

Universidad de Huánuco

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO
Y CIENCIAS POLÍTICAS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

TESIS

ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES DE LOS
PACIENTES EN EL HOSPITAL DE VITARTE – 2017.

Para optar el Título Profesional de
ABOGADO

TESISTA

RAMIREZ LUNA, Benita Victoria

ASESOR

Dr. CHAMOLI FALCÓN, Andy Williams

Huánuco - Perú
2019



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
Ciclo de Asesoramiento para la Tesis Profesional



RESOLUCIÓN N° 596-2019-DFD-UDH
Huánuco, 03 de junio de 2019.

Visto la Resolución N° 834-2018-DFD-UDH de fecha 16 de noviembre de 2018 que declara **APROBAR** el Proyecto de Investigación intitulado “ANALISIS DE LAS RECLAMACIONES DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL DE VITARTE - 2017”, presentado por la Bachiller “ Benita Victoria RAMIREZ LUNA”;

CONSIDERANDO:

Que, el Art. 14° numeral 1 del Reglamento de Grados y Títulos del Programa Académico de Derecho y Ciencias Políticas vigente para el caso determina las diversas modalidades al cual el Graduando puede acogerse para obtener el Título Profesional de Abogado.

Que, mediante Resolución N°1206-2015-R-CU-UDH de fecha 28 de setiembre de año 2015 se aprobó el ciclo de Asesoramiento para la tesis profesional- CATP/DERECHO del Programa Académico de Derecho y Ciencias Políticas, en atención al Art. 31 del Reglamento General de Grados y Títulos de la UDH;

Que, mediante Informe N° 010-2019-UDH/FD-CATP/AWCF de fecha 18 de marzo de 2019, el Dr. Andy W. chamoli Falcón Asesor del Proyecto de Investigación “ANALISIS DE LAS RECLAMACIONES DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL DE VITARTE - 2017”, *aprueba el informe final de la Investigación;*

Que, en cumplimiento al Art. 31 del Reglamento de Grados y Títulos del Programa Académico de Derecho y CC.PP vigente para el caso y a mérito del documento de visto y habiendo la Bachiller previamente presentado los tres ejemplares de la referida Tesis debidamente espiralados, es pertinente emitir la Resolución de Jurado y señalar fecha y hora para su Sustentación;

Estando a lo dispuesto en el Art. 44° de la Nueva Ley Universitaria N° 30220; Inc. n) del Art. 44° del Estatuto de la Universidad de Huánuco; Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución N° 466-2016-R-CU-UDH del 23 de mayo de 2016 y la facultad que indique;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- *DESIGNAR al Jurado Calificador para examinar a la Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas, doña Benita Victoria RAMIREZ LUNA, para obtener el Título Profesional de ABOGADA por la modalidad de Trabajo de Investigación Científica (Tesis), llevado a cabo en el Ciclo de Asesoramiento para la Tesis profesional; a los siguientes docentes:*

Mg. Eli Carbajal Alvarado	: Presidente
Abg. Mariarena Berrospi Noria	: Secretaria
Mg. Mariella C. Garay Mercado	: Vocal



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
Ciclo de Asesoramiento para la Tesis Profesional



RESOLUCIÓN N° 596-2019-DFD-UDH
Huánuco, 03 de junio de 2019.

Artículo Segundo.- Señalar el día viernes 7 de junio de 2019 a horas 11:30 a.m. dicha Sustentación, en la Sala de Simulación de Audiencias Judiciales de la Universidad de Huánuco, sito en el 4to. Edificio 1er. Piso de la ciudad universitaria La Esperanza

Artículo Tercero.- Difúndase publicando e invitando a la comunidad académica para que presencien dicha sustentación.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
Dr. FERNANDO CORCINO BARRUETA
DECANO



ACTA DEL PROCESO DE CALIFICACIÓN POR LA MODALIDAD DE PRESENTACION Y SUSTENTACION DE UNA TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 11:00 am horas del día 07 del mes de Junio del año dos mil diecinueve se reunieron en el Salón de Simulación de Audiencias Judiciales los miembros Ratificados del Jurado Examinador, designados por Resolución N° 596-2019-DFD -UDH del 03 de junio de 2019, al amparo de la nueva Ley Universitaria N° 30220 inc "n" del Art. 44 del Estatuto de la Universidad de Huánuco, Reglamento de Grados y Títulos, para proceder por la modalidad de Presentación y Sustentación de una Tesis de la Graduada **Benita Victoria RAMIREZ LUNA** la postulante al Título de Abogada, procedió a la exposición de la Tesis, absolviendo las interrogantes que le fueron formuladas por los miembros designados del Jurado, de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias; realizado el exposición, el Jurado procedió a la calificación.

JURADOS CALIFICADORES

PUNTAJE

Mg. Eli Carbajal Alvarado	Presidente	<u>13</u>
Abg. Marianela Berrospi Noria	Secretaria	<u>12</u>
Mg. Mariella C. Garay Mercado	Vocal	<u>12</u>

CALIFICATIVO :

12
En números

Doce
En letras

RESULTADO :

Aprobado por Unanimidad.

Mg. Eli Carbajal Alvarado
Presidente

Abg. Marianela Berrospi Noria
Secretaria

Mg. Mariella C. Garay Mercado
Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo de tesis se la dedico a Dios por haberme dado la fortaleza de seguir adelante y no desmayar a pesar de las dificultades que se presentaron, enseñándome a no perder la calma.

A mi familia, en especial a mis hijos que son el motor de mi existencia, a mis padres por el consejo, a mis hermanas por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mi familia en especial a mis tres hijos; Angie y Anderson que me comprendieron mi ausencia en casa y a mi pequeño Ángel, que desde el cielo nos cuida.

Benita Victoria Ramírez Luna

INDICE

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice	IV
Resumen	VI
Summary	VII
Introducción	VIII

CAPITULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del Problema	09
1.2 Formulación del Problema	10
1.3 Objetivo General	10
1.4 Objetivos Específicos	10
1.5 Justificación de la Investigación	10
1.6 Limitaciones de la Investigación	11
1.7 Viabilidad de la Investigación	11

CAPITULO II MARCO TEÒRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación	12
2.2 Bases Teóricas	16
2.3 Definiciones Conceptuales	24
2.4 Variables	25
2.4.1. Variable independiente.....	25
2.4.2. Variable dependiente.....	25
2.5 Operacionalización de las Variables	25

CAPITULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación	27
3.1.1 Enfoque	27
3.1.2 Alcance o Nivel	27
3.1.3 Diseño	27
3.2 Población y Muestra	28
3.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	28

3.3.1	Para recolección de datos	28
3.3.2	Para la presentación de datos	28
3.3.3	Para el análisis e interpretación de los datos	28

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1	Procesamiento de Datos	29
-----	------------------------------	----

CAPITULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1	Contrastación de resultados	34
	CONCLUSIONES.....	36
	RECOMENDACIONES	37
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	39
	ANEXOS	41

RESUMEN

En la presente investigación “**Análisis de las reclamaciones de los pacientes en el Hospital de Vitarte-2017**”, se planteó como objetivo Analizar incidencia de reclamos de los pacientes recibidos por el Hospital de Vitarte 2017, los servicios con más reclamos, y cuál es el motivo; asimismo, los resultados de este trabajo evidenciara las deficiencias que presenta en las atenciones a los usuarios, debilidades que con trabajo se convertirán en oportunidades de mejorar en la calidad de atención.

El estudio fue de diseño no experimental de nivel descriptivo - retrospectivo, de tipo aplicativo. La población fue El total de reclamos de los pacientes del hospital de Vitarte en el año 2017. Siendo así la muestra de 198 reclamos registrados en el libro de reclamaciones. La información fue obtenida a través de la técnica de la Recopilación de la información y tomada como fuente de la Oficina de Asesoría Legal del Hospital Vitarte; a lo cual se obtuvo como Resultados principales que 68 reclamos con un porcentaje de 34.3% del total fueron efectuados por motivo referido al mal trato del personal y 113 reclamos con un porcentaje de 78.5% del total fueron dirigidos a servicios que pertenecen a las Áreas Asistenciales

Para el análisis de datos los reclamos de los usuarios se introdujeron en una base de datos, junto con los motivos de reclamaciones en el Programa Microsoft Excel, a partir el cual fueron distribuidos por cada Servicio, para la obtención de estadísticas con mayor frecuencia.

Se concluye que el servicio de Gine - Obstetricia, cuenta con más registros de reclamos por diferentes razones, siendo la que prevalece en referencia de mal trato.

Palabras clave: **Reclamaciones, Incidencia, Análisis.**

SUMMARY

In the present investigation, the objective was to analyze the incidence of claims of patients received by the Hospital de Vitarte 2017

The study was with a non-experimental design of descriptive level - retrospective, of application type. The population was the total number of complaints from Vitarte hospital patients in 2017. This is the sample of 198 claims registered in the claims book. The information was obtained through the technique of information collection and taken as a source of the Legal Advice Office of Hospital Vitarte; which was obtained as main results that 68 claims with a percentage of 34.3% of the total were made for reasons related to poor treatment of staff and 113 complaints with a percentage of 78.5% of the total were directed to services belonging to the Care Areas

For the data analysis the claims of each user were entered in a database together with the reasons for claims in the Microsoft Excel Program, from which they were distributed by each service, to obtain statistics more frequently.

Keywords: Claims, Incidence, Analysis

INTRODUCCIÓN

La presente investigación establece el análisis de los reclamos efectuados en el año 2017 realizados por los pacientes en el Libro de Reclamaciones del Hospital Vitarte, en marcándose la prevalencia del índice más alto en la parte asistencial en la calidad en los servicios de salud y la satisfacción del usuario están estrechamente relacionadas. Por otra parte, la ausencia de calidad en la atención se asocia con insatisfacción del paciente, lo que puede expresarse a través de reclamaciones.

En la mayoría de los casos en los hospitales del Perú se realizan periódicamente encuestas para evaluar la satisfacción del usuario externo, aunque se cuenta reportes sobre reclamaciones escritas por parte de los usuarios sobre el servicio recibido a nivel asistencial o administrativo.

Como ha sido señalado por Allen y colaboradores (2000), las encuestas no revelan la fuente o causa del problema, solo existen. Pero las reclamaciones escritas por los usuarios pueden expresar directamente por qué y cómo son afectados en la institución de salud, y estimamos que representan una base de información útil que debe ser analizada.

Por ello consideraremos importante abordar este estudio de las reclamaciones que ofrecerá un cuadro preciso de las insatisfacciones de los usuarios en cuanto al servicio brindado por el Hospital Vitarte.

La presente investigación cumple un propósito de brindar a las instituciones del sector salud en todos los niveles de gestión, información científica valiosa que sirvan de base en el establecimiento de mejoras para el adecuado trabajo de los recursos humanos en beneficio de una atención de calidad a los usuarios externos.

Para el desarrollo de esta investigación se han revisado estudios tanto de nivel internacional como nacional de los cuales se eligió como antecedentes.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La evolución del sistema de salud y su complejidad, ha producido cambios en la asistencia hospitalaria por parte del personal, sobre todo en instituciones públicas en donde la atención es de carácter masivo y la carga laboral se ha incrementado. En Perú el sector salud se ha implementado dictaminando normas sobre las atenciones a los usuarios tanto en la parte administrativa y asistencial, así como en los derechos de los usuarios de salud, para ello el supervisando el cumplimiento de dichas normas; sin embargo, el Hospital Vitarte institución pública donde se brinda atención médica, se evidencia un alto índice de reclamos por diferentes razones de insatisfacción en las atenciones ya sea administrativa y/o asistencial; este evidencia que en el Hospital Vitarte no se está Cumplimiento la normativa vigente como la Ley N° 29414, por lo que se realiza este trabajo de investigación para ver la incidencia y prevalencia del causal de los reclamos. Los derechos estipulados por ley van siendo subestimados progresivamente, originando malestar entre los usuarios de los servicios. Esta problemática se ve en diferentes países del mundo y en algunos casos se transgreden sus derechos como usuarios y que generalmente quedan impunes por no ser bien formulados los reclamos.

Viendo esta problemática se dictaminan Leyes y Decretos para reglamentar la formulación de los reclamos de usuario ante las entidades de la Administración Pública.

Por otra parte, los derechos del paciente constituyen una parte fundamental en la atención de salud, y el personal asistencial es considerado como un elemento primordial al momento de la atención, garantizando la satisfacción de las personas atendidas.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la incidencia de reclamos de los pacientes recibidos por el Hospital de Vitarte 2017?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

P1. ¿Qué cantidad de reclamaciones de pacientes se recepcionò en el Hospital Vitarte en el año 2017?

P2. ¿Cuál es la caracterización de reclamos de los pacientes recibidos por el Hospital de Vitarte en el año 2017?

P3. ¿Cuál es el número de reclamos recibidos por los pacientes según cada Servicio o Área perteneciente al Hospital Vitarte en el año 2017?

1.3. OBJETVO GENERAL.

Og. Analizar incidencia de reclamos de los pacientes recibidos por el Hospital de Vitarte 2017

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

O1. Determinar la cantidad de reclamaciones de pacientes se recepcionò en el Hospital Vitarte en el año 2017

O2. Caracterizar los reclamos de los pacientes recibidos por el Hospital de Vitarte en el año 2017

O3. Determinar el número de reclamos recibidos por los pacientes según cada Servicio o Área perteneciente al Hospital Vitarte en el año 2017

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Actualmente, vivimos en una sociedad de consumo en la que los consumidores y usuarios necesitan estar informados de sus derechos para poder ejercerlos y hacerlos respetar, el ciudadano no se conforma ya por el simple contacto, su formación implica una información sistemáticamente concebida y eficazmente puesta a su disposición.

Se realizará la presente investigación debido a la necesidad conocer la tramitación de las reclamaciones hechas por los pacientes del hospital

vitarte, a partir del análisis del libro de reclamaciones; con el propósito de mejorar la gestión de los reclamos de los pacientes a fin de garantizar sus derechos. Los resultados obtenidos a partir de la investigación tendrán un alto beneficio social, puesto que los resultados obtenidos favorecerán directamente a la institución pública de salud, permitiendo al personal realizar una retroalimentación acerca de su actuación profesional, por lo que puede considerarse una herramienta útil de evaluación a partir de la cual se podrá aplicar los correctivos necesarios y de esta forma mejorar la calidad de los servicios y por ende la imagen institucional.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Existieron ciertas limitaciones para realizar la investigación, sin embargo, pese a las dificultades que se presentaron se logró ejecutar el presente estudio.

A pesar de nuestros esfuerzos por desarrollar un estudio que tuviera unas contribuciones relevantes, para el Hospital de Vitarte, lo cierto es que no podemos obviar la existencia de algunas limitaciones que atañen a la investigación realizada. A continuación, detallamos las más importantes, refiriéndonos consecutivamente a las relacionadas con la forma de recogida de información y con el tamaño de la muestra.

En paralelo, tomando como punto de partida las limitaciones del presente trabajo y considerando ciertas cuestiones detectadas durante el proceso de revisión de la literatura y durante el desarrollo de la investigación, establecimos también un conjunto de propuestas para la mejora en los servicios de atención al paciente.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es viable, puesto que se realizó con el financiamiento propio y se contó con el apoyo de parte del equipo técnico del Hospital de Vitarte.

CAPITULO II

MARCO TEÒRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Una revisión a los antecedentes permitió ubicar algunas investigaciones desarrolladas, tanto a nivel internacional como nacional, en relación al tema objeto de investigación, las que se presentan en forma ordenada cronológicamente.

2.1.2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Galvez (2017), en su presente tesis doctoral titulado La reclamación como herramienta de violencia ocupacional: realizado en el Hospital de Barcelona-España entre los años 2012 y 2017 Un estudio de la agresión verbal expresada en formularios de reclamación en un hospital general, la cual tuvo como objetivo identificar, describir y definir formas de violencia ocupacional verbal manifestadas por escrito en formularios de reclamación por usuarios del sistema sanitario público y dirigidos hacia la institución o hacia los propios profesionales; su metodología fue planteada seleccionando 201 expedientes de reclamación tramitados en un hospital de Barcelona-España entre los años 2012 y 2017, incluyendo manifestaciones de violencia por escrito hacia los profesionales, analizándose también otro tipo de documentación que integra el expediente de reclamación como las alegaciones de profesionales implicados y, eventualmente, informes de responsables jerárquicos, para lo cual mediante un análisis mixto cuanti-cualitativo, se categorizaron las diferentes formas de expresión textual de violencia, analizándose el contenido de los textos escritos, así como también se pudo analizar también el informe de su responsable jerárquico; obteniéndose como resultados del presente estudio que la violencia verbal hacia profesionales sanitarios también se manifestó por escrito a través de formularios de reclamación, encontrando también la evidencia de que 118 mujeres (de medicina y enfermería) realizaron más reclamaciones con expresiones de violencia verbal que los hombres que solo fueron 83, a su vez se

evidenció que el escenario donde acontecieron los hechos que “motivaron” la reclamación fue el de las consultas ambulatorias; y por último se percibió que el rasgo psicológico dominante en el perfil de las personas agresoras fue la frustración y la consiguiente insatisfacción por la atención recibida, siendo el “trato” el pretexto invocado con mayor frecuencia.

Alonso (2014), en su tesis doctoral titulada Evaluación y Análisis de la Gestión de las Reclamaciones de los Usuarios Sanitarios, Complejo Hospitalario Universitario Insular - Materno Infantil en España, tuvo como objetivo describir la percepción del usuario sobre el modelo sanitario en un Área de Salud, analizando la evolución de las reclamaciones presentada por los mismos en el periodo comprendido entre los años 2005 – 2014, se trató de un estudio descriptivo-retrospectivo, aplicados a una población de estudio por las reclamaciones a los distintos servicios/unidades que conforman el Complejo Hospitalario Universitario Insular - Materno Infantil en España, las cuales conformaron la cantidad de 49,335 reclamaciones de las cuales se constituyeron las variables de estudio; información que fue introducida en un hoja de cálculo de formato excel, resumiéndose mediante frecuencias absolutas y porcentajes relativos, encontrando como resultados que en el las reclamaciones a los servicios Médicos han sido de 38.006 y a los servicios de Enfermería 1.287, correspondiéndose el resto a servicios no asistenciales; en cuanto a los motivos por los que reclaman los usuarios, mayoritariamente son por Organización (34.975), seguido por Información (6.601), Asistencial (5.090), Trato (1.399), Hostelería / Habitabilidad / Confort (1.134) y Otros/ Sin determinar (136). Siendo el mayor concepto de reclamación las Listas de Espera y sobre el total de 49.335 reclamaciones interpuestas por los usuarios sanitarios en el 33.455 (67.8%) fueron respondidas, quedando por resolver un total de 15.880 (32.2%).

Boada y Mendez (2005), en su tesis para optar el grado de licenciado en kinesiología, titulado Caracterización de los reclamos del sector salud recibidos en el servicio nacional del consumidor en Chile entre enero de 2004 a marzo del 2005; un estudio de tipo descriptivo y

de diseño No experimental, transversal descriptivo, retrospectivo, poblacional con el objetivo de caracterizar a los reclamos según género, zona geográfica de procedencia, lugar de atención, sector de salud, categoría de reclamo, categoría de la solicitud y resultado obtenido por el usuario durante el período enero 2004-marzo 2005. La población de estudio fue de 123 reclamos; información que se encontraba almacenados en el software del SERNAC-Servicio Nacional del Consumidor, las cuales fueron analizadas realizando el cruce de las variables entre sí utilizándose medidas de tendencia central: moda y promedio o media, a los cuales se obtuvo como resultado que la mayoría de los reclamos fueron presentados por mujeres proveniente del sector privado concentrándose en el área economía y administración presentándose en mayor frecuencia la devolución de dinero, con predominio del resultado desfavorable. El mayor número y tasa de reclamos se presentó en la Región Metropolitana, específicamente en las comunas del sector oriente y en la de Santiago de Chile.

2.1.3. ANTECEDENTES NACIONALES

Huarcaya (2015), en su tesis titulada Percepción de la Calidad de Atención en los Usuarios del Servicio de Emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015, su objetivo fue determinar la percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios del servicio de emergencias del mencionado hospital en el año 2015; fue un estudio cuantitativo de tipo descriptivo-transversal; se tuvo como población muestral 269 usuarios que se atendieron en dicho servicio de emergencias. Se realizó la técnica de la encuesta y su instrumento fue el cuestionario y como método de análisis de datos se utilizó en paquete estadístico SPSS versión 22 encontrando, observándose como resultados de acuerdo al objetivo general que el 50,19% de los usuarios del servicio de emergencias tienen una percepción general de la calidad de atención como Regular, un 37,55% perciben la calidad de atención como Mala y solo un 12,27% tienen una percepción de la calidad de atención recibida como Buena, considerándose finalmente

que la calidad de atención recibida por los usuarios es poco satisfactorio y existe la necesidad de que el servicio sea mejorado.

De la Cruz (2017), en su tesis titulado Calidad de Servicio en los Establecimientos de Salud Privados – Consulta Externa, Distrito de Andahuaylas, Región Apurímac, 2017, tuvo como objetivo principal describir el nivel de calidad de servicio en los establecimientos de salud privados - consulta externa, distrito de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. Aplicándose mediante un enfoque cuantitativo de tipo de investigación descriptiva y diseño de investigación no experimental, transeccional. La población estuvo conformado de 896 personas que acudieron a realizarse una atención médica en consulta externa en las clínicas. Su muestra fue no probabilística compuesta de 269 personas entre varones y mujeres. El instrumento aplicado fue SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry, que fueron adaptados y modificada para su uso en los Establecimientos de Salud y Servicio Médico de Apoyo. Se obtuvo como resultado principal respecto a la calidad del servicio que el 52,4% de clientes encuestados indican que existe una insatisfacción y el 47,6% indican que existe satisfacción.

Guerrero y Trujillo (2014), en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, la cual se tituló Propuesta de la Mejora de la Gestión de Quejas y Reclamos en la Empresa Cineplanet-Chiclayo, investigación de tipo descriptiva no experimental, tuvo como objetivo generar una propuesta de mejora en la gestión de quejas y reclamos para la

empresa Cineplanet-Chiclayo; contó con 3 tipos de muestras: la primera estuvo conformada por 385 clientes que hayan tenido por lo menos una manifestación de queja en la empresa, a los que se le aplicó el instrumento de la encuesta; la segunda estuvo conformada por 15 clientes escogidos del libro de reclamaciones de la empresa y la tercera conformada por 15 colaboradores de la empresa entre el nivel estratégico y operativo, aplicándose entrevistas como herramienta de recolección por cada muestra; procesándose y analizando sus datos mediante la ayuda del Excel y el análisis estadístico del Programa SPSS; obteniéndose como resultado que la empresa Cineplanet

presenta un deficiente tratamiento de las quejas y reclamos, obteniéndose así que sus clientes se encuentran insatisfechos en cuanto a la gestión que llevan a cabo de sus quejas y reclamos, y frente a la falta de compromiso que presenta la empresa Cineplanet-Chiclayo para darle absolución a estas.

2.2. BASES TEÓRICAS

En el Título I de la Ley N° 26842 – Ley General de Salud, establece los derechos, deberes y responsabilidades concernientes a la salud individual. Asimismo, en el Capítulo II de la precitada norma establece, las infracciones y sanciones administrativas, que se impondrán a los servidores que vulneren los derechos de los usuarios.

En el Perú Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General, en el artículo I, en los numerales del 1 al 7, estipula que toda institución pública debe contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y la información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado; además la entidad debe proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.

En la Ley N° 29414 y su reglamento, Ley que establece los Derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud, tiene como objetivo precisar el alcance de los derechos al acceso a la atención integral de la salud que comprende promoción, prevención, tratamiento, recuperación y rehabilitación; así como, al acceso a la información y consentimiento informado. Asimismo, mediante el presente Reglamento se desarrolla el Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Salud (SINAPRODESS), administrado por la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) y articulado al Consejo Nacional de Salud; y, se elabora la lista de derechos de los usuarios contenidos en la Ley General de Salud, Ley N° 26842, junto con los mecanismos para su divulgación en las Instituciones Administradoras de Fondos de

Aseguramiento en Salud (IAFAS) e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) ya sea públicas, privadas o mixtas.

Asimismo, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, tiene como finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda y en el Decreto Supremo N° 002-2019-SA, que aprueba el Reglamento para la gestión de reclamos y denuncias de los usuarios de las instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en salud – IAFAS, instituciones prestadoras de servicios de salud – IPRESS y unidades de gestión de instituciones prestadoras de servicios de salud – UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas, el mismo que tiene como finalidad, establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas y/o recibidas de la AIFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas en el marco del sistema nacional de protección de los derechos de los usuarios en los servicios de salud.

Con el Decreto Supremo N° 008-2014-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Salud, en el artículo 4° establece, entre sus funciones generales, es promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con oportunidad, un recorrido por los principales antecedentes de esta herramienta, esto es, desde la elaboración del anteproyecto del Código de Protección y Defensa del Consumidor y su regulación actual, abordando con ello el actual marco legal aplicable, las modificaciones efectuadas y, las novedades alcanzadas. En la cuarta parte de este documento se realiza una breve exposición sobre la situación actual del Libro de Reclamaciones en el Perú; nos acercamos a una descripción de su novedoso sistema de reportes en el fortalecimiento de la actividad de supervisión del INDECOPI y los resultados preliminares obtenidos en sectores como la industria del turismo y transporte aéreo. En definitiva, nos acercamos a

un recuento claro sobre lo que ha sido el Libro de Reclamaciones desde una retrospectiva a sus orígenes hasta el día de hoy.

2.2.2. CONSUMIDORES

El artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que son consumidores o usuarios a Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor. Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio. En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.” Entre los esfuerzos por precisar quien es un consumidor, citamos en principio lo dicho por el autor Juan Farina (2011:18-19) quien comenta que consumidor es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza, como destinatario final, bienes o servicios cualquiera sea su naturaleza, y los adquiere de quien los produce, importa, vende, facilita, suministra o expide.. Para el autor, la expresión de “consumidor” parece tomada más desde el punto de vista económico que del jurídico, pues el primero considera bienes de consumo a los que sirven a la satisfacción de las necesidades, así sean de uso, a diferencia de los bienes de cambio destinado al mercado. En eso mismo orden, el profesor Durand Carrión (2008:132) sostiene que consumidor es una categoría jurídica conceptual no condicionada respecto a la persona en sí misma; pues el término consumidor parece más tomado desde el punto de vista económico que del jurídico, porque los bienes producidos sirven para satisfacer necesidades no volviendo a ser usados como bienes de cambio.

Bajo el concepto económico, los consumidores son los agentes económicos encargados de decidir racionalmente sobre cuestiones relacionadas con el consumo, es decir, sobre cuáles son los bienes y servicios que mejor satisfacen sus necesidades. Por definición, ser consumidor nos incluye a todos [dicho por Kennedy en un discurso en 1962]; pero si bien todos son consumidores; no todo consumidor, en sentido lato, está protegido por las normas de protección al consumidor. Como vemos, el concepto de consumidor ha sido estipulado en la legislación peruana y es entendido como aquel adquirente de productos o servicios que ha de utilizarlos para su consumo personal o de su entorno inmediato, extrayéndolos del mercado, por lo que se le considera como el último eslabón de la cadena productiva; de esta manera, debe entenderse que consumidor es una definición más económica que jurídica. El Código de Protección y Defensa del Consumidor también ha considerado a la persona jurídica como un sujeto que debe ser tutelado por su normativa. Sin embargo hay que tener cuidado con lo establecido por el propio Código, pues no se refiere a todo tipo de personas jurídicas, sino a aquellas que no tengan fines de lucro, se sirvan de los productos o servicios extrayéndolos del mercado (como consumidores finales) y que se encuentren en asimetría informativa frente al proveedor.

2.2.3. PROVEEDORES.

El artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que son proveedores: “Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

- a) **Distribuidores o comerciantes.** - Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los

consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

- b) **Productores o fabricantes.** - Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

2.2.4. **DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.**

De acuerdo con el profesor Durand (2008: 153), los derechos del consumidor forman parte de una nueva clase de derechos distintos a los personales y su defensa debe hacerse en forma grupal. El hecho de que el Derecho del Consumidor sea una disciplina relativamente nueva no quiere decir que el derecho anteriormente, no se haya preocupado por los consumidores.

d) Relación de consumo Juan Espinoza Espinoza (2006:92) se encuentra de acuerdo con aquella doctrina que sostiene que la relación de consumo ha de comprender todas las situaciones en las cuales el consumidor debe ser protegido, vale decir, “antes, durante y después de contratar. Para el autor además, el objeto de la relación de consumo consiste, por un lado, en la entrega del producto o la prestación del servicio, por el otro, en el pago de la contraprestación.

2.2.5. **EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL PERÚ.**

Uno de los aspectos que más preocupa a los legisladores es facilitar el acceso de la justicia a los consumidores, en esa vía, el Libro de Reclamaciones aparece como una nueva institución de la normativa peruana con el objetivo de constituirse en un instrumento que facilite a sus consumidores a expresar su disconformidad respecto del servicio prestado y o bien que haya sido adquirido.

Concebimos que el legislador cuando pensó en el reciente Libro de Reclamaciones, tuvo una idea sólida de que este sea visto como una alternativa del consumidor para hacer valer sus derechos, siendo este un camino diferente al de un procedimiento administrativo ante la autoridad de la competencia; evidentemente, sin que esta idea represente en él consumidor una condición para optar por el camino del

procedimiento. En ese orden de ideas, el Libro de Reclamaciones surge en la normativa peruana como un instrumento destinado a canalizar las insatisfacciones de los consumidores y usuarios que deriven de una relación de consumo, pues como se presiente del propio espíritu de la norma, es un medio para que el consumidor exprese sus reclamos y quejas con relación a los problemas derivados del consumo de un bien o servicio en el mercado.

La regulación planteada por el Código de Protección y Defensa del Consumidor con relación al Libro de Reclamaciones generó, como hemos antes señalado, opiniones en contra y encareciendo de la relación de consumo pues la implementación del Libro de Reclamaciones incrementaría los costos de los proveedores] y a favor, empero, más han sido las opiniones positivas que envuelven al Libro de Reclamaciones al instituirse como herramienta entre proveedores y consumidores, a fin que ellos solucionen sus controversias sin necesidad de recurrir para ello a un tercero; además que funcionalmente llega a ser importante para el monitoreo y la corrección de las distorsiones del mercado. Sin perjuicio de todas las opiniones formadas sobre el Libro de Reclamaciones, lo que es claro es que el Libro de Reclamaciones entró en vigencia y junto con él, su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo 011-2011-PCM para una mejora en el mercado.

2.2.6. LIBRO DE RECLAMACIONES EN LAS ENTIDADES EN SALUD.

Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con las mismas, de acuerdo a la normativa vigente. Petición de Intervención. Decreto Supremo N° 030-2016-PCM.

a) Finalidad de Libro de Reclamaciones

Establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites

y servicios que se les brinda. (Decreto Supremo N° 042-2011-PCM).

Establecer el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas. (Decreto Supremo N° 030-2016-PCM), el mismo que tiene como objetivo

b) Características del libro de reclamaciones.

El Libro de Reclamaciones en Salud Virtual debe estar alojado en la página de inicio del portal web de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, y contener como mínimo los campos señalados en el Formato de la Hoja de Reclamación en Salud, a excepción de la firma acreditándose su presentación con el registro del número del Documento de Identidad correspondiente. (Decreto Supremo N° 030-2016-PCM).

c) Las características de la hoja del libro de reclamaciones.

Reclamación en Salud del Libro de Reclamaciones en Salud de naturaleza física debe contar con tres (3) hojas desglosables, una (1) original y dos (2) autocopiativas El Formato de la Hoja de Reclamación en Salud, que forma parte del Libro de Reclamaciones en Salud, se encuentra establecido en el Anexo 1.

Cada Hoja de las características contempladas en el Reglamento garantizan los derechos de los involucrados particularmente, se puede colegir que la información del código de identificación reduce la vulnerabilidad a la que se encuentra expuesto el Libro de Reclamaciones en manos del proveedor. c) La responsabilidad del proveedor A partir de concebir que el Libro de Reclamaciones es un instrumento efectivo para la solución de conflictos en materia

de consumo, es posible señalar que el Libro es una oportunidad para que el consumidor y proveedor resuelvan sus conflictos sin la intervención de terceros. Gracias a este concepto, la normativa consiente un plazo de hasta 30 días para que el proveedor responda el reclamo recibido de su consumidor, plazo que señala la norma puede ser prorrogado. (Decreto Supremo N° 030-2016-PCM).

d) ¿Qué tipo de servicios pueden ser materia de reclamo?

Los servicios de atención al ciudadano, orientación brindada, ya sea de manera presencial, por teléfono o por internet, etc.

2.2.7. EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES.

Mediante Decreto Supremo 030-2016-PCM, se aprobó Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.

De acuerdo a una lectura sencilla, el Reglamento precisa los sujetos obligados a contar con el referido libro, las características de este y aquella información que podrá consignar el usuario entre otros aspectos. Ahora bien, con el fin de fortalecer la solución eficiente y directa de los problemas entre los servicios prestados a los usuarios externos, añadiendo además nuevas obligaciones para coadyuvar con el propósito de posicionar al Libro de Reclamaciones como un instrumento efectivo para la solución de conflictos en materia de consumo. Las mejoras aprobadas permitirán fortalecer la supervisión y fiscalización del cumplimiento del Libro de Reclamaciones, contribuyendo a que los ciudadanos puedan resolver de manera efectiva los problemas que se presenten en las relaciones de consumo. Asimismo, se admite que los cambios permitirán a la institución reafirmar su predictibilidad en relación a las sanciones a aplicarse.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- a) **Servicio al cliente.** - Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.
- b) **Libro.** - Un libro (del latín liber, libri) es una obra impresa, manuscrita o pintada en una serie de hojas de papel.
- c) **El papel.** -Es un material constituido por una delgada lámina elaborada mediante enlaces por puente de hidrógeno. También se denomina papel, hoja, o folio, a un pliego individual o recorte de este material.
- d) **Calidad.** - Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- e) **Reclamante.** - Persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- f) **Queja.** - Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- g) **Reclamo.** - expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por la entidad pública, diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444. (Decreto Supremo N° 042-2011-PCM).
- h) **Usuario.** - persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en el artículo 55 de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que realice la administración pública.
- i) **Satisfacción al cliente.** -Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- j) **Retroalimentación.** - Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.
- k) **Parte interesada.** - Persona, o grupo que tiene interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de quejas.
- l) **Proceso.** - Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

- m) **Hospital o Nosocomio.** - Es un establecimiento destinado para la atención y asistencia a enfermos por medio de personal Facultativo, enfermería, persona.

2.4. VARIABLES

2.4.1 Variable independiente

Se entiende por categorización de los reclamos a la clasificación de estos según el motivo de la disconformidad, la cuales fueron definidas de la siguiente manera:

- a) **Mal trato de personal:** corresponde a reclamos efectuados por los usuarios debido al trato inadecuado que han recibido por parte del personal de la institución.
- b) **Falta de Información:** corresponde a reclamos efectuados por los usuarios debido a la falta de información impartida por las áreas asignadas para brindar este servicio.
- c) **Falta de obtención del Servicio:** corresponde a reclamos efectuados por los usuarios debido a la falta de obtención de citas para la atención en el Servicio o área requerida de la institución.
- d) **Otros, sin sustento:** corresponde a reclamos efectuados por los usuarios que no refleja sustento alguno que sea requerido de un análisis.
- e) **Definición Operacional:** Número de reclamos según el motivo efectuado por el usuario

2.4.2. Variable dependiente

Se entiende por número de reclamos de acuerdo a la clasificación de estos por las reclamaciones recibidas dirigidas por cada área funcional o cada Servicio o Área perteneciente a la institución

Definición Operacional: Número de reclamos según Servicio o Área

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tamayo y Tamayo (2004) mencionaron que para la operacionalizar las variables es necesario tener en cuenta dos factores de importancia: la lógica y el conocimiento. Sólo a partir de estos es

posible operacionalizar. Para el factor conocimiento es necesaria la reformulación pertinente, permitiendo construir dimensiones e indicadores.

Además, muestra que su importancia radica en que la información mínima necesaria para el analizar una investigación proviene de la operacionalización de las variables, ya que los instrumentos de recolección de información se construyen a partir de las dimensiones e indicadores de la variable.

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de la Variable Categorización de los Reclamos

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Categorización de los Reclamos	Servicio del Personal	Trato del Personal Falta de Información recibida
	Cumpliment del Servicio	Obtention de Citas para el Servicio Otras causales sin sustento

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de la Variable Cuantificación de los Reclamos

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Cuantificación de los Reclamos	Reclamos por tipo de Area Funcional	Area Administrativa Area Asistencial
	Reclamos por Area o Servicio	Nombre de Servicio o Area

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue de tipo aplicado ya que se enriquece de los descubrimientos y avances de investigaciones, caracterizando así por el interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. Busca el conocer para hacer, para actuar, construir y modificar. (Alfaro, 2012).

3.1.1. ENFOQUE

El estudio se aplica mediante un enfoque cuantitativo, según menciona Hernández, Fernández & Baptista (2012), ya que determinó al método cuantitativo como aquel en el que usa la recolección de datos para comprobar la hipótesis con el fin de plantear modelos de comportamiento y probar teorías.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Se realizó el estudio con un alcance descriptivo ya que se plantea especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, procesos objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

3.1.3. DISEÑO

Por las características la investigación es descriptivo- retrospectivo, ya que analizó las Reclamaciones de los pacientes del Hospital de Vitarte 2017; el Libro de Reclamaciones del Hospital de Vitarte será nuestra principal fuente de información, ya que consolida los reclamos de cada usuario; los cuales serán introducidos en una base de datos junto con los motivos de reclamaciones, a partir el cual serán distribuidos por cada servicio al cual está dirigido la inconformidad, para la obtención de estadísticas sobre los servicios con mayor frecuencia de reclamos. Asimismo, se realizará entrevistas a los funcionarios encargados del proceso de reclamos en el Hospital de Vitarte. Se utilizará un cuestionario como instrumento, esta técnica permitirá conocer el tratamiento de las reclamaciones del paciente.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población. El total de reclamos de los pacientes del hospital de Vitarte en el año 2017. Muestra. Se analizó el total de reclamos registrados en el libro de reclamaciones del Hospital Vitarte, que asciende a la cantidad de 198 registrados (Fuente: Oficina de Asesoría Legal del Hospital Vitarte).

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó la Técnica de Recopilación documental aplicándose la revisión y recopilación documental del libro de reclamaciones para poder analizar a los reclamos de los pacientes.

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS

A fin de organizar y explicar en forma más clara y sintetizada la información procesada se utilizó tanto los cuadros estadísticos como la representación gráfica utilizando formas y modalidades, las cuales en este caso se reflejó mediante Gráficos de Barras siendo sus bases iguales siendo proporcionales sus magnitudes de los datos, facilitando su comparación y elaborados mediante el programa Excel.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Por el diseño descriptivo, retrospectivo, revisando el Libro de Reclamaciones del Hospital de Vitarte, basado en el Procedimiento de Reclamación en la Institución.

Los reclamos de cada usuario fueron introducidos en una base de datos junto con los motivos de reclamaciones, a partir el cual fueron distribuidos por cada servicio, para la obtención de estadísticas con mayor frecuencia.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS

Con la finalidad de lograr los objetivos de la investigación, se realizó la revisión y recopilación documental del libro de reclamaciones del Hospital Vitarte. Los datos fueron ingresados al programa Excel y se realizó gráficas para un mejor procesamiento y análisis.

Tabla 3

Descripción de la incidencia por tipo de reclamo

Tipo_Reclamo	Cantidad	Porcentaje
Mal Trato del Personal	68	34.3%
Falta de Información	42	21.2%
Otros, sin sustento	54	27.3%
Por no encontrar citas	34	17.2%
	198	100.0%

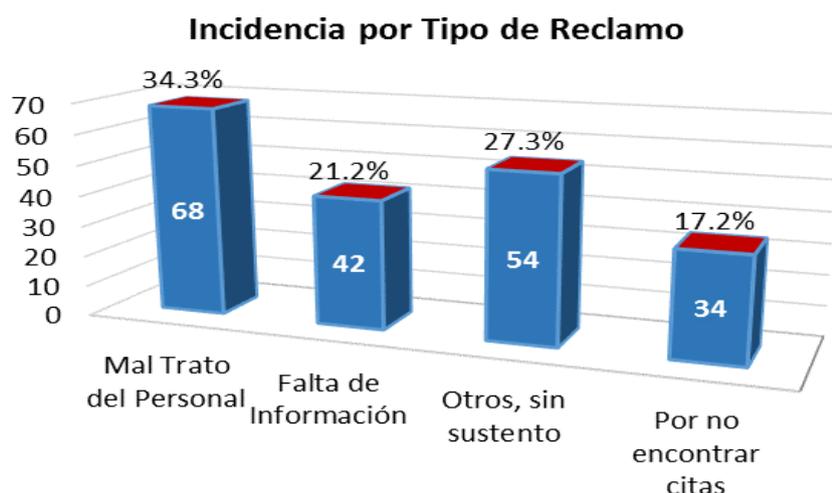


Figura 1: Descripción de la incidencia por tipo de reclamo

Los resultados que se muestran en la tabla y figura se tiene que el 34.3% de los reclamos registrados son con el motivo de mal trato de personal, el 27.3% son reclamos sin sustento, el 21.2% son con referencia a la falta de información y el 17.2% manifiestan no encontrar citas, por lo que se concluye que la mayoría de los reclamos se dirige al mal trato del personal de la institución.

Tabla 4

Descripción de la cantidad de reclamos por área funcional

Tipo_Área	Cantidad	Porcentaje
Area Administrativa	31	21.50%
Area Asistencial	113	78.50%
	144	100.00%

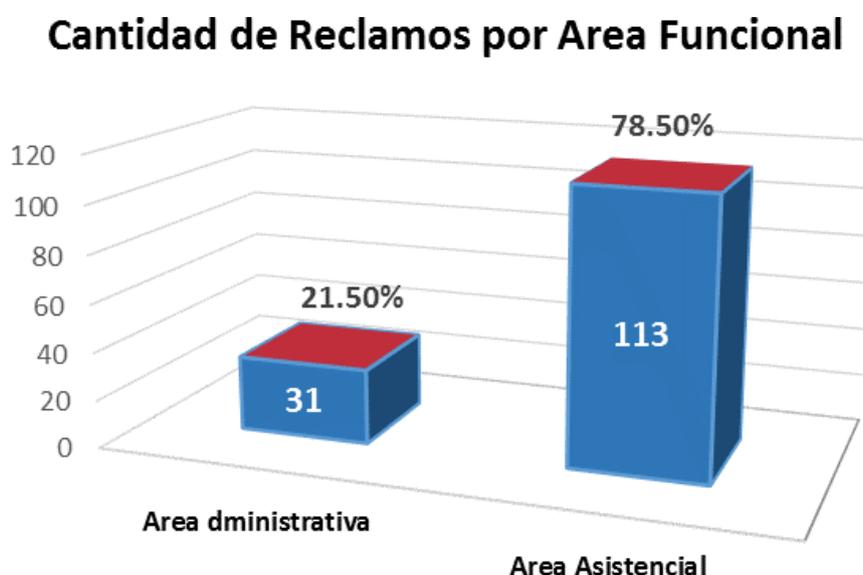


Figura 2: Descripción de la cantidad de reclamos por área funcional

Los resultados que se muestran en la tabla y figura se tiene que el 78.50% de los reclamos registrados con motivo sustentado, han sido dirigidos a servicios que pertenecen a las Áreas Asistenciales y solo el 21.50% fueron dirigidos a servicios de las Áreas Administrativas, por lo que se concluye que por lo que se concluye que la mayoría de los reclamos fueron dirigidos a las áreas asistenciales de la institución.

Tabla 5

Descripción de la cantidad de reclamos por Servicio-Motivo: Mal Trato de Personal

Servicio	Cantidad	Porcentaje
Area de Admisión	5	7.4 %
Area de Vigilancia	2	2.9 %
Area de Farmacia	3	4.4 %
Oficina de SIS	2	2.9 %
Area de Caja	3	4.4 %
Servicio de Ginecología	19	27.9 %
Servicio de Medicina	10	14.7 %
Servicio de Emergencia	11	16.2 %
Consultorio de Psiquiatría	6	8.8 %
Servicio de Ecografía	4	5.9 %
Consultorio de Pediatría	2	2.9 %
Tópico de Enfermería	1	1.5 %
	68	100.0%

Cantidad de Reclamos por Servicio-Motivo: Mal Trato de Personal

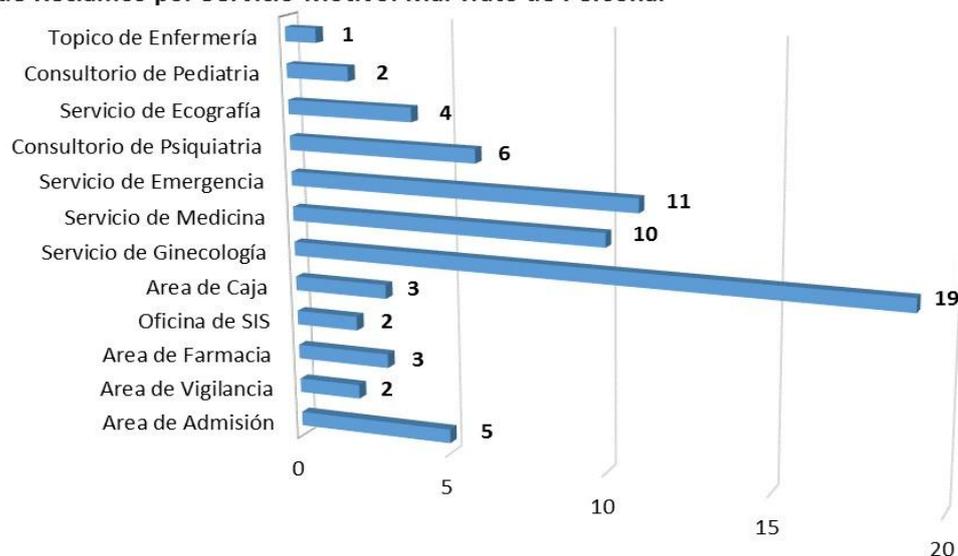


Figura 3: Descripción de la cantidad de reclamos por Servicio-Motivo: Maltrato de personal

Los resultados que se muestran en la tabla y figura, de 68 reclamos registrados por motivo del maltrato de personal, el Servicio de Ginecología ha recibido la mayor cantidad con 19 reclamos (27.9% del total) y el Tópico de Enfermería solo ha recibido 01 reclamo (1.5% del total).

Tabla 6

Descripción de la cantidad de reclamo por Servicio-Motivo: Falta de Información

Tipo_Reclamo	Cantidad	Porcentaje
Area de Admisión	6	14.3 %
Area de Vigilancia	2	4.8 %
Area de Farmacia	5	11.9 %
Oficina de SIS	3	7.1 %
Area de Vacunas	1	2.4 %
Servicio de Ginecología	8	19 %
Servicio de Medicina	3	7.1 %
Servicio de Emergencia	4	9.5 %
Consultorio de Psiquiatría	2	4.8 %
Servicio de Ecografía	2	4.8 %
Consultorio de Pediatría	4	9.5 %
Tópico de Enfermería	2	4.8 %
	42	100.0 %

Cantidad de Reclamos por Servicio-Motivo: Falta de Información



Figura 4: Descripción de la cantidad de reclamos por Servicio-Motivo: Falta de información

Los resultados que se muestran en la tabla y figura se tiene que de 42 reclamos registrados por motivo de falta de información, el Servicio de Ginecología ha recibido la mayor cantidad con 8 reclamos (19% del total) y el Área de Vacunas solo ha recibido 01 reclamo (2.4% del total).

Tabla 7

Descripción de la cantidad de reclamos por Servicio-Motivo: No encontrar Citas

Tipo_Reclamo	Cantidad	Porcentaje
Servicio de Medicina Física y Rehabilitación	4	11.8%
Consultorio de Oftalmología	8	23.5%
Consultorio de Otorrinolaringología	7	20.6%
Consultorio de Endocrinología	7	20.6%
Consultorio de Cardiología	5	14.7%
Area de Laboratorio	3	8.8%
	34	100.0%

Cantidad de Reclamos por Servicio-Motivo: No encontrar Citas

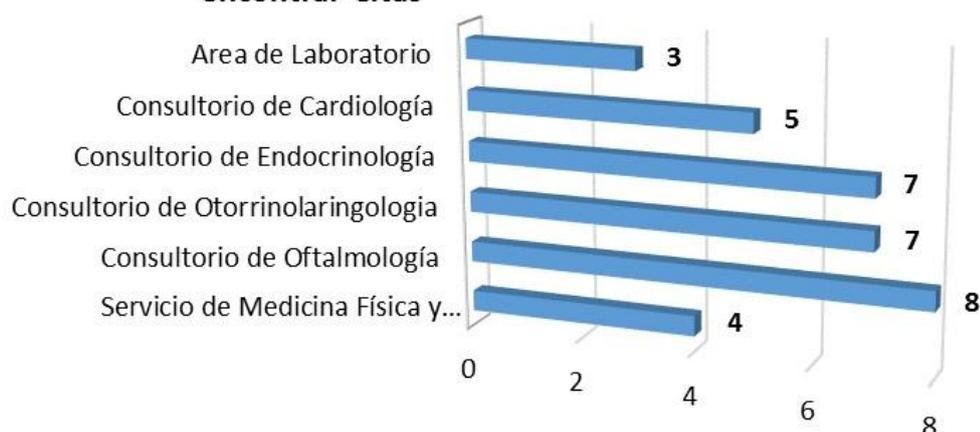


Figura 5: Descripción de la cantidad de reclamos por Servicio-Motivo: No encontrar citas

Los resultados que se muestran en la tabla y figura se tiene que, de 34 reclamos registrados por motivo de no encontrar citas, el Consultorio de Oftalmología ha recibido la mayor cantidad con 8 reclamos (23.5% del total) y el Área de Laboratorio solo ha recibido 03 reclamos (8.8% del total).

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se presenta la contrastación de los resultados obtenidos con los antecedentes o estudios previamente citados en la presente investigación.

Los resultados obtenidos en la presente investigación indican que, de 198 reclamos recibidos en el año 2017, 68 reclamos con un porcentaje de 34.3% del total fueron efectuados por los usuarios por el motivo referido al mal trato del personal que brinda el servicio en el Hospital Vitarte.

Al respecto se encontró coincidencia con los resultados encontrados por De la Cruz (2017), la cual concluyó que la percepción de los usuarios con referencia a la calidad de la asistencia en el Servicio Médico de Apoyo fue insatisfactoria con 52.4% del total de encuestados, así como lo encontrado por Gálvez (2017) quien refirió que la insatisfacción por la atención recibida estuvo ligada al “trato” como pretexto invocado con mayor frecuencia.

Los resultados obtenidos en la presente investigación indican que, de 144 reclamos registrados con motivo sustentado en el año 2017, 113 reclamos con un porcentaje de 78.5% del total fueron efectuados por los usuarios dirigidos a servicios que pertenecen a las Áreas Asistenciales del Hospital Vitarte.

Al respecto se encontró coincidencia con los resultados encontrados por Alonso (2014) quien concluye que, de 49,335 reclamaciones introducidas, 38,006 fueron dirigidas a los Servicios Médicos y solo 1,287 fueron dirigidos a los servicios de enfermería.

Los resultados obtenidos en la presente investigación indican que de 68 reclamos registrados en el año 2017 con motivo referido al Mal Trato del Personal, 19 reclamos con un porcentaje de 27.9% del total fueron efectuados por los usuarios dirigidos al Servicio de Ginecología que pertenecen a las Áreas Asistenciales del Hospital Vitarte.

Al respecto se encontró coincidencia con los resultados encontrados por Gálvez (2017), quien concluye que al definir las formas de violencia

ocupacional verbal manifestadas por escrito en formularios de reclamación por usuarios del sistema sanitario público este evidenció que el escenario donde motivaron las reclamaciones fue el de las consultas ambulatorias, dentro de los cuales se integran los diversos servicios asistenciales tal es el caso del Servicio de Ginecoobstetricia como coincidencia con la investigación presentada.

Los resultados obtenidos en la presente investigación indican que, de 42 reclamos registrados en el año 2017 con motivo referido a la Falta de Información, 8 reclamos con un porcentaje de 27.9% del total fueron efectuados por los usuarios dirigidos al Servicio de Ginecología que pertenecen a las Áreas Asistenciales del Hospital Vitarte.

Al respecto se encontró coincidencia con los resultados encontrados por Alonso (2014), quien concluyó que dentro de los motivos que originaron la percepción del usuario sobre el modelo sanitario en un Área de Salud fueron en mayor número por Organización (34.975), seguido por Información (6.601), la cual coincide con la investigación presentada.

Los resultados obtenidos en la presente investigación indican que, de 34 reclamos registrados en el año 2017 con motivo referido a No encontrar citas, 8 reclamos con un porcentaje de 23.5% del total fueron efectuados por los usuarios dirigidos al Servicio de Ginecología que pertenecen a las Áreas Asistenciales del Hospital Vitarte.

Al respecto se encontró coincidencia con los resultados encontrados por Alonso (2014) quien identificó como conclusión que el mayor concepto de la reclamación fueron las Listas de espera y este a su vez en cuanto a motivos por los que reclamaron los usuarios en su mayoría fueron por organización (34.975%) la cual se interpreta que esto es tomado como referencia de la administración adecuada de la atención que parte de la solicitud de citas para que se brinde el servicio.

CONCLUSIONES

A continuación, se presenta las conclusiones encontradas en el trabajo de investigación.

PRIMERA: Los resultados recopilados demuestran que, de 198 reclamos recibidos en el año 2017, 68 reclamos con un porcentaje de 34.3% del total fueron efectuados por los usuarios por el motivo referido al mal trato del personal que brinda el servicio en el Hospital Vitarte.

SEGUNDA: Los resultados recopilados demuestran que, de 144 reclamos registrados con motivo sustentado en el año 2017, 113 reclamos con un porcentaje de 78.5% del total fueron efectuados por los usuarios dirigidos a servicios que pertenecen a las Áreas Asistenciales del Hospital Vitarte.

TERCERA: Los resultados recopilados demuestran que, de 68 reclamos registrados en el año 2017 con motivo referido al Mal Trato del Personal, 19 reclamos con un porcentaje de 27.9% del total fueron efectuados por los usuarios dirigidos al Servicio de Ginecología que pertenecen a las Áreas Asistenciales del Hospital Vitarte.

CUARTA: Los resultados recopilados demuestran que, de 42 reclamos registrados en el año 2017 con motivo referido a la Falta de Información, 8 reclamos con un porcentaje de 27.9% del total fueron efectuados por los usuarios dirigidos al Servicio de Ginecología que pertenecen a las Áreas Asistenciales del Hospital Vitarte.

QUINTA: Los resultados recopilados demuestran que de 34 reclamos registrados en el año 2017 con motivo referido a No encontrar citas, 8 reclamos con un porcentaje de 23.5% del total fueron efectuados por los usuarios dirigidos al Servicio de Ginecología que pertenecen a las Áreas Asistenciales del Hospital Vitarte.

RECOMENDACIONES

Luego de examinar los resultados encontrados en la investigación, se formulan las siguientes recomendaciones para la consideración del presente estudio.

PRIMERA: Favorecer a la práctica del uso del constructo estudiado como herramienta para hallar la incidencia de las reclamaciones que se presentan en los servicios brindados por el hospital y que puedan ser evaluadas y monitoreadas en estudios futuros con el fin de contribuir al logro de las metas estratégicas en las entidades del estado.

SEGUNDA: Aportar con el presente estudio en los objetivos que puede plantear el Hospital Vitarte a fin de ordenar y difundir internamente una imagen más clara y estandarizada de la entidad en función al nivel de atención que se brinda a los usuarios.

TERCERA: Fomentar la buena praxis de atención, cumpliendo con la Ley N° 29414 – Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, socializando la importancia del cumplimiento a todos los servidores de la institución, con constantes supervisiones inopinadas realizadas por el Área de calidad, viendo las deficiencias para convertirlos en oportunidades y con ello la mejorar los servicios del Hospital Vitarte.

CUARTA: Los Directivos y Jefes de los diferentes servicios del Hospital Vitarte, deben monitorear, cumplir y hacer cumplir las normas establecidas por el Ministerio de Salud, Considerando un perfil idóneo del personal que atiende en plataforma de atención al usuario, con la finalidad de resolver sus inquietudes y actuar como intermediario entre el reclamante y el servidor que presuntamente haya vulnerado su derecho.

QUINTA: Capacitar constantemente a los servidores de la institución en materia de comunicación asertiva y de buen trato, en consideración especial

al personal que labora en plataforma de atención al usuario, para instruir a los reclamantes el correcto llenado del libro para una mejor investigación y resolver el reclamo, ya que se evidencia que un gran porcentaje de reclamos no están fundamentados y por ende no se dio trámite a la investigación, perdiendo la oportunidad de conocer el derecho vulnerado, y la corrección de ello.

SEXTA: La Jefatura del Área de Calidad debe coordinar con las Jefaturas de los Servicios con más incidencias de reclamos, para la implementación de motivación a los servidores, mediante capacitaciones y talleres para aplicar en sus atenciones a los usuarios externos manteniendo a la vanguardia en sus conocimientos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Carrión, J. (2008). “El derecho del Consumidor como disciplina jurídica autónoma”.

Asamblea Nacional de Rectores.

Espinoza, J. (2006). “Derecho de los Consumidores”. Perú: Rodhas.

Atoche, P. (2011). “Libro de Reclamaciones ¿La solución a los problemas del consumidor?”.

Echaíz, D. (2011). “Comentarios a la regulación normativa del Libro de Reclamaciones”.

Farina, J. (2011). “Defensa del consumidor y del usuario”. Ed. Astrea, 2da. Reimpresión.

León, L. (2011). “Algunos comentarios sobre la normativa que regula el libro de reclamaciones”.

Mallma, J. (2011). “El libro de reclamaciones en el marco del sistema de protección al consumidor”.

Tejada, C. (2011). “Comentarios a las normas que regularon y regulan el libro de reclamaciones. De cómo nació, murió y resucitó, en Actualidad Jurídica N° 208, marzo”.

Zavala, V. (2011). “Viene autorregulación de consumo”. Perú: Diario Oficial El Peruano. Congreso de la República (2010). “Ley 29571- Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor”.

Presidencia del Consejo de Ministros (2010). “Decreto Supremo 077-2010-PCM-Decreto Supremo que dispone la obligación de contar con un libro de reclamaciones en los establecimientos abiertos al público que provean bienes y servicios a los consumidores finales”.

Presidencia del Consejo de Ministros (2011). “Decreto Supremo 011-2011-PCM-Decreto Supremo que dispone la obligación aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor”.

Presidencia del Consejo de Ministros (2011). “Decreto Supremo 042-2011-PCM, Decreto Supremo que dispone las obligaciones de las Entidades del Sector Publico de contar con un libro de Reclamaciones”.

Presidencia del Consejo de Ministros (2016). “Decreto Supremo N° 030-2016-PCM que prueban Reglamento para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas”.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL DE VITARTE-2017			
AUTOR: Bach. Benita Victoria Ramírez Luna			
PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES E INDICADORES	
Problema General	Objetivo General:	Variable : Categorización de los Reclamos	
¿Cuál es la incidencia de reclamos de los pacientes recibidos por el Hospital de Vitarte 2017?	Analizar incidencia de reclamos de los pacientes recibidos por el Hospital de Vitarte 2017	Dimensiones	Indicadores
		Servicio del Personal	Trato del Personal Falta de information recibida
		Cumplimiento del Servicio	Obtención de Citas para el Servicio Otras causales sin sustento

PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE: CUANTIFICACIÓN DE LOS RECLAMOS	
P1. ¿Qué cantidad de reclamaciones de pacientes se recepcionò en el Hospital Vitarte en el año 2017?	O1. Determinar la cantidad de reclamaciones de pacientes se recepcionò en el Hospital Vitarte en el año 2017	Dimensiones	Indicadores
P2. ¿Cuál es la caracterización de reclamos de los pacientes recibidos por el Hospital de Vitarte en el año 2017?	O2. Caracterizar los reclamos de los pacientes recibidos por el Hospital de Vitarte en el año 2017	Reclamos por tipo de Area Funcional	Area Administrativa Area Asistencial
P3. ¿Cuál es el número de reclamos recibidos por los pacientes según cada Servicio o Área perteneciente al Hospital Vitarte en el año 2017?	O3. Determinar el número de reclamos recibidos por los pacientes según cada Servicio o Área perteneciente al Hospital Vitarte en el año 2017	Reclamos por Area o Servicio	Nombre de Servicio o Area

LIBRO DE RECLAMACIONES



PERU

Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud

Hospital MDRB

Av. Nicolás Ayllón 5880 - Ate - Lima / Perú
Central Telefónica: (51-1) 351-4484 / 351-3911

LIBRO DE RECLAMACIONES

HOJA DE RECLAMACIÓN

Nº 000733

FECHA: 30/06/17

1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO RECLAMANTE

NOMBRE: SAUL HUACCHO COLLANA 49 años

DOMICILIO: URB. SANTA ROSITA MZ L 17 44 - ATE

DNI / CE: 21259095

TELÉFONO / E-MAIL: 997964840 / saulhuaccho@hotmail.com

PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)

2. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

DESCRIPCIÓN: INCOMPATIBILIDAD DE PRECIOS EN EXÁMENES ENTRE CASO E INFORMES

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN DEL USUARIO

DETALLE: El día martes 27 de Junio del presente mes recibí un pago de P50 e informes te indican un precio y en caja otro precio. El día viernes 30 del presente mes igual existe un precio que figura en el formato e inclusive corrobore en informes sobre el precio y en caja figura otro precio incluso y caja. *16:17 AM*

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:

Se entrega copia

17.30 pm

NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL PROVEEDOR

Impresión o fotocopia de la presión

LIBRO DE RECLAMACIONES



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud

Hospital Vicerce

Av. Nicolas Aylón 5880 - Ate - Lima / Perú
Central Telefónica: (51-1) 351-4484 / 351-3911

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	09	08	2014	Nº 000744	
1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO RECLAMANTE					
NOMBRE: ROSARIO WILLHANI VEGA CRUZADO 55 años					
DOMICILIO: VIÑA SAN FRANCISCO G-32. SANTA ANITA.					
DNI / CE: 33265007		TELÉFONO / E-MAIL: 920015626-bainaitir@hotmail.com			
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]					
2. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO FARMACIA					
DESCRIPCIÓN: DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTO POR EQUIVOCACIÓN					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN DEL USUARIO					
DETALLE: HC- 723632 HOREB. 11-57 EL DIA 19/04/14 INGRESE A CONSULTORIO DE MEDICINA INTERNA, EN LA CUAL ME INDICARON HIDROCLOROTIAZIDA Y POR EQUIVOCACION RECIBI 30 TABL. DE LEVOTIROXINA SODICA ESTE MEDICAMENTO ME PRODUJO UNA ALTERACION DE PRESION ARTERIAL, POR LO TANTO DEVUERO LAS PASTILLAS RESTASTES AL DPTO DE FARMACIA - SOLICITO MAYOR CUIDADO CON LOS PACIENTES.					
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
Se entrega copia					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:				11.58.	
				Antonia Campos	
				NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL PROVEEDOR	

RECLAMO: manifestación verbal o escrita del usuario, cuando considera que existe incumplimiento, irregularidad o deficiencia en la prestación del servicio de salud o en su cobertura.

HOSPITAL

LIBRO DE RECLAMACIONES



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud

Hospital Viterbo

Av. Nicolas Ayllón 5880 - Ate - Lima / Perú
Central Telefónica: (51-1) 351-4484 / 351-3911

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN Nº 000765	
FECHA:	13	10	2017		
1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO RECLAMANTE					
NOMBRE: <u>JULIA VASQUEZ PALACIN</u>					
DOMICILIO: <u>Ate - Viterbo Corporativa Manyasa M2 G Lt 2B</u>					
DNI / CE: <u>40643870</u>		TELÉFONO / E-MAIL: <u>juliasvazquez205@gmail.com 95298222</u>			
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]					
2. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO <u>Laboratorio - Jefatura</u>					
DESCRIPCIÓN: <u>trazje de laboratorio exige Ficta de consejería VIH</u>					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN DEL USUARIO					
DETALLE: <u>Sres: SIS</u> <u>el 11/10/2017 mi persona solicitó servicios médicos de cirugía donde me enviaron a solicitar exámenes de laboratorio es donde el personal de laboratorio exige Ficta de consejería VIH, mi persona no desea tener esta consejería. Por lo tanto solicito una opción!</u>					
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
<u>Se entrega copia</u>					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:					
				<u>13/10/17</u> <u>Many 9.50 am</u> <u>MILIBERT HERRERA</u>	
				NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL PROVEEDOR	

RECLAMO: manifestación verbal o escrita del usuario, cuando considere que existe incumplimiento, irregularidad o deficiencia en la prestación del servicio de salud o en su cobertura.

HOSPITAL

LIBRO DE RECLAMACIONES



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud

Hospital Viterbo

Av. Nicolas Ayllón 5880 - Ate - Lima / Perú
Central Telefónica: (51-1) 351-4484 / 351-3911

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN
FECHA:	03	08	2017
1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO RECLAMANTE			Nº 900742
NOMBRE: SAUL ABEL HUACCHO COLLANA			
DOMICILIO: URB SANTA ROSITA ME L LT 4A - ATE			
DNI / CE: 21259095		TELÉFONO / E-MAIL: saulhuaccho@hotmail.com	
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]			
2. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO			ADMISION
DESCRIPCIÓN: MALTRATO DEL SR TÉCNICO PERSONAL DE ADMISION JULIO VAZQUEZ			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN DEL USUARIO			Hora: 10:20 HC. 0219976
DETALLE: El día de hoy 03 de Agosto me acerque a una ventanilla para sacar una cita para ecografía el sr Julio Vazquez, el sr argumento que toda cita es en rayos X, me acerque a rayos X, y me comentaron que no dan ninguna cita y me acerque a la admision con un encargado de rayos X, el sr con todo el cinismo y burlesco me dijo que yo le entregue una orden de rayos X y no de ecografía y me hizo de mentefoso sugerencia - Trabaja en un Facebook para identificar al paciente			
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR			
No pongo número de telefono por llamadas a mi número molestandome e incómodo de me con palabras altas de tono.			
Se entrega copia			
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			10.30
			<i>Antonia Campos</i>
			NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL PROVEEDOR

RECLAMO: manifestación verbal o escrita del usuario, cuando considera que existe incumplimiento, irregularidad o deficiencia en la prestación del servicio de salud o en su cobertura.

HOSPITAL

LIBRO DE RECLAMACIONES



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud

Hospital Vitoria

Av. Nicolas Ayllón 5880 - Ate - Lima / Perú
Central Telefónica: (51-1) 351-4484 / 351-3911

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA: 26 07 17				Nº 000741	
1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO RECLAMANTE					
NOMBRE: <i>Paulo Esteban Martínez</i>					
DOMICILIO:					
DNI / CE: <i>40886389</i>		TELÉFONO / E-MAIL: <i>993453470</i>			
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]					
2. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO					
DESCRIPCIÓN: <i>Queja contra Sota de Carga de frascos</i>					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN DEL USUARIO					
DETALLE: <i>Me operaron a ojos de frasco a cargo del Sr. Sota de Carga y el Sr. Carlos Llano Chacabuco me dijo que me sacaría pero lo que me sacó al final fue el Sr. Sota de Carga</i>					
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
<i>Se entrega copia al paciente</i>					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:				17.40	
				<i>Israel Tito Alvarado</i>	
				NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL PROVEEDOR	

RECLAMO: manifestación verbal o escrita del usuario, cuando considera que existe incumplimiento, irregularidad o deficiencia en la prestación del servicio de salud o en su cobertura.

HOSPITAL