

ATENCIÓN A GESTANTES EN EL SERVICIO AMBULATORIO DEL HOSPITAL “MARCOS C. ROJAS”. PADILLA. 2013

Care for pregnant in hospital outpatient services “Marcos C. Red”. Padilla. 2013.

*José Luis Hurtado; **Villarando Plaza Pablo Rodrigo; Oros Vallejos Sindy; Mita Calderón Alejandra; Velasco Villca Fanny Alejandra.

*Médico Salubrista. Docente de Asignatura Administración Sanitaria. Facultad de Medicina.

** Médico General. “Hospital Marcos Rojas”. Padilla. Internado Rotatorio de Salud Pública. Universidad Mayor, Real y Pontificia San Francisco Xavier de Chuquisaca.

RESUMEN

La investigación se realizó en el Municipio de Padilla del Departamento de Chuquisaca.

En el presente trabajo de investigación se describió los factores relacionados a la satisfacción de las mujeres usuarias embarazadas con la atención del servicio ambulatorio del hospital “Marcos C. Rojas” de la localidad de Padilla, con enfoque cuantitativo descriptivo de tipo transversal, la población estuvo conformada por **140 mujeres** gestantes que asistieron a sus controles prenatales regulares en el periodo de abril – junio del 2013.

Se elaboró una guía de encuesta, guía de Observación y se utilizó el historial en visitas de salud, se recolectó y analizó la información de la población, determinándose que la accesibilidad al servicio, es regular, la mayoría de las usuarias tardan entre 16 y 30 minutos para recibir el servicio, la población de las comunidades tardan un tiempo mayor por la distancia, casi la mitad de las usuarias manifiestan no recibir suficiente información sobre el embarazo y sus controles, el personal de salud, no aplica en su totalidad todos los instrumentos establecidos para la atención del embarazo, el tiempo de espera, a decir de la mayoría de las usuarias, es prudencial entre 30 a 60 minutos.

PALABRAS CLAVE

Satisfacción, usuarias, embarazadas, atención, servicio ambulatorio.

SUMMARY

The research was conducted in the municipality of Padilla of the Department of Chuquisaca.

In this research factors related to satisfaction of pregnant women users with the attention of hospital outpatient “C. Rojas Marcos” in the town of Padilla, with descriptive cross-sectional quantitative approach, the population was described comprised of 140 pregnant women who attended antenatal regular in the period April to June 2013.

a guide survey, observation guide was developed and history was used in health visits, collected and analyzed data from the population, determined that accessibility to the service is regular, most users take between 16 and 30 minutes for the service, the population of the communities take more time for the distance, almost half of users report not getting enough information about pregnancy and its controls, health personnel, not fully implemented all instruments established for pregnancy care, waiting times, to say the majority of users, it is reasonable between 30-60 minutes

KEYWORDS

Knowledge, Pregnancy, signs, symptoms, alarm.

Recepción: 10 Diciembre 2013

Aceptación: 20 de Enero 2014

INTRODUCCIÓN

El avance del conocimiento humano es uno de los más importantes fenómenos de la historia actual, así como sus innegables contribuciones. También por su importancia en el área de Obstetricia, donde en el intento de mejorar la calidad de la asistencia que es ofrecida a la población, los profesionales en salud no han desestimado esfuerzos en las actividades de atención, a fin de mejorar la descripción, la reflexión y la comprensión de los fenómenos relacionados con su práctica cotidiana de cuidados a los pacientes y de mujeres embarazadas. Se piensa que este sea un movimiento bastante discreto frente a los innumerables desafíos que nos presentan y que nos impiden ofrecer un cuidado que vaya más allá de las barreras del biologicismo, cuando se sabe que es necesario ir un poco más adelante y, al mismo tiempo, todos los discursos teóricos, principalmente los salidos de la enseñanza nos invitan todo el tiempo a repensar el cotidiano de nuestras prácticas a través de una propuesta más humana de intervención.

El Hospital “Marcos C. Rojas” representa una cuestión particular en la atención de las demandas de salud de la población, pues están insertas en un contexto socio, político y económico en que se comprueba la dificultad de acceso, al exponer a los usuarios a diversos riesgos, para ello la práctica social, también emerge de este contexto y en el escenario de los cuidados y diagnóstico en la mujer embarazada, es proyectar el servicio a concepciones que se determinan sobre las prácticas, la organización de la asistencia y sobre la propia formación de los recursos humanos para actuar en esa área.

A nivel mundial, el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de salud, es un tema relativamente nuevo, pues a partir de la década de los 90, cuando en la literatura médica mundial comienza a reportarse trabajos de investigación sobre el tema. En Bolivia y muy particularmente en Chuquisaca posiblemente sea donde menos estudios existen.

El poder entender y explicar qué factores se presentan como críticos en la satisfacción de las mujeres embarazadas en la localidad de Padilla, serán abordados en el desarrollo del presente estudio de investigación, ya que los profesionales en salud al igual que los usuarios tienen una imagen privada de atención y esta influye en las decisiones y guía las acciones que vayan a tomarse.

Objetivo General

Identificar los factores relacionados con la satisfacción de las usuarias embarazadas con la atención del servicio ambulatorio de Hospital “Marcos C. Rojas” de la localidad de Padilla, Julio-septiembre 2013.

Objetivos Específicos

- ▶ Describir las características socio demográficas de las usuarias
- ▶ Determinar la accesibilidad de las usuarias a los servicios de salud.
- ▶ Conocer el tiempo de espera de las usuarias, para la atención en los servicios.
- ▶ Evaluar la información proporcionada a la usuaria sobre el embarazo por parte del personal.
- ▶ Describir la opinión de las usuarias sobre el la atención brindada en el Servicio.
- ▶ Conocer la percepción de la usuaria sobre el trato proporcionado por los proveedores de salud
- ▶ Evaluar el grado de satisfacción final de la usuaria con la atención brindada

MATERIAL Y MÉTODOS

La investigación se realizó en el Municipio de Padilla con una duración de 3 meses julio, agosto y septiembre de la gestión 2013.

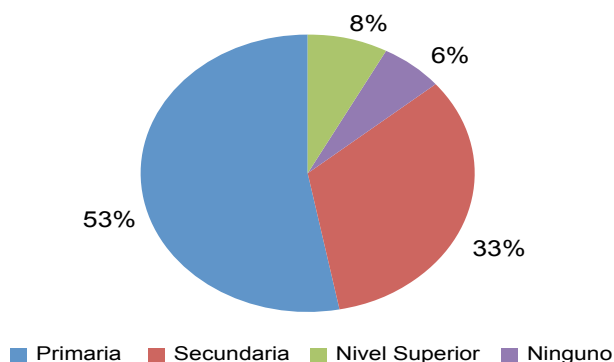
La recolección de información se realizó mediante una encuesta dirigida a 140 mujeres gestantes que acudieron a sus controles, y a 11 integrantes del personal de salud en el hospital “Marcos C. Rojas” de Padilla, para el presente trabajo de investigación la muestra se obtuvo con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5 %, el tipo de muestreo fue aleatoria simple, para el caso de mujeres gestantes, y para los profesionales Médicos una Técnica de muestreo por conveniencia.

La mayor parte de los datos y escalas fueron se analizaron utilizando el programa informático SPSS versión 17, el tratamiento descriptivo se concretó en las siguientes fases: fase de aplicación de instrumentos, sistematización y análisis de información.

RESULTADOS

Gráfico N°1

Nivel de Instrucción de las gestantes que acuden al Servicio Ambulatorio del Hospital "Marcos C. Rojas". Padilla. 2013

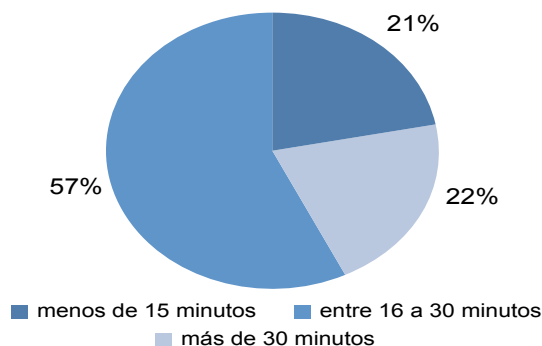


Fuente: Encuestas a Gestantes que acuden al Servicio Ambulatorio. 2013

El nivel de instrucción de la población, se define a partir de los años de estudio que ha logrado aprobar la población, para el caso se observa que más de la mitad de mujeres embarazadas 52% que solamente cursaron el nivel Primario, un porcentaje menor del 33.6% alcanzaron la secundaria, la proporción de personas con instrucción superior nivel superior es de 7.9 %, y con ningún grado de escolaridad ni instrucción formal el 5,7%.

Gráfico N°2

Tiempo requerido por las gestantes para llegar al Servicio Ambulatorio del Hospital "Marcos C. Rojas". Padilla. 2013



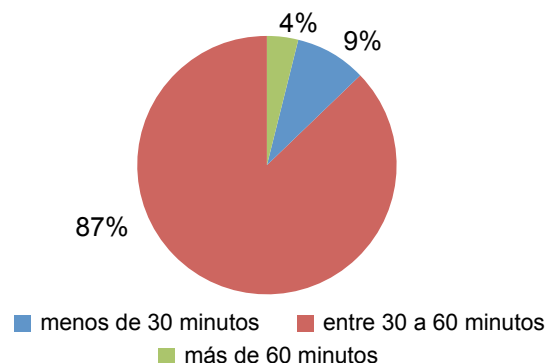
Fuente: Encuestas a Gestantes que acuden al Servicio Ambulatorio. 2013

Se observa que el mayor porcentaje correspondiente al 57.14% pertenece a mujeres embarazadas a las mismas les toma entre 16 a 30 minutos en trasladarse desde su domicilio al servicio de salud (distancia regular), seguido de un 22.14% para embarazadas

que se encuentran lejos del su domicilio respecto al servicio correspondiendo a un tiempo de más de 60 minutos y un porcentaje menor del 20,71% próximo al domicilio (menos de 15 minutos).

Gráfico N°3

Tiempo requerido por las gestantes para llegar al Servicio Ambulatorio del Hospital "Marcos C. Rojas". Padilla. 2013

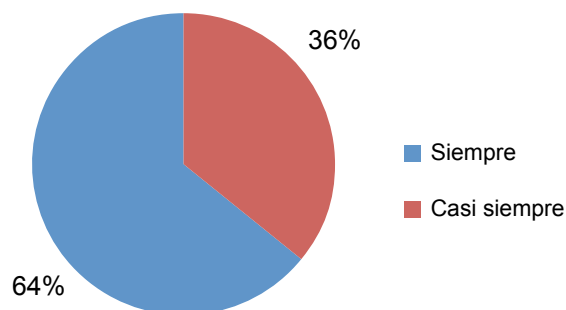


Fuente: Encuestas a Gestantes que acuden al Servicio Ambulatorio. 2013

En el tiempo que toma la mujer embarazada desde el ingreso al servicio hasta la atención profesional requerida, el rango entre 31 a 60 minutos corresponde a un 86,43% tomando a este como tiempo prudencial; seguido de aquellas que esperaron menos de 30 minutos con una correspondencia de poco tiempo con un 9.29%, y un menor porcentaje del 4,29% a aquella gestante que espero mas de 60 minutos (mucho tiempo).

Gráfico N°4

Información proporcionada a la gestantes que acude al Servicio Ambulatorio del Hospital "Marcos C. Rojas". Padilla. 2013



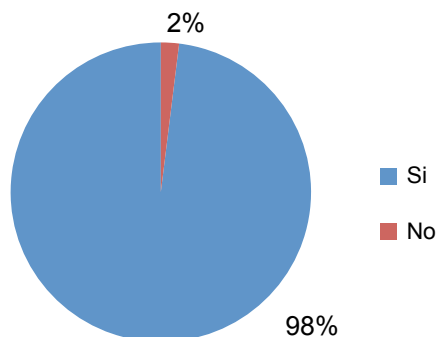
Fuente: Encuestas a Gestantes que acuden al Servicio Ambulatorio. 2013

En la gráfica se recogen las respuestas y se constata que respecto a la pregunta la información pro-

porcionada a la usuaria para es más valorada que la relación siempre con el 63.64%, mientras que casi siempre se concentra en casi siempre con el restante 36.36%. La información que se brinda es sencilla de fácil comprensión

Gráfico N°5

Recibió algún tipo de maltrato por parte del personal en el Hospital "Marcos C. Rojas". Padilla. 2013



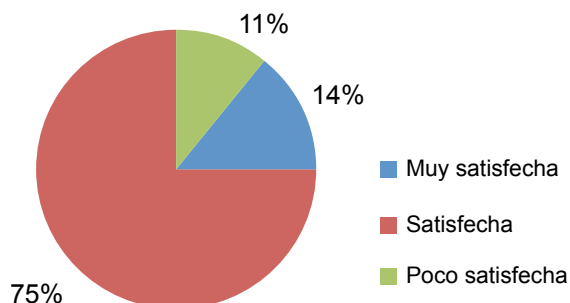
Fuente: Encuestas a Gestantes que acuden al Servicio Ambulatorio. 2013

Del 100% de usuarias embarazadas, el 2.14% recibe algún tipo de maltrato, el resto de mujeres embarazadas 97,66% no refiere haber recibido ningún tipo de maltrato por parte del personal de salud.

El trato que reciben las mujeres embarazadas es uno de los factores más importantes, debido a que en base a la percepción que tengan de esta atención, coadyuva a medir el nivel de satisfacción de dichas mujeres. Tomando en cuenta que un trato digno es el derecho de las usuarias a ser tratadas como personas en toda la extensión de la palabra.

Gráfico N°6

Satisfacción de las gestantes sobre el trato recibido por su médico. Hospital "Marcos C. Rojas". Padilla. 2013

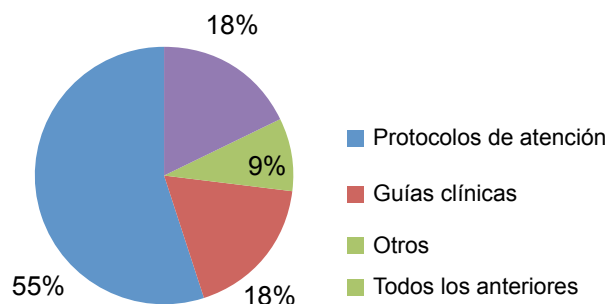


Fuente: Encuestas a Gestantes que acuden al Servicio Ambulatorio. 2013

El mayor porcentaje de usuarias embarazadas que reciben atención en el servicio de ginecología y obstetricia está representado por el 75% de mujeres satisfechas con la atención, el 14,29% muy satisfecha y el 10.71% está poco satisfecha. La mujer embarazada necesita una atención integral y de buena calidad que garantice su salud y la de su hijo. En muchas ocasiones, llega a la fase final de su embarazo, sin la adecuada atención médica, producto de las bajas coberturas de las consultas de control prenatal, determinada en gran medida por factores como la falta de promoción de la misma, tiempos de espera muy prolongados y por la masificación de pacientes, entre otros.

Gráfico N°6

Instrumentos que utiliza el personal de salud en la atención de la gestante. Hospital "Marcos C. Rojas". Padilla. 2013.

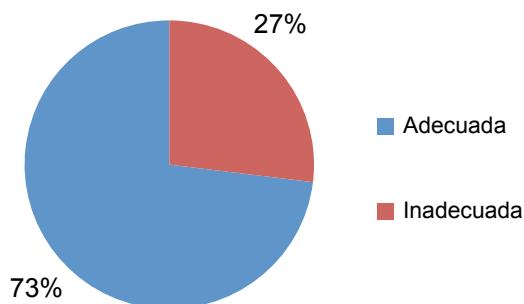


Fuente: Encuestas a Gestantes que acuden al Servicio Ambulatorio. 2013

Interpretación: Del 100% del personal medico encuestado se registro un mayor porcentaje 54.55% que utiliza como instrumento de atencion de la mujer embarazada un protocolo de atencion establecido, en relacion a un 18.18% que utilizan guias clinicas, un 18.18% que utiliza otro tipo de instrumentos y una minoria 9,09% que utiliza todos los anteriores instrumentos mencionados.

Gráfico N°8

Condiciones de la infraestructura para la atención.
Hospital "Marcos C. Rojas". Padilla. 2013.

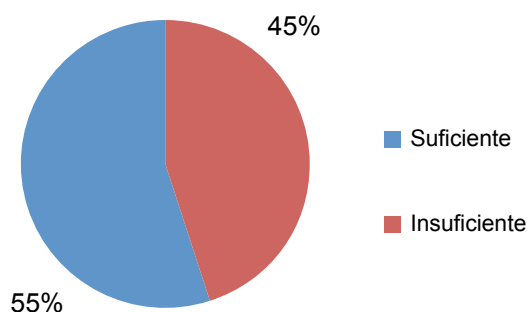


Fuente: Encuestas a Gestantes que acuden al Servicio Ambulatorio. 2013

De acuerdo a la información obtenida por parte del personal de salud que trabaja en el hospital de padilla el 72,73% refiere que la infraestructura se encuentra en condiciones para brindar una atención adecuada a la mujer gestante, siendo así que el 27,27% atribuye que la misma aun es inadecuada para poder garantizar resultados favorables en la salud materno – infantil.

Gráfico N°9

Condiciones del equipo médico para la atención a las gestantes. Hospital "Marcos C. Rojas". Padilla. 2013.



Fuente: Encuestas a Gestantes que acuden al Servicio Ambulatorio. 2013

El 54,55% del personal de salud que presta sus servicios en el hospital de padilla indica que los equipos médicos con los que cuenta el nosocomio logran abastecer las demandas requeridas por las pacientes gestantes, estando en contraposición el 45,45%

En el hospital distrital de Padilla el 100 % del personal de salud dispone con todos los insumos necesarios para la atención de la mujer embarazada, desde los insumos básicos para brindar una atención adecuada que un hospital de segundo nivel debe brindar a las madres gestantes.

El 100% del personal médico del Hospital Distrital de Padilla que fue encuestado refieren que las costumbres de las pacientes atendidas son respetadas. El modelo atención que se está implementando en nuestro municipio es el (SAFCI) el de Salud Familiar Comunitaria e Intercultural, El Hospital Marcos C Rojas, forma parte de la Red de servicios y por lo tanto también aplica el nuevo modelo de atención.

CONCLUSIONES

La población usuaria embarazada del Hospital Marcos Rojas del Hospital de Padilla se caracteriza, por ser joven, menor de 26 años, con antecedentes de embarazos previos, con un grado de instrucción predominantemente primario y de procedencia de la localidad, pero con un importante aflujo de las comunidades.

La accesibilidad al servicio, es regular, la mayoría de las usuarias tardan entre 16 y 30 minutos para acudir al servicio, la población de las comunidades tardan un tiempo mayor por la distancia.

El tiempo de espera, a decir de la mayoría de las usuarias, es prudencial entre 30 a 60 minutos.

Un poco más de la mitad de las usuarias manifiestan recibir suficiente información sobre el embarazo, quedando un importante porcentaje que manifiesta no recibir la información necesaria.

Menos de la mitad de las usuarias reciben una atención completa en el Control prenatal, con todas los procedimientos establecidos, el resto lo recibe parcialmente.

Casi todas las usuarias manifiestan no haber recibido ningún tipo de maltrato en la atención.

En general la población usuaria está Satisfecha con la atención recibida en el hospital, el porcentaje de población insatisfecha es bastante inferior.

El personal de salud, no aplica en su totalidad todos los instrumentos establecidos para la atención del Embarazo, su opinión sobre la infraestructura, equipo e insumos es positiva, refieren hablar el idioma quechua y respetar las costumbres de las usuarias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Análisis de los factores explicativos de la mortalidad materna, en Bolivia. Plan estratégico Nacional para mejorar la salud materna y neonatal, en Bolivia 2009-2015.
2. Creel LC, Sass JC, Yinger NV. La calidad centrada en el cliente: perspectivas de los clientes y obstáculos para recibir atención [internet]. Washington: Population Referente Bureau Measure; 2002 [acceso 11 de agosto de 2013]. Disponible en: http://www.prb.org/pdf/QOC-2Clients_Sp.pdf
3. Instituto Nacional de Salud Pública. Encuesta nacional de salud 2000. México: Instituto Nacional de Salud Pública; 2000.
4. Vicuña M. Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. Anales de la Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos .2002. Vol. 63, (Nº 1).40 – 50.
5. Wong Blandón Y.C., García Vega L. C, Rodríguez Martínez E. G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: perspectiva de los usuarios, Matagalpa durante noviembre 2002. Tesis para optar al título de master en salud pública. Matagalpa: centro de investigaciones y estudios de la salud ,Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2002
6. Acosta. Z. Percepción de la calidad de los servicios de hospitalización de medicina, cirugía y gineco-obstetricia a través de la evaluación de la satisfacción del usuarioexterno en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza deLima, 2004 [Tesis Licenciatura] Lima. **Universidad Nacional Mayor de San Marcos** facultad de Medicina Humana. 2004
7. El Embarazo, [base de datos en línea]. Caracas. 2007. [fecha de acceso 21 julio del 2013] URL disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos13/elembaraz/elembaraz.shtml>.
8. Peraza J. R. Grado de satisfacción de los pacientes obstétricos por el servicio prestado por el departamento de obstetricia y ginecología del hospital central universitario “Antonio Maria Pineda” Barquisimeto Enero- Junio 1999 (Tesis de grado para optar el título de Especialista en Ginecología y obstetricia). Decanato de Medicina. Universidad Centrooccidental “Lisandro Alvarado”; 2000
9. Barrero L, Fernández L. , Ruiz J , Monte C, Pons A, Rello C. et al. **Embarazo, Parto y Puerperio. Sevilla: 2ª Edición revisada. Editorial Maquetación e Impresión:Tecnographic, s.l. 2006.**