

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CONTROL PRENATAL POR LA USUARIA EXTERNA EN EL CENTRO DE SALUD ALTO DE LA ALIANZA DE TACNA EN EL AÑO 2013

PERCEPTION OF PRENATAL CARE QUALITY CONTROL FOR EXTERNAL USER IN CENTRAL HIGH TACNA ALLIANCE HEALTH IN THE YEAR 2013

Jaime Vargas Zeballos (1), Rosmary Campos Condori (2)

(1)Gineco Obstetra. Jefe De La Catedra Ginecoobstetricia Unjbg. Hospital Hipolito Unanue De Tacna.

(2)Obstetra. Direccion Salud Tacna. Maestria Docencia Universitaria. Especialista Velocimetria Dopler Obstetrica

RESUMEN

Objetivo: Describir la percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa se realiza la investigación descriptiva, no experimental. **Material y métodos:** usuarias que acudieron a su atención prenatal en los meses octubre, noviembre y diciembre (100 encuestadas en general). **Resultados:** La satisfacción calculado en las gestantes es de 58%, en cambio insatisfactorio es de 42%, en el centro salud Alto de la Alianza de Tacna es satisfactorio (64,00%), salud Alto de la Alianza de Tacna (52,00 %), en el nivel de insatisfacción es (48 %). **Conclusión:** La percepción de la calidad de atención en las gestantes en ambos centros de salud está por encima de la mitad del porcentaje en general, lo que demuestra que la atención no es mala pero que si es que debe seguir mejorando.

Palabras claves: Percepción, calidad de atención, control prenatal.

ABSTRACT

Objective: To describe the perceived quality of prenatal care by external user descriptive research is done, not experimental. **Material and methods:** Clients who attended prenatal care in October, November and December months (100 respondents in general). **Results:** Satisfaction calculated in pregnant women is 58% in unsatisfactory rate is 42%, in the health center of Alto de la Alianza Tacna is satisfactory (64.00%), Health Alliance High Tacna (52, 00%) in the level of dissatisfaction is (48%). **Conclusion:** The perception of the quality of care in pregnant women in both health centers is over half the overall rate, which shows that attention is not bad but if it is to continue improving.

Keywords: Perception, quality of care, prenatal control.

INTRODUCCIÓN

En este trabajo de investigación se estudió la percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el centros de salud Alto de la Alianza de Tacna, en el año 2013, con la cual se espera determinar cuál es la satisfacción que tienen las gestantes en el momento que acuden a realizarse el control prenatal, ya que el control prenatal es una estrategia de salud materna, está enfocado a disminuir la morbi- mortalidad y promover la calidad de vida de las gestantes, por lo que la percepción de la atención es indispensable para que haya una buena relación entre la obstetra y la usuaria como el nivel de confianza. Pero lastimosamente aun existe una brecha entre la usuaria y la obstetra ya se a en la forma de atención por parte de la obstetra, como también el miedo de acudir al centro de salud.

En la cual describiremos cual es la percepción de las usuarias con respecto al tiempo de espera utilizado para recibir los servicios de obstetricia.

También describiremos si le brindaron información sobre los cuidados prenatales, signos de alarma, planificación familiar y nutrición durante el embarazo durante la consulta, el trato que recibieron, la privacidad de la usuaria durante la consulta obstétrica, la percepción del usuario en la limpieza del consultorio obstétrico y los servicios higiénicos del establecimiento y la atención del servicio de farmacia y laboratorio.

Hemos observado que hay una gran cantidad de usuarias que acuden al C.S. salud Alto de la Alianza de Tacna hacia el servicio de obstetricia para ser atendidas en el control prenatal, donde se requiere evaluar cual es la perspectiva de la calidad en la atención ya que es de suma importancia saber la opinión de la usuaria cuando salen de las consultas por la que acudieron, pues se ha observado que muchas de ellas ya no vuelven, ya sea por la falta de tiempo por parte de las gestantes o como también la falta de

confianza que tienen para acudir a los centros de salud y ser atendidas, no obstante el usuario insatisfecho refleja el panorama real de la calidad de atención en el servicio de obstetricia, para determinar su satisfacción es imperante y fue necesario un análisis de la calidad de atención, para adaptar estrategias para una atención de calidad mejor y lograr que acudan para ser atendidas en el momento oportuno y adecuado.

El objetivo fue determinar la percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el salud Alto de la Alianza de Tacna en el año 2013.

MATERIAL Y METODOS

El estudio fue de tipo descriptivo de corte transversal, no experimental, investigación cuantitativa en el Centros de Salud Alto de la Alianza de Tacna durante el año 2013.

Las variables dependientes fueron: Percepción de la calidad de atención respecto a: Tiempo de espera, información completa, trato, privacidad, limpieza, disponibilidad. Variables intervinientes: Edad, nivel de instrucción, estado civil.

La variable dependiente fue la Calidad. Consta con 12 ítems. La encuesta se encuentra validada ya que pertenece la encuesta estándares e indicadores de calidad en la atención Materna y perinatal en los establecimientos que cumplen con funciones obstétricas y neonatales.

La población objetivo fueron las gestantes controladas que acudirán al servicio de obstetricia en el Centro de Salud Salud Alto de la Alianza de Tacna, en el año 2013.

El tamaño de muestra fue determinado por el total de gestantes que acudan al Centro de Salud Alto de la Alianza de Tacna el 2013.

El tipo de muestreo fue de tipo no probabilístico, consecutivo en los dos horarios de atención (mañana y tarde) y de lunes a sábado que cumplan con los criterios de inclusión en un periodo de tiempo.

La unidad de análisis fueron las mujeres gestantes. Los criterios de selección fueron:

- o Criterios de inclusión: mujeres gestantes con un diagnostico definitivo de estar embarazadas que acudan a su control prenatal en los Centros de Salud Alto de la Alianza de Tacna del 2013
- o Criterios de exclusión: mujeres gestantes con un diagnostico definitivo de embarazo pero que no desee participar del estudio, mujeres en las que no se a confirmado el embarazo, con algún trastorno del discernimiento y transeúnte.

El instrumento que se utilizo fue el cuestionario, del documento técnico de los estándares e indicadores de calidad en la atención materna perinatal en los establecimientos que cumplen con funciones obstétricas y neonatales del ministerio de salud que se encuentra debidamente aprobada y que se utiliza en los centros de salud. (25)

La técnica que se utilizo fue la entrevista a la encuestada donde se informo que es totalmente anónima y es libre de elegir la opción que ella crea que es la correcta sin juzgarla.

RESULTADOS

TABLA 1
Nivel de satisfacción de las gestantes en la atención prenatal en el Centro de Salud Alto de la Alianza Tacna 2013.

	Frecuencia	
INSATISFECHAS	42	42,00
SATISFECHAS	58	58,00
Total	100	100,00

En la TABLA 1, se aprecia que el grupo de gestantes satisfechas es más de las dos cuartas parte (58%), en cambio las gestantes insatisfechas representan casi las dos cuartas partes (42%).

TABLA 2
Tramites para recibir la atención obstétrica Centro de salud de Alto de la Alianza Tacna 2013.

		CENTROS DE SALUD		Total
		Alto de Alianza a	La Esperanza	
DEMORA	N	9	8	17
	%	18,00	16,00	17,00
REGULAR	N	25	27	52
	%	50,00	54,00	52,00
RAPIDO	N	16	15	31
	%	32,00	30,00	31,00
Total	N	50	50	100
	%	100,00	100,00	100,00

TABLA 3
Tiempo de espera para la atención prenatal obstétrica en Centro de salud de Alto de la Alianza Tacna 2013.

		CENTROS DE SALUD		Total
		Alto de Alianza	La Esperanza	
DEMORA	N	5	10	15
	%	10,00	20,00	15,00
REGULAR	N	25	24	49
	%	50,00	48,00	49,00
RAPIDO	N	20	16	36
	%	40,00	32,00	36,00
Total	N	50	50	100
	%	100,00	100,00	100,00

TABLA 4
Información sobre signos de alarma y cuidados en el control prenatal en el Centro de salud de Alto de la Alianza Tacna 2013.

		Alto de Alianza	La Esperanza	Total
REGULAR	N	7	8	15
	%	14,00	16,00	15,00
BUENO	N	43	42	85
	%	86,00	84,00	85,00
Total	N	50	50	100
	%	100,00	100,00	1100,00

TABLA 5
Información de planificación familiar en el control prenatal en los centros de salud el Centro de salud de Alto de la Alianza Tacna 2013.

		Alto de Alianza	La Esperanza	Total
NO	N	17	16	33
	%	34,00	32,00	33,00
SI	N	33	34	67
	%	66,00	68,00	67,00
Total	N	50	50	100
	%	100,00	100,00	1100,00

TABLA 6
Información de nutrición en el embarazo en el control prenatal en los centros de salud en el Centro de salud de Alto de la Alianza Tacna 2013.

		Alto de Alianza	La Esperanza	Total
NO	N	0	4	4
	%	0,00	8,00	4,00
SI	N	50	46	96
	%	100,00	92,00	96,00
Total	N	50	50	100
	%	100,00	100,00	1100,00

TABLA 7
Trato recibido en el control prenatal en los centros de salud Centro de salud de Alto de la Alianza Tacna 2013.

		Alto de Alianza	La Esperanza	Total
NO	N	10	8	18
	%	20,00	16,00	18,00
SI	N	40	42	82
	%	80,00	84,00	82,00
Total	N	50	50	100
	%	100,00	100,00	1100,00

DISCUSIÓN

En Cuba, se admitió que uno de los componentes para la reducción de la muerte materna son los cuidados prenatales. (27)

Partiendo de los hallazgos hallados, veremos que con respecto al grupo etario se puede apreciar un grupo de gestantes adolescentes que acuden a realizarse el control prenatal que se encuentran entre 10 a 19 años, donde la percepción de calidad de atención del control prenatal fue de un 29,63 %, se encuentran insatisfechas del total de gestantes atendidas en los centros de salud y un porcentaje menor, las gestantes satisfecha

un 28,26%. Un hallazgo diferente a la de Verde y Sifuentes del nivel de calidad del control prenatal realizadas a las gestantes estudiadas en el Puesto de Salud Miraflores Alto (3) donde la satisfacción que obtuvieron en este mismo grupo etario fue de una buena calidad de atención y de información. Los diferentes de valores encontrados en este estudio y la de Verde y Sifuentes considero que es ya que Verde y Sifuentes realizan su trabajo en un puesto de salud donde que se encuentra una menor cantidad de gestantes, por el cual hay una mayor interacción de gestante hacia obstetra y es mas fácil llevar hacia las gestantes, a diferencia de este estudio que realizada las encuestas en dos centros de salud que tienes una demanda de gestantes que atender diariamente, donde no se puede lograr con facilidad esta interacción por el tiempo que lleva atender a cada paciente.

Respecto al grado de instrucción se obtuvo que hay una mayor cantidad de gestantes, con un nivel de estudio secundario completo, donde la cantidad de gestantes insatisfechas es de 55,56% del total de gestantes insatisfechas en ambos centros de salud y satisfechas una 41,30% de gestantes, un estudio algo diferente es la de Rocio y Lasso y asociados donde se evaluó la calidad de la atención en el Control prenatal percibida por gestantes atendidas en las Instituciones de salud de una Empresa Social del Estado de Pereira, durante el año 2010 (7) donde se encontró una mayor cantidad de gestantes, con tan solo a ver estudiado la secundaria incompleta con un porcentaje de 67% y estar satisfechas en su atención. Los resultados encontrados en este estudio y la de Rocio y Lasso y asociados, considero que fue, mayor el porcentaje de gestantes satisfechas, con el nivel secundario incompleto a diferencia del presente estudio, ya que por su falta de educación hace pensar que la atención que les ofrecen es la suficiente y responden que están satisfechas con el trato recibido y por lo que su exigencia en la atención es mas baja, a diferencia de una persona con educación universitaria que por tener estudios, exigirá saber mas y que se le atienda con calidad, claro esta, que no es cierto esto en su totalidad, ya que existe un grupo de gestantes con un nivel de estudios secundaria incompleta que no tendrán temor de decir lo que realmente piensan de la atención de recibieron obviamente si se les trato bien o mal.

La implementación de la calidad en el control prenatal es una herramienta útil para disminuir la morbi - mortalidad materna. (28)

El nivel de satisfacción de Centro de Salud de Alto de la Alianza donde se obtuvo una satisfacción de 58% que fue tan solo un poco mas de la mitad, del total de gestantes controladas, hace ver que existe aun bastante trabajo por realizar, para alcanzar una mejor calidad de atención y lograr la satisfacción de las gestantes a ser controladas en su embarazo. Cifra aparentemente no tan mala a diferencia del estudio de Castaño donde estudio la calidad de la atención en el control prenatal opinión de las usuarias de una institución prestadora de servicios de Bogotá D.C.-Colombia- 2008(8) donde obtuvo que el trato recibido fue altamente negativa y tan solo un bajo porcentaje que estuvieron satisfechas, lo que hace pensar que el personal que trabaja en el

centro de salud, aun no toman la debida conciencia y sensibilización del trato que debe recibir la paciente que debe de ser de calidad, a diferencia de los Centros de Salud tanto Jorge Chávez como Nuevo Milenio existe esa motivación de las obstetras, de ofrecer cada día, una mejor atención y poder lograr una mayor satisfacción por parte de las gestantes.

En un estudio local de la calidad de atención del control prenatal en gestantes, P.S. Cono Norte- Ciudad Nueva realizada por Luis Vela Moscoso se encontró en grado de satisfacción 77,61% refirió satisfacción y en contraparte a pesar de haberle prestado atención el 22.39% queda insatisfecha (29) lo que me da gusto, ya que me hace ver que hay el interés por parte de las obstetras por atender cada vez mejor a las gestantes en su control prenatal.

La calidad del control prenatal, hace necesario tener en cuenta los siguientes factores, los cuales coadyuvaran a un mejor desempeño dentro de los centro de salud, así como a una optima atención y seguimiento a las usuarias del mismo: capacitar al personal de salud de las instituciones prestadores de servicio de salud en acción preventivas asistenciales, así como en los aspectos éticos-legales relacionados con la atención materno perinatal y en las acciones pertinentes a cada nivel de atención. (30). Se concluye que la percepción de las usuarias con respecto al tiempo de espera utilizado para recibir los servicios de obstetricia en el centro de salud Alto de la Alianza es rápida 40% y en el centro de salud la esperanza es rápido solo un 32%. La información sobre los cuidados prenatales, signos de alarma en el Centro de Alto de la Alianza es bueno 86%; planificación familiar en el centro de salud dieron información 66%, en cuanto a nutrición en el embarazo en el centro de Alto de la Alianza se les dio a todas información, a diferencia en el centro de salud Nuevo Milenio que solo recibió información un 92%. La percepción del usuario en el trato que recibieron por el servicio de obstetricia en la consulta en el centro de salud Centro de Alto de la Alianza es bueno un 80. La privacidad de la usuaria durante la consulta obstétrica en el centro de salud Centro de Alto de la Alianza es bueno un 72%. La percepción del usuario en la limpieza del consultorio obstétrico en el centro de salud Centro de Alto de la Alianza es bueno un 74%. La percepción del usuario en la atención del servicio de farmacia en el centro de salud de Centro de Alto de la Alianza es bueno 30%, en laboratorio en el centro de salud Centro de Alto de la Alianza es bueno 30%. Se recomienda que en los establecimientos de salud haya capacitaciones para sensibilizar al personal de salud (obstetras) y también al personal en general de Salud para poder cambiar algunas actitudes negativas que repercute en la atención hacia las gestantes y usuarios en general. Realizar campañas en los Centros de Salud donde se conozca las funciones que ofrece el servicio de obstetricia, para que así la comunidad interactúe directamente con el personal de obstetricia para poder cada vez mas disminuir la brecha que existe entre la gestante y obstetra o lograr una confianza entre ellos. Una participación mas activa de las obstetras en Alto de la Alianza en los diferentes programas que existen en los centros de salud como psicoprofilaxis y el programa de nutrición hacia las gestantes y las puerperas para que así la obstetra tenga una mayor interacción y poder lograr poco a poco una confianza entre usuaria y obstetra.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- Macedo k. Grado de satisfacción de la gestante al recibir la atención prenatal en el policlínico Agustín Gavidea Salcedo, Lambayeque, 2011. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- 2.- Lora Loza, Mi. Calidad de atención materna en los servicios de Obstetricia percibido por las usuarias: estudio comparativo en dos Hospitales Regionales del norte del Perú, 2007.
- 3.- Verde Y, Sifuentes R. Nivel de calidad del control prenatal. Chimbote- Perú. Universidad San Pedro. 2010.
- 4.- Blossiers C. Interacción entre el personal de salud y las jóvenes embarazadas durante el control prenatal: un estudio cualitativo. Rev. Perú Med Exp Salud Publica 2010, Vol. 27. 1726-4634.
- 5.- Mayca J., Palacios Flores E, Medina A., Velásquez J., Castañeda D. Percepciones del personal de salud y la comunidad sobre la adecuación cultural de los servicios materno perinatales en zonas rurales andinas y amazónicas de la región Huánuco. 2009. Rev. Perú Med Exp Salud Pública. 2009; 26(2): 145-60.
- 6.- Genith M. Evaluación de la utilización adecuada del control prenatal en Bogotá con base en la encuesta nacional de salud del 2007-2009. Trabajo de grado para obtener el título profesional de magister en salud publica. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Medicina.

- 7.- Rocío A, Lasso G, Claret A y Franco B. Percepción de gestantes acerca de la calidad del control prenatal en una empresa de salud del estado de Pereira 2010.
- 8.- Castaño Sierra K. . Calidad de la atención en el control prenatal opinión de las usuarias de una institución prestadora de servicios de Bogotá D.C.-Colombia- 2008.Trabajo de grado para obtener el título profesional (enfermería), Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Enfermería.
- 9.- Bravo E. Evaluación de la calidad de la atención del programa de Control prenatal a partir de la atención brindada a las Usuarías en el centro de salud suroccidente de la ESE Popayan enero de 2011 – junio de 2011.
- 10.- Orihuela A. Aquino L. Sánchez M. Suarez L. Percepción de la calidad de la atención de enfermería en usuarias del control prenatal del hospital regional de C.D.E. y del hospital distrital de Pdte. Franco julio-agosto del 2010.Trabajo de grado. Universidad Nacional del Este. Facultad de Ciencias de la Salud. Carrera de enfermería.
- 11.- Proyecto de Salud y Nutrición Básica, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, trabajo de grado (Gestión de la Calidad Modulo II). Lima. Editorial del MINSa; 1999.
- 12.- Romero L. Percepción del paciente acerca de la calidad de Atención que brinda la enfermera en el servicio de Medicina en el hospital nacional Daniel Alcides. Lima.2008.trabajo de grado (Enfermería). Universidad nacional mayor de san marcos. Facultad de medicina humana.
- 13.- Gutierrez R. La Satisfacción del Paciente como medida de la Evaluación de la Calidad Percibida; Toledo, 2003. (www.uclm.es/area/fac/cursos/pcte/ponencias/rodrigo%20gutierrez)
- 14.- Tutorial de comunicación interpersonal para la calidad de atención y satisfacción de la usuaria. Perú. Ministerio de Salud – MINSa. Proyecto 2000.
- 15.- Valverde C. Percepción sobre la Calidad de Atención por parte de los usuarios externos en el Servicio de Emergencia de Niños del Hospital Fernando Vélez Paiz. Agosto - noviembre 2008.managua.2009.Trabajo de grado (especialista en pediatría). Universidad nacional autónoma de Nicaragua. Facultad de ciencias médicas.
- 16.- Perú, Guías Nacionales de Atención Integral de Salud sexual y Reproductiva: Lima, Ministerio de Salud, 2004.
- 17.- BSR la biblioteca de la salud reproductiva de la OMS. Control prenatal (<http://apps.who.int/rh/es/> fecha de acceso: 30-06-2011).
- 18.- Andrade V, Martínez C, Saco S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital de apoyo n.º 1 - Minsa - cusco de noviembre de 1999 a enero del 2000. Rev. Situa 2000; Año 8(16): 17-25.
- 19.- servicio de salud chiloe satisfacción del usuario (http://sschiloe.redsalud.gov.cl/url/page/ssalud/sschiloe/g_participacion_ciudadana/satisfaccion_del_usuario.html fecha de acceso: 16-02-2013)
- 20.- Andrade V, Martínez C, Saco S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital de apoyo n.º 1 - Minsa - cusco de noviembre de 1999 a enero del 2000. Rev. Situa 2000; Año 8(16): 17-25.
- 21.- Casini S.,Gustavo A.Sáinz L.,Hertz M.,Andina E.Guía de l control prenatal embarazo normal. Rev. Hosp. Mat. Inf. Ramón Sardá. 2002.21.51-62.
- 22.- De canales F.H. de Alvarado E.L. Pinedo E.B. metodología de l a investigación.2000
- 23.- CIE 10 - Código Internacional de Enfermedades (<http://cie10.tiddlyspot.com/> fecha de acceso: 16-07-2011)
- 24.- Proyecto de Salud y Nutrición Básica, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, trabajo de grado (Gestión de la Calidad Modulo II). Lima. Editorial del MINSa; 1999
- 25.- Perú. Resolución Ministerial N° 142-2007. Documento Técnico:"Estándares e Indicadores de Calidad en la Atención aterna y Perinatal en los Establecimientos que cumplen con Funciones Obstétricas y Neonatales". Ministerio de salud.2002.

CORRESPONDENCIA:

Jaime Vargas Zeballos
javaze2000@yahoo.es

Recibido: 04/11/2014

Aceptado: 01/12/2014