



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**

**NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DIFERENCIADOS
PARA ADOLESCENTES, CENTRO MATERNO INFANTIL DANIEL ALCIDES
CARRIÓN - DISTRITO VILLA MARIA DEL TRIUNFO, 2017**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN OBSTETRICIA**

JULISSA MARIA DEL CARMEN HERENCIA ACOSTA

**LIMA – PERÚ
AÑO 2017**

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicada a las personas más importantes de mi vida que siempre han estado ahí conmigo en las buenas y en las malas apoyándome en cada paso que doy y dándome fuerzas para lograr y seguir creciendo de manera personal y profesional primero a mi madre Ángela Patricia Acosta por su lucha, dedicación y todo su amor y cariño en cada día, a mis hermanas Johana y Gianina Herencia por sus consejos y a mi hijo Gabriel silva por regalarme su tiempo y comprensión por no estar ahí con él al 100%

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitir que cumpla cada una de mis metas y darme un día más de vida. Mi madre Patricia Acosta por su dedicación y apoyo durante estos largos meses de preparación de mi tesis

A mis hermanas Johana y Gianina por su colaboración y compañía

A mi hijo Gabriel, por esperarme y siempre preguntarme y “como te fue mama” y darme un beso al verme llegar cansada

A mi novio Américo Vásquez R, por apoyarme en los buenos y malos momentos y darme un consejo cuando lo necesitaba.

RESUMEN

TÍTULO: NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DIFERENCIADOS PARA ADOLESCENTES, CENTRO MATERNO INFANTIL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - DISTRITO VILLA MARIA DEL TRIUNFO, 2017 **OBJETIVO** Se Determinó el nivel de calidad de atención en los servicios diferenciados para adolescentes en el centro materno infantil Daniel Alcides Carrión – Villa María del triunfo, 2017. **MATERIAL Y METODOS:** El estudio es descriptivo, Transversal, Prospectivo y cuantitativo en el que participaron 260 adolescentes que acudieron al centro materno infantil Daniel. **RESULTADOS:** durante el periodo de estudio se entrevistó a un total de 260 adolescentes siendo el 74.62% de los entrevistados mujeres. De los cuales se identificó en el proveedor una empatía 48.5% buen trato 63.8% una gestión del lugar del 26.9% siendo esta regular y la infraestructura 28.0% considerada regular el proveedor 45.1% regular por los encuestados y una calidad de atención regular de 70.0% **CONCLUSIONES:** a pesar de que el proveedor, gestión, infraestructura y la calidad de la atención son regulares ni buena ni mala debemos poner estrategias para mejorar estas y poder lograr que los adolescentes se acerquen mas a los centros de salud y no solo lo hagan por una necesidad de salud y se vayan realmente contentos del servicio brindado. **PALABRAS CLAVES:** nivel, calidad, servicios diferenciados, adolescentes.

ABSTRACT

TITLE: QUALITY LEVEL OF ATTENTION IN DIFFERENTIATED SERVICES FOR ADOLESCENTS, CHILDHOOD CENTER DANIEL ALCIDES CARRIÓN - VILLA MARIA DEL TRIUNFO DISTRICT, 2017 **OBJECTIVE** The level of quality of care in differentiated services for adolescents in the maternal and child center Daniel Alcides Carrión - Villa María del triunfo, 2017. **MATERIAL AND METHODS:** The study is descriptive, cross-sectional, prospective and quantitative in which 260 adolescents who attended the maternal and child center Daniel participated. **Results:** during the study period, a total of 260 adolescents were interviewed, 74.62 %% of which were women interviewed. Of those who were identified in the provider an empathy 48.5% good treatment 63.8% a place management of 26.9% being this regular and the infrastructure 28.0% considered regular the provider 45.1% regular by the respondents and a quality of regular care of 70.0% **Conclusions:** Although the provider, management, infrastructure and quality of care are regular neither good nor bad, we must put strategies to improve these and be able to get adolescents closer to health centers and not just do it for A health need and are really happy about the service provided.

KEY WORDS: level, quality, differentiated services, adolescents.

INDICE

CARATULA.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT.....	V
INDICE.....	VI
INTRODUCCION.....	IX

1. CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Delimitación de la investigación.....	4
1.2.1 Delimitación temporal.....	4
1.2.2 Delimitación geográfica.....	4
1.2.3 Delimitación social.....	4
1.3 Formulación del problema.....	4
1.3.1 Problema principal.....	4
1.3.2 Problemas secundarios.....	4
1.4 Objetivos de la investigación.....	5

1.4.1	Objetivo general.....	5
1.4.2	Objetivos específicos.....	5
1.5	Hipótesis y variables de la investigación.....	5
1.5.1	Hipótesis.....	5
1.5.2	Variables.....	5
1.5.3	Variable, dimensiones e indicadores.....	6
1.6	Justificación de la investigación.....	7
2.	CAPITULO II: MARCO TEORICO	
2.1	Antecedentes de la investigación.....	8
2.2	Bases teóricas.....	13
3.	CAPITULO III:	
	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	
3.1	Tipo de investigación.....	21
3.2	Diseños de la investigación.....	21
3.2.1	Nivel de investigación.....	21
3.2.2	Método.....	22
3.3	Población y muestra de la investigación.....	22
3.3.1	Población.....	22
3.3.2	Muestra.....	22

3.4 Técnica e instrumentos de la recolección de datos.....	23
3.4.1 Técnicas.....	23
3.4.2 Instrumentos.....	23
3.5 Técnicas de procesamiento de la información.....	24
3.6 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información....	24

4. CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados.....	26
4.2 Discusión de los resultados.....	41
4.3 Conclusión.....	43
4.4 Recomendaciones.....	44
4.5 Referencias.....	45
4.6 Anexos.....	49
4.6.1 Encuesta.....	50
4.6.2 Encuesta de las normas mundiales de la calidad de atención en los y las adolescentes.....	51
4.6.3 Matriz de consistencia.....	61
4.6.4 Autorización de la Institución.....	62

INTRODUCCION

Se percibe que los servicios diferenciados son de importancia ya que permite que los y las adolescentes puedan integrar a estos servicios para poder mejorar su salud y estilos de vida y también poder alejarlos de muchos vicios y tener una población de adolescentes integrados a la sociedad

los servicios diferenciados en las y los adolescentes buscan disminuir las conductas de riesgo, estos crea que las y los adolescentes creen buenos hábitos para la salud

Ya que no solo participan los y las adolescentes de estos servicios diferenciados, sino que también interviene la comunidad permitirá que se creen hogares con mejores hábitos no solo en su salud sino también en ellos como familia permitirá una mejor comunicación con los integrantes de estas.

De igual manera esto se debe implementar no solo en los centros de salud sino que también en colegios, iglesias, grupos juveniles, municipalidades y comunidades, para así poder captar a la mayor parte de adolescentes y evitar factores de riesgo en un futuro y formar adolescentes que se inserten en la sociedad de una manera positiva y con visión a un futuro.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

A nivel mundial los adolescentes precisaron de una atención social y sanitaria, el 100% de los adolescentes no acudieron a un centro establecimiento de salud para realizar sus atenciones o resolver alguna inquietud sobre su salud y desarrollo fisiológico y eso presento una falta de información o desconocimientos en ellos, mientras q la poca población que acudió a un establecimiento de salud por motivos de consulta que suelen ser patología banal y/o problemas derivados del desarrollo fisiológico y la actividad física propia de esta etapa.

En general, la atención al adolescente fue episódica, breve y relacionadas a problemas muy concretos, cuando las atenciones que realmente son de importancia como las psicosociales o las de morbimortalidad en su etapa de vida los adolescentes no las consultaron es aquí donde realmente comenzaron a existir problema de salud ya que no fueron resueltas en un inicio trajeron consecuencias en su etapa de vida adulta, cuando se realizan trabajos con el

adolescente no solo hay que establecer un trabajo técnico basado en reglas y ordenes sino que también hay que abarcar una atención comprensiva pasando más allá de un simple modelo a seguir, enseñándoles la calidad humana y a perseguir objetivos¹.

En algunos de los países donde ya fueron implementados los programas de transición, existió la necesidad de realizar una evaluación de los resultados. Uno de los objetivos fue evaluar la satisfacción de los adolescentes con la atención recibida durante el período de transición.

En un estudio realizado en el Reino Unido, en un grupo de jóvenes atendidos en servicios diferenciados, se observó que la calidad de atención, percibida por ellos y sus padres, fue peor de la que hubiese deseado².

Marzo de 2012 Chile promovió, observo mediante una encuesta que su población de adolescentes se encontró en estado de alerta. Siendo sus factores la insuficiente práctica de actividad física, los malos hábitos de alimentación, el consumo problemático de alcohol, tabaco y drogas, entre otros.

Estas conductas fueron iniciadas en la adolescencia y se ven relacionadas con enfermedades de alta incidencias en la etapa de la adultez, también los pueden llevar a suicidarse, ser personas abusadas, sufrir de violencia por lo tanto tomaron estos factores de riesgo además de la población adolescente que no asistieron a estos centros diferenciados es por la desconfianza con el profesional que no los toma en cuentas o no los considere, por ser adolescente por la falta de educación por ser personas analfabetas y no contaron con un seguro integral o en algunos casos por encontrarse en estado de abandono³

El Ministerio de Salud de Perú observó que los y las adolescentes no se acercaron a los establecimientos de salud para acceder a los diferentes servicios que pudieron resolver sus diferentes inquietudes y problemas de manera especial referidos a su salud sexual y reproductiva. Cada vez fue mayor la cantidad de adolescentes que estuvieron involucrados en conductas de riesgos como embarazos y abortos en adolescentes, las enfermedades de transmisión sexual, VIH, consumo de droga, malos hábitos alimenticios, anemia, falta de actividad física, obesidad problemas salud mental, depresión, ansiedad y otras disfunciones, violencia de género, y cultura de paz esta pusieron principalmente a las y los adolescentes en riesgo.

Dentro de los factores de mayor incidencia también se encontró a las y los adolescentes con falta de educación o iletrados con mayor incidencia en las zonas rurales o de poco acceso a los establecimientos de salud por que desconocían de los servicios diferenciados, que los padres no dedicaron tiempo para compartir con los hijos para tener una buena comunicación y permitió que los adolescentes pudieran participar y asistir a los centros de salud para que hicieran uso de los servicios diferenciados.

La falta de dinero en casa hizo que algunos padres mandaron a sus hijos a trabajar desde temprana edad, que las y los adolescentes no confíen en el personal de salud, por la poca comunicación para expresar sus inquietudes o que simplemente el ambiente no es de agrado de ellos⁴.

Habiendo revisado los diferentes problemas que tienen los y las adolescentes sobre todo en lo que se refiere a la no asistencia a los servicios diferenciados de los establecimientos de salud, se presenta los resultados del presente estudio.

DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

1.2.1 DELIMITACION TEMPORAL.

El presente estudio se realizó en el 2017.

1.2.2 DELIMITACION GEOGRAFICA.

El estudio se realizó en el centro materno infantil Daniel Alcides Carrión institución de nivel I-4 perteneciente al Ministerio de Salud, ubicado en el distrito Villa María del Triunfo

1.2.3 DELIMITACION SOCIAL.

La población sujeto de estudio fueron los y las adolescentes de 12 a 17 que se atendieron en el centro de salud centro materno infantil Daniel Alcides Carrión – distrito Villa María del Triunfo.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.3.1 PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cuál es el nivel de calidad de atención en los servicios diferenciados para Adolescentes, centro materno infantil Daniel Alcides Carrión – distrito Villa María del Triunfo, 2016?

1.3.2 PROBLEMAS SECUNDARIOS

¿Cuál fue el nivel de atención del proveedor del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión?

¿Cuál fue el nivel de calidad en la gestión del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión?

¿Cuál fue el nivel de calidad de la infraestructura del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión

1.4 OBJETIVOS.

1.4.1 OBJETIVO GENERAL.

Determinar el nivel de calidad de atención en los servicios diferenciados para adolescentes en el centro materno infantil Daniel Alcides Carrión – Villa María del triunfo, 2017

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar el nivel de calidad del proveedor en la atención de las y los adolescentes que han asistido a los servicios diferenciados.

Determinar el nivel de calidad de la gestión en el centro materno infantil Daniel Alcides Carrión.

Determinar el nivel de calidad en la infraestructura del centro materno Infantil Daniel Alcides Carrión.

1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES

1.5.1 HIPOTESIS

Por ser un estudio descriptivo no amerita hipótesis

1.5.2 VARIABLE

Nivel de calidad de atención para adolescentes

1.5.3

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	ASPECTOS DIMENSIONES	INDICADORES
Nivel de calidad de atención en los servicios diferenciados	Proveedor	Empatía
		Buen trato
	Gestión	Derechos
		Trato del personal
		Orientación y consejería
	Infraestructura	Implementación
		Ambientación
		Señalización

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Los servicios especializados o también llamados servicios amigables en todos los hospitales o centros de salud realizan actividades extramurales las cuales donde incluyen la atención al adolescente como en los servicios de nutrición, enfermería, promoción de la salud y prevención de enfermedades se ve a los jóvenes cada vez más integrados e informados.

La presente investigación es de interés porque brinda un aporte para el centro de salud en el que se realizará la investigación, ya que no se ha realizado hasta ahora algún estudio para tratar de establecer el grado de satisfacción de los y las adolescentes. Todo aporte en la prevención y promoción en la salud de la población, y más en los y las adolescentes es considerado como pilar fundamental, debido a que se garantiza la preservación de la vida, el evitar en todo lo posible complicaciones, significa un gran ahorro para el estado debido a los altos costos que tendría el tratamiento de las enfermedades causadas por las relaciones sexuales a temprana edad, enfermedades adquiridas por la inexperiencia, falta de controles subsecuentes. Por lo que precisamente se hará énfasis en la promoción de los controles para fomentar la prevención de enfermedades de trasmisión sexual, embarazos no deseados, enfermedades propias de la edad, detección oportuna de enfermedades propias de la mujer, retardo de crecimiento o desarrollo físico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Cupe Medina, Lizbeth Rossemery trabajo “Percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo en el Hospital San Juan de Lurigancho, setiembre-diciembre 2014”. **Objetivo** de Identificar la percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo del Hospital San Juan de Lurigancho Setiembre - Diciembre 2014. **Material y Método:** Estudio de tipo transversal, descriptivo, prospectivo y observacional en el que participaron 30 adolescentes entre 15 y 19 años con reincidencia de embarazo del Hospital San Juan de Lurigancho de los servicios obstétricos. La información fue recolectada a través de una encuesta estructurada. Obteniendo como **Resultado:** La percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo del Hospital San

Juan de Lurigancho fue “regular” 56,67% como también para cada una de las dimensiones, así para la dimensión fiabilidad lo representa el 66,67%, para la dimensión capacidad de respuesta también el 66,67%, para la dimensión seguridad el 50%, para la dimensión empatía el 63,33% y para la dimensión aspectos tangibles el 80%. **Conclusiones**, La percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo del Hospital San Juan de Lurigancho fue “regular” (56,67%) ⁷.

Ninamango Vicuña, Walter Michael trabajo “ Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014” **objetivo:** Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en enero del 2014. **Material y Métodos:** Estudio Descriptivo, Transversal y Observacional, Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS. **Resultados:** Se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). **Conclusiones:** La insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones. Palabras clave: encuesta SERVQUAL, nivel de satisfacción, calidad de servicio. ⁸.

Rivera Sotelo, Giovanna Teresa trabajo “Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú. Lima, setiembre 2013 – febrero 2014” **Objetivo:** Determinar las expectativas y percepciones de la calidad de atención en los Consultorios de Medicina General en usuarios externos del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú. Lima, setiembre 2013-febrero 2014. **Metodología:** Investigación de tipo descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal; en el estudio participaron 328 usuarios externos; como instrumento se utilizó la escala SERVQUAL; para describir los resultados se usó frecuencias relativas y absolutas y en la comparación de variables se usó la prueba chi-cuadrado. **Resultados:** La edad promedio de los usuarios fue de $45,7 \pm 15,3$ años, comprendidos entre 20 a 76 años. El 93,6% de los usuarios externos tienen un alto nivel de expectativas sobre la atención de salud, las dimensiones con mayor puntaje fueron Empatía, Seguridad y Tangibilidad; respecto a la Empatía el 93,29% tienen altas expectativas respecto al trato brindado, explicación sobre el tratamiento y el estado de salud; en la dimensión Seguridad el 85,37% lo relacionan al examen completo y minucioso del médico, y en la dimensión Tangibilidad el 92,38% está en relación a la señalización para ubicar el consultorio. Posterior a la atención recibida el 72,26% de los usuarios externos percibieron una atención de nivel medio, las dimensiones de Empatía y Seguridad tuvieron mayor valoración, en relación al trato amable/respetuoso del Médico (54,88%) y al tiempo brindado por el Médico (54,27%), respectivamente, a diferencia la dimensión de Aspectos tangibles que tuvo la menor valoración, principalmente por los equipos y materiales necesarios para la atención del usuario. **Conclusiones:** Los usuarios externos del Consultorio de Medicina General del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú tienen un alto nivel de expectativas respecto a su atención,

sin embargo, el 72,26% de los usuarios externos perciben una atención de nivel medio. Palabras clave: Calidad, expectativas, percepciones, usuarios externos⁹.

Toasa Aucatoma, Alba karina. Su trabajo “la participación de enfermería en la atención diferenciada del adolescente en relación con el grado de satisfacción de este grupo en el centro de salud de latacunga del distrito 05d01 período febrero – julio del 2014 – Ecuador”. **Objetivo:** Determinar el grado de satisfacción de los adolescentes en relación con la participación de la enfermera. **Material y Método:** La modalidad de investigación está basada en el paradigma crítico propositivo motivo por el cual se hace énfasis en el ser humano, que el de los aspectos materiales en este caso trataremos a los adolescentes.

Se indica que el presente trabajo es una investigación de carácter social, busca soluciones acertadas para un accionar cotidiano inmerso en lo que significa ser parte integrante de una sociedad. Además podemos señalar que se trata de una investigación cualitativa y cuantitativa con una investigación de campo, debido a que se acudirá al área donde se encuentra ubicado el área de adolescentes Como instrumentos se utilizarán registros específicos elaborado por la investigadora en cual contiene preguntas cerradas elaboradas bajo la escala de Likert, debido a los parámetros que se valoran en la escala se observara en una puntuación mínima de 1 y máxima de 5. **Resultados:** Se ha encuestado el total a 50 adolescentes que acuden a consulta al área diferenciada de adolescentes ubicada en las instalaciones del Centro de Salud de Latacunga del distrito 05D01 de las cuales se realiza la tabulación correspondiente, el análisis e interpretación de acuerdo a los datos obtenidos. Los datos obtenidos nos permitirán medir en grado de satisfacción de los y las adolescentes frente a la participación de Enfermería. **Conclusiones:** Al culminar en trabajo de investigación realizado en el Centro de Salud de

Latacunga sobre la participación de Enfermería en la atención diferenciada del adolescente en relación con el grado de satisfacción nos ha permitido emitir lo siguiente, Según los datos recolectados a través de la encuesta realizada a los adolescentes que acuden al área de atención diferenciada para adolescentes la empatía y respeto que muestra el personal de Enfermería no es totalmente adecuado y el requerido por ellos. Se determina que la atención de Enfermería es buena pero no lo suficiente como para la satisfacción total para el usuario, motivo por el cual el área de adolescentes se puede ver afectada por la inasistencia de los mismos a los controles periódicos que deben llevar especialmente las adolescentes que se encuentran embarazadas¹⁰.

Ledesma Palacios, D. Marquez Uyaguari, G. Procel Espinoza, Viviana G.

Trabajo Acceso a los servicios de salud y nivel de satisfacción de los usuarios del subcentro de salud del valle en la ciudad de Cuenca - Ecuador durante el año 2013 **Objetivo:** Determinar el acceso a los servicios de salud y satisfacción de las usuarias del subcentro de salud de El Valle en la ciudad de Cuenca durante el año 2013. **Material y Método:** Se trata de un estudio de tipo descriptivo de corte transversal, se recolectaron datos demográficos e indicadores de accesibilidad a los servicios de salud y de satisfacción de los usuarios, la muestra seleccionada fue de 406 usuarios seleccionados aleatoriamente, los datos fueron digitalizados en una base en el programa SPSS 19 para su posterior análisis y presentación mediante tablas de frecuencia. **Resultados** La media de edad de la población se ubicó en 33.23 años con una desviación estándar de 14.86 años, el 85.7% de los casos fueron mujeres las encuestadas, se identificó adecuada accesibilidad geográfica 74.4%; económica 97.8%; de transporte 87.2%; la media de tiempo entre el domicilio y el centro de salud fue 59.98 minutos, 45.51 minutos entre la llegada al centro de salud y la obtención de un turno y de 25.95 minutos entre la obtención de un turno y la atención médica, la información brindada por un

médico fue la adecuada en el 92.1% de los casos, el aseo de la institución en lo referente a la infraestructura el 56.2% lo citaron como bueno: el 83.5% considero adecuado el recurso humano, la satisfacción del usuario fue en el 90.4 % adecuada. **Conclusión:** el acceso a los servicios de salud geográfica, económica y culturalmente fue la adecuada en la mayoría de los servicios¹¹.

Játiva Chalco, Gabriela Alejandra. Trabajo evaluación del programa de atención preventiva integral para el diagnóstico de salud en adolescentes de 13 a 17 años de la zona central de Ambato - Ecuador 2015. **Objetivo:** evaluar el programa de atención preventiva integral para el diagnóstico de salud en adolescentes de 13 a 17 años de la zona central de Ambato, **Material y Método:** se realizó un estudio descriptivo que nos permite en un primer momento establecer el nivel de cumplimiento del programa en relación con los requerimientos y necesidades de funcionamiento de un Servicio de Atención Diferenciada para Adolescentes y los estándares e indicadores de proceso para la atención preventiva integral de los adolescentes. **Resultado:** Durante el periodo de estudio se analizó un total 349 adolescentes que acudieron a los establecimientos de Salud Pública de la Zona central de Ambato, de las cuales 173 no cumplieron los criterios de inclusión, 56 eran menores de 13 años de edad, 117 no residían en la zona central de Ambato por lo que se descartaron. Solo 176 adolescentes intervienen en el proceso de investigación. **Conclusión:** La adolescencia es una etapa de la vida del ser humano en el cual se darán cambios sistemáticos relacionados con las actividades esenciales para los jóvenes en los aspectos psicológicos, fisiológicos, socioculturales, de ahí la importancia del cumplimiento del Programa de atención integral del adolescente de los establecimientos de salud en la zona central de Ambato, en relación con los requerimientos y necesidades de funcionamiento obtuvieron un nivel aceptable de calidad, excepto en el componente físico de los establecimientos, horarios inadecuados para la atención ,un equipo

multidisciplinario capacitado. Las primeras causas de morbilidad de la consulta preventiva son parasitosis, desnutrición, amebiasis, dismenorrea, sobrepeso, entre otros¹²

2.2 BASES TEÓRICAS

NIVEL

Grado de calidad al que puede llegar una persona o cosa después de un proceso:

NIVEL DE CALIDAD DE ATENCION

La calidad de la atención médica es producto de la interacción que guardan los requisitos legales, administrativos, deontológicos y éticos de la práctica clínica, y las obligaciones institucionales para la prestación de los servicios de salud, comparados con los resultados de las evaluaciones realizadas por los usuarios de dichos servicios.

El primer nivel de evaluación: considera la calidad desde un enfoque integral, donde se incluya la medición y el logro de las políticas, planes o proyectos institucionales.

En el segundo nivel: el enfoque reconocido para su implantación es de evaluación de la estructura, proceso y resultado, que permite identificar fortalezas y debilidades en la prestación de la atención médica con que cuenta la población.

En el tercer nivel de abordaje: se medirá la calidad de un servicio de salud para un problema específico, es decir, ante la posible falla, error u omisión en la prestación del servicio médico hacia un usuario en particular.

Alrededor de todo el campo de conocimiento que provee la evaluación de la calidad de la atención, gira la seguridad de los pacientes, definida como la reducción del riesgo de daño innecesario asociado a la atención sanitaria hasta un mínimo aceptable. Su aseguramiento involucra el establecimiento de sistemas y procesos que buscan minimizar la probabilidad de cometer errores en ese proceso.

CATEGORIAS DE ATENCION

Conjunto de Establecimientos de Salud con niveles de complejidad necesaria para resolver con eficacia y eficiencia necesidades de salud de diferente magnitud y severidad.

Constituye una de las formas de organización de los servicios de salud, en la cual se relacionan la magnitud y severidad de las necesidades de salud de la población con la capacidad resolutoria cualitativa y cuantitativa de la oferta.

Este tipo de organización, se sustenta en la comprobación empírica de que los problemas de salud de menor severidad tienen mayor frecuencia relativa que los más severos, y viceversa. Es así que de acuerdo al comportamiento de la demanda, se reconocen tres niveles de atención:

Primer Nivel: Es la puerta de entrada de la población al sistema de salud, en donde se desarrollan principalmente actividades de promoción de la salud, prevención de riesgos y control de daños a la salud, diagnóstico precoz y tratamiento oportuno, teniendo como eje de intervención las necesidades de salud más frecuentes de la persona, familia y comunidad. El grado de severidad y magnitud de los problemas de salud en este nivel, plantea la atención con una oferta de gran tamaño, y de baja complejidad: además se

constituye en el facilitador y coordinador del flujo del usuario dentro del sistema.

Segundo Nivel: En este nivel se complementa la Atención Integral iniciada en el nivel precedente, agregando un grado de mayor especialización tanto en recursos humanos como tecnológicos, brindando un conjunto de servicios de salud dirigidos a solucionar los problemas de las personas referidas del primer nivel de atención o aquellas que por urgencia o emergencia acudan a los establecimientos de salud de este nivel. Además, realiza actividades preventivas promocionales, según corresponda.

Tercer Nivel: Es el nivel de mayor especialización y capacidad resolutive en cuanto a recursos humanos y tecnológicos dirigidos a la solución de las necesidades de salud que son referidas de los niveles de atención precedentes, así como aquellas personas que acudan a los establecimientos de este nivel por razones de urgencia o emergencia.

Además, realiza actividades preventivas promocionales, según corresponda¹⁴.

CALIDAD:

Tiene su origen en latín y significa tributo o propiedad que distingue a las personas bienes y servicios, en la actualidad existen un gran número de definiciones dadas por estudiosos en el tema, una de ellas es según la sociedad Americana para el control de calidad (ASQC): “Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud, para satisfacer las necesidades del usuario o cliente” (Chandia, 2006).

Calidad es la capacidad de un producto o servicio para hacer de manera confiable lo que se supone que debe hacer y satisfacer las necesidades del cliente. Entre los aspectos de la calidad en un Servicio considera: Puntualidad:

realizarlo en el periodo prometido. Cortesía: realizado alegremente. Constancia: proporcionar a todos los clientes experiencias similares en toda ocasión. Conveniencia: facilidad de acceso para los clientes. Servicio completo: terminado, según lo requerido. Exactitud: realizado correctamente en toda ocasión (Robbins & Coutler, 2005).

El Instituto de Medicina de Estados Unidos, parte de la Academia Nacional de Ciencias de ese país, propuso una definición de calidad que ha sido ampliamente aceptada: "Calidad de atención es el grado en el cual los servicios de salud para individuos y la población incrementan la posibilidad de obtener resultados deseados en salud y que sean consistentes con el conocimiento profesional médico" (Instituto de Medicina de Estados Unidos, 1990).

A la fecha, el concepto de calidad, ha evolucionado hacia el concepto de Calidad Total, cuyo indicador fundamental es la Satisfacción de las expectativas del Cliente, los mismos que pueden ser externos o internos. Las expectativas de los Clientes pueden ser: Implícitas o básicas, explícitas (aquellas que exigen algunas especificaciones y requisitos), latentes (aquellas que involucran un nivel de excelencia; por un valor agregado y no siempre esperado). La escala de valores en este marco de calidad se resumen en tres variables: Mayor calidad, mayor rapidez y más económico, el cual se asocia con la cadena de producción para competir con otras prioridades empresariales como costos y productividad. Bajo este enfoque de satisfacer la exigencia del cliente fueron introducidos los conceptos de Control de Calidad y Garantía de Calidad.

CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD

La calidad en el centro de trabajo va más allá de crear un producto de calidad superior a la media y de buen precio, ahora se refiere a lograr producto y servicios cada vez mejores, a precios cada vez bien más competitivos; esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez, en lugar de cometer errores y después corregirlos; siendo vital, si el calidad de atención es en el aspecto de salud, porque está en juego la vida de seres humanos (Stoner, Freeman y Gilbert, 2007).

Donabedian, sostiene que la calidad en salud es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente así como las 23 capacidades y limitaciones de los recursos de la Institución de acuerdo con los valores sociales imperantes.

En tal sentido se considera que: "Calidad de atención se determina por la accesibilidad a los servicios, la continuidad y la satisfacción de los pacientes" (Tora, 1996).

Los criterios de calidad son condiciones o atributos deseables que deben cumplir algunos aspectos de la atención a la salud. Para cada criterio relevante hay que elaborar el indicador correspondiente (Donabedian, 1988).

De acuerdo con ese enfoque la calidad se estudia y se mide teniendo en cuenta tres indicadores esenciales: estructura, proceso y resultados (Avalos, 2010)⁹.

ADOLESCENTES

Grupo etario comprendido entre los 12 y 17 años.

ATENCIÓN EN ADOLESCENTES

La atención del adolescente debe ser realizada por el personal profesional o técnico de salud según sus competencias y nivel de complejidad del establecimiento.

El personal profesional que atiende a los/las adolescentes debe tener una relación cordial generando un ambiente grato, confianza y respeto.

El personal de salud deberá dar respuesta al motivo de consulta que puede abarcar: problemas crónicos y aquellos que ponen en riesgo la vida y salud del adolescente.

La atención se realizara por lo menos una vez al año, dando por resultado un plan de atención integral en el cual se deberán contemplar actividades de promoción, prevención, atención y rehabilitación, según corresponda.

La atención integral del adolescente debe contener la entrega del Paquete de Atención Integral del Adolescente de acuerdo a sus necesidades y nivel de complejidad del establecimiento.

La atención integral del adolescente debe comprender aspectos físicos y nutricionales, psicosociales, sexuales, reproductivos y otros riesgos, signos de alarma, situaciones de emergencia y daños frecuentes en esta etapa de vida.

La Atención Integral del Adolescente debe contener Información verbal o escrita completa, veraz y oportuna facilitada en un lenguaje comprensible para

el usuario, familia o público en general, que le permita tomar decisiones sobre su salud.

SERVICIOS DIFERENCIADOS

Es aquel servicio que brinda atención integral de salud a las y los adolescentes en un espacio y/o horario diferenciado, con personal calificado para responder a sus necesidades y expectativas en el marco de su desarrollo integral¹⁶.

Los servicios diferenciados de atención de salud del adolescente están organizados de acuerdo al nivel de complejidad del establecimiento. Se considerará diferenciado, aquel servicio que brinda atención integral a los/las adolescentes en ambientes exclusivos para dicho fin, así como aquel servicio que brinda atención integral a los/las adolescentes en un horario diferenciado y a dedicación exclusiva.

La atención a los/las adolescentes deberá brindarse considerando condiciones que garanticen la confidencialidad, privacidad y que faciliten las relaciones interpersonales entre los usuarios y los proveedores de servicios.

2.3 DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS:

Adolescentes: La palabra adolescente viene del latín adolescens, adolescentes y significa que está en período de crecimiento, que está creciendo' Todas aquellas personas que comprendan entre las edades de 12 a 17 años 11 meses 29 días.

Calidad: El término calidad proviene del latín qualitas o qualitatis. Calidad es un concepto subjetivo. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma

especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición. Capacidad de un producto o servicio para hacer de manera confiable lo que se supone que debe hacer y satisfacer las necesidades del cliente o usuario

Satisfacción: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

Servicios diferenciados: aquel servicio que brinda atención integral a las y los adolescentes en un ambiente y dedicación exclusiva a las y los adolescentes en un horario diferenciado exclusivo para ellos.

Proveedor: es la persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o a una comunidad. El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario para un fin.

Gestión: es la acción y consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera

Infraestructura: Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACION

3.2 DISEÑO METODOLÓGICO

Es presente estudio es descriptivo porque describe la calidad de atención que brinda la institución en relación a las y los adolescentes.

Transversal porque se estudió la relación entre la calidad de atención y la aceptación de los servicios diferenciados para adolescentes.

Prospectivo porque es un estudio que se realizará a futuro con datos actuales al momento del estudio.

3.2.1 NIVEL DE INVESTIGACION.

Aplicativo porque se realizó sobre hechos concretos y específicos de carácter netamente utilitarios.

3.2.2 METODO

Cuantitativo porque se valió de los números para examinar datos e información. Con un determinado margen de error y nivel de confianza

3.3 POBLACION Y MUESTRA DE LA INVESTIGACION

3.3.1 POBLACIÓN

La población de estudio fueron los 808 adolescentes atendidos en el periodo de enero a junio del año 2016 en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión. En las siguientes especialidades servicio social (20) consejería (106) planificación familiar (90) medicina general (166) atención integral del adolescente (62) nutrición (78) obstetricia (23) odontología (162) oftalmología (49) psicología (52)

UNIDAD DE ANALISIS

Fueron 808 las y los adolescentes que se atendieron en los servicios del establecimiento en mención.

3.3.2 MUESTRA

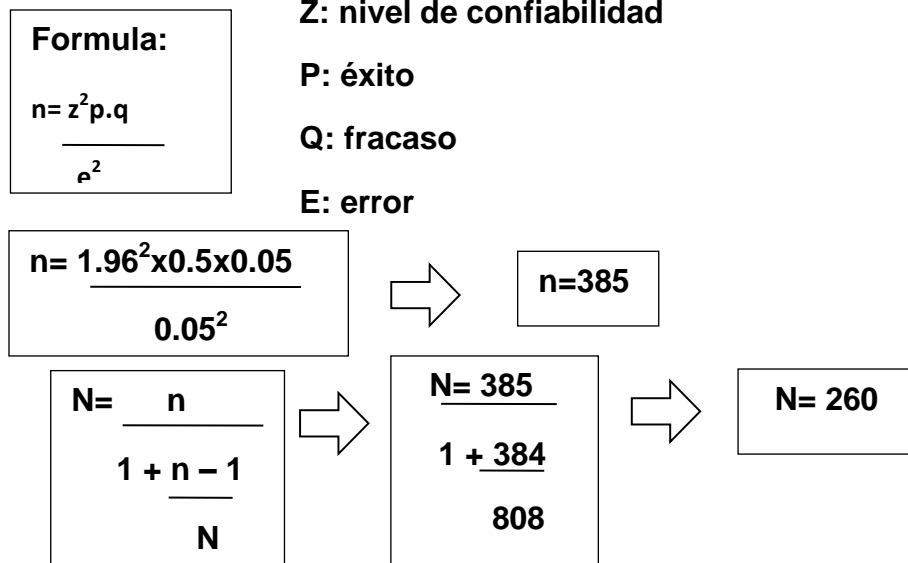
Donde:

Z: nivel de confiabilidad

P: éxito

Q: fracaso

E: error



Donde la muestra fue de 260 Adolescentes del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 TÉCNICAS

La técnica que se utilizó en el estudio fue la entrevista a los y las adolescentes que requerían atención en el mencionado establecimiento, a quienes se les aplicó una encuesta a la salida de la atención prestada en los diferentes Servicios. Previamente se solicitó autorización al Director del establecimiento para el levantamiento de la información para lo cual se presentó una carta de la dirección de la escuela de obstetricia de la Universidad Alas Peruanas.

3.4.2 INSTRUMENTOS

Para levantar información se utilizó el instrumento de las Normas Mundiales de la Organización Panamericana de la Salud, la Organización Mundial de la Salud y de la ONU/SIDA del 2015, orientadas al mejoramiento de la calidad de los servicios de atención de los y las adolescentes.

Para el presente estudio el instrumento mencionado se adecuó y presenta la siguiente estructura:

I. datos sociodemográficos:

Con siete datos.

II. Para fines de estudio se ha tomado en cuenta las dimensiones identificadas:

PROVEEDOR contiene 1 pregunta con 17 sub-preguntas

GESTIÓN: contiene 16 preguntas

INFRAESTRUCTURA: contiene 16 preguntas

3.5 TÉCNICAS DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Los datos obtenidos se sistematizaron y son presentados a través de cuadros y gráficos estadísticos

3.6 TÉCNICAS ESTADÍSTICAS UTILIZADAS EN EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el análisis respectivo se elaboraron cuadros estadísticos lo que facilitaron la interpretación de los datos y para la presentación de los resultados se utilizaron tablas y gráficos estadísticos.

CAPITULO IV
RESULTADOS, ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS DATOS

4.1 DATOS GENERALES

Datos socio demográficos

EDAD Y SEXO

		SEXO Y EDAD		
		HOMBRE	MUJER	TOTAL
Edad 12 a 13 años	Recuento	25	98	123
	%	38,0%	50,0%	47,2%
14 a 15 años	Recuento	20	60	80
	%	30,0%	31,0%	31,0%
16 a 17 años	Recuento	21	36	57
	%	32,0%	19,0%	21,8%
Total	Recuento	66	194	260
	%	25,38%	74,62%	100,0%

Fuente: Investigadora

INTERPRETACIÓN:

De la población total de 260 adolescentes el 74.62% son mujeres y el 25.38% hombres. El 47.2% son adolescentes entre 12 a 13 años, el 31% de 14 a 15 años y el 21.8% entre los 16 a 17 años.

RELIGION

			Total
Religión	Católico	Recuento	140
		%	53,8%
	Evangélico	Recuento	75
		%	28,8%
	Cristiano	Recuento	45
		%	17,4%
Total	Recuento		260
	%		100,0%

Fuente: Investigadora

INTERPRETACIÓN:

Del total de población estudiada el 53,8% son católicos, el 28,8% son evangélicos y el 17,4% cristianos

ESTADO CIVIL

			Total
Estados civil	Soltero (a)	Recuento	253
		%	97.4%
	Casado (a)	Recuento	0
		%	00.0%
	conviviente	Recuento	7
		%	2.6%
	Viudo (a)	Recuento	0
		%	00.0%
Total	Recuento		260
	%		100,0%

Fuente: Investigadora

INTERPRETACIÓN:

Del total de población estudiada el 97.4% son solteros, el 2.6% conviviente.

OCUPACION ACTUAL

			Total
Ocupación	Estudiante	Recuento	204
		%	78.5%
	Ama de casa	Recuento	5
		%	2.0%
	Trabajo eventual	Recuento	38
		%	14.6%
	Sin ocupación	Recuento	13
		%	4.9%
Total		Recuento	260
		%	100,0%

Fuente: Investigadora

INTERPRETACIÓN:

Del total de población estudiada el 78.5% son estudiantes, el 2,0% amas de casa, el 14.6% tienen un trabajo eventual y el 4.9% no tienen-ocupación.

¿CON QUIEN VIVE?

		Total
Con quien vives	Solo	Recuento 13
		% 5,0%
	Con mis padres	Recuento 155
		% 59,6%
	con mis parientes	Recuento 68
		% 26,2%
	Amigos (pensión)	Recuento 68
		% 9,2%
Total	Recuento	260
	%	100,0%

Fuente: Investigadora

INTERPRETACIÓN:

Del total de población estudiada el 5.0% viven solos, el 59.6% viven con sus padres, el 26.2% viven con sus parientes y el 9.2% en una pensión o con una amistad.

DIMENSION: PROVEEDOR:

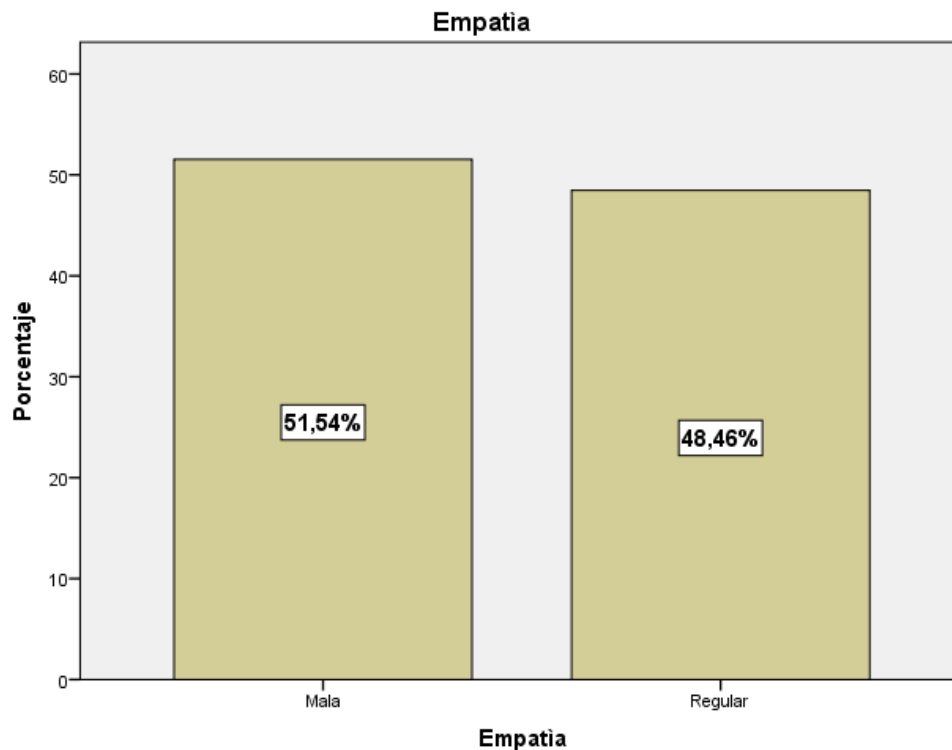
Empatía

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Mala	134	51,54%
Regular	126	48,46%
Total	260	100,00%

Fuente: Investigadora

INTERPRETACIÓN:

Del total de población estudiada el 51.54% dice que existe una mala empatía con el proveedor y el 48.46% que es regular.



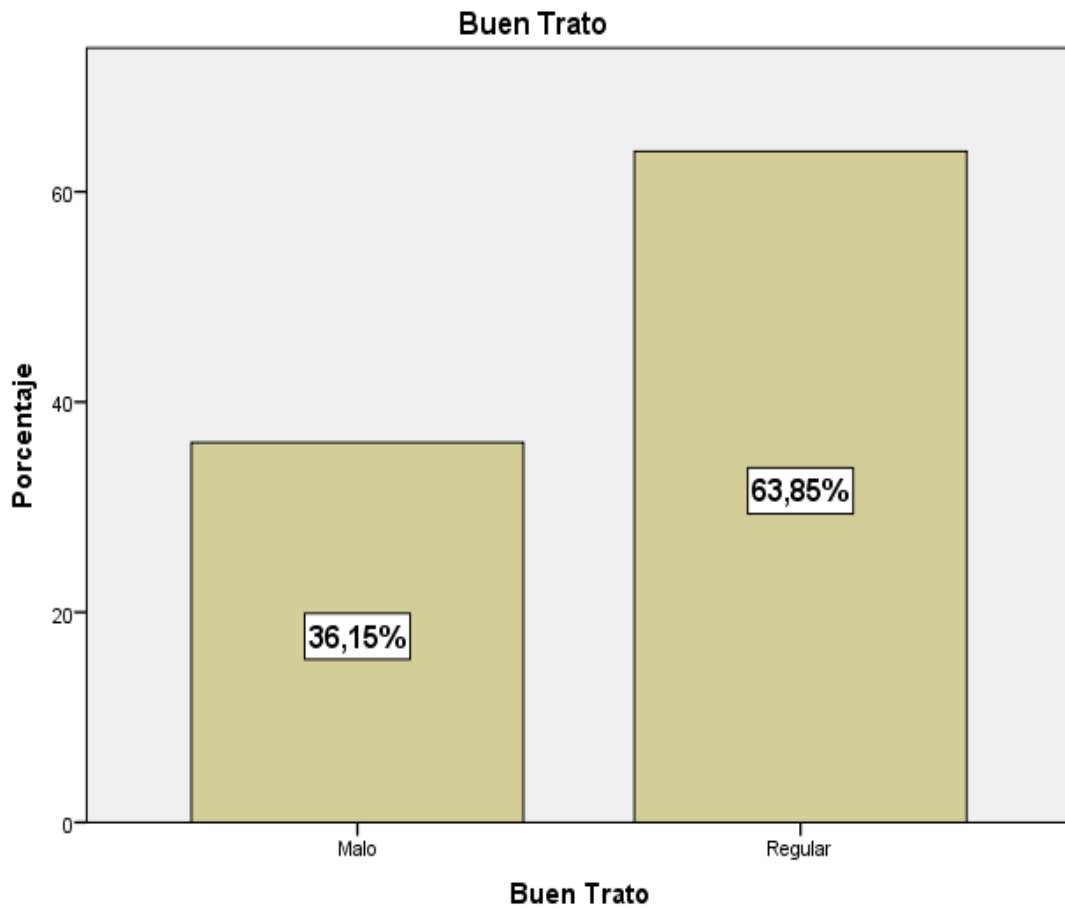
Buen Trato

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Malo	94	36,15%
Regular	166	63,85%
Total	260	100,00%

Fuente: Investigadora

INTERPRETACIÓN:

Del total de población estudiada el 36.15% dicen que el trata de proveedor de salud es malo, el 63.85% es regular.



DIMENSION: GESTION

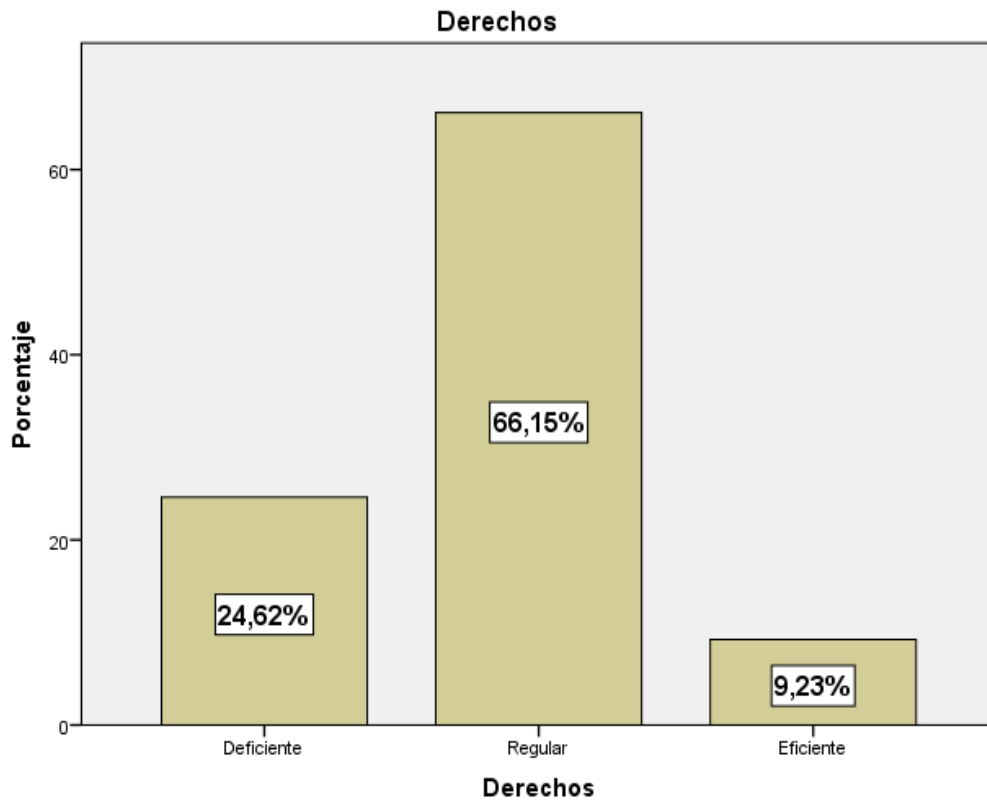
Derechos

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Deficiente	64	24,62%
Regular	172	66,15%
Eficiente	24	9,23%
Total	260	100,00

Fuente: Investigadora

INTERPRETACIÓN:

Del total de población estudiada el 24.62% dice que es deficiente por que no hacen cumplir sus derechos, el 66.15% es regular y el 9.23% si es eficiente.



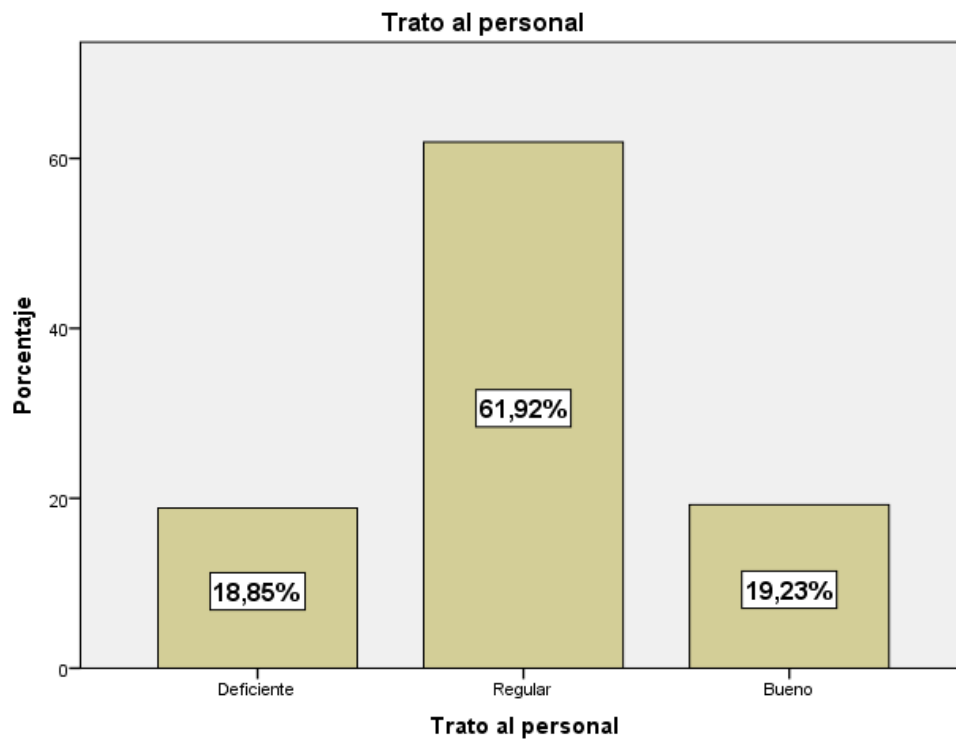
Trato al personal

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Deficiente	49	18,85%
Regular	161	61,92%
Bueno	50	19,23%
Total	260	100,00%

Fuente: Investigadora

INTERPRETACIÓN:

Del total de población estudiada el 18.85% dice que el trata que le da el personal del centro de salud es deficiente, el 61.92% es regular y 19.23% dice es buena.



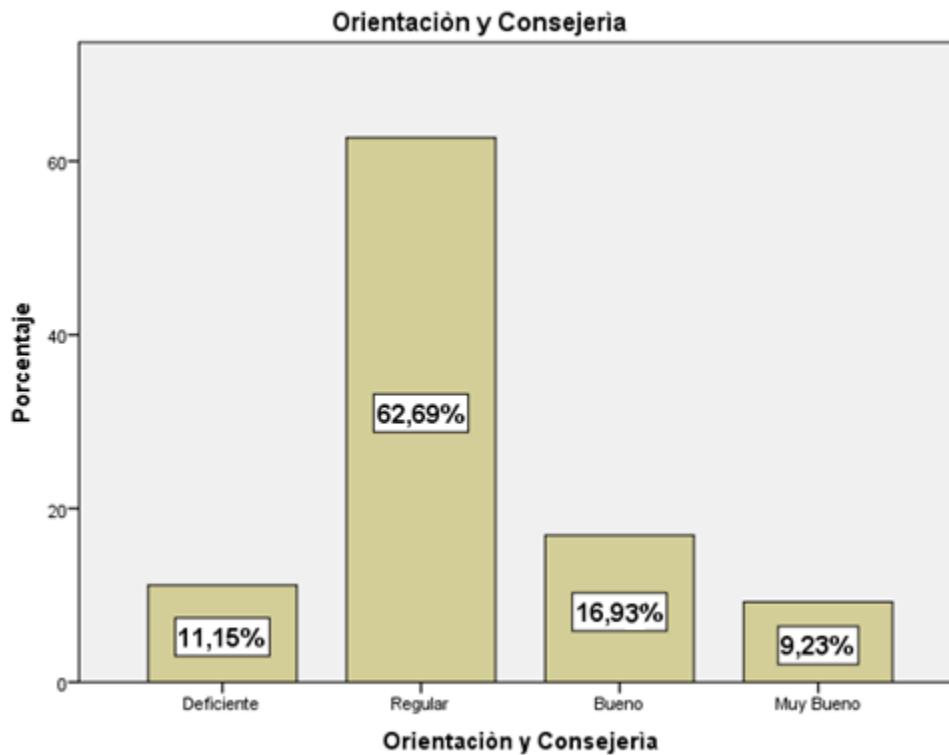
Orientación y Consejería

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	29	11,15%
	Regular	163	62,69%
	Bueno	44	16,93%
	Muy Bueno	24	9,23%
	Total	260	100,00%

Fuente: Investigadora

INTERPRETACIÓN:

Del total de población estudiada el 11.15% de los adolescentes dice que la orientación y consejería es deficiente y el 62.69% regular, el 16.93% bueno y el 9.23% muy bueno.



DIMENSION: INFRAESTRUCTURA

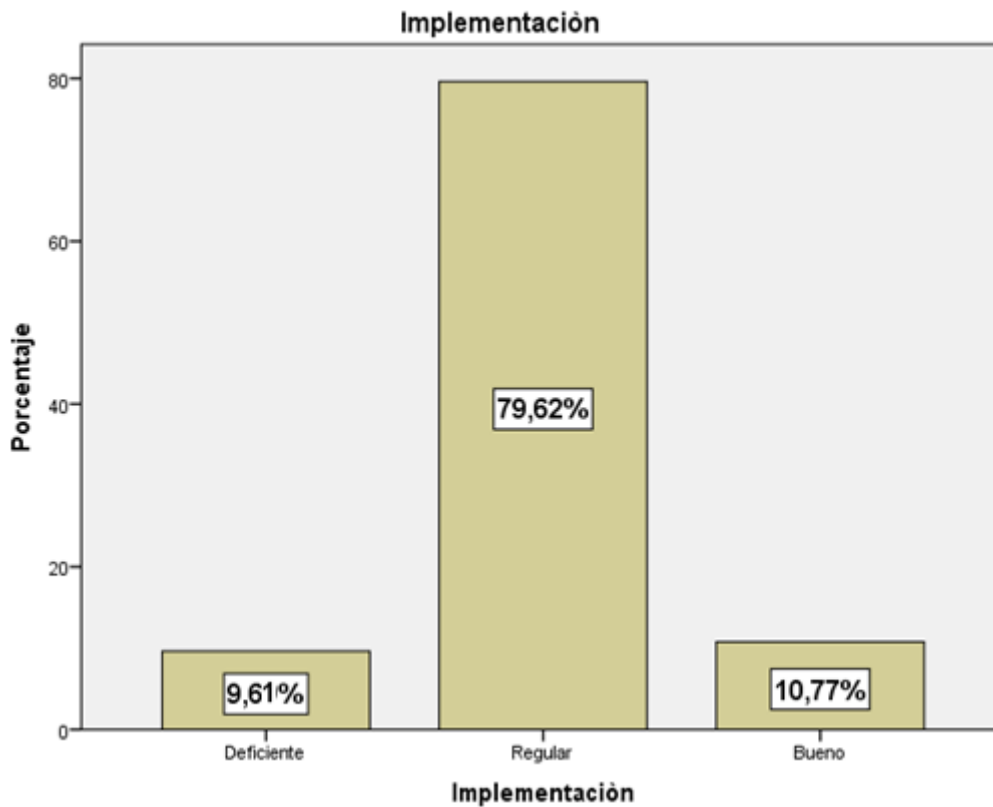
Implementación

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Deficiente	25	9,61%
Regular	207	79,62%
Bueno	28	10,77%
Total	260	100,00%

Fuente: Investigadora

INTERPRETACIÓN:

Del total de población estudiada 9.61% dice que la implementación del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión es deficiente, el 79.62% regular y el 10.77% es buena.



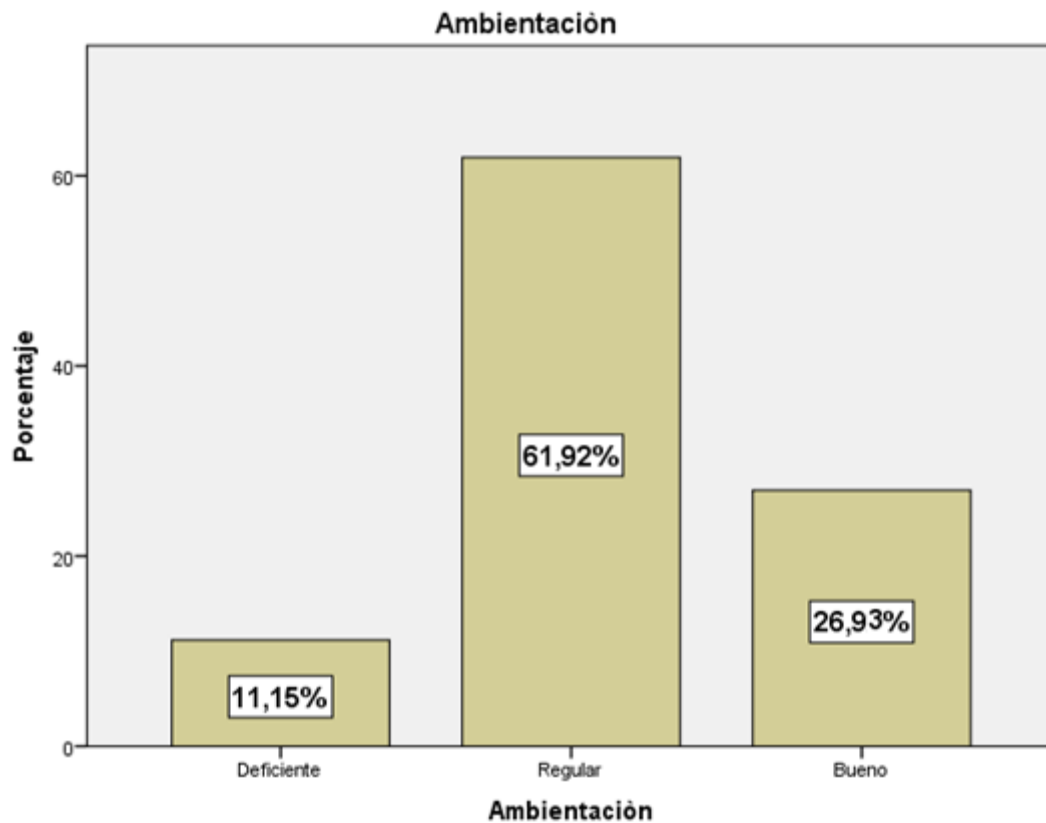
Ambientación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	29	11,15%
	Regular	161	61,92%
	Bueno	70	26,93%
	Total	260	100,00%

Fuente: Investigadora

INTERPRETACIÓN:

Del total de población estudiada 11.15% la ambientación es deficiente, el 61.92% es regular y el 26.93% es buena.



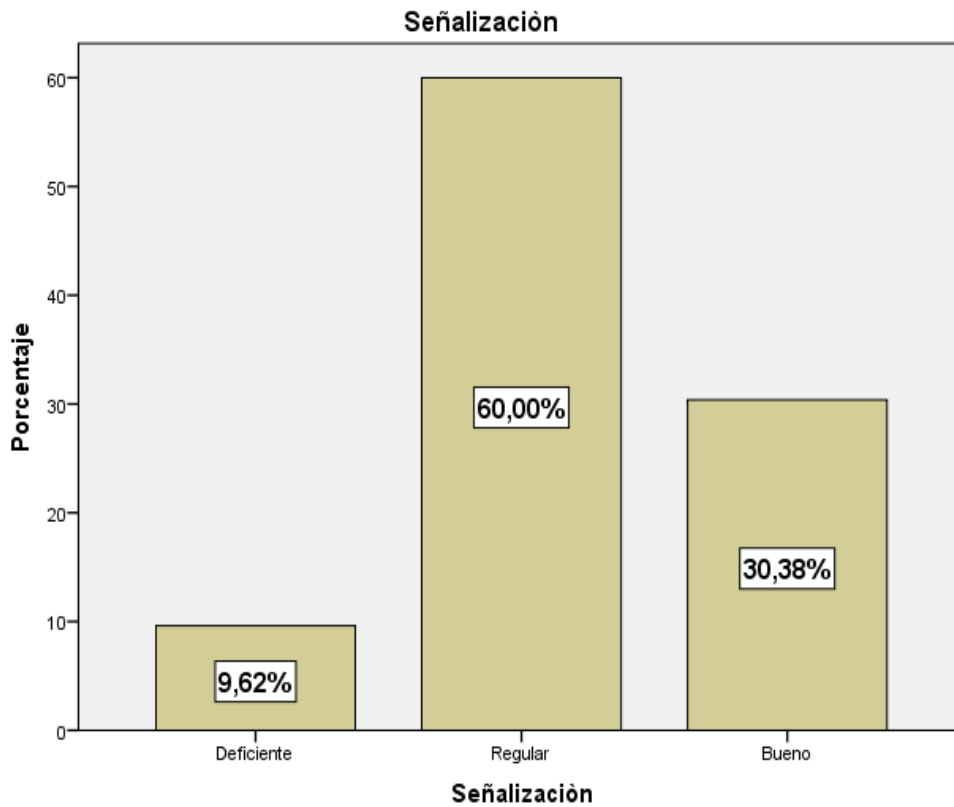
Señalización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	25	9,62%
	Regular	156	60,00%
	Bueno	79	30,38%
	Total	260	100,00%

Fuente: Investigadora

INTERPRETACIÓN:

Del total de población estudiada 9.62% es deficiente la señalización, el 60.00 regular y el 31.38% es buena.



Dimensiones *Calidad de Atención tabulación cruzada

		Calidad de Atención				
		Deficiente	Regular	Bueno	Total	
Dimensiones	Infraestructura	Recuento	23	51	6	80
		% dentro de Calidad de Atención	42,6%	28,0%	25,0%	30,8%
Gestión		Recuento	13	49	18	80
		% dentro de Calidad de Atención	24,1%	26,9%	75,0%	30,8%
Proveedor		Recuento	18	82	0	100
		% dentro de Calidad de Atención	33,3%	45,1%	0,0%	38,5%
Total		Recuento	54	182	24	260
		%	20.8%	70.0%	9.2%	100,0%

Fuente: Investigadora

INTERPRETACION:

De acuerdo a los resultados encontrados en las tres dimensiones propuestas para el estudio se obtiene los siguientes resultados:

Que la calidad de atención es el 70.0% regular, el 20.8% es deficiente y solo el 9.2% es bueno.

4.2 DISCUSION DE LOS RESULTADOS

En relación con las características sociodemográficas se evidencia un mayor porcentaje de mujeres que varones quienes asisten al centro de salud de la misma manera son el mayor porcentaje aquellos que aun estudian y viven con sus padres.

En cuanto al proveedor que tiene una empatía Y buen trato del 45.1% siendo regular que es muy alejada a la reportada por Rivera Soto Giovanna T. ⁽⁹⁾ quien elaboro la investigación de “Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú. Lima, setiembre 2013 – febrero 2014” el cual encontró que la empatía de sus proveedores de salud del 54.88% relacionada también con el buen trato de los mismos.

En relación a la gestión del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión los encuestados refieren que es regular en sus derechos, trato del personal. Orientación y consejería con un 75.0%

La infraestructura con un resultados de 25.0% buena siendo menor que lo hallado por los investigadores Ledesma Palacios, D. Marquez Uyaguari, G. Procel Espinoza, Viviana G. ⁽¹¹⁾ con su investigación de Acceso a los servicios de salud y nivel de satisfacción de los usuarios del subcentro de salud del valle en la ciudad de cuenca - Ecuador durante el año 2013 obteniendo como resultados en infraestructura unbuena en un 56.2%

La calidad de atención fue de un 70.0% siendo similar a la encontrada por la investigadora Ledesma Palacios, D. Marquez Uyaguari, G. Procel Espinoza, Viviana G. ⁽¹¹⁾ con su investigación del Acceso a los servicios de salud y nivel de satisfacción de los usuarios del subcentro de salud del valle en la ciudad de Cuenca - Ecuador durante el año 2013 encontrando una satisfacción de 90.4% considerando esta adecuada mientras la investigadora Cupe Medina, Lizbeth Rossemery ⁽⁷⁾ investigación “Percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo en el Hospital San Juan de Lurigancho, setiembre-diciembre 2014”.tiendo como resultados una calidad de 56.67% regular

4.3 CONCLUSIONES

El nivel de calidad del proveedor en la atención de las y los adolescentes que han asistido a los servicios diferenciados en el C.M.I. Daniel Alcides Carrión es de 33.3% considerado como deficiente y el 45% es regular.

El nivel de calidad de la gestión de las y los adolescentes atendidos en los servicios diferenciados en el C.M.I. Daniel Alcides Carrión es de 24.1% deficiente y un 26.9% es regular.

El nivel de calidad de la infraestructura que perciben los adolescentes que acuden a los servicios diferenciados del C.M.I. Daniel Alcides Carrión es de 42.6% deficiente y un 25.0% lo considera bueno.

Las y los adolescentes consideran que la calidad de la atención recibida en el C.M.I. Daniel Alcides Carrión en sus servicios diferenciados para estos es deficiente en un 20.8% y el 9.2% la considera buena; mientras un 70.0% la considera regular siendo esta el mayor grupo encuestado.

4.4 RECOMENDACIONES

Mejorar las habilidades blandas para el trabajo con adolescentes en los proveedores de salud del EESS Materno Infantil Daniel Alcides Carrión.

Realizar periódicamente capacitaciones donde el proveedor de salud obtener recomendaciones para mejorar la calidad de atención que brinda y de igual manera realizar en cuestras a los adolescentes para poder saber cuáles son sus puntos débiles en la atención y poder así mejorarlas.

Fortalecer las competencias técnicas del proveedor de salud en la orientación a los adolescentes

Buscar que el proveedor de salud sea más amigables en la atención se exprese de una manera adecuada para que ellos puedan entender las indicaciones de igual manera el personal que está involucrado en todo la atención del adolescente desde su registro sea claro y amigable.

Acondicionar espacios y horarios exclusivos para la atención de los adolescentes donde ellos puedan sentirse cómodos.

Difundir los derechos del adolescente.

4.5 REFERENCIA

Jiménez I, Leal FJ, Fernández LM, Pérez M. Guía de atención al adolescente 2008 [en line] [fecha de acceso 15 de octubre] URL disponible en <http://www.adolescenciasema.org/usuario/documentos/4%20Guia%20de%20atencion%20al%20adolescente%20Andalucia.pdf>

2. Salmerón MA, Casas J. Problemas de salud en los adolescentes [internet] 2013 Marzo [Fecha de Acceso 15 de octubre] Número 02, Volumen XVII pp 94-100 URL disponible en <http://www.pediatriaintegral.es/numeros-antteriores/publicacion-2013-03/problemas-de-salud-en-la-adolescencia/>

3. Santander S, Zubarew T, Ramirez L, Narváz P, Caprile A, Burdiles P, Meneses P. Programa NACIONAL de Salud Integral de Adolescentes Y Jóvenes Plan de Acción 2012-2020 [Internet] 2013 Marzo [Fecha de Acceso 15 de octubre] Editorial Valente. URL disponible en <http://web.minsal.cl/portal/url/item/d263acb5826c2826e04001016401271e.pdf>

4. Dra. Calle MC, Mg. Yumbato ME, Mg. Rodríguez DV. SOMOS EL PRESENTE, SOMOS EL FUTURO, DE TODO EL PERÚ DEPENDE ¿POR QUÉ DEBEMOS INVERTIR EN ADOLESCENTES? 2016 Mayo [Internet] [Fecha de Acceso 18 de octubre] La impresión de esta publicación ha sido posible por el apoyo de plan. URL disponible en http://www.spaj.org.pe/zspaj/wp-content/uploads/2016/05/Somos_el_presente_somos_el_futuro_de_todo_el_Peru_depnde.pdf

5. Aguedo OL, Atehortua y, Valencia FL. Características de los servicios de salud amigables para jóvenes y adolescentes en cuatro hospitales públicos de primer nivel de atención del valle de aburra-2014 [internet] 2015 [fecha de acceso 19 de octubre] URL disponible en [http://repository.unac.edu.co/jspui/bitstream/11254/64/1/Trabajo%20de%20grado%20\(rev\)](http://repository.unac.edu.co/jspui/bitstream/11254/64/1/Trabajo%20de%20grado%20(rev))

6 Dra. Calle MC. Marco Normativo para las Etapas de Vida Adolescente y Joven desde el Ministerio de Salud del peru 2011-2020 URL disponible en [Internet] [Fecha de Acceso 19 de octubre] URL disponible en <http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/7.Marco%20normativo%20MINSA-%20Adolescente%20y%20Joven.pdf>

7 Cupe LR, Percepción de la calidad de atención en planificación familiar de las adolescentes con reincidencia de embarazo en el Hospital San Juan de Lurigancho, setiembre-diciembre 2014 [internet] 2015 [fecha de acceso 19 de octubre] URL disponible en <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4213>

8 Ninamango VW, Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. [internet] 2014 [fecha de acceso 21 de diciembre] URL disponible en <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3569>

9 Rivera GT, Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú. Lima, Setiembre 2013 – Febrero 2014 [internet] 2016 [fecha de acceso 19 de octubre] URL disponible en <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4986>

10 Toasa AK. “La participación de enfermería en la atención diferenciada del adolescente en relación con el grado de satisfacción de este grupo en el centro de salud de Iatacunga del distrito 05d01 período febrero – julio del 2014” Ecuador [internet] [fecha de acceso 19 de octubre] URL disponible en <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9491/1/Toasa%20Auctoma%2c%20Alba%20Karina.pdf>

11 Ledesma DL, Marquez GF, Procel VG Acceso a los servicios de salud y nivel de satisfacción de los usuarios del sub centro de salud de el valle en la ciudad de Cuenca durante el año 2013 [internet] [fecha de acceso 19 de octubre] URL disponible en <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/4074/1/MED188.pdf>

12 Játiva Gabriela. “Evaluación del programa de atención preventiva integral para el diagnóstico de salud en adolescentes de 13 a 17 años de la zona central de Ambato 2015 - Ecuador [internet] 2016 [fecha de acceso 19 de octubre] URL disponible en <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/10725/1/Tesis%20gabriela%20jativa.pdf>

13 Hernández F, Alcántara B, Contreras H. Niveles de evaluación de la calidad artículo vol. 16, núm. 4, octubre-diciembre, 2011 [internet] [fecha de acceso 21 de octubre] URL disponible en http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial_01E.pdf

14 Ministerio de salud. Norma Técnica Categorías de Establecimientos de Sector Salud Pública. PERU 2011.[internet] [fecha de acceso 21 de diciembre] URL disponible en http://www.dgiem.gob.pe/wp-content/uploads/2013/01/pw48_rm546-2011-minsa-nts021.pdf

15 Marcela G. Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores Informe Global, Chile Marzo 2013” [internet] [fecha de acceso 26 de octubre] URL disponible en http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articles-9005_recurso_1.pdf

16 Norma técnica para la atención integral de salud en la etapa vida adolescente 2012 [internet] [fecha de acceso 22 de Diciembre 2016] codice ediciones sac financiado por la OPS /OMS URL disponible en <http://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2012/Diciembre/09/RM-973-2012-MINSA.pdf>

consulta

17 Norma técnica: Criterios y estándares de evaluación de servicios diferenciados de atención integral de salud para adolescentes 2012 fondo de las naciones unidas Perú [Internet] [fecha de acceso 02 de noviembre del 2016]

URL disponible en

<http://www.unfpa.org.pe/publicaciones/publicacionesperu/MINSA-UNFPA-NormaTecnicaSalud95.pdf>

18 Estrategia y plan de acción regional sobre los adolescentes y jóvenes 2010 – 2018 Organización Panamericana de la Salud [Internet] Washington, D.C.: OPS, © 2010 [fecha de acceso 05 de noviembre del 2016] URL disponible en

<http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2011/Estrategia-y-Plan-de-Accion-Regional-sobre-los-Adolescentes-y-Jovenes.pdf>

19 Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializado Lima – Perú 2013 setiembre [internet] [fecha de acceso 02 de Noviembre] URL disponible en

http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/EstandarHosp2003.pdf

ANEXOS



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS E LASALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

ENTREVISTA DE SALIDA A LOS USUARIOS ADOLESCENTES

Fecha: _____

N°

Datos sociodemográficos

1. Edad

2. Sexo

3 Religión

4. Estado civil actual Soltero (a)

Casado (a)

Conviviente

Viuda (o)

5. Nivel de educación: Iltrado

Primaria Completa

Primaria incompleta

Secundaria completa

Secundaria incompleta

Superior

Otro

Especificar.....

6. Ocupación actual: Estudiante

Ama de casa

Trabajo eventual

Sin ocupación

7. ¿Con quién vive?: Solo

Con sus padres

Con sus parientes

Amigos

NÚMERO	NÚMERO DE	PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA DE SALIDA DE LOS USUARIOS ADOLESCENTES	RESPUESTA Y CÓDIGO	COMENTARIOS
			Anticonceptivos orales..... H Preservativos..... I Dispositivo intrauterino (DIU) J Anticonceptivos orales de emergencia K Implantes..... L Anticonceptivos inyectables. M Atención prenatal..... N Parto seguro..... O Atención posparto.....P Aborto seguro Q Atención después del aborto R Problemas cutáneos.....S Salud mental.....T Consumo de sustancias psicoactivas U Violencia..... V Lesiones.W Fiebre X Diarrea.....Y Malaria Z TuberculosisZZ Otras (especificar) ZZ	
10	9	Si algún día necesitas servicios que no se prestan en este establecimiento, ¿sabes a dónde acudir o a quién preguntar?	Sí 1 No 0	
11	2	¿Viste en la zona de espera materiales informativos para los adolescentes, por ejemplo, videos o televisión?	Sí 1 No 0	→Pase a la P12
	2	¿Te gustaron los materiales informativos?	Sí 1 No 0 No sabe..... 8	
12		Hoy, cuando acudiste al establecimiento, ¿observaste si el centro ofrece lo siguiente?		
	45	Horarios de atención que son convenientes para ti	Sí 1 No 0	

	45	Periodos de espera razonablemente cortos (Pregunte al usuario cuánto tiempo esperó.)	Sí 1 No 0	Codifique como "sí" cuando el periodo de espera haya sido de 30 minutos
--	----	--	--------------------------	---



NORMAS MUNDIALES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DE SALUD DE LOS ADOLESCENTES

NÚMERO DE PREGUNTA		PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA DE SALIDA DE LOS USUARIOS ADOLESCENTES	RESPUESTA Y CÓDIGO	COMENTARIOS
	c)	¿Cortinas en las puertas y en las ventanas de manera que nadie pudiera verte durante la exploración física?	Sí.....1 No.....0	
	d)	Asientos cómodos en la zona de espera	Sí.....1 No.....0	
	e)	Agua para beber	Sí.....1 No.....0	
13	a)	¿Estaban suficientemente limpios los siguientes espacios?		
	b)	Los alrededores	Sí.....1 No.....0	
	c)	Las zonas de consulta	Sí.....1 No.....0	
		Los baños (¿funcionaban correctamente?)	Sí.....1 No.....0	
14	a)	¿Viste un anuncio donde se mencionaran tus derechos?	Sí.....1 No.....0	
	b)	¿Puedes decirme cuáles son tus derechos?	Sí.....1 No.....0 Actitud considerada, respetuosa y libre de prejuiciosA Respeto de la privacidad durante las consultas, las exploraciones y los tratamientosB Protección frente a la agresión física o verbal C Confidencialidad de la	Codifique como "sí" cuando se mencionen al menos 3

			información..... D	de los derechos de esta lista.
			Ausencia de discriminaciónE	
			Participación..... F	
			Información clara y adecuada G	
15		¿Viste un anuncio donde se mencionara que se prestarán los servicios a todos los adolescentes sin discriminación?	Sí..... 1 No..... 0	
16		¿Viste un anuncio sobre la política de confidencialidad?	Sí..... 1 No..... 0	
17		Hoy, durante tu consulta o sesión de orientación:		
	a)	¿Algún profesional de salud conversó contigo acerca de cómo prevenir las enfermedades y conservar un buen estado de salud?	Sí..... 1 No..... 0	
	b)	¿Te informó el proveedor de atención de salud acerca de los servicios que se ofrecen?	Sí..... 1 No..... 0	

NÚMERO DE PREGUNTA	NÚMERO DE ÍTEM	PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA DE SALIDA DE LOS USUARIOS ADOLESCENTES	RESPUESTA Y CÓDIGO	COMENTARIOS
	c)	31 ¿Te hizo el proveedor de atención preguntas acerca de tu hogar y tus relaciones con los adultos?	Sí..... 1 No..... 0	
	d)	31 ¿Te hizo el proveedor de atención preguntas acerca de la escuela?	Sí..... 1 No..... 0	
	e)	31 ¿Te hizo el proveedor de atención preguntas acerca de tus hábitos alimentarios?	Sí..... 1 No..... 0	
	f)	31 ¿Te hizo el proveedor de atención preguntas acerca del deporte u otra actividad física?	Sí..... 1 No..... 0	
	g)	31 ¿Te hizo el proveedor de atención preguntas acerca de las relaciones sexuales?	Sí..... 1 No..... 0	
		<i>(Plantee esta pregunta solo a los adolescentes con una edad apropiada.¹)</i>		
	h)	31 ¿Te hizo el proveedor de atención preguntas acerca del tabaquismo, el consumo de alcohol u otras sustancias?	Sí..... 1 No..... 0	

	i)	31	¿Te hizo el proveedor de atención preguntas acerca de tu nivel de felicidad u otras preguntas acerca de tu estado de ánimo o tu salud mental?	Sí.....1 No.....0	
	j)	32 , 34	¿Te trató el proveedor de atención de una manera cordial?	Sí.....1 No.....0	1
	k)	32 , 34	¿El proveedor de atención fue respetuoso con tus necesidades?	Sí.....1 No.....0	0
	l)	47	¿Entró alguien más al consultorio durante la consulta?	Sí.....1 No.....0	
	m)	42	¿Te aseguró el proveedor de atención al comienzo de la consulta que tu información no se compartiría con nadie sin tu consentimiento?	Sí.....1 No.....0	
	n)	47	¿Confías en que la información que intercambiaste con el proveedor de atención no se revelará a nadie más sin tu consentimiento?	Sí.....1 No.....0	
	o)	35 , 75	¿Piensas que la información de salud proporcionada durante la consulta fue clara y que la comprendiste bien?	Sí.....1 No.....0	
	p)	75	¿Te preguntó el proveedor si estabas de acuerdo con el tratamiento, el procedimiento o la solución que se propuso?	Sí.....1 No.....0	
	q)	78	En general, ¿opinas que participaste en las decisiones relacionadas con tu atención? Por ejemplo, ¿tuviste la oportunidad de expresar tu opinión o tu preferencia sobre la atención prestada y se escuchó y atendió tu opinión?	Sí.....1 No.....0	

NÚMERO DE PREGUNTA	NÚMERO DE	PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA DE SALIDA DE LOS USUARIOS ADOLESCENTES	RESPUESTA Y CÓDIGO	COMENTARIOS
18	a)	¿Has tenido hoy contacto con algún miembro del personal de apoyo (repcionista, personal de limpieza o personal de seguridad)?	Sí 1 No 0	→Pase a la P19
	b)	32, 34 ¿Opinas que el personal de apoyo fue cordial y te trató con respeto?	Sí 1 No 0	
19		43, 48 Hoy no obtuviste los servicios que deseabas; ¿fue debido a una falta de medicamentos u otros materiales?	Sí 1 No 0	

20		44, 48	Hoy no obtuviste los servicios que deseabas; ¿fue debido a una falta de equipos o porque el equipo no estaba funcionando?	Sí 1 No 0	
21	a)	57	Hoy, ¿te negaron los servicios que necesitabas en este establecimiento de salud?	Sí 1 No 0	→Pase a la P22
	b)	57	En caso afirmativo, ¿por qué crees que te los negaron?	Edad inferior a 18 años.....A Ser soltero o soltera.....B No asistir a la escuela C Incapacidad de pagar D Servicios no disponibles en el establecimiento.....E La afección exige la derivación..... F Otra (especificar) G	
	c)	57	¿Qué servicios te negaron?	Servicios relacionados con:	Revisar instrumento original para codificación
	c)	57	¿Qué servicios te negaron?	Servicios relacionados con:	Revisar instrumento original para codificación
22	a)	-	¿Te han derivado hoy a otro establecimiento de salud para que recibas servicios que no se prestan aquí?	Sí 1 No 0	→Pase a la P23
	b)	22	¿Te dio el proveedor una nota de derivación detallada (refiriendo el problema de salud, la dirección del centro de derivación, los horarios de atención y el costo de los servicios)?	Sí 1 No 0	
23	a)	79	Hoy o en otras ocasiones, ¿te han propuesto a ti o a tus amigos ayudar al personal del establecimiento a trabajar con los adolescentes en este consultorio o establecimiento de salud del adolescente?	Sí 1 No 0	
	b)	77	Hoy o en otras ocasiones, ¿te han propuesto ayudar al personal del establecimiento en la planificación de los servicios de salud o en cualquier actividad encaminada a mejorar la calidad de los servicios?	Sí 1 No 0	

NÚMERO DE PREGUNTA		NÚMERO DE Opciones	PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA DE SALIDA DE LOS USUARIOS ADOLESCENTES	RESPUESTA Y CÓDIGO	COMENTARIOS
24		21	¿Has recibido alguna vez información, orientación o servicios de salud en el entorno comunitario, por ejemplo, en la escuela, los clubes o en las reuniones de la comunidad?	Sí 1 No 0	
25	a)	8	¿Qué sabes acerca de la anemia?	Nada 0 Respuesta satisfactoria (sí) 1 Menos hemoglobina o sangre A Produce: Debilidad o cansancio B Pérdida de apetito C Enfermedades recurrentes D Crecimiento lento y retraso del crecimiento E Otros (especificar) F	Codifique como "sí" cuando se mencionen al menos 2 de los elementos de la lista.
	b)	8	¿Sabes cómo prevenir la anemia?	Sí 1 No 0 Tomando comprimidos de hierro y ácido fólico..... A Comiendo verduras de hoja verde B Comiendo hortalizas..... C Comiendo carne e hígado D Bebiendo leche E Comiendo huevos F Siguiendo una alimentación equilibrada..... G Otros (especificar) H	Codifique como "sí" cuando se mencionen al menos 2 de los elementos de la lista.
26	a)	8	¿Puedes mencionar alguna consecuencia sobre la salud u otras consecuencias del hecho de casarse muy joven?	Sí 1 No 0 Abandono de los estudios A Parto prematuro B Mayor propensión a las enfermedades de transmisión sexual C	Codifique como "sí" cuando se mencionen al menos 2 de los elementos de la lista.

	b)	8	¿Puedes mencionar alguna consecuencia sobre la salud del hecho de tener un bebé a una edad temprana?	Sí 1 No 0 AnemiaA Niños con bajo peso al nacerB Muerte de la madre C Parto difícil..... D Nacimiento prematuro..... E Muerte del bebé	Codifique como “sí” cuando se mencionen al menos 2 de los elementos de la lista.
27	a)	8	¿Sabes cuál es el número mínimo de reconocimientos médicos que debe tener una embarazada?	Respuesta correcta..... 1 No sabe o la respuesta es incorrecta	4. ²
	b)	9	¿Sabes a dónde puede acudir una adolescente en busca de estos reconocimientos médicos? <i>(Pregunte solo a los usuarios de 15 a 19 años de edad.)</i>	Respuesta correcta..... 1 No sabe o la respuesta es incorrecta	Codifique como “respuesta correcta” si se menciona al menos 1 tipo de establecimiento de acuerdo con la política nacional. ³
28	a)	8	¿Puedes mencionar algún método anticonceptivo?	No 0 Sí 1	→Pase a P29 Codifique

			PreservativoA Anticonceptivos oralesB Anticonceptivos orales de emergencia C DIU D Anticonceptivos inyectablesE ImplantesE Abstinencia F Método de amenorrea por la lactancia G Método de los días fijos ... H Coitus interruptus..... I Otros (especificar) J	como "sí" cuando se mencionen al menos 3 de los métodos de la lista, con al menos 2 anticonceptivos modernos.	
	b)	9	¿Crees que podrías obtener alguno si lo necesitas?	Sí 1 No 0	
	c)	8	¿Has oído hablar alguna vez de las pastillas anticonceptivas de emergencia?	Sí 1 No 0	→Pase a la P29

	d)	8	¿Sabes para qué se usan? (Investigue cómo se utilizan.)	Sí..... 1 No0 Impedir que se produzca el embarazo 1 Otro (especificar) 10	
29	e)	9	¿Piensas que podrías obtenerlas si las necesitas?	Sí..... 1 No0	
	a)	8	¿Has oído hablar de los preservativos?	Sí..... 1 No0	→Pase a la P30
	b)		¿Podrías decirme por qué se usa un preservativo	Sí..... 1 No.....0 Como anticonceptivo, para impedir que se produzca el embarazo.....A	Codifique como "sí" cuando se mencionen tanto la prevención del

				Para prevenir la infección por el VIH u otras infecciones de transmisión sexualB Otro(especificar) C	embarazo como la pre- vención de las ITS.
	c)		Si tú o tus amigos necesitáis un preservativo, ¿puedes decirme dónde conseguirlo? <i>(Pregunte solo a los usuarios de 15 a 19 años de edad.)</i>	Sí..... 1 No0 TiendaA Farmacia..... B Hospital, consultorio o.....c centro de planificación familiar público C Consultorio para adolescentes D Hospital, consultorio o centro de planificación familiar privadoE Voluntario de la comunidad F Enfermera partera auxiliar . G Otro (especificar) H	Codifique como “sí” cuando se mencione al menos 1 lugar.
	d)		¿Piensas que podrías conseguir un preservativo si lo necesitaras? <i>(Pregunte solo a los usuarios de 15 a 19 años de edad.)</i>	Sí..... 1 NO..... 0 No sabe 8	
30	a)		¿Has oído hablar del VIH?	Sí..... 1 No 0	<input type="checkbox"/> Pase a la P31
	b)	8	¿Podrías responder a las siguientes preguntas sobre el VIH?	Sí..... 1 No 0 ¿Puede reducirse el riesgo de transmisión del VIH teniendo relaciones sexuales solamente con una pareja no infectada que no tenga otras parejas?A ¿Una persona puede reducir su riesgo de contraer la infección por el VIH usando un preservativo cada vez que tenga relaciones sexuales?B ¿Una persona de aspecto sano puede tener una	Codifique como “sí” en el caso

			infección por el VIH? C ¿Una persona puede contraer la infección por el VIH a través de las picaduras de mosquito? .. D ¿Una persona puede contraer la infección por el VIH al compartir alimentos con alguien que esté infectado?E	
	c)	9	Si quisieras hacerte una prueba de detección del VIH, ¿podrías conseguir que te hagan el examen?	Sí..... 1 No 0
31		9	Si una adolescente de tu localidad tuviese un embarazo no deseado, ¿sabría a dónde acudir en busca de	Sí..... 1 No 0
32		8	¿Sabes qué cuidados se deben tener cada mes durante el ciclo menstrual? (Pregunte solo a las adolescentes.)	Sí..... 1 No 0 Ducha diariaA Usar paños suaves y limpios B Lavar los paños con agua y jabón C Secar los paños bajo la luz solar D Guardar los paños en un lugar limpioE Usar compresas sanitarias. F Cómo eliminar las compresas sanitarias..... G Otros (especificar) H
33	a)	8	¿Alguna vez has oído hablar de las enfermedades que se pueden transmitir por las relaciones sexuales?	Sí..... 1 No 0 No sabe 8
				Pase a la P34 si la respuesta es "No" o "No sabe"

	b)	8	¿Conoces algún síntoma de las infecciones de transmisión sexual? (Pregunte solo a los usuarios de 15 a 19 años de edad.)	Sí..... 1 No 0 Dolor abdominal (solo en las mujeres)A Exudado genital.....B Exudado con muy mal olor C Dolor urente al orinar D Úlceras o heridas genitalesE Hinchazón en la zona de la ingle F Otros (especificar) G	
	c)	9	Si tú o alguien de tu edad tuviese estos problemas, ¿sabrían a dónde acudir en busca de reconocimiento médico y tratamiento?	Sí..... 1 No 0 Autotratamiento.....A CuranderoB Consultorio para adolescentes C Establecimiento público.... D Enfermera partera auxiliar.. E Consultorio privado F Otros (especificar) G	
34	a)	-	¿Tienes alguna idea sobre cómo conseguir que los adolescentes participen más en la planificación, el diseño y la aplicación de una atención de salud de calidad	Sí..... 1 No 0 _____	→ Concluya la entrevista dando las gracias

NORMAS MUNDIALES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DE SALUD DE LOS ADOLESCENTES

Adaptado por comité de investigación de la Escuela Profesional de Obstetricia UAP (Luisa Parra, Maria Caldas, Margarita Oscategui

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DEL PROYECTO: NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DIFERENCIADOS PARA ADOLESCENTES, CENTRO MATERNO INFANTIL DANIEL ALCIDES CARRIÓN - DISTRITO VILLA MARIA DEL TRIUNFO, 2017

Problema	Objetivo	Hipótesis	Operacionalización		Método
			Variable	Indicadores	
<p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención en los servicios diferenciados para Adolescentes, centro materno infantil Daniel Alcides Carrión – distrito Villa María del Triunfo, 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad del proveedor del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad en la gestión del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de la infraestructura del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión?</p>	<p>Determinar el nivel de calidad de atención en los servicios diferenciados para adolescentes en el centro materno infantil Daniel Alcides Carrión – Villa María del triunfo, 2017</p> <p>Identificar el nivel de calidad del proveedor en la atención de las y los adolescentes que han asistido a los servicios diferenciados.</p> <p>Determinar el nivel de calidad de la gestión en el centro materno infantil Daniel Alcides Carrión.</p> <p>Determinar el nivel de calidad en la infraestructura del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión</p>	<p>Por ser un estudio descriptivo no amerita hipótesis</p>	<p>Nivel de calidad de atención en los servicios diferenciados para adolescentes</p>	<p>Proveedor</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Empatía ✓ Buen trato <p>Gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Derechos ✓ Trato del personal ✓ Orientación y consejería <p>Infraestructura</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementación ✓ Ambientación ✓ Señalización 	<p>Descriptivo: porque describe lo que las y los adolescentes piensan con respecto a la calidad de atención de los servicios diferenciados del centro materno infantil Daniel Alcides Carrión.</p> <p>Transversal: porque se estudia el nivel de calidad de atención de los servicios diferenciados de adolescentes y el estudio se realiza en un momento dado.</p> <p>Prospectivo: porque es un estudio que se realiza en un futuro con datos actuales al momento del estudio.</p> <p>Población: 808 adolescentes que han sido atendidos en el periodo de enero a julio del año 2016 en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión</p> <p>Muestra: conformada por 260 adolescentes. Los datos obtenidos se procesaran a través del programa SPSS, versión 22.0 se procesara mediante gráficos en barra.</p>



MEMORANDUM N° 312 - 2017-CAPAC-URR.HH-DRS-SJM-VMT-IGSS

A : **MC. REGIS GUERRERO ZARATE**
 Jefe Microred Daniel Alcides Carrión-Tablada de Lurín de la DRS SJM-VMT

Asunto : Presentación de Alumna de Obstetricia de Universidad Alas Peruanas

Referencia : OFICIO N° 211-2017-EPO-FMHyCS-UAP

Fecha : 23 de Febrero del año 2017

Es grato saludarlo cordialmente, a la vez, que mediante documento de la referencia, la Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad Alas Peruanas nos refiere a la alumna HERENCIA ACOSTA JULISSA MARIA DEL CARMEN, quien realizará la aplicación de instrumento del proyecto de tesis "NIVEL DE CALIDAD DE ATENCION EN LOS SERVICIOS DIFERENCIADOS PARA ADOLESCENTES, CENTRO MATERNO INFANTIL DANIEL ALCIDES CARRION- DISTRITO VILLA MARIA DEL TRIUNFO, 2017 " en la institución que usted dirige.

En tal sentido, y en el marco del convenio aún vigente con dicha casa de estudios, se requiere que su jefatura le brinde las facilidades del caso para el desarrollo de sus actividades, para lo cual, la coordinación del servicio correspondiente debe disponer del horario y condiciones más adecuadas.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
 IGSS - DRS - SJM - VMT
 Abog. Carmen R. Quispe Arista
 Jefa de la Unidad de Recursos Humanos



CQA/RJZ/raz
 C.C.Arch.
 c. Interesado

Av. PachacutecN° 3470
 Villa María del Triunfo
 Teléfono: 450-7750