

Grado de satisfacción del control pre natal en pacientes que acuden al Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017

Degree of satisfaction of a natal control in patients who go to the Amazon Hospital of Yarinacocha, 2017

Amalia Ramos Inga¹ y Auristela Chávez Vidalón²

¹Hospital Amazonico de Yarinacocha. Pucallpa - Perú. Email: amrain_escorpio@hotmail.com

²Universidad Nacional de Ucayali. Pucallpa - Perú. Email: auristela_chavez@unu.edu.pe

Resumen

El objetivo fue conocer el grado de satisfacción del control pre natal en pacientes que acuden al Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017. Estudio fue descriptivo de corte trasversal, conformada por una muestra de 80 pacientes, el instrumento utilizado fue escala de Likert. Y se encontró que el 57% de la población en estudio comprende entre edades de 20-34 años, el 55% con secundaria, el 76% son convivientes. En relación al grado de satisfacción dimensión humana, las pacientes refirieron sentirse satisfechas por la atención amable de profesionales respetuosos, en el trato, saber escuchar sus inquietudes, explicarles sencillamente, motivarlas a ser atendidas y sus dudas acerca de la atención humana. En relación al grado de satisfacción respecto a la dimensión del entorno, se mostraron insatisfechas por falta de orden y limpieza en el consultorio pre natal, consultorios no ventilados, falta de privacidad, escasa señalización, no existir personal para orientar e informar a los usuarios. En relación al grado de satisfacción respecto a la dimensión del técnico-científica, se sintieron insatisfechas debido a que en la farmacia del establecimiento no cuentan con todos los fármacos, el laboratorio no realizan todos los exámenes, prolongado tiempo de espera para ser atendidas, la evaluación clínica considerada incompleta, debido a que el consultorio pre natal no cuentan con todos los materiales e insumos para la atención.

Palabras clave: Control pre natal, grado de satisfacción, dimensión humana, dimensión del entorno, dimensión técnica-científica.

Abstract

The objective was: To know the degree of satisfaction of the prenatal control in patients who come to the Amazonian Hospital of Yarinacocha, 2017. Descriptive study of cross section, consisting of a sample of 80 patients, the instrument used was Likert scale. Results: 57% of the study population comprises between ages 20-34 years, 55% with secondary education, 76% are cohabiting. In relation to the degree of human dimension satisfaction, the patients reported feeling satisfied by the kind attention of respectful professionals, in the treatment, knowing how to listen to their concerns, simply explain them, motivate them to be taken care of and their doubts about human attention. In relation to the degree of satisfaction with the size of the environment, they were dissatisfied due to lack of order and cleanliness in the prenatal clinic, non-ventilated offices, lack of privacy, poor signage, no personnel to guide and inform users. Regarding the degree of satisfaction with the technical-scientific dimension, they felt dissatisfied because in the pharmacy of the establishment they do not have all the drugs, the laboratory does not perform all the exams, prolonged waiting time to be attended, the clinical evaluation considered incomplete, because the prenatal clinic does not have all the materials and supplies for care.

Keywords: Prenatal control, degree of satisfaction, human dimension, dimension of the environment, technical-scientific dimension.

Introducción

La Atención Prenatal constituye uno de los pilares de la Estrategia Nacional de Salud Sexual y Reproductiva. El Ministerio de Salud la define como “La vigilancia y evaluación integral de la gestante y el feto que realiza el profesional de salud con el objeto de lograr el nacimiento de un recién nacido sano, sin deterioro de la salud de la madre.

El mejoramiento de la salud materno infantil es uno de los retos más importantes de la salud pública y de los servicios de salud, tanto a nivel nacional como internacional. La importancia de la atención pre natal se fundamenta en estudios que reportan menor riesgo de tener niños de bajo peso al nacer, menor probabilidad de prematuros, muertes fetales y complicaciones durante el embarazo, parto y puerperio, como menor probabilidad de muertes maternas.

La atención de buena calidad en salud puede representar para el usuario la consecuente satisfacción con el servicio, esta a su vez depende en gran medida de la interacción con el personal de salud, el buen trato, la privacidad, la oportunidad de acceder a atención y dar solución al problema que desencadena la búsqueda de atención.

Sobre el temas se realizaron diversas investigaciones entre ellas destacan; Mayorga (2012) quien concluye que las gestantes perciben de forma positiva el proceso del Control Pre Natal en dicho establecimiento de salud. Cobos (2012) en base a un cuestionario estandarizado de opinión obtuvo; El 70% de las gestantes se encuentran entre las edades de 20-34 años, el 77% no han recibido charlas por el personal de salud dentro de la institución, el 40% desconoce sobre los riesgos que ocasionan el no asistir a las consultas prenatales periódicamente. Malagón Z. en un estudio observacional de prevalencia analítica realizado con una muestra de 621 gestantes encontró, la adherencia al control pre natal fue del 15% y los factores que mostraron asociación estadísticamente significativa con adherencia al control pre natal fueron: régimen de salud, semana de gestación, trimestre de gestación, insatisfacción por el servicio entre otros; donde el 98.9% de usuarias tuvieron adherencia al control prenatal. Conclusión: Es necesario fortalecer programas de promoción de salud materna, control pre natal y derechos de la mujer reforzando acciones de vigilancia para disminuir las barreras de aseguramiento y calidad de los servicios. Castillo, Villarreal, Olivera & Pinzón (2014) estudiaron 712 gestantes, el 84% manifestaron sentirse satisfecha con el control pre natal, y el 10%



insatisfechas concluyendo que la buena percepción de las usuarias en relación a la interacción con el profesional que les atiende, es un factor determinante para estar satisfecho y pueda favorecer la adherencia de estos al control pre natal. El nivel de satisfacción con los servicios, en la actualidad, se considera uno de los resultados importantes a la hora de prestar servicios, puesto que influye de manera determinante en el hecho de que un usuario procure la atención, acuda a recibirla, siga las instrucciones del prestador relacionadas con su propio cuidado y que garantice buena cobertura de atención a las usuarias que acuden en busca de soluciones a su problema de salud. Razones que motivaron conocer la satisfacción de las gestantes, respecto a la Atención Pre Natal recibida en el Hospital

Amazónico, siendo un establecimiento de salud referencial de la Red Federico Basadre, que atiende un elevado número de usuarias referidas y propias de la jurisdicción.

Metodología

Estudio descriptivo, prospectivo, univariado, de corte transversal en 80 gestantes que acudieron al Control Pre Natal Hospital Amazónico de Yarinacocha, se utilizó una escala de Likert constituido por los siguientes componentes: Características Individuales, Dimensión Humana, Dimensión del Entorno y Dimensión Técnica-Científica. Las personas que participaron de esta investigación lo hicieron de manera voluntaria previo consentimiento informado, se mantuvo el anonimato.

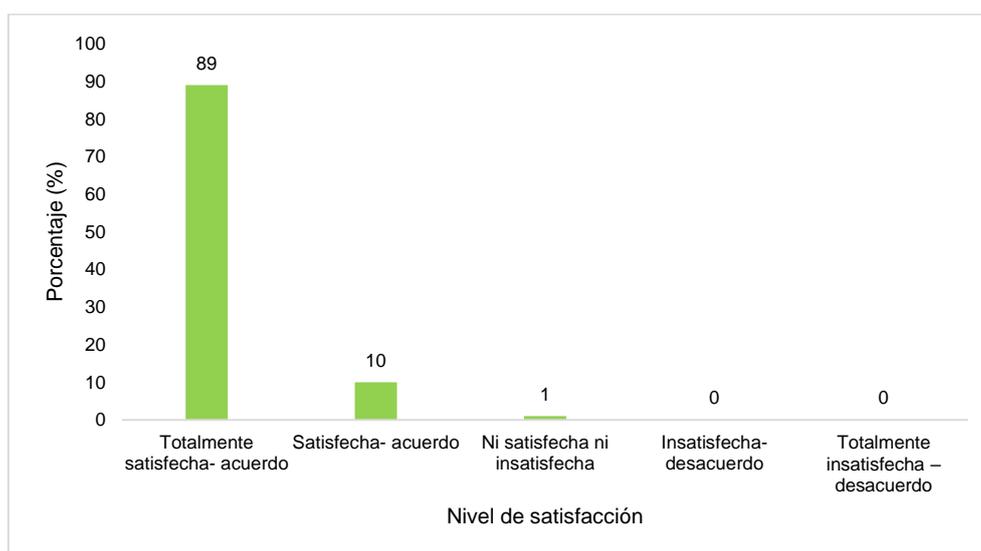


Figura 1: Profesional escucha con atención inquietudes y preguntas de la paciente durante el control prenatal - Hospital Amazónico.

Resultados y discusión

En la figura 1 se observa que el 99% de las pacientes en estudio refirieron estar satisfechas y totalmente satisfechas ya que el profesional que las atendió escuchó con atención preguntas e inquietudes. Ningunas de las usuarias mostraron insatisfacción a este respecto.

La buena percepción de las usuarias en relación a la interacción con el profesional que les atiende, es un factor determinante para estar satisfecho y pueda favorecer la

adherencia de estos al control pre natal. Los hallazgos respaldan el trato adecuado que los profesionales brindan a la paciente al escuchar con atención las interrogantes durante la consulta pre natal. Los resultados encontrados en el presente estudio al ser contrastado con los encontrados por Ortiz, quien demostró que las usuarias tienen elementos muy significativos para determinar su satisfacción, resultando que el 75% de las pacientes manifestó sentirse satisfecha por la forma de responder del profesional durante la atención pre natal.

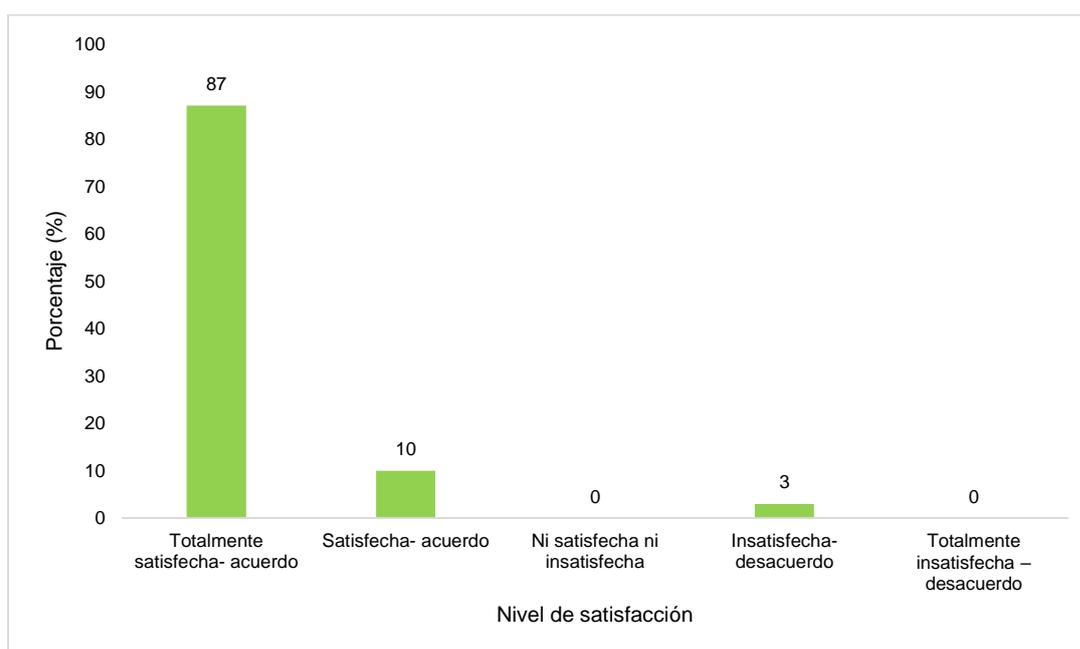


Figura 2: Atención a la paciente con lenguaje sencillo y fácil de entender durante el control pre natal - Hospital Amazónico.

En la presente figura 2 se observa que el 97% de las pacientes refirieron estar satisfechas y totalmente satisfechas respecto

a la afirmación que el profesional utilizó lenguaje sencillo y fácil de entender, a diferencia de un 3% que se mostró

insatisfecha a la afirmación. Estas actitudes se traducen en aspectos que denotan calidad en el proceso atencional a las gestantes. La Organización Mundial de la Salud (OMS), define la calidad como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos, un mínimo de riesgos para los pacientes, un alto grado de satisfacción por parte del paciente, e impacto final en la salud. Esto se traduce al utilizar el profesional un lenguaje sencillo y de fácil entender al momento de la comunicación verbal con la paciente durante el proceso de atención.

insatisfecha y totalmente insatisfecha respecto a la falta de privacidad durante el control prenatal, el 21% expreso sentirse satisfecha al percibir privacidad durante la atención pre natal. Contrastando con el estudio realizado por Ruiz ⁶, en su estudio sobre “Calidad de la atención prenatal que brinda el profesional de salud a gestantes atendidas en el Centro de Salud 9 de octubre 2016, cuyo objetivo fue: Determinar la calidad de atención prenatal que brinda el profesional de salud, encontró que, el 60% de los profesionales mantuvo la privacidad durante la atención pre natal.

En la figura 3 observamos que el 79% de las pacientes manifestaron sentirse

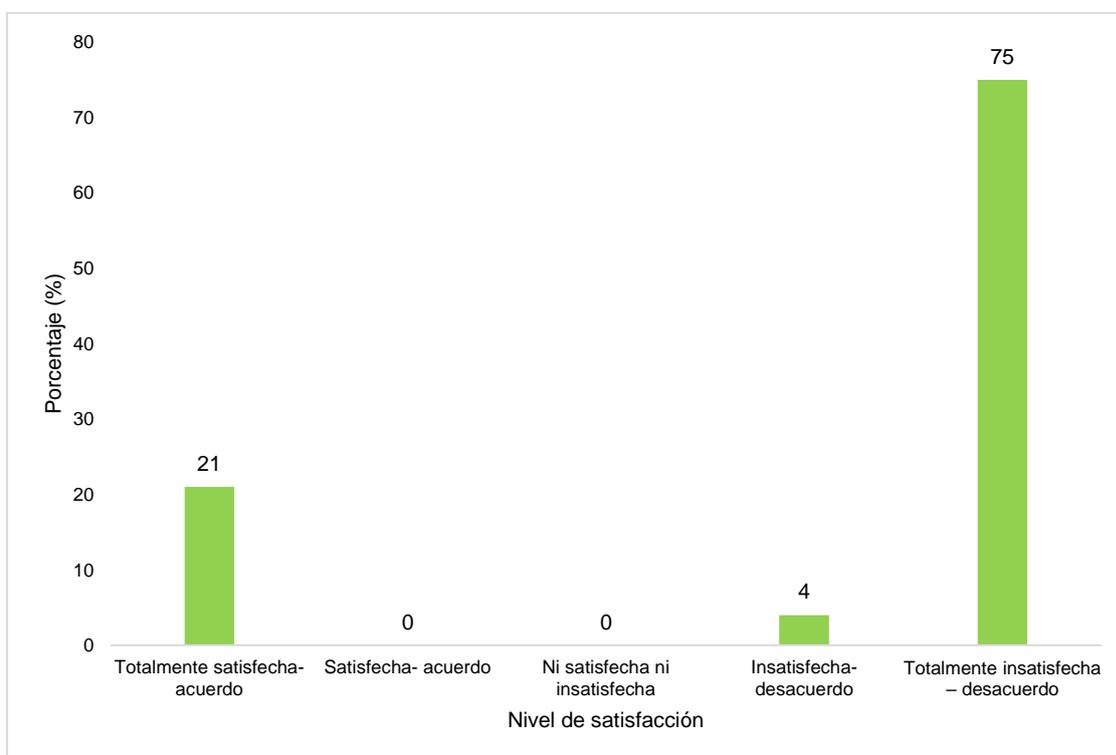


Figura 3: *Respeto a la privacidad durante el control prenatal a pacientes que acuden al Hospital Amazónico.*

Por otro lado, respecto al estudio realizado por Mogollón (2016), concerniente al ambiente donde se realizó la consulta: resultando ser privado e íntimo, el 81.5% respondieron “de acuerdo” y el 9.8% refirieron “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”. Ambos resultados difieren con lo encontrado en este estudio ya que el 79% se mostró insatisfecha respecto a la deficiente privacidad.

En la presente figura 4 se observa que el 92% de las pacientes en estudio manifestaron sentirse insatisfechas y totalmente insatisfechas respecto a que en el laboratorio del establecimiento no pudieron realizarse todos los exámenes requeridos en la atención pre natal, a diferencia de un 8% que manifestó sentirse satisfecha. Según

Donabedian (1992), son tres los componentes de la calidad asistencial a tener en cuenta, entre ellos señala al componente técnico, el cual es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos. Si bien el padre de la calidad: Donabedian, indica que la aplicación de la ciencia y la tecnología es necesario para brindar calidad al usuario, en los resultados del nuestro estudio la insatisfacción en el componente técnico alcanza el 92% por observar que no se cuenta con una farmacia implementada de insumos y medicamento, de ahí se desprenden estos resultados de insatisfacción.

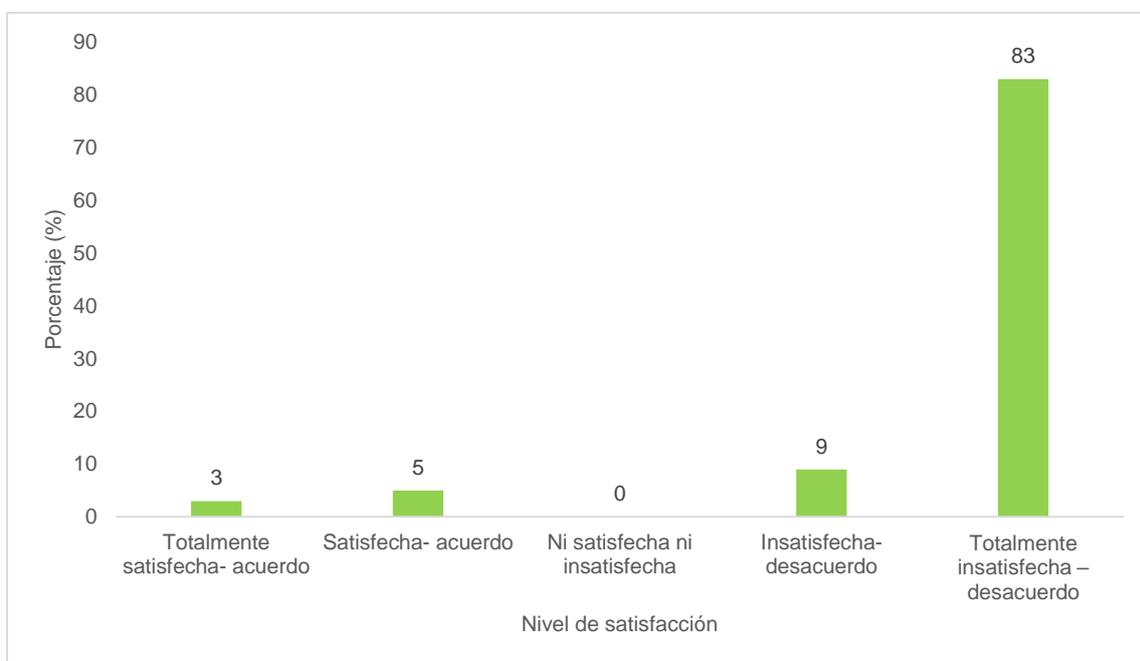


Figura 4: El laboratorio del Hospital Amazónico realiza todos los exámenes solicitados en el control pre natal a pacientes

Agradecimiento

Al personal del Hospital Amazónico y a las gestantes que hicieron posible el desarrollo de la investigación con su activa participación.

Referencia bibliográfica

Mayorga P.; (2012). Percepción sobre el control pre natal de las gestantes adolescentes en el EE:SS: San Cristobal Bogota 2013. Disponible.

Cobos A, Cardemil F, Loezar C, González V, Ortega A. (2012). Satisfacción con la atención médica de pacientes hospitalizados en un servicio clínico docente y en uno no docente. Revista Chilena Salud Pública. 16(1):16-25.

Munares, Oscar. (2013). Estudio sobre calidad del control prenatal en establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lima. Tesis para optar el grado académico de Mg. en Salud Pública. Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Castillo Ávila IY, Villarreal Villanueva MP, Olivera Correa E, Pinzón Consuegra A, Carrascal Soto H. (2014). Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados. Cartagena. Hacia promoción de la salud. 19(1):128-140

Ortiz RM, Muñoz S, Torres E. (2004). Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Rev. Esp. Salud Pública 2004 Agosto; 78 (4): 527

Ruiz Linares J, Romero E, Moreno G. (2008). Factores de riesgo de salud materno-infantil en madres adolescentes de Colombia. Rev Panam Salud Pública. 4(2):80-86

Mogollón Rea. (2016). Nivel de satisfacción sobre la atención pre natal en la gestante atendida en los consultorios de obstetricia de Instituto Nacional Materno Perinatal. Perú. Tesis para optar el título de Obstetra.

Donabedian A. (1992). Evaluación de la calidad de la atención médica. En: OPS/OMS, editores. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington D.C.:OPS/OMS ;,p.382-404.