorio institucional de la universidad cesar vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61788/Lamila_RSE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y.%20Lima.

Mayhew M. (4 de septiembre de 2013). Banco mundial. El panorama de la salud en seis regiones revela el rápido avance logrado y los enormes desafíos que plantean cientos de enfermedades, lesiones y factores de riesgo.
<https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2013/09/04/health-landscape-sANix-regions-rapid-progress-daunting-challenges-hundreds-diseases-injuries-risk-factors>

Maldonado A. (2014) Calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del hospital del seguro social universitario la paz, septiembre 2013[TESIS DE MAESTRIA , UNIVERSIDAD MAYOR SAN ANDRES] repositorio la universidad mayor san Andrés. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/5761/T-PG%20950.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ore A. (2017) Gestión y desempeño en un hospital de salud, cañete, lima, 2017” Tesis de maestría, Universidad del pacífico]. Repositorio Universidad del pacífico.
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1968/Andres_Tesis_maestr%c3%ada_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas L.(2016) “LA GESTIÓN HOSPITALARIA Y LA RELACIÓN CON LA DIRECCIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LOS HOSPITALES DE LIMA METROPOLITANA, AÑO 2016”. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Universidad Autónoma de Ica.
<http://repositorio.autonomaieca.edu.pe/bitstream/autonomaieca/823/3/Luz%20Rojas%20Reyes%20%281%29.pdf>

- Saras, L. (2019) Gestión de la Salud Pública y la Atención a Pacientes con Tratamiento de Leucemia en el Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja.[Tesis de maestría, Universidad nacional de educación Enrique guzmán y valle]. Repositorio Universidad nacional de educación Enrique guzmán y valle. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5104/Lidia%20SARAS%20ZAPATA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Serra-Majen L.& Aranceta-Bartrina J.(2006). Historia de la nutrición en salud publica en J. Bendoga(Coord.),*Nutrición y salud pública, métodos, bases científicas y aplicaciones. (2a ed.)* ELSIEVER-MASSON.
- Strauss A. & Corbin J. (2002) Bases de la investigación cualitativa (2ª ed.). Editora universal de Antioquia [https://books.google.com.pe/books?id=0JPGDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Strauss+A.+%26+Corbin+J.+\(2002\)+Bases+de+la+investigaci%C3%B3n+cualitativa+\(2%C2%AA+ed.\).+Editora+universal+de+Antioquia&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjawZy85Mb7AhVSA7kGHW5mBkkQ6AF6BAgMEAI#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=0JPGDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Strauss+A.+%26+Corbin+J.+(2002)+Bases+de+la+investigaci%C3%B3n+cualitativa+(2%C2%AA+ed.).+Editora+universal+de+Antioquia&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjawZy85Mb7AhVSA7kGHW5mBkkQ6AF6BAgMEAI#v=onepage&q&f=false)
- Tenesi, M. (2016) Adherencia al tratamiento de pacientes diabéticos, una problematización desde la perspectiva de gestión de la atención en un efector de salud".[Tesis de maestría, Universidad Nacional de Rosario]. Repositorio Universidad Nacional de Rosario. <https://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/10196/CEI%20-%20MGSSS%20-%20TESIS%20Marcelo%20Tenesini.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Tolley E.(2006)Investigacion aplicada en salud publica, métodos cualitativos,(pag,17) biblioteca salee ops <https://books.google.com.pe/books?id=2N7zCEI2BbAC&printsec=frontcover&dq=atencion+en+salud+peru&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjZur3ol537AhXxILkGHRK2AC04RhDoAXoECA0QAQ#v=onepage&q&f=false>
- Valverde-Quispe M. & Zapata-Córdova G. (2018) Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Hospital San Javier de Bellavista – Jaén, Cajamarca.[Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la universidad cesar vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38715/Valverde_QMH-Zapata_CGK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas c. (2020). La confianza en la relación profesional de la salud y paciente Pontificia Universidad Católica de Chile, Escuela de Enfermería. Santiago de Chile, Chile.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000300015

Velásquez k. (2018) Gestión del talento humano y compromiso organizacional en los trabajadores del Puesto de Salud Bahía Blanca, 2018. [tesis de maestría, universidad cesar vallejo]. Repositorio de universidad cesar vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21510/Velasquez_FKV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia o apriorística

Tabla I
Matriz de categorización apriorística

Ámbito temático	Problema general	Problemas específicos	Objetivo general	Objetivos específicos	Categoría	Subcategoría	Técnica	Instrumentos
Perú	¿Cómo influye la gestión pública en la atención de salud en pacientes de la red Almenara, caso del centro Oncológico Alfredo Piazza?	¿Cómo influye la carencia del conocimiento en la atención de salud en pacientes de la red Almenara, caso del centro Oncológico Alfredo Piazza?	Determinar cómo influye la gestión pública en la atención de salud en pacientes de la red Almenara, caso del centro Oncológico Alfredo Piazza	Determinar la influencia de la carencia del conocimiento en la atención de salud en pacientes de la red Almenara, caso del centro Oncológico Alfredo Piazza.	Gestión pública	Carencia de conocimiento	Revisión documental	Fichas electrónicas
				Falta de coordinación				
				La ausencia de compromiso de talento humano				
				Determinar la influencia de la falta de coordinación entre las unidades funcionales en la atención de salud en pacientes de la red Almenara, caso del centro Oncológico Alfredo Piazza	Satisfacción del usuario			
Perú	¿Cómo influye la falta de coordinación entre las unidades funcionales en la atención de salud en pacientes de la red Almenara, caso del centro Oncológico Alfredo Piazza?	¿Cómo influye la <i>ausencia de compromiso del talento humano</i> en la gestión pública en la atención de salud en pacientes de la red Almenara, caso del centro Oncológico Alfredo Piazza?	Determinar la influencia de la <i>ausencia de compromiso del talento humano</i> en la gestión pública en la atención de salud en pacientes de la red Almenara, caso del centro Oncológico Alfredo Piazza	Atención oportuna	Atención en salud	legitimidad	Revisión documental	Fichas electrónicas

Fuente: Elaboración propia (2022)

Anexo 2. Documento administrativo del caso.

EsSalud Humanizando el Seguro Social

SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud

IPRESS

DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

FECHA: 26 / 09 / 2022

HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD
 N° 17695
 N° 000139

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: Maria del Carmen Chavez Jauregi E-MAIL: mariadelcarmenchavez@hotmail.com
 DOMICILIO: Calle Remigio Garcia 629 - 702 TELÉFONO: 2657040
 DOCUMENTO DE IDENTIDAD: () DNI () CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO: 06766681

2. IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO (En caso de ser el usuario afectado no es necesario su llenado)

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: Maria del Carmen Chavez Jauregi E-MAIL: mariadelcarmenchavez@hotmail.com
 DOMICILIO: Calle Remigio Garcia 629 - 702 TELÉFONO: 2657040
 DOCUMENTO DE IDENTIDAD: () DNI () CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO:

3. DETALLE DEL RECLAMO (En caso de no ser suficiente el espacio podrá continuar al reverso de la hoja)

El personal del área de admisión y ecografías no dan información precisa en el horario de atención para solicitar cita en ecografía. El viernes me informaron que el horario de atención era de 7:00pm a 4:00p.m, y hoy 26-09-2022, llego a la 1:05pm y me dicen que están en refrigerio y no hay citas hasta el 3 de octubre. Solicito tener consideración con los pacientes que necesitamos información clara para hacer nuestros tramites en este centro de atención.

4. AUTORIZO NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL RECLAMO AL E-MAIL CONSIGNADO (MARCAR) SI () NO ()

5. FIRMA DEL RECLAMANTE (USUARIO, REPRESENTANTE O TERCERO LEGITIMADO)

Maria del Carmen Chavez Jauregi

6. SOLUCIÓN A SU RECLAMO A TRAVÉS DE TRATO DIRECTO

DETALLE DE LA SOLUCIÓN	RECLAMANTE	RESPONSABLE DE LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD

IPRESS _____
DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO _____
FECHA: ____ / ____ / ____

HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD

N° 17695

N° 000151

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: *DEBBIE VICAYEN PNO* E-MAIL: _____
DOMICILIO: _____ TELÉFONO: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: () DNI () CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO: _____

2. IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO (En caso de ser el usuario afectado no es necesario su llenado)

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____ E-MAIL: _____
DOMICILIO: _____ TELÉFONO: *5856808*
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: () DNI () CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO: _____

3. DETALLE DEL RECLAMO (En caso de no ser suficiente el espacio podrá continuar al reverso de la hoja)

*MI RECLAMO ES P' LA ATENCION P'ER SONAR
CITA ECOGRAFIA ES ASIMO NO HAY
ATENCIÓN DE GOSU NOS ABREN N'OSER CIA.*

4. AUTORIZO NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL RECLAMO AL E-MAIL CONSIGNADO (MARCAR) SI () NO ()

5. FIRMA DEL RECLAMANTE (USUARIO, REPRESENTANTE O TERCERO LEGITIMADO)

6. SOLUCIÓN A SU RECLAMO A TRAVÉS DE TRATO DIRECTO

DETALLE DE LA SOLUCIÓN	RECLAMANTE	RESPONSABLE DE LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD

Las IAFAS, IPRESS O UGIPRESS deben atender el reclamo en un plazo de 30 días hábiles.
"Estimado usuario: Usted puede presentar su queja ante SUSALUD cuando no le hayan brindado un servicio, prestación o cobertura solicitada, o recibida de las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS públicas, privadas o mixtas. También ante la negativa de atención de su reclamo, irregularidad en su tramitación o disconformidad con el resultado del mismo"

IPRESS: [Handwritten text]

HOJA DE RECLAMACIÓN EN SALUD

DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO: [Handwritten text] N° 17695

FECHA: 8/1/2012 N° 000122

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO O TERCERO LEGITIMADO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: [Handwritten text] E-MAIL: [Handwritten text]
DOMICILIO: [Handwritten text] TELÉFONO: [Handwritten text]
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: () DNI () CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO: [Handwritten text]

2. IDENTIFICACIÓN DE QUIEN PRESENTA EL RECLAMO (En caso de ser el usuario afectado no es necesario su llenado)

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: Luis Carreras Montoya E-MAIL: luis.carreras.m@gmail.com
DOMICILIO: N. Pastaza 10681803 Breña TELÉFONO: 945139654
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: (x) DNI () CE () PASAPORTE () RUC N° DOCUMENTO: C7426900

3. DETALLE DEL RECLAMO (En caso de no ser suficiente el espacio podrá continuar al reverso de la hoja)

- la doctora de Urología a la para las 7am y llega a atender a las 8.30am.
- cuando se le reclama alega que el problema de la dirección y no de ella.
- este caso dice una falta de respeto al asegurado y una irresponsabilidad de parte de la institución.

4. AUTORIZO NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO DEL RECLAMO AL E-MAIL CONSIGNADO (MARCAR) SI () NO ()

5. FIRMA DEL RECLAMANTE (USUARIO, REPRESENTANTE O TERCERO LEGITIMADO)

[Handwritten signature]


6. SOLUCIÓN A SU RECLAMO A TRAVÉS DE TRATO DIRECTO

DETALLE DE LA SOLUCIÓN	RECLAMANTE	RESPONSABLE DE LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD
[Empty box]	[Empty box]	[Empty box]

Las IAFAS, IPRESS O UGIPRESS deben atender el reclamo en un plazo de 30 días hábiles.

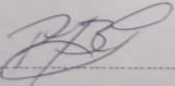
*Estimado usuario: Usted puede presentar su queja ante SUSALUD cuando no le hayan brindado un servicio, prestación o cobertura solicitada, o recibido de...

Anexo 3. Declaratoria de originalidad del autor

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 02 REVISIÓN: 02	FECHA: 12/04/2021

Yo, Bustanza Gueva Rosalia Mercedes estudiante de la Escuela Académica de / Escuela de Posgrado de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Gestión Pública en la atención de salud en pacientes de la Red de Atención y Caza del Centro Oncológico Alvaro Plaza Lima, 2021" para la obtención del grado académico / título profesional de ABOGADO es de mi autoría y declaro lo siguiente:


1. He 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. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.

Firma 

Nombres y apellidos del estudiante ROSALIA MERCEDES BUSTANZO GUEVA
DNI: 44192315

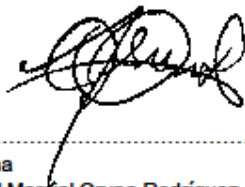
Lima, 24 de Noviembre de 2022

Anexo 4. Declaratoria de autenticidad del asesor

 Universidad Norbert Wiener	INFORME DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-016	VERSIÓN: 02 REVISIÓN: 02	FECHA: 19/04/2021

Yo, **Abel Marcial Oruna Rodríguez**, docente de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Escuela Académica Profesional de Derecho y Ciencias Políticas, programa de Trabajo de Suficiencia Profesional-TSP de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "GESTIÓN PÚBLICA EN LA ATENCIÓN DE SALUD EN PACIENTES DE LA RED ALMENARA, CASO DEL CENTRO ONCOLÓGICO ALFREDO PIAZZA, LIMA 2022" presentado por el o la estudiante: **Rosalía Mercedes Bustinza Cueva**, tiene un índice de similitud de 10% verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

He analizado el reporte y doy fe que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la UPNW.



.....
Firma
Abel Marcial Oruna Rodríguez
Nombres y apellidos del docente
DNI: 07966332

Lima, 25 de noviembre de 2022

Anexo 5. Reporte del Informe de similitud.

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Formato ya.docx

AUTOR

-

RECUENTO DE PALABRAS

4991 Words

RECUENTO DE CARACTERES

29969 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

26 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.9MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 25, 2022 9:24 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 25, 2022 9:24 AM GMT-5

● 10% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 7% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

Resumen