

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA DEL HOSPITAL DE HUANCAVELICA, 2013.

PERCEPTION OF QUALITY OF CARE IN PATIENTS HOSPITALIZED IN THE SERVICE OF GYNECOLOGY AND OBSTETRICS HOSPITAL HUANCAVELICA, 2013

Johanna Anaju Cusirramos Alfaro (1)

(1) Master en Gobierno y Gerencia en Salud. Obstetra Asistencial Centro de Salud Santiago de Chocorvos – Huancavelica

RESUMEN

La calidad de la atención ha adquirido importancia en las últimas décadas en relación con el debate sobre los derechos de los pacientes y del derecho a la salud. Si bien la evaluación de esa calidad es importante para lograr resultados positivos en el estado de salud de la población, la atención de la salud implica acciones que exceden el campo de la medicina y reclama un trabajo interdisciplinario. Asimismo, los usuarios de los servicios de salud deben ser partícipes activos a la hora de establecer necesidades y de planificar las estrategias tendientes a satisfacer las demandas. **Objetivo:** determinar la percepción de la calidad de atención en pacientes hospitalizados en el servicio de ginecología y obstetricia del Hospital de Huancavelica, 2013. **Material Y Metodología** un estudio de tipo básica, con un diseño no experimental transversal, descriptivo correlacional, la población del estudio estuvo constituida por 68 pacientes, habiéndose aplicado la técnica de la encuesta con un cuestionario de calidad de atención dirigida a los pacientes hospitalizados en el servicio de ginecología y obstetricia; **Resultados:** se determinó que las pacientes hospitalizadas del Servicio de Ginecología del Hospital de Huancavelica tienen una Percepción de la Calidad en términos generales del 61.76% con un nivel ALTO, el 32.35% un nivel MEDIO y el 5.88% un nivel BAJO; en lo que se refiere a calidad de atención en la dimensión de capacidades y competencias del personal de salud se obtuvo un nivel ALTO con un 64.71%, el 29.41% nivel MEDIO y el 5.88% un nivel BAJO; lo que contrasta con la percepción en cuanto a las instalaciones donde el 58.85% perciben un nivel medio; lo que nos indica que la mayoría de pacientes obtuvieron un nivel alto de percepción de la Calidad en el Hospital de Huancavelica. **Palabras Clave:** Calidad de atención.

ABSTRACT

The quality of attention has acquired some importance in the last decades in relation to the debate about patient's rights and legal rights to health. Although the evaluation of that quality is important to get positive results in the state of health of population, health attention involves certain actions that exceed medical field asking for a multidisciplinary task. Also health service users should participate actively when setting needs and plan ahead some strategies oriented to satisfy all asked needs. **Main Objctc:** determine the perception of quality attention on patients in care (gynecology/obstetrics department) at Huancavelica Hospital 2013. **Methodology And Material** A basic study, with a design no experimental / transverse, descriptive/correlational. The population matter of study was formed by 68 patients, being applied the opinion poll with a set of questions about quality of attention led to patients in care (hospital) in Gynecology and Obstetrics department. **Results:** It concluded that the patients above (mentioned) got a perception of quality in general terms of 61.76% with a high LEVEL, 32.35% with a MEDIUM level and 5.88% low Level; which is lessened with the perception as for the facilities whereas 58.8% get a medium level, which indicates that most patients got a high level of quality perception at Huancavelica Hospital.

Key Words : Quality of Attention.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años las naciones han tenido importantes transformaciones en las organizaciones de sus sistemas nacionales de salud, involucrando la calidad de atención, como uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios este está orientado a otorgar seguridad a los usuarios, a la vez de minimizar los riesgos en la prestación de salud(2). La política sectorial del Ministerio de Salud en su análisis comparativo de la situación del sector, sostiene que nuestra capacidad de respuesta de los sistemas de salud, se encuentra en el puesto 172 de 191 países estudiados y en el desempeño global en el puesto 129, demostrando así, la falta de esquemas de manejos adecuados a nuestros problemas de salud. La salud materna es un problema social, a nivel mundial existen millones de mujeres que no tienen acceso a servicios de buena calidad durante el embarazo y el parto, especialmente las mujeres pobres, sin educación o que viven en áreas rurales (6). En estos momentos la desigualdad más grave en el sistema de salud ya no es la cobertura de la atención, sino la calidad de los servicios.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), señala que las mujeres con complicaciones no tienen acceso a los servicios debido a barreras económicas o geográficas, o bien que los servicios de salud no están suficientemente equipados o capacitados para abordar el problema. Demostrando que entre el 20% a 25% de la población en América Latina y el Caribe no tiene acceso a los servicios de salud u otro tipo de medida de protección social (1).

A nivel nacional, la accesibilidad de la población a los servicios

de salud y el desempeño profesional dentro de ellos, se han visto afectados por la reciente crisis. Se hace evidente la situación paradójica en la que se encuentra el sector salud obligado a reducir sus gastos para mantener un presupuesto equilibrado y a la vez dar respuesta a necesidades y demandas crecientes que deben ser racionalizadas de acuerdo a prioridades sanitarias y teniendo en cuenta la lógica económica que rigiere incuestionablemente(5).

La importancia y factibilidad es determinar la relación que existe entre el nivel de la calidad de atención y la demanda de servicios de salud en gestantes, atendidas en el Hospital Departamental de Huancavelica. Período 2013.

MATERIAL Y METODOS

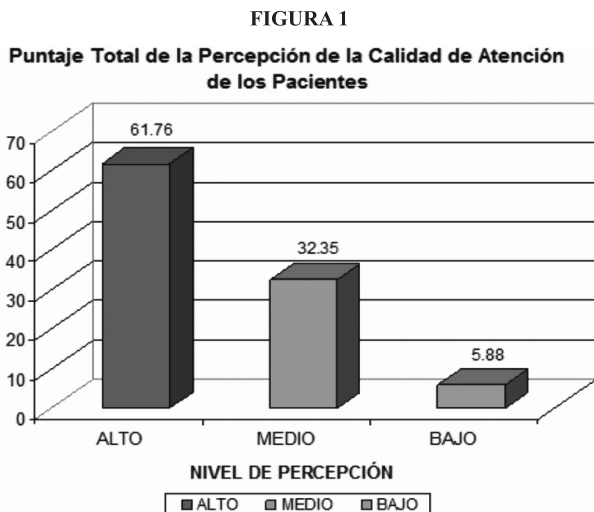
El estudio fue de tipo básica, descriptiva, método utilizado en la investigación es: Hipotético – Deductivo, siendo el diseño de la investigación No experimental. La población del estudio estuvo conformada por 68 pacientes gestantes que acuden al servicio de hospitalización en el área de Gineco – Obstetricia del Hospital de Huancavelica en un mes, siendo la muestra de tipo no probabilístico, de carácter inducido. La técnica utilizada fue la Entrevista. Los instrumentos utilizados fueron: Guía de entrevista y el Cuestionario.

Se aplicará la escala de likert, con una valoración:

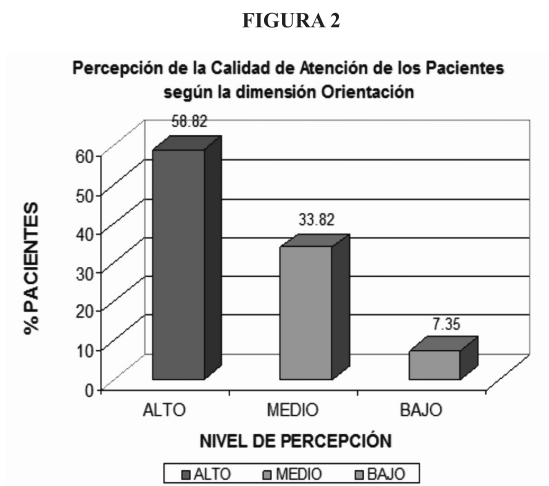
Muy bueno.....	5
Bueno.....	4
Regular.....	3
Malo.....	2
Muy malo.....	1

RESULTADOS

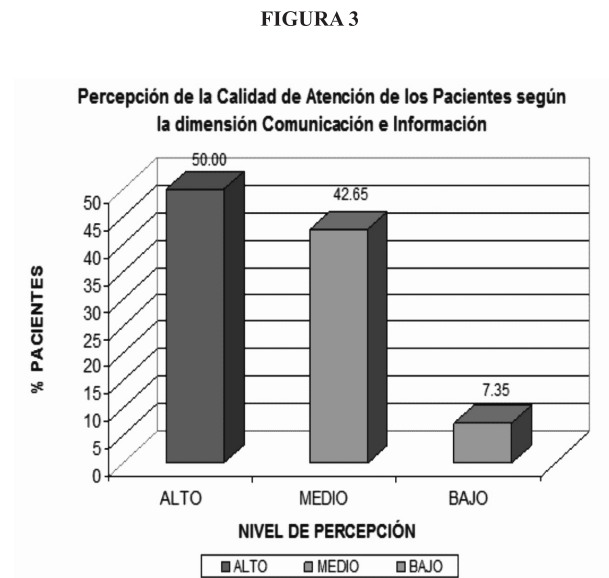
En el presente estudio, se encontró que la edad promedio de pacientes hospitalizadas fluctuó entre los 21 a 30 años con un 50% de atenciones; así mismo que el 38.24% tiene un grado de instrucción de nivel secundario y el 57.35% tienen un estado civil de convivientes.



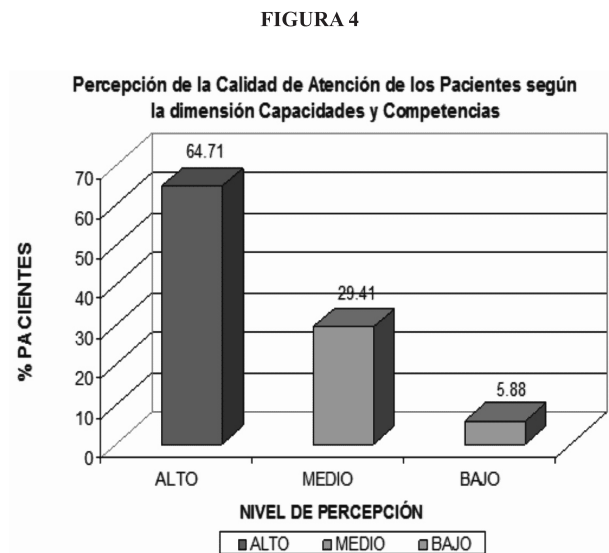
Se puede observar que el 61.76% (42) obtuvieron un nivel ALTO (Puntaje 74 – 100), el 32.35% (22) sacaron un nivel MEDIO (Puntaje 47 – 73) y el 5.88% (4) un nivel BAJO (Puntaje 20 – 46); lo que nos indica que la mayoría de pacientes obtuvieron un nivel alto de percepción de la calidad de atención.



El 58.82% (40) obtuvieron un nivel ALTO (Puntaje 12 – 15), el 33.82% (23) sacaron un nivel MEDIO (Puntaje 8 – 11) y el 7.35% (5) un nivel BAJO (Puntaje 3 – 7); lo que nos indica que la mayoría de pacientes obtuvieron un nivel alto de percepción de la calidad de atención en su dimensión orientación.



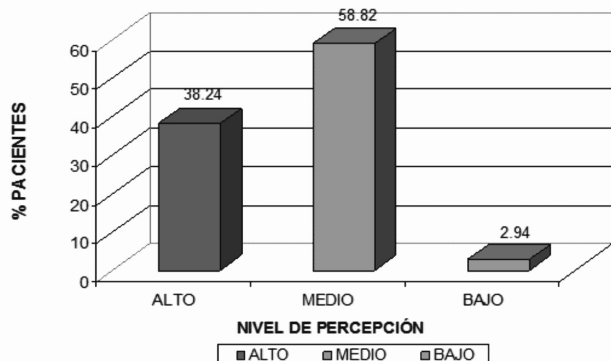
Se aprecia que el 50.00% (34) obtuvieron un nivel ALTO (Puntaje 23 – 30), el 42.65% (29) sacaron un nivel MEDIO (Puntaje 14 – 22) y el 7.35% (5) un nivel BAJO (Puntaje 6 – 13); lo que nos indica que la mayoría de pacientes obtuvieron un nivel alto de percepción de la calidad de atención en su dimensión comunicación e información



Se puede apreciar que el 64.71% (44) obtuvieron un nivel ALTO (Puntaje 27 – 35), el 29.41% (20) sacaron un nivel MEDIO (Puntaje 17 – 26) y el 5.88% (4) un nivel BAJO (Puntaje 7 – 16); lo que nos indica que la mayoría de pacientes obtuvieron un nivel alto de percepción de la calidad de atención en su dimensión capacidades y competencias

FIGURA 5

Percepción de la Calidad de Atención de los Pacientes según la dimensión Características de las Instalaciones



Se observa que el 38.24% (26) obtuvieron un nivel ALTO (Puntaje 16 – 20), el 58.82% (40) sacaron un nivel MEDIO (Puntaje 10 – 15) y el 2.94% (2) un nivel BAJO (Puntaje 4 – 9); lo que nos indica que la mayoría de pacientes obtuvieron un nivel medio de percepción de la calidad de atención en su dimensión características de las instalaciones.

DISCUSION

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), señala que las mujeres con complicaciones no tienen acceso a los servicios debido a barreras económicas o geográficas, o bien que los servicios de salud no están suficientemente equipados o capacitados para abordar el problema. Demostrando que entre el 20% a 25% de la población en América Latina y el Caribe no tiene acceso a los servicios de salud u otro tipo de medida de protección social(1), en Huancavelica a través del estudio se ha podido percibir que el 61.76% de las pacientes tuvieron una percepción ALTA en calidad de Atención, solo en la características de calidad de las instalaciones el 58.2% considero un nivel MEDIO.

La gestión de calidad de una institución de salud consiste en

captar las exigencias de los pacientes y analizar la forma de ofrecer soluciones que respondan a sus necesidades. Por ello, ofrecer calidad implica conocer las virtudes y defectos del mismo para poder exponerlos o mejorarlos, y para ello es necesario establecer estándares y evaluar en forma incuestionable los principales componentes de la calidad del servicio(4); por ello las dimensiones de la encuesta empleada fueron en base a:

1. Orientación a los pacientes
2. Comunicación e Información
3. Capacidades y competencias del personal de salud
4. Características de las instalaciones

En cuanto a la identificación de las necesidades de salud en base a la orientación se obtuvo un 58.85% considerado como un nivel ALTO. En el rubro de comunicación e Información las pacientes identificaron en un 50% ALTO que se les hablaba en un lenguaje entendible la cual se hacía con educación y respeto del personal de salud. En relación a las capacidades del personal de salud y competencias se consideró que hay una Nivel Alto y adecuado a la atención de las necesidades de salud de los pacientes con un 64.71%.

En relación a la calidad de las instalaciones (condiciones de confort, limpieza y material diverso) se obtuvo un Nivel MEDIO de aceptación 58.82%.

Los Trabajos de Investigación contribuyen a identificar alternativas de solución frente a un problema que se está investigando y principalmente puede contribuir a mejorar su trabajo ya que el Personal de salud sabrá cómo actuar frente a esa situación.

La Conclusión en el análisis de los resultados efectuados revela que existe un nivel alto de percepción de la calidad de atención en pacientes hospitalizados en el servicio de ginecología y obstetricia del Hospital de Huancavelica, 2013, con un valor del coeficiente chi cuadrado es 50,588 la probabilidad es menor al nivel de significancia (p-valor = ,015 < α = ,05), en donde el 61.76% de pacientes obtuvieron un nivel ALTO de percepción de la calidad de atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud (2001). "Programa de garantía y mejoramiento de calidad de los servicios de salud en América Latina y el Caribe". Washington, D.C.: OPS.
2. Organización Internacional del Trabajo (2009). "La Organización Internacional del Trabajo". Ginebra:
3. Garrido, Y. (2011). "Calidad en la atención a pacientes en el servicio de urgencias en el Hospital General Huauchinango". Universidad de los Angeles. Puebla. México.
4. Donabedian A. (1980). "La calidad en la atención médica: definición y métodos de evaluación. México: Prensa Médica Mexicana.
5. Bitrán R. (1999). "Estimación del balance Oferta-Demanda de Servicios de Salud y Prioridades de Inversión Pública en Salud". MINSAL. Lima: Informe Final de Consultoría
6. Vacarezza, R. (2010). "De los derechos del paciente". Revista Médica de Chile. Vol. 24. Santiago:
7. Donabedian, A. (1989). "La calidad de la asistencia. ¿Cómo podría ser evaluada?". Revista JANO, vol.864

CORRESPONDENCIA:

Johanna Anaju Cusirramos Alfaro
 Johaa41@hotmail.com

Recibido: 23/10/2014
 Aceptado: 19/11/2014