

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

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN
PRE NATAL REENFOCADA EN GESTANTES QUE ACUDEN
AL HOSPITAL AMAZÓNICO
PERIODO JUNIO – JULIO 2018**

TESIS PRESENTADO POR:

BLANCA SORAYDA FLORES FELIX

ASESOR:

DRA. LEILA ROSA MARINO PANDURO DE IBAZETA

PARA OPTAR:

EL TÍTULO DE OBSTETRA

Octubre 2018

INDICE

CARATULA	I
PAGINAS PRELIMINARES	II
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VIII
INTRODUCCION	X
I. PLANEAMIENTO METODOLÓGICO	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	12
1.2 Delimitación de la investigación	15
1.2.1 Formulación del Problema	16
1.2.2 Problema principal	16
1.2.3 Problemas secundarios	16
1.3 Objetivos de la investigación	17
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos específicos	17
1.4 Hipótesis de Investigación	18
1.4.1 Hipótesis	18
1.4.2 Identificación y Clasificación de Variables e Indicadores	18
1.5 Diseño de la Investigación	20
1.5.1 Tipo de investigación	20
1.5.2 Nivel de la investigación	20
1.5.3 Método	20
1.7 Población y muestra	20
1.6.1 Población	20
1.6.2 Muestra	20
1.8 Técnicas e instrumentos	22
1.8.1 Técnicas	22
1.8.2 Instrumentos	22
1.9 Justificación e importancia de la investigación	22

II. MARCO TEORICO	25
2.1 Fundamentos teóricos de la Investigación	25
2.1.1 Antecedentes	27
2.1.2 Bases teóricas	31
2.1.3 Definición de términos	47
III. PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN ANÁLISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	49
3.1 Presentación de resultados	49
3.2 Interpretación, análisis y discusión de resultados	50
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
4.1 Conclusiones	72
4.2 Recomendaciones	75
FUENTES DE INFORMACION	76
ANEXOS	81

Dedico a:

Mi buen Dios por guardarme cada día, a mis padres por su apoyo incondicional para culminar este plan de vida, a ellos mi gratitud eterna.

Agradezco a:

Los docentes de mi Alma Mater: Universidad Alas Peruanas, quienes me formaron para sacar adelante mi Carrera Profesional, al personal del Hospital Amazónico por su acompañamiento en las prácticas hospitalarias, a las gestantes que participaron activamente en esta investigación, a todos ellos mi agradecimiento sincero.

RESUMEN

Estudio planteado con el **Objetivo** de: Determinar el Grado de Satisfacción de la Calidad durante la Atención Pre Natal Reenfocada de gestantes que acuden al Hospital Amazónico-2018. **Material y Métodos:** Investigación analítica, descriptiva de corte transversal, con enfoque cualitativo. **Resultados:** El 51% de las gestantes estuvieron en el rango de 20-34 años, el 50% con instrucción de nivel secundario, el 55% estado conyugal de convivencia, el 63% ocupación amas de casa, el 91% contaron con el seguro integral de salud (SIS) como financiador de la atención. Considerando al Grado de Satisfacción de la Calidad de la Atención Pre Natal Reenfocada respecto a la *Dimensión Humana*, el 95% de las gestantes satisfechas y totalmente satisfechas considerando el saludo respetuoso del profesional, 99% satisfechas y totalmente satisfechas respecto a que el profesional escuchó con atención inquietudes y preguntas formuladas, 97% manifestaron que el profesional utilizó lenguaje sencillo y fácil de entender por lo que se sintieron satisfechas y totalmente satisfechas, el 97% mostraron su desacuerdo ante la afirmación “el profesional no mostró interés por su salud” puesto que sí consideraron interés mostrado. El 93% opinaron sentirse satisfecha y totalmente satisfechas respecto a que el profesional las motivó a acudir a la próxima cita pre natal y a la atención del parto institucional respectivamente, el 88% de ellas indicaron que el profesional tuvo hacia las gestantes trato amable, respetuoso y paciente durante la consulta, El 89% se mostraron satisfechas y totalmente satisfechas ya que el personal de la institución mostró interés para solucionar dificultades durante el proceso de la atención pre natal, el 72% refirieron sentirse satisfechas y totalmente satisfechas ya que comprendieron las explicaciones que el profesional brindó durante la atención recibida. Respecto al Grado de Satisfacción de la Calidad de la Atención Pre Natal Reenfocada en cuanto a la *Dimensión del Entorno*: el 72% estuvieron satisfechas por el orden y la limpieza en el consultorio, el 91% satisfechas y totalmente satisfechas a la afirmación “consultorio pre natal ventilado y fresco”, el 84% insatisfechas y totalmente

insatisfecha por no contar con privacidad, el 81% se mostraron insatisfechas y totalmente insatisfechas por deficiente señalización en el establecimiento, el 87% indicaron presencia de personal que oriente e informe. Así mismo considerando el grado de satisfacción de la Calidad de la Atención Pre Natal Reenfocada respecto a la *Dimensión Técnica-Científica*: El 82% refirieron que en la farmacia no cuentan con todos los medicamentos solicitados y expresaron sentirse insatisfechas y totalmente insatisfechas, el 18% opinaron lo contrario, el 75% insatisfechas y totalmente insatisfechas ya que el laboratorio del establecimiento no realiza todos los exámenes, solo un 25% se mostró satisfecha y totalmente satisfecha a este respecto, el 73% se mostraron insatisfechas y totalmente insatisfechas respecto a que el profesional que las atendió no realizó examen clínico completo durante la atención Pre Natal, solo el 27% se mostró satisfecha y totalmente satisfecha. El 61% expreso sentirse insatisfecha y totalmente insatisfecha ya que en el consultorio Pre-natal no contó con insumos y/o materiales necesarios para la atención, a diferencia de un 36% de las gestantes quienes opinaron contrariamente, el 55% manifestaron sentirse insatisfechas y totalmente insatisfechas por el tiempo de espera que no fue el adecuada, ya que sobrepaso las dos horas. El 79% indicaron sentirse satisfechas y totalmente satisfechas respecto a la atención rápida en farmacia, a diferencia de un 10% que opinaron contrariamente. **Conclusiones:** Las gestantes atendidas en los consultorios Pre-Natales en el Hospital Amazónico-2018, respecto al grado de satisfacción de la Calidad de la *Dimensión Humana* fue: “Alta”, por tanto se encontraron Satisfechas y Totalmente Satisfechas. Considerando el grado de Satisfacción de la Calidad de la *Dimensión del Entorno* se evidencio un grado “Mediano” de Satisfacción. En cuanto a la *Dimensión Técnica-Científica*, reflejó un grado “Bajo”, por tanto las gestantes se encontraron Insatisfechas y totalmente insatisfechas respecto a la Calidad de la atención recibida.

Palabras claves: Grado de Satisfacción, Calidad de la Atención, Atención Pre Natal Reenfocada, Gestantes.

ABSTRACT

This study was aimed at: Determine the Degree of Quality Satisfaction during Refocused Prenatal Care of pregnant women who come to the Amazónico Hospital-2018. **Material and Methods:** Analytical, descriptive cross-sectional research, with a qualitative approach. **Results:** 51% of pregnant women were in the range of 20-34 years old, 50% with secondary education, 55% married, 63% were housewives, 91% had insurance integral health (SIS) as the financier of care. Considering the Degree of Satisfaction of the Quality of the Re-Focused Pre-Natal Care with respect to the Human Dimension, 95% of the pregnant women were satisfied and totally satisfied considering the respectful greeting of the professional, 99% were satisfied and totally satisfied with respect to the professional heard with attention concerns and questions asked, 97% said that the professional used simple and easy to understand language so they were satisfied and fully satisfied, 97% showed their disagreement with the statement "the professional showed no interest in their health" because they did consider there was an interest shown by the professional. 93% said they felt satisfied and totally satisfied about the professional motivated them to attend the next prenatal appointment and institutional birth care respectively, 88% of them indicated that the professional had towards the pregnant women kind, respectful treatment and patient during the consultation, 89% were satisfied and fully satisfied as the staff of the institution showed interest to solve difficulties during the process of prenatal care, 72% reported feeling satisfied and fully satisfied as they understood the explanations The professional offered during the care received. Regarding the Degree of Satisfaction of the Quality of Re-Focused Pre-Natal Care in terms of the Dimension of the Environment: 72% were satisfied by the order and cleanliness in the office, 91% were satisfied and fully satisfied with the statement "Pre natal room ventilated and fresh ", 84% unsatisfied and totally dissatisfied for not having privacy, 81% were dissatisfied and totally unsatisfied due to poor signaling in the establishment, 87% indicated the presence of staff to guide and report. Likewise considering the degree of satisfaction of the Quality of Re-Focused Pre Natal Care with respect to the Technical-Scientific Dimension: 82% reported that in the pharmacy they do not have all the requested medications and

expressed feeling dissatisfied and totally dissatisfied, 18% felt the opposite, 75% were unsatisfied and totally dissatisfied because the laboratory of the establishment does not perform all the exams, only 25% was satisfied and totally satisfied in this respect, 73% were dissatisfied and totally dissatisfied with the fact that the professional who attended them did not perform a complete clinical examination during Pre Natal care, only 27% were satisfied and totally satisfied. 61% expressed feeling dissatisfied and totally dissatisfied since in the Pre-natal clinic did not have supplies and / or materials necessary for care, unlike 36% of pregnant women who thought otherwise, 55% said they felt dissatisfied and totally unsatisfied by the waiting time that was not adequate, since it exceeded two hours. 79% indicated that they felt satisfied and totally satisfied with respect to the fast attention in pharmacy, unlike 10% who thought differently.

Conclusions: The pregnant women attended in the Pre-Natales offices at the Amazónico Hospital-2018, regarding the degree of satisfaction of the Quality of the Human Dimension was: "High", therefore they were Satisfied and Fully Satisfied. Considering the degree of Satisfaction of the Quality of the Dimension of the Environment a "Medium" degree of Satisfaction was evidenced. Regarding the Technical-Scientific Dimension, it reflected a "Low" degree, so the pregnant women found themselves unsatisfied and totally dissatisfied with the quality of the care received.

Key words: Degree of Satisfaction, Quality of Attention, Refocused Pre Natal Care, Pregnant.

INTRODUCCION

Para Seclén-Palacin y Darras ⁽³³⁾ La satisfacción del paciente es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y de la calidad en la atención, ha venido cobrando mayor importancia en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud.

La calidad de la atención en salud se ha convertido en un requisito indispensable de responsabilidad, de integridad moral; La Organización Mundial de la Salud, define la calidad como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos, un mínimo de riesgos para los pacientes, un alto grado de satisfacción por parte del paciente, e impacto final positivo en la salud. El nivel de la calidad asistencial es un indicador de excelencia en la atención al paciente. Es la resultante de la intervención de tres concurrentes como son: el correcto desempeño profesional, el estricto cumplimiento del marco normativo institucional, y la buena relación personal de salud-usuario. Donabedian, considerado el padre de la calidad en salud, propuso en 1980 una definición de calidad asistencial que ha llegado a ser clásica y que formulaba de la siguiente manera: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes". Según Donabedian, son tres las dimensiones para medir la calidad en salud: Dimensión Humana, que involucra actitud de atención e interés por servir además el respeto y cordialidad mutua que enmarca la relación; Dimensión del Entorno, involucra las características del lugar en que proporciona el servicio y la Dimensión Técnico-Científica, es la aplicación de la ciencia y tecnología con la finalidad que rinda al máximo de beneficios para la salud del usuario con mínimo de riesgo.

La Atención Prenatal Reenfocada (APNR) es una herramienta de prevención de la morbilidad materna y perinatal lo que condiciona a ser el eje inicial para la adecuada atención materna, conjuntamente con el parto institucional y el

seguimiento del recién nacido, todo ello constituyen una buena estrategia de reducción de la mortalidad materna. (1), bajo esta perspectiva se aplicó la encuesta a las gestantes que acudieron a los consultorios externos de atención pre natal para indagar el grado de satisfacción de la calidad de atención recibida con la finalidad de conocer su apreciación, identificar los nudos críticos y dar solución a los mismos para lograr mayor adhesión de las pacientes a las consultas pre natales.

Finalizada la investigación se identificó desde la Dimensión Humana las pacientes se encuentran satisfechas por la atención recibida, considerando la Dimensión del Entorno, las usuarias se encuentran Medianamente satisfechas, y desde la Dimensión Técnica-Científica, las gestantes se mostraron insatisfechas por la atención recibida en el Hospital Amazónico, siendo necesario involucrar al equipo de gestión en la solución más viable dentro del marco normativo vigente.

CAPÍTULO I

PLANEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La atención Prenatal Reenfocada (APNR) es una herramienta de prevención de la morbilidad materna y perinatal lo que condiciona a ser el eje inicial para la adecuada atención materna, conjuntamente con el parto institucional y el seguimiento del recién nacido constituyen una buena estrategia de reducción de la mortalidad materna. ⁽¹⁾

Cada día mueren aproximadamente casi 830 mujeres por causas prevenibles relacionadas con el embarazo y el parto; u n 99% de casos de mortalidad materna corresponde a los países en desarrollo. La mortalidad materna mundial se ha reducido al rededor del 44% entre 1990 y 2015 ⁽²⁾

La mortalidad materna en el Perú pasó de 457 defunciones en el año 2010 a 411 en el 2014, según cifras de la Dirección de Epidemiología del Ministerio de Salud (MINSA), lo que representa un descenso del 10%. ⁽³⁾

La educación sobre los signos de alarma que la gestante y la familia deben reconocer oportunamente es fundamental para el manejo temprano de complicaciones ⁽⁴⁾

En Ecuador el año 2011 se publicó un estudio cuyo objetivo fue identificar factores asociados a la adherencia al control prenatal, dicho

estudio mostró que a pesar de que las mujeres tenían conocimientos sobre los procedimientos y prácticas de la atención son los factores culturales, étnicos, socioeconómicos, educativos y la percepción de la calidad de la atención los que tenían mayor asociación en la adherencia a la APN. Además, se logró identificar que los servicios gratuitos se asocian a percepción de mala calidad en la atención a tiempo prolongado de espera ⁽⁵⁾

En un estudio realizado en 15 hospitales de México, encontraron que la percepción de mala calidad asociada con la insatisfacción fue 10,8% ($p < 0,05$). El 18,5% refirieron insatisfacción y deseo de no regresar a solicitar atención al mismo hospital, de estos el 65% se asociaron con omisiones de información sobre su padecimiento, actitud poco amable del médico, trámite de consulta complicado y ausencia de algunos espacios físicos ⁽⁶⁾

Tovar al estudiar el grado de satisfacción de las gestantes al recibir control pre natal obtuvo: “La satisfacción de las gestantes estaban relacionados a cuatro aspectos como son: la atención recibida con una calificación de 50% mala, 30% regular y 20% buena. Las relaciones interpersonales 40% mala, 37% regular y 23% fue buena, los aspectos técnicos: 37% regular, 27% buena. Infraestructura 42% buena, 31% regular y 27% mala. Por tanto concluye; la atención recibida por la gente y el aspecto interpersonal constituye factores de riesgo para el desarrollo de insatisfacción. Las gestantes que tienen algunos de estos factores de riesgo para el desarrollo de insatisfacción tienen el riesgo de quedar insatisfechas luego de la atención Pre Natal ⁽⁷⁾

Arias ⁽⁸⁾ dice que la calidad de atención que reciben en el control prenatal en una institución prestadora de servicios ubicada en la localidad de Chapinero. El evaluar todas y cada una de las respuestas en forma global, se encontró que la apreciación que tienen las entrevistas frente a la I.P.S. Chapinero es altamente negativa, frente a un bajo porcentaje que

se siente satisfecha o medianamente satisfecha con los servicios ofrecidos por el centro de salud.

Traverso; dice que las gestantes insatisfechas que acuden al Control Prenatal Del Policlínico Agustín Gavidea Salcedo-Lambayeque. Se obtuvo que él 53 % de las gestantes refieren tener regular grado de satisfacción en relación a la atención e interés la consulta, seguido de un 16 % que no se le prestó atención e interés en la consulta, un 16 % califica la relación que mantiene con el profesional de la salud como mala, un 31% regular y un 53 % como buena. ⁽⁹⁾

En un estudio realizado en Cartagena 2012, con la finalidad de conocer los factores asociados a la satisfacción de usuarias de servicios de control prenatal en instituciones de salud de primer nivel de la red pública de Cartagena en 712 embarazadas, se utilizó la encuesta de satisfacción de usuarios externos. El promedio de edad de las 712 embarazadas participantes fue de 23 años (DE = 4,9 años), la mayor proporción pertenecientes al estrato 1 [53,7% (382)]. El 84% (598) manifestaron sentirse satisfechas con el servicio que recibieron en la IPS donde fueron atendidas. Son factores asociados a la satisfacción, el buen trato por parte de enfermería (OR = 48,204 – IC 95% = 14,943-155,501) y proceder del área urbana (OR = 8,954 – IC 95% = 5,251-15,267). Conclusión: La buena percepción de las usuarias, en relación a la interacción con el profesional que las atiende, es un factor determinante para estar satisfecha y puede favorecer la adherencia de estas al cuidado prenatal, independiente de otros factores relacionados con la calidad de los servicios de salud ⁽¹⁰⁾

Avalos, determinó la relación que existe entre el nivel de satisfacción de la atención prenatal y la condición de aseguramiento de las gestantes que recibieron atención prenatal en 64 gestantes. Se concluyó que no existe relación significativa ($p=0,481>0,05$) entre el nivel de satisfacción de la atención prenatal y la condición de aseguramiento de las gestantes. Pero sí existe relación significativa en cuanto al tiempo de espera

($p=0,044<0,05$) y el trato ($p=0,042<0,05$), dimensiones de la calidad atención para lograr la satisfacción en las usuarias, con la condición de aseguramiento. Además se concluyó que aquellas gestantes que cuentan con SIS no se encuentran satisfechas en un 85,7% con la atención recibida mientras las que no cuentan con SIS están medianamente satisfechas 37,5% ⁽¹¹⁾

En los servicios de atención prenatal en la Región Ucayali durante el año 2015 se registraron 12,983 mujeres gestantes atendidas, de las cuales 5129 mujeres acudieron precozmente, en el primer trimestre correspondiente a un 40% aproximadamente; mientras que 7759 mujeres iniciaron su atención prenatal en el segundo y tercer trimestre lo que significa que el 60% de las usuarias atendidas acudieron tardíamente. Por otro lado el 41% de las gestantes lograron ser gestantes controladas con un mínimo de seis atenciones prenatales ⁽³⁾

Por lo todo lo descrito, y dada la necesidad de determinar aquellas variables relacionadas al nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de atención prenatal, como una estrategia fundamental para ayudar al mejor cumplimiento de las consultas, mejor seguimiento de las recomendaciones sobre el autocuidado y la consecuente disminución de la morbilidad y mortalidad perinatal, este estudio se propuso determinar el nivel de satisfacción de la gestante durante la atención prenatal a través de las Dimensiones: Humanas, Del Entorno y Técnica Científica.

1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN

ESPACIO

La investigación se llevó a cabo en el Hospital Amazónico de Nivel II.2, establecimiento referencial de la red Federico Basadre, ubicado en el Jr. Aguaytia N° 605 Yarinacocha.

TEMPORAL

La investigación se llevó a cabo en el periodo de Junio-Julio 2018

SOCIAL

El sujeto de estudio de la investigación fueron las gestantes que acudieron a la Atención Pre Natal Reenfocada y que accedieron a participar del estudio y que cumplieron los criterios de inclusión.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.3.1 PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cuál es el Grado de Satisfacción de la Calidad de la Atención Pre Natal Reenfocada en las gestantes que acuden al Hospital Amazónico período Junio-Julio 2018?

1.3.2 PROBLEMAS SECUNDARIOS

¿Cuáles son las Características individuales de las gestantes que acuden a la Atención Pre Natal Reenfocada, en el Hospital Amazónico periodo Junio-Julio 2018?

¿Cuál es el Grado de Satisfacción de la Calidad respecto a la Dimensión Humana durante la Atención Pre Natal Reenfocada de las gestantes que acuden al Hospital Amazónico periodo Junio-Julio 2018?

¿Cuál es el Grado de Satisfacción de la Calidad respecto a la Dimensión del Entorno durante la Atención Pre Natal Reenfocada de las gestantes que acuden al Hospital Amazónico periodo Junio-Julio 2018?

¿Cuál es el Grado de Satisfacción de la Calidad respecto a la Dimensión Técnica-Científica durante la Atención Pre Natal Reenfocada de las gestantes que acuden Hospital Amazónico periodo Junio-Julio 2018?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar el Grado de Satisfacción de la Calidad de la Atención Pre Natal Reenfocada de las gestantes que acuden al Hospital Amazónico periodo Junio-Julio 2018.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las Características Individuales de las gestantes que acuden a la Atención Pre Natal Reenfocada, en el Hospital Amazónico periodo Junio-Julio 2018
- Identificar el Grado de Satisfacción de la Calidad respecto a la Dimensión Humana durante la Atención Pre Natal Reenfocada de las gestantes atendidas en el Hospital Amazónico, periodo Junio-Julio 2018.

- Identificar el Grado de Satisfacción de la Calidad respecto a la Dimensión del Entorno durante la Atención Pre Natal Reenfocada de las gestantes atendidas en el Hospital Amazónico, periodo Junio-Julio 2018
- Identificar el Grado de Satisfacción de la Calidad respecto a la Dimensión Técnica-Científica durante la Atención Pre Natal Reenfocada de las gestantes atendidas en el Hospital Amazónico periodo Junio-Julio 2018

1.5 HIÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

1.5.1 HIPÓTESIS

En el presente estudio no se considerará hipótesis por tratarse de una investigación netamente descriptiva, se identificará los hechos en las unidades de estudio sin realizar modificación alguna de las variables.

1.5.2 IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES.

1.5.3 VARIABLES

- **VARIABLE INDEPENDIENTE**

Atención Pre Natal Reenfocada

- **DEPENDIENTE**

Grado de Satisfacción de la Gestante

- **VARIABLES INTERVINIENTES**

Características individuales.

1.5.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	ASPECTOS O DIMENSIONES	INDICADORES
VI: CONTROL PRE NATAL	Dimensión Humana	Trato Recibido Totalmente Satisfecha- Totalmente de acuerdo Satisfecha-acuerdo Ni Satisfecha Ni Insatisfecha Insatisfecho –desacuerdo Totalmente Insatisfecha-Totalmente en desacuerdo
	Dimensión Del Entorno	Orden y limpieza, Privacidad, Tiempo de Espera Totalmente Satisfecha- Totalmente de acuerdo Satisfecha-acuerdo Ni Satisfecha Ni Insatisfecha Insatisfecho –desacuerdo Totalmente Insatisfecha- Totalmente en desacuerdo
V.D: GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA GESTANTE	Dimensión Técnica-Científica	Disponibilidad de Equipos Insumos y Medicamentos Totalmente Satisfecha- Totalmente de acuerdo Satisfecha-acuerdo Ni Satisfecha Ni Insatisfecha Insatisfecho –desacuerdo Totalmente Insatisfecha- Totalmente en desacuerdo
	Satisfacción	Grado de Satisfacción <ul style="list-style-type: none"> • (Alto: \geq 80% de satisfacción) • (Mediano: 50- 70% de satisfacción) • (Bajo: \leq 50% de satisfacción)
VARIABLES INTERVINIENTE	Características Individuales	Edad: < 19 20-34 > 35 G. Instrucción: Primaria Secundaria Superior Estado Civil: Soltera Casada Conviviente Ocupación: Ama de casa Trabajadora independiente Trabajadora dependiente Financiador de salud: SIS No SIS

1.6 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación prospectiva: el estudio pertenece al tiempo futuro, la recolección de datos lo realizará el investigador a partir de la fuente primaria.

Según la cantidad de medición de las variables será un estudio de corte transversal.

Según las variables a estudiar es un estudio analítico ya que las variables a estudiar son dos o más

NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Nivel de investigación descriptiva; ya que evidencia la característica de un fenómeno en un momento que se observa.

1.6.2 MÉTODO

El Método de estudio planteado fue el enfoque Cualitativo; ya que requiere un profundo entendimiento de eventos, hechos, personas, y describe situaciones del comportamiento humano.

1.7 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1 POBLACIÓN

La población está conformada por 158 pacientes que acudieron a la Atención Pre Natal Reenfocada en el Hospital Amazónico en el periodo de estudios.

1.7.2 MUESTRA

Se aplicó la formula estadística para población finita o conocida:

$$n = \frac{Z^2 N.P.}{E^2 (N-1) + Z^2 P q}$$

n= muestra

Z= 1,96 (valor en la tabla de la distribución normal estándar correspondiente a un nivel de confianza de 95%)

p= 0.5 (probabilidad de tener el factor a investigar, cuando no se conoce la proporción ni por antecedentes, se considera 50%)

q= 1-p= 1-0,5= 0,5 (probabilidad de no tener el factor a investigar, que se consideraría también 50%)

E= 0,05 (error máximo permisible o precisión que se considera frecuentemente 5%)

N= Población conocida o finita

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (158) (0.5)^2}{(0.05)^2 (158-1) + (1.96)^2 (0.5)^2}$$
$$n = 112.16 = \boxed{112}$$

Por tanto la muestra quedo definida con 112 gestantes.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Gestantes que acuden a la Atención Pre Natal Reenfocada en el Hospital Amazónico.
- Gestantes en condiciones mentales estables, que desean participar del estudio.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Gestantes que no realizaron la Atención Pre Natal Reenfocada en el Hospital Amazónico.
- Gestantes en condiciones mentales inestables.

1.8 TÉCNICAS E INSTRUMENTACIÓN DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

1.8.1 TÉCNICA

La técnica empleada fue la encuesta – cuestionario, se utilizó para obtener las respuestas necesarias sobre la variable en estudio, aplicando a las gestantes que acudieron a la Atención Prenatal Reenfocada.

1.8.2 INSTRUMENTO

El Instrumento utilizado en la investigación fue la escala de Likert. El que consta de tres dimensiones: Dimensión Humana, Técnico Científico, Del Entorno.

Instrumento validado en investigación previa para medir satisfacción de la usuaria en el control pre natal.

1.9 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La Atención Pre Natal Reenfocada es la vigilancia y evaluación integral de la gestante y el feto, para brindar un paquete básico de intervenciones que permita la detección oportuna de signos de alarma, factores de riesgo , así mismo para el manejo adecuado de las complicaciones que pudieran condicionar morbimortalidad materna y

perinatal, con el propósito de lograr un recién nacido sin deterioro, considerando también la salud de la madre, dentro de un contexto físico, psicológico y social con enfoque de género e interculturalidad en el marco de los derechos humanos. ⁽¹²⁾

La Mortalidad Materna se ha convertido en un problema de Salud Pública por las elevadas tasas que aún persisten, y el Control Pre Natal representa una estrategia importante para lograr disminuir las muertes maternas en el país y en nuestra región.

Esta actividad debe ser una responsabilidad de carácter institucional, la cual garantice la calidad de la atención brindada teniendo en cuenta la satisfacción de la gestante, esto garantizará en gran manera que las pacientes acudan periódicamente a las atenciones pre natales sin hacer abandono del mismo, garantizando el cumplimiento del esquema de atenciones y ser denominada gestante controlada, vale decir aquellas que hayan obtenido igual o más de seis atenciones pre natales. ⁽¹²⁾

Al identificar gestantes insatisfechas o parcialmente satisfechas con respecto a la atención pre natal se convierten en usuarias potenciales de abandonar los controles pre natales que son indispensables en el proceso de gestación debido a los beneficios para la madre y el niño por nacer.

Recae la importancia del estudio porque pretende conocer el grado de satisfacción de las gestante con respecto a la atención prenatal reenfocada según Dimensión Humana, del Entorno y Técnica-Científica; con lo cual

se podrá identificar puntos críticos causante de insatisfacción y proponer en base a ello soluciones viables que garanticen la continuidad en los controles, elaborando propuestas de mejora en la atención integral hacia la gestante.

Así mismo se obtendrá con la investigación datos confiables que permitan a la institución abordar soluciones pertinentes de los puntos críticos identificados dentro del marco de las dimensiones estudiadas.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Mayorga A., (2012) Bogotá, se realizó el estudio sobre percepción del Control Pre Natal de gestantes atendidas en la E.S.E cuyo **Objetivo** fue: Explorar la percepción que tiene la gestantes sobre el Control Pre Natal, el **Diseño Metodológico**: Estudio cualitativo exploratorio con enfoque hermenéutico, realizado mediante la técnica de análisis de contenido a las entrevistas semiestructuradas, llegando a las **Conclusiones**: que las Gestantes perciben de forma positiva el proceso del Control Pre Natal en dicho establecimiento de salud. ⁽¹³⁾

Castillo I., Villarreal M., Olivera E., Pinzón A., (2014) México, llevaron a cabo una investigación titulada “Satisfacción de usuarias del Control Pre Natal en Instituciones de salud pública y factores asociados – Cartagena- Colombia, con el **Objeto** de determinar los factores asociados a la satisfacción de usuarias del servicio de control pre natal en instituciones de salud del primer nivel de la red pública de Cartagena. **Material y Métodos:** Estudio analítico de corte transversal con una muestra de 712 gestantes de bajo riesgo atendidas en 25 instituciones públicas de Cartagena y seleccionados por muestreo estratificado, para la recolección de la información se utilizó la encuesta de satisfacción de usuaria externos de los servicios ambulatorios en instituciones prestadoras de salud. **Resultados:** El promedio de edades de las 712 gestantes fue 23 años y la mayor proporción pertenecientes, el 84% manifestaron sentirse satisfecha con el control pre natal, y el 10% insatisfechas. **Conclusión:** La buena percepción de las usuarias en relación a la interacción con el profesional que les atiende, es un factor determinante para estar satisfecho y pueda favorecer la adherencia de estos al control pre natal ⁽¹⁴⁾

Castaño K., (2008) en Bogotá estudio realizado “Calidad de atención en el control pre natal para conocer la opinión de las usuarias de la institución prestadora de servicio de Bogotá. Cuyo fue: **Objetivo:** Describir la opinión que tienen las mujeres con respeto a la calidad de atención que recibe en el control pre natal en una IPS. **Diseño:** Estudio

descriptivo de tipo cualitativo dirigido a mujeres embarazadas de la ciudad de Bogotá, durante el mes de noviembre 2008. **Resultados:** El grado de satisfacción de las usuarias de los centros de salud influye en la utilización de los servicios y en el grado de conformidad de los tratamientos y consejos médicos y ambos aspectos influye directamente sobre los resultados terapéuticos y el estado de salud, grado de satisfacción baja, por el trato descortés de los prestadores de salud. ⁽¹⁵⁾

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Mogollón K., (2016) en Lima, realizó un estudio sobre “Nivel de Satisfacción sobre la Atención Pre Natal en gestantes atendidas en consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal – 2016, para determinar los **Objetivos** de Satisfacción sobre la atención Pre Natal en gestantes atendidas en los consultorios de Obstetricia del INMP 2016, utilizando la **Metodología:** Estudio de nivel aplicativo con **diseño** transversal prospectivo, para ello trabajó con una muestra conformada por 368 gestantes atendidas en el consultorio externo del INMP-2016, al tener una metodología descriptiva, solo se realizó un análisis de variables cualitativas nominal y Ordinal, se estimaron frecuencias absolutas y frecuencias relativas (%). Para presentar los gráficos de las tablas se utilizó el programa Microsoft Excel 2013. **Resultados:** El nivel de satisfacción sobre la atención pre natal de las gestantes en el consultorio de obstetricia es de “satisfecha” (86.4%) “medianamente satisfecha”

(12%) e insatisfecha (1.6%). El nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta pre natal en las gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia resultó que el 53.8% se encuentra “satisfecha” el 40.2% medianamente satisfecha y el 6% se muestra “insatisfecha”. Respecto al nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el profesional durante la atención pre natal: el 78.3% está “satisfecha” el 17.9% “medianamente satisfecha” y el 3.8% se encuentra insatisfecha. En cuanto al nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención pre natal de la gestante: el 76.6% se encuentra “satisfecha”, el 21% “medianamente satisfecha” y el 1.6% esta “insatisfecha”. **Conclusión:** Las gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia en el Instituto Nacional Materno Perinatal están satisfechas (86.4%) medianamente satisfecha (12%) e insatisfechas (1.6%) sobre la atención prenatal recibida en el INMP-2016. ⁽¹⁶⁾

Avalos G., (2012) en Trujillo, cuyo estudio fue Nivel de Satisfacción de la Atención Pre Natal y su relación con la condición de aseguramiento de las gestantes-Hospital Regional docente de Trujillo, cuyo **Objetivo** fue: Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de la atención pre natal y la condición de aseguramiento de las gestantes que recibieron su atención pre natal en el Hospital Regional docente de Trujillo durante los meses de Mayo-Junio 2012, se realizó una investigación no experimental de corte transversal prospectiva, descriptiva y correlacional causal, en 64 gestantes. Para la recolección de datos se utilizó la técnica

de la encuesta, el instrumento fue un cuestionario referido al nivel de satisfacción de la atención pre natal y la condición de aseguramiento tomada de la guía estándares e indicadores de calidad del Ministerio de Salud. Se Concluyó: que no existe relación significativa ($p=0,481>0,05$) dimensiones de la calidad de atención para lograr la satisfacción en las usuarias, con la condición de aseguramiento. Además se concluyó que aquellas gestantes que cuentan con SIS no se encuentran satisfechas en un 85.7% con la atención recibida, mientras la que no cuenta con SIS están medianamente satisfechas 37.5%. ⁽¹⁷⁾

Munares G., (2013) en Lima, en su estudio de investigación “factores asociados al abandono al control pre natal realizado en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2013. Cuyo **Objetivo** fue: Analizar factores asociados al abandono del control prenatal de gestantes del instituto Nacional Materno Perinatal. **Método:** Estudio de casos y controles en 328 gestantes atendidas, divididas en dos grupos, pareadas según fecha de parto y sexo del recién nacido, estadísticas descriptivas e inferenciales a un nivel de significación estadístico $p<0,05$; OR IC95% y regresión logística binaria. **Resultados:** Entre los factores institucionales se menciona el recibir servicios completos, entre los factores médicos el tener calidad adecuada del control prenatal reduce la probabilidad de abandono e insatisfacción de la usuaria. ⁽¹⁸⁾

2.1.2 ANTECEDENTES REGIONALES

Popolizio., E. (2013) en Pucallpa, realizó estudio de investigación sobre “Grado de satisfacción de la gestante al recibir la atención Pre-Natal en el Centro de Salud 7 de Junio” cuyo **Objetivo** fue determinar el grado de satisfacción de las gestantes al concluir la atención pre natal en el centro de salud 7 de junio octubre-noviembre 2013. **Material y Métodos:** se trató de un estudio descriptivo retrospectivo y exploratorio. La Muestra estuvo conformada por 140 gestantes correspondiente a un muestreo no probabilístico accidental o causal, cuya técnica de recolección de datos fue la entrevista y el instrumento la encuesta, para el estudio de las variables se empleó el método deductivo, teniendo como resultado que los profesionales de salud brindaron un trato amable en un 64%, no presentaron atención de interés en un 70%, utilizaron un lenguaje totalmente claro un 92%, no brindaron la oportunidad de preguntar a las gestantes sobre sus dudas en un 61%, no brindaron información sobre la evaluación y cuidados durante el embarazo en un 75%, el tiempo de espera para la consulta fue de una hora en un 72%, lo cual fue calificado como adecuado por las gestantes, solicitaron exámenes auxiliares completos durante la primera atención pre natal en un 93%. Las gestantes visitaron al mismo profesional de salud en un 75%. Respecto al ambiente del consultorio, las gestantes calificaron como buena la limpieza, regular la decoración del consultorio y manifestaron su insatisfacción con respecto a la privacidad del consultorio.

Conclusiones: las gestantes en un 86% se encuentran regularmente satisfechas de la atención recibida durante la atención pre natal en el centro de salud 7 de junio. ⁽¹⁹⁾

2.1.3 BASES TEÓRICAS

ATENCIÓN PRENATAL NATAL (APN)

Es la vigilancia y evaluación integral de la gestante y el feto que realiza el profesional de la salud para lograr el nacimiento de un recién nacido sano, sin deterioro de la salud. La atención Pre Natal involucra un conjunto de acciones en visitas de parte de la embarazada al establecimiento de salud. ⁽²⁰⁾

La Organización Mundial de la salud (OMS) considera que el cuidado materno es una prioridad, que forma parte de las políticas públicas como estrategia para optimizar los resultados del embarazo y prevenir la mortalidad materna y perinatal ⁽²⁾

ATENCIÓN PRE NATAL REENFOCADA

Es la vigilancia y evaluación integral de la gestante y el feto. Idealmente antes de la 14 semanas de gestación, para brindar un paquete básico de intervenciones que permita la detección oportuna de signos de alarma, factores de riesgo, la educación para el autocuidado y participación de la familia, así como para el manejo adecuado de las complicaciones que puedan condicionar morbilidad materna y perinatal

para lograr un recién nacido sano sin deterioro de la salud de la madre considerando el contexto físico, psicológico y social con enfoque de género e interculturalidad en el marco de los derechos humanos.⁽²¹⁾

DETECCIÓN TEMPRANA DE LAS COMPLICACIONES

El proveedor examina a la gestante para detectar problemas del embarazo que podrían necesitar tratamiento y un control más estricto.

El proveedor revisa el carné perinatal, evalúa la ganancia de peso, el incremento de la presión arterial respecto a la presión basal (presión arterial sin embarazo, si no se conoce se tomara de referencia la de la primera atención), el incremento de la altura uterina y su correlación con la edad gestacional, evalúa los movimientos fetales, realiza pruebas de proteinuria, prueba de rodamiento o de Gant en búsqueda de gestantes con pre-eclampsia entre otras. ⁽²¹⁾

OBJETIVOS EPECÍFICOS DE LA ATENCION PRE NATAL REENFOCADA

- Facilitar el acceso precoz y oportuno de la gestante a los servicios de salud.
- Evaluar integralmente a la gestante y al feto, vigilando la evolución del proceso de la gestación.
- Identificar la presencia de signos de alarma y condicionantes de riesgo biopsicosocial de la gestante.

- Detección temprana de enfermedades asociadas e inducidas por el embarazo
- Establecer un plan de parto para las probables complicaciones con la participación de la pareja, la familia y la propia comunidad.
- Promover y preparar a la madre para brindar una lactancia materna exclusiva. Fortalecer lazos afectivos en la triada madre-padre-niño/a Brindar atención especializada de las complicaciones.
- Contribuir en la prevención de la desnutrición infantil ⁽²¹⁾

CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN PRE NATAL REENFOCADA

- **Precoz:**

La atención debe iniciarse tan pronto se confirme el embarazo, ideal antes de las 14 semanas.

- **Periódica:**

Garantizar la atención de la gestante a lo largo de su gestación, completando el mínimo de 6 atenciones prenatales.

Con completa cobertura: La atención en salud de la gestante se deberá garantizar de acuerdo con sus necesidades en los diferentes niveles de atención del sistema de salud.

- **Con completa cobertura:**

La atención en salud de la gestante se deberá garantizar de acuerdo con sus necesidades en los diferentes niveles de atención del sistema de salud.

- **Oportuna:**

Deberá brindarse cuando ésta se requiera, de acuerdo con las necesidades de la gestante.

- **De calidad:**

El establecimiento de salud brindara a través del profesional calificado y con competencias, según el nivel de capacidad resolutive, atención integral a la gestante con enfoque de derechos, género e interculturalidad.⁽⁴⁾

PROCEDIMIENTO PARA LA PRIMERA ATENCIÓN PRE NATAL REENFOCADA

Examen clínico: Incluye funciones vitales, y el examen de los diferentes aparatos y sistemas (odontoestomatológico), Corazón, pulmones, abdomen, mamas, etc.). Se realizara en todos los establecimientos que cuente con profesional médico u obstetra.

Tomar funciones vitales:

Pulso, respiración, temperatura (el termómetro debe guardarse en su envase protector, no en soluciones con desinfectantes) y presión arterial (brazo derecho, reposo de 5 minutos, sentada).

Tomar medidas antropométricas:

Peso (las balanzas deben ser calibradas diariamente con un peso estándar), talla, y valorar el estado nutricional. Graficar en las tablas de

ganancia de peso CLAP/OPS del carne y la Historia clínica Materno Perinatal:, aplicar las tablas CLAP/OPS/OMS de peso, talla para la edad gestacional.

Información, Orientación

Brindar información, sobre los efectos nocivos y sus repercusiones en el feto por el consumo de tabaco, coca, alcohol y otras sustancias dañinas.

Información, orientación sobre la lactancia materna exclusiva.

Informar, a quién llamar o dónde concurrir en caso de sangrado, dolor abdominal, cefalea o cualquier otra emergencia.

Pedirle a la gestante que registre cuando nota los primeros movimientos fetales.

Solicitar a la gestante que acuda a las siguientes consultas acompañada por su pareja o un miembro de la familia o una amiga, para que la apoyen en el cuidado de su salud durante el embarazo, parto y puerperio.

Brindar orientación sobre sexo seguro, enfatizar el riesgo de adquirir VIH o una ITS. Informar sobre el Seguro Integral de salud y Aseguramiento Universal. ⁽²¹⁾

EVALUACIÓN INTEGRAL EN TODAS LAS CONSULTAS

Interrogar por signos y síntomas de alarma asociados a la gestación.

Indagar sobre el cumplimiento de las indicaciones, realización de exámenes y pruebas solicitadas.

Controlar el aumento de peso materno, las funciones vitales (especialmente presión arterial), reflejos y presencia de edemas.

Control del crecimiento fetal intrauterino mediante la vigilancia de la altura uterina.

Plan de Parto

Es una estrategia efectiva que busca organizar y movilizar los recursos familiares y comunitarios para la atención oportuna de la gestante, la puerpera y el recién nacido. El plan debe consignar la información precisa que permita organizar el proceso de la atención de la gestante, relevando los aspectos del parto y la referencia de ser necesaria. El plan facilita la información para que las gestantes y sus familias sepan a donde llegar, ante la presencia de señales de parto o algún signo de alarma. Se necesita por lo menos 3 entrevistas con la gestante y su familia.

Enfoque de riesgo

La mayor probabilidad de padecer un daño, se denomina riesgo.

Es importante destacar que el concepto de riesgo es probabilístico y no determinista.

La característica o atributo cuya presencia se asocia con el aumento de la probabilidad de padecer un daño, se denomina: factor de riesgo, al peligro o amenaza, y la vulnerabilidad ⁽²²⁾

SATISFACCIÓN DE LA GESTANTE

Situación subjetiva alcanzada por la usuaria que demuestra el grado de complacencia obtenida por la conjugación de elementos que caracterizan la calidad de la atención como el trato, la empatía, las relaciones interpersonales confiables, ambiente acogedor y profesionalismo.

La satisfacción del paciente es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. El paciente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si la expectativa del paciente es baja o si el paciente tiene acceso limitado al servicio, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente diferentes.

Entonces el brindar servicios de buena calidad va a influir en la satisfacción del paciente, por lo tanto todo profesional tiene la obligación ética de brindar servicios de buena calidad.

En la actualidad la evaluación de la satisfacción de los pacientes con los servicios que reciben constituyen toda una exigencia, el paciente está siendo usado para juzgar la calidad de satisfacción médica ⁽²³⁾

Satisfacción en relación a la Empatía

Según Domínguez⁽²⁴⁾ Empatía es “Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”. Autores como Sánchez ⁽²⁵⁾ quienes definen empatía como: “La habilidad cognitiva, propia de un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva”. Civera ⁽²⁶⁾, definió

empatía como: “Una experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de estos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la empatía. La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo (generosidad). También debemos tener en cuenta las respuestas emocionales, el bienestar que orientamos hacia las otras personas.

El modelo de Donabedian, ⁽²⁷⁾ sustenta el modelo en ocasionar menores riesgos para el paciente logrando los mayores beneficios posibles en la atención médica, está basada fuertemente en un enfoque técnico médico, lo cual deriva que su evaluación sea competencia de los profesionales de la salud, quedándose corta para medir la perspectiva de los pacientes, esto es, la calidad funcional percibida. Señala que ésta puede interpretarse en dos dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal. La atención técnica se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos. La atención

interpersonal <mide el grado de apego a valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes.

Satisfacción en relación a elementos Tangibles

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Proviene de la palabra en latín tangibles; “Que se puede tocar” En la escala Servqual, los elementos tangibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.⁽²⁸⁾

Domínguez ⁽²⁴⁾ define elementos tangibles: “A la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular.

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Para Seclén-Palacin y Darras ⁽²⁹⁾ La satisfacción del paciente es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y de la calidad en la atención, ha venido cobrando mayor importancia en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud.

GRADO DE SATISFACCIÓN

Para Díaz ⁽³⁰⁾ es el indicador fundamental de la calidad asistencial. Procedemos, por tanto, a definir la satisfacción del paciente a través de los conceptos de expectativas y calidad percibida, y a partir de ahí analizaremos algunas de las técnicas más usadas para el conocimiento de la opinión de los usuarios de los servicios de salud, haciendo especial hincapié en los círculos del paciente o grupos focales.

El Diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda. Ruiz ⁽³³⁾ define diez factores de primer orden que engloban la satisfacción del paciente:

- La accesibilidad de los servicios
- La disponibilidad de los recursos
- La continuidad de los cuidados
- La eficacia de los cuidados
- El costo de los servicios
- La humanización de los servicios
- La información al paciente
- El acceso a la información
- La competencia profesional del trabajador de la salud
- El entorno terapéutico
- Depende del estado de ánimo del paciente y de sus razonamientos.

GRADOS DE SATISFACCIÓN

✓ **Satisfecha (Alto)**

Se produce cuando el desempeño percibido de la atención coincide con las expectativas del paciente.

✓ **Medianamente Satisfecha (Mediano)**

Se produce cuando el desempeño percibido de la atención coincide parcialmente con las expectativas del paciente.

✓ **Insatisfecha (Bajo)**

Se produce cuando el desempeño percibido de la atención no alcanza las expectativas del paciente.

EXPECTATIVAS

Las expectativas son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones.

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio.
- Experiencia de atenciones anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores.

CALIDAD

Es el conjunto de características de un bien o servicio, que le permite satisfacer de la menor manera una necesidad dada. Calidad es "...hacer correctamente las cosas correctas".⁽²⁷⁾

La Organización Mundial de la Salud, define la calidad como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos, un mínimo de riesgos para los pacientes, un alto grado de satisfacción por parte del paciente, e impacto final en la salud.

CALIDAD COMO INDICADOR DE EXCELENCIA

➤ TEORÍA DE LA CALIDAD DE AVEDIS DONABEDIAN

El nivel de la calidad asistencial es un indicador de excelencia en la atención al paciente. Es la resultante de la intervención de tres concurrentes como son: el correcto desempeño profesional, el estricto cumplimiento del marco normativo institucional, y la buena relación personal de salud-usuario. Donabedian, considerado el padre de la calidad en salud, propuso en 1980 una definición de calidad asistencial que ha llegado a ser clásica y que formulaba de la siguiente manera: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes".⁽²⁷⁾

Según Donabedian⁽²⁷⁾ son tres los componentes de la calidad asistencial a tener en cuenta. El componente técnico, el cual es la aplicación de la

ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos. Por otra parte, el componente interpersonal, el cual está basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Estas normas están modificadas en parte por los dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual. Finalmente, el tercer componente lo constituyen los aspectos de confort, los cuales son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable. A partir de este análisis numerosos autores han postulado las dimensiones que abarca la calidad, siendo la clasificación más conocida la de H. Palmer que incluye Efectividad: Capacidad de un determinado procedimiento o tratamiento en su aplicación real para obtener los objetivos propuestos. – Eficiencia: La prestación de un máximo de unidades comparables de cuidados por unidad de recursos utilizada. – Accesibilidad: Facilidad con que puede obtenerse la asistencia frente a barreras económicas, organizativas, culturales, etc. Aceptabilidad: Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención. – Competencia profesional: Capacidad del profesional para la mejor utilización de sus conocimientos a fin de proporcionar cuidados y satisfacción a los usuarios.

Avedis Donabedian, en 1966 publicó su obra “Evaluando la calidad de la atención médica, verdadero hito en la Salud Pública, exposición de ideas en el campo de la organización y administración de la atención en salud.

Ámbitos en los que se hace evidente el grado de calidad con que se otorgan los servicios de salud a la población.

Según Donabedian considerado el padre de la calidad, considera que son tres la Dimensiones de la Calidad en Salud:

- Dimensión Humana
- Dimensión del Entorno
- Dimensión Técnica-Científica

Enfoque en el Usuario

Toda actividad en la organización debería ser pensada desde el punto de vista de los beneficiarios.

Las organizaciones dependen del usuario; por lo tanto: Entender sus necesidades presentes y futuras, y satisfacer sus requerimientos y expectativas debe ser una prioridad.

DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN SALUD

▪ Dimensión Humana

Involucra actitud de atención e interés por servir además el respeto y cordialidad mutua que enmarca la relación. Comprendido el respeto, información completa, amabilidad, empatía, interés manifiesto en la persona, confianza, ética. Involucra la interacción social entre el usuario y el prestador de salud de servicio.

- **Dimensión del Entorno**

Involucra las características del lugar en que proporciona el servicio, incluye condiciones físicas y de limpieza, iluminación, ventilación mínima necesaria, comodidad, limpieza, privacidad, bioseguridad, con la finalidad de optimizar la atención para que el usuario se sienta comfortable.

- **La Dimensión Técnica-Científica**

Es la aplicación de la ciencia y tecnología con la finalidad que rinda al máximo de beneficios para la salud del usuario con mínimo de riesgo.

El prestador de salud cuenta con conocimientos y habilidades que permitan realizar los procedimientos clínicos adecuados y oportunos de acuerdo a necesidades del usuarios, haciendo énfasis permanentemente en la efectividad, eficacia, continuidad, seguridad, integralidad, equipamiento e insumos adecuados.

SATISFACCIÓN DE LA GESTANTE POR LA ATENCIÓN EN EL PRE-NATAL

El estudio sobre la satisfacción de la gestante durante el control prenatal según su expectativa y percepción; fue fundamentado en los modelos de Rachel Applegate⁽³²⁾ sobre satisfacción emocional, quién expresa que la felicidad de los usuarios depende no sólo de las preguntas que se responden (satisfacción material), sino también de otros factores como la situación y las expectativas acerca del servicio.

Este tercer modelo de satisfacción permite la comprensión de la satisfacción emocional, denominada “positiva falsa”, que corresponde a usuarios satisfechos aunque el resultado de sus consultas haya sido infructuoso. Las tres variables que afectan a la satisfacción son: la disconformidad, la ubicación del producto, y el rendimiento del producto (satisfacción material). La disconformidad es una idea que procede del márketing, y que se refiere a la diferencia entre lo que uno espera del rendimiento del producto y el mismo rendimiento.

La ubicación del producto hace referencia a una serie de variables, como la presencia de intermediarios y el efecto “aura” del servicio de la biblioteca en general, mientras que el rendimiento del producto puede medirse con las variables tradicionales del concepto de satisfacción.

Es interesante la definición de dos variables: usuario y situación. La variable de usuario es de dos tipos: de organismo y adquiridas. Las primeras son aquellas características que el usuario aporta en el proceso de búsqueda de información; mientras que las adquiridas son características que el usuario adopta en el propio proceso de búsqueda. Se establece una relación directa entre las expectativas y la satisfacción. Cuando existe una discrepancia entre las expectativas y el resultado obtenido, los individuos ajustan retroactivamente sus expectativas con la finalidad de reducir la tensión psicológica. Este proceso se denomina teoría de la acomodación.

CALIDAD PERCIBIDA

Se encuentra comprendido los siguientes aspectos:

- ✓ Lo tangible (ambiente físico)
- ✓ Confiabilidad (oportunidad, accesibilidad)
- ✓ Garantía Competencia técnica, credibilidad, cortesía, seguridad)
- ✓ Escucha y respuesta pronta
- ✓ Empatía (atención personalizada)
- ✓ Satisfacción del cliente
- ✓ Competencia profesional.

2.1.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

ATENCIÓN PRE NATAL REENFOCADA

Es la vigilancia y evaluación integral de la gestante y el feto, idealmente antes de las 14 semanas.

SATISFACCIÓN DE LA GESTANTE

Situación subjetiva alcanzada por la usuaria que demuestra el grado de complacencia obtenida por la conjugación de elementos que caracterizan calidad de la atención.

GRADO DE SATISFACCIÓN

Para Díaz ⁽³⁰⁾ es el indicador fundamental de la calidad asistencial. Procedemos, por tanto, a definir la satisfacción del paciente a través de los conceptos de expectativas y calidad percibida.

DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN SALUD:

Comprende la Dimensión Humana, la dimensión del Entorno, y la Dimensión Técnica-Científica ⁽²⁷⁾

DIMENSIÓN HUMANA

Involucra actitud de atención e interés por servir además el respeto y cordialidad mutua que enmarca la relación.

DIMENSIÓN DEL ENTORNO

Involucra las características físicas, del lugar en que proporciona el servicio.

LA DIMENSIÓN TÉCNICA-CIENTÍFICA

Es la aplicación de la ciencia y tecnología con la finalidad que rinda al máximo de beneficios para la salud del usuario con mínimo de riesgo.

SATISFACCIÓN DE LA GESTANTE POR LA ATENCION PRE-NATAL

Rachel Applegate⁽³²⁾, quién expresa que la felicidad de los usuarios depende no sólo de las preguntas que se responden (satisfacción material), sino también de otros factores como la situación y las expectativas acerca del servicio.

CALIDAD

La OMS, define la calidad como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos, un mínimo de riesgos para los pacientes, un

alto grado de satisfacción por parte del paciente, e impacto final en la salud. ⁽³⁴⁾

CALIDAD DE ATENCIÓN:

conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

EXPECTATIVAS

Las expectativas son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo.

CAPITULO III

PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN ANÁLISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

TABLA N° 01

CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES DE LAS GESTANTES QUE ACUDIERON A LA ATENCIÓN PRE NATAL REENFOCADA EN EL HOSPITAL AMAZÓNICO, PERÍODO JUNIO-JULIO 2018

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
≤19	31	28
20 – 34	57	51
≥35	24	21
TOTAL	112	100
GRADO DE INSTRUCCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	26	23
Secundaria	56	50
Superior	30	27
TOTAL	112	100
ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltera	23	21
Casada	27	24
Conviviente	62	55
TOTAL	112	100
OCUPACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ama de casa	71	63
Trabajadora Independiente	18	16
Trabajadora dependiente	23	21
TOTAL	112	100
FINANCIADOR DE SALUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Seguro Integral de Salud (SIS)	102	91
No SIS	10	9
TOTAL	112	100

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

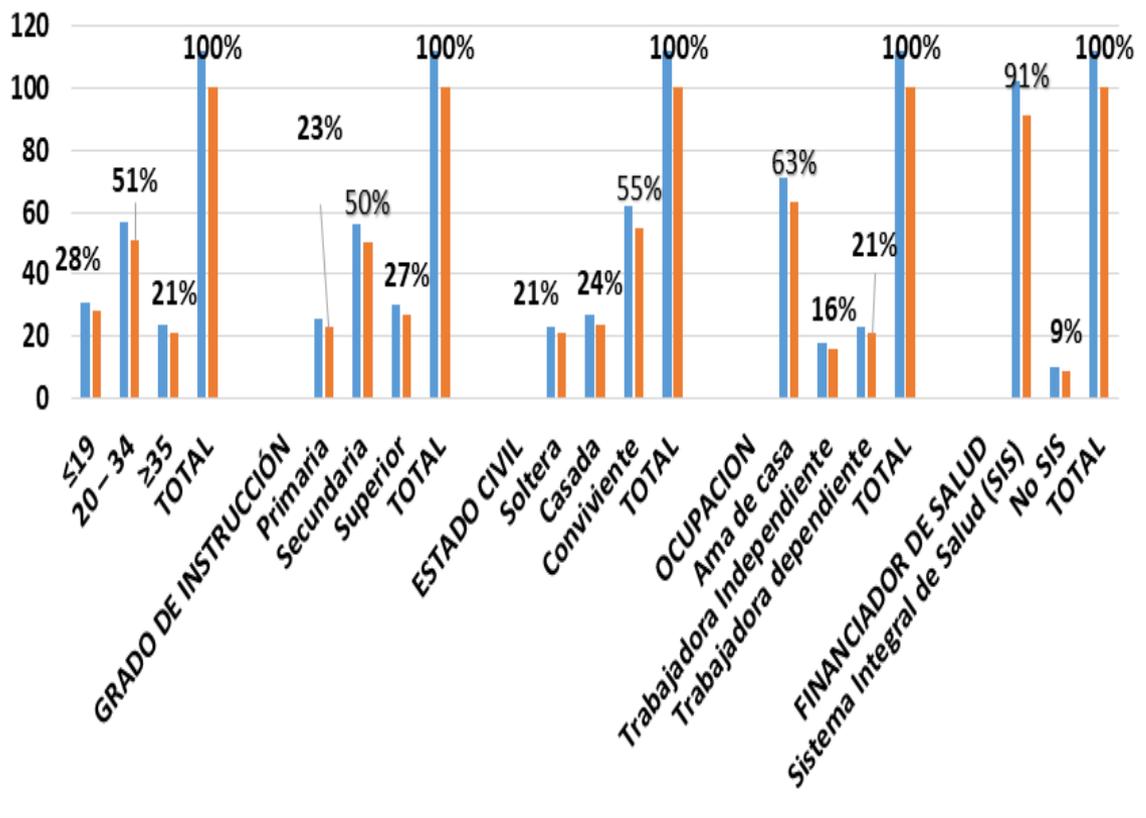
En la tabla y gráfico N°01, se observa que, el 51% de las gestantes en estudio se encuentran en el rango de edades de 20-34 años, el 50% conto con el nivel de educación secundaria, el 55% tuvieron de estado conyugal de convivencia, el 63% fueron amas de casa, el 91% tuvieron como financiador de salud al Seguro integral de salud (SIS).

Contrastando con el estudio realizado por Castillo I, (2014), cuyo objetivo fue: determinar los factores asociados a la satisfacción de usuarios del servicio de control pre natal, en la Institución de salud de la República de Colombia, encontró que el promedio de edades de las pacientes fue de 23 años, teniendo similitud con nuestros resultados.

Avalos, (2012) realizo estudio cuyo objetivo fue: Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción de la atención pre natal y la condición de aseguramiento de las gestantes que recibieron atención pre natal en el Hospital Regional docente de Trujillo, encontrando que las gestantes que cuentan con SIS, no se encuentran satisfechas en un 85.7%, este resultado difiere con nuestros hallazgos.

Así mismo se observa que aproximadamente la mitad de las pacientes, tiene estudio medios, y de ocupación es el trabajo doméstico.

GRAFICO N° 01 CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES



Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

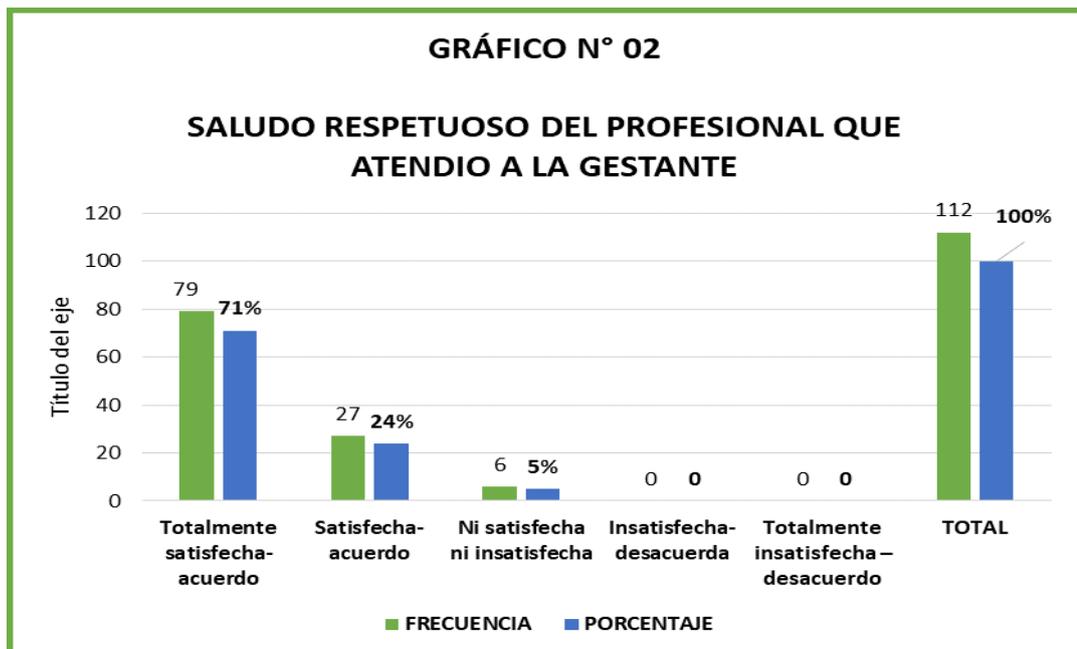
TABLA N° 02

**SALUDO RESPETUOSO DEL PROFESIONAL RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN PRE
NATAL REENFOCADA A GESTANTES QUE ACUDIERON
AL HOSPITAL AMAZÓNICO PERÍODO JUNIO-JULIO 2018**

SALUDO RESPETUOSO DEL PROFESIONAL		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente satisfecha- acuerdo	79	71
Satisfecha- acuerdo	27	24
Ni satisfecha ni insatisfecha	6	5
Insatisfecha- desacuerda	0	0
Totalmente insatisfecha – desacuerdo	0	0
TOTAL	112	100

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la tabla y gráfico N°02, se observa que el 95% de las gestantes en estudio se mostró satisfecha y totalmente satisfecha respecto al saludo respetuoso que recibió por parte del profesional que la atendió en la APN-R. Contrastando con el estudio de Mogollon K., cuyo objetivo fue: Satisfacción sobre la atención Pre Natal en gestantes atendidas en los consultorios de Obstetricia del INMP 2016; encontrando el nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el profesional durante la atención pre natal: el 78.3% está “satisfecha” el 17.9% “medianamente satisfecha” y el 3.8% se encuentra insatisfecha, resultados que tiene similitud con lo nuestro en relación al grado de satisfacción por trato respetuoso recibido.



Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acuden a la APN-R HAY 2018

TABLA N° 03

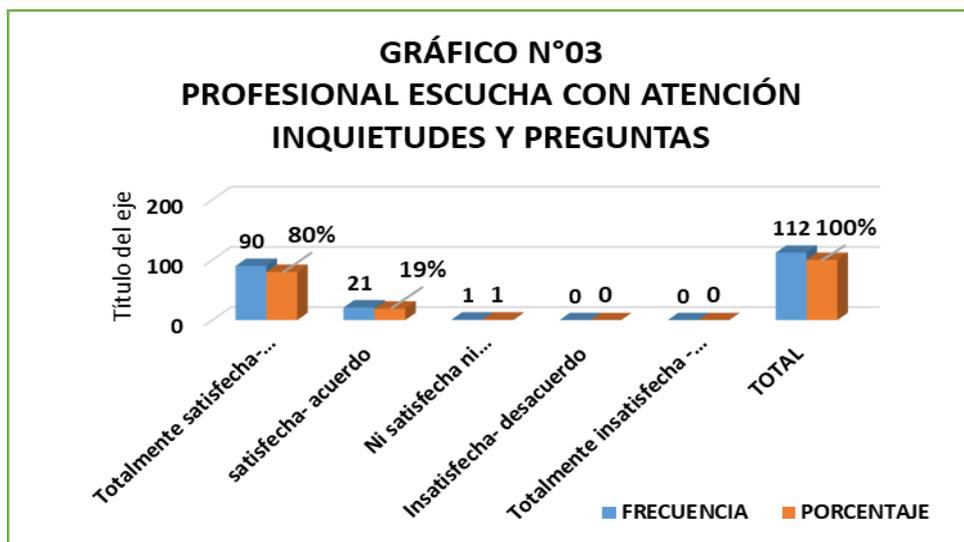
EL PROFESIONAL ESCUCHÓ CON ATENCIÓN INQUIETUDES Y PREGUNTAS DE LA GESTANTE DURANTE LA ATENCIÓN PRE NATAL REENFOCADA HOSPITAL AMAZÓNICO PERÍODO JUNIO-JULIO 2018

PROFESIONAL ESCUCHÓ CON ATENCIÓN INQUIETUDES Y PREGUNTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente satisfecha- acuerdo	90	80
satisfecha- acuerdo	21	19
Ni satisfecha ni insatisfecha	1	1
Insatisfecha- desacuerdo	0	0
Totalmente insatisfecha - desacuerdo	0	0
TOTAL	112	100

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la tabla y gráfico N°03 se observa que el 99% de las gestantes se mostraron satisfechas y totalmente satisfechas respecto a que el profesional que las atendió durante la consulta pre natal escuchó con atención inquietudes y preguntas que ella formulo, solo el 1% no indicó ni satisfecha ni insatisfecha.

Contrastando con el estudio de Popolizio, en su estudio cuyo objetivo fue: determinar el grado de satisfacción de las gestantes al concluir la atención pre natal en el centro de salud 7 de junio octubre-noviembre 2013. Encontró que los profesionales no presentaron atención de interés en un 70%, resultado que difiere con lo nuestro.



Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

TABLA N° 04

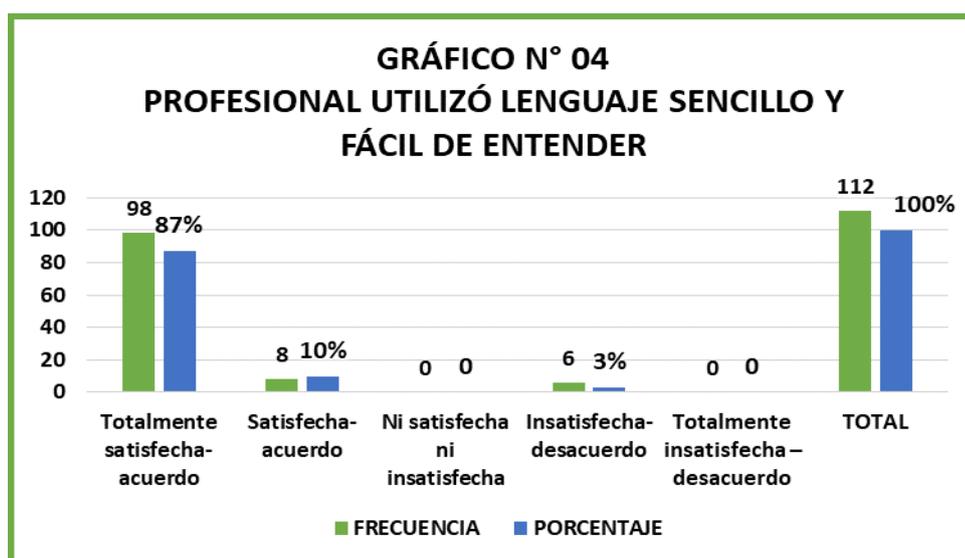
PROFESIONAL UTILIZÓ LENGUAJE SENCILLO Y FÁCIL DE ENTENDER DURANTE LA ATENCIÓN PRE NATAL REENFOCADA EN GESTANTES QUE ACUDIERON AL HOSPITAL AMAZÓNICO PERÍODO JUNIO-JULIO 2018

PROFESIONAL UTILIZÓ LENGUAJE SENCILLO Y FÁCIL DE ENTENDER	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente satisfecha- acuerdo	98	87
Satisfecha- acuerdo	8	10
Ni satisfecha ni insatisfecha	0	0
Insatisfecha- desacuerdo	6	3
Totalmente insatisfecha – desacuerdo	0	0
TOTAL	112	100

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la tabla y gráfico N° 04 se observa que el 97% de las gestantes en estudio manifestaron que el profesional que las atendió en la consulta pre natal utilizó lenguaje sencillo y fácil de entender mostrándose satisfecha y totalmente satisfecha, y solo el 3% manifestó su insatisfacción a este respecto.

Contrastando con el estudio realizado por Popolizio, cuyo objetivo fue: determinar el grado de satisfacción de las gestantes al concluir la atención pre natal en el centro de salud 7 de junio octubre-noviembre 2013, encontró que el 92% de los casos el profesional utilizó lenguaje claro, siendo muy similares nuestros resultados.



Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

TABLA N° 05

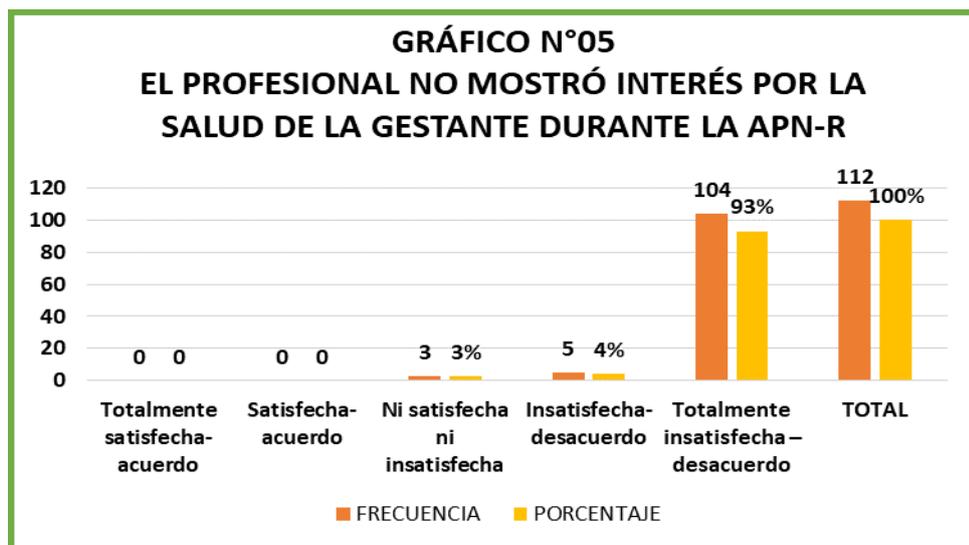
PROFESIONAL NO MOSTRÓ INTERÉS POR LA SALUD DE LAS PACIENTES DURANTE LA ATENCIÓN PRE NATAL REENFOCADA EN GESTANTES QUE ACUDIERON AL HOSPITAL AMAZÓNICO PERÍODO JUNIO-JULIO 2018

PROFESIONAL NO MOSTRÓ INTERÉS POR LA SALUD DE LAS PACIENTES DURANTE LA APN-R	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente satisfecha- acuerdo	0	0
Satisfecha- acuerdo	0	0
Ni satisfecha ni insatisfecha	3	3
Insatisfecha- desacuerdo	5	4
Totalmente insatisfecha – desacuerdo	104	93
TOTAL	112	100

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la tabla y gráfico N°05 se aprecia que el 97% de las gestantes manifestaron su desacuerdo ante la afirmación de que el profesional no mostró interés por su salud durante la consulta pre natal, solo un 3% no manifestó ni satisfacción ni insatisfacción.

Según norma técnica de salud para la atención integral de las pacientes, contempla la satisfacción del usuario, mostrando interés por la salud de las gestantes en los aspectos técnicos y asistenciales.



Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

TABLA N° 06

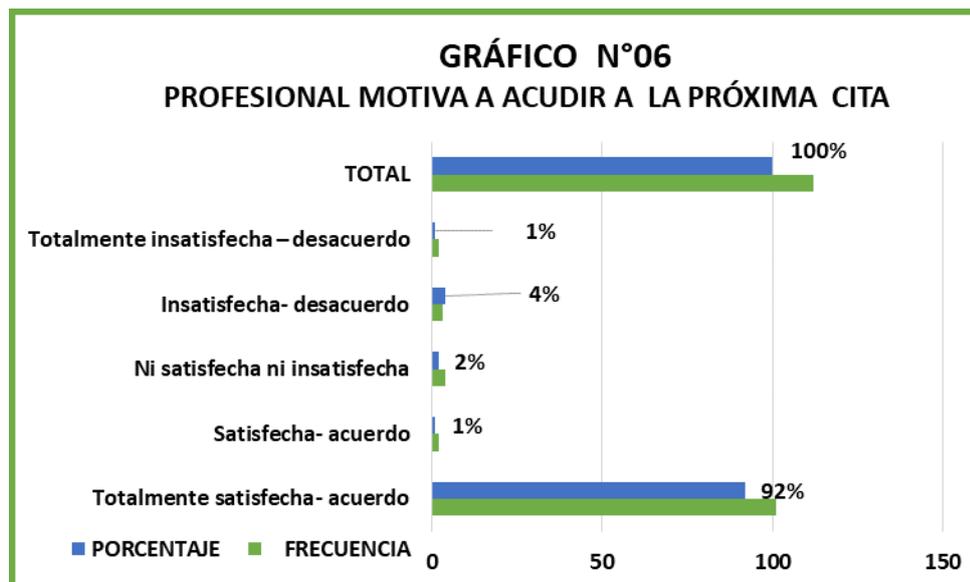
**PROFESIONAL MOTIVA A LA PACIENTE A ACUDIR A LA PRÓXIMA CITA DE LA ATENCIÓN PRE NATAL REENFOCADA
HOSPITAL AMAZÓNICO PERÍODO JUNIO-JULIO 2018**

PROFESIONAL MOTIVA A ACUDIR A LA PRÓXIMA CITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente satisfecha- acuerdo	101	92
Satisfecha- acuerdo	2	1
Ni satisfecha ni insatisfecha	4	2
Insatisfecha- desacuerdo	3	4
Totalmente insatisfecha – desacuerdo	2	1
TOTAL	112	100

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la tabla y gráfico N°06 se observa que, 93% de las gestantes se mostraron satisfecha y totalmente satisfechas respecto a que el profesional que las atendió las motivó a acudir a la próxima cita pre natal, a diferencia de un 5% de ellas se mostró en desacuerdo, generando insatisfacción.

Garantizar más de 5 atenciones pre natales es indispensable para tener gestantes controladas, según la norma técnica de salud para la atención integral materna, por lo que los profesionales motivaron a acudir a los próximos controles pre natales.



Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

TABLA N° 07

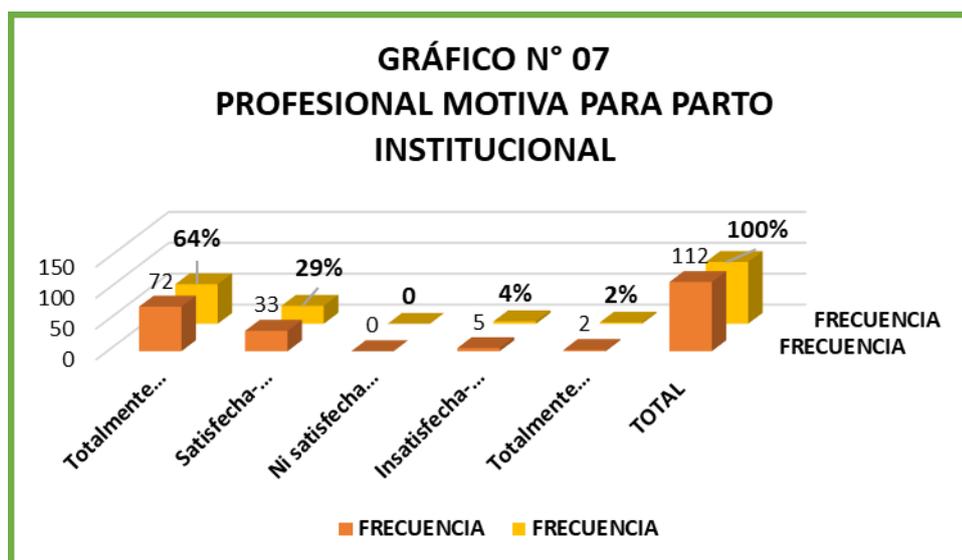
PROFESIONAL MOTIVA A LA GESTANTE PARA EL PARTO INSTITUCIONAL DURANTE LA ATENCIÓN PRE NATAL REENFOCADA HOSPITAL AMAZÓNICO PERÍODO JUNIO-JULIO 2018

PROFESIONAL MOTIVA PARA PARTO INSTITUCIONAL	FRECUENCIA	FRECUENCIA
Totalmente satisfecha- acuerdo	72	64
Satisfecha- acuerdo	33	29
Ni satisfecha ni insatisfecha	0	0
Insatisfecha- desacuerdo	5	4
Totalmente insatisfecha – desacuerdo	2	2
TOTAL	112	100

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la tabla y gráfico N°07 se observa que el 93% de las gestantes se mostraron satisfechas y totalmente satisfechas, respecto a que el profesional que las atendió en la consulta los motivos para el parto institucional a diferencia de un 6% que señalo su desacuerdo, mostrando sentirse insatisfecha y totalmente insatisfecha.

Las políticas de salud, señalan que se debe promover el parto institucional para contribuir a disminuir la morbilidad materna perinatal, por tanto los profesionales dieron cumplimiento a la normatividad vigente en nuestro estudio.



Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

TABLA N° 08

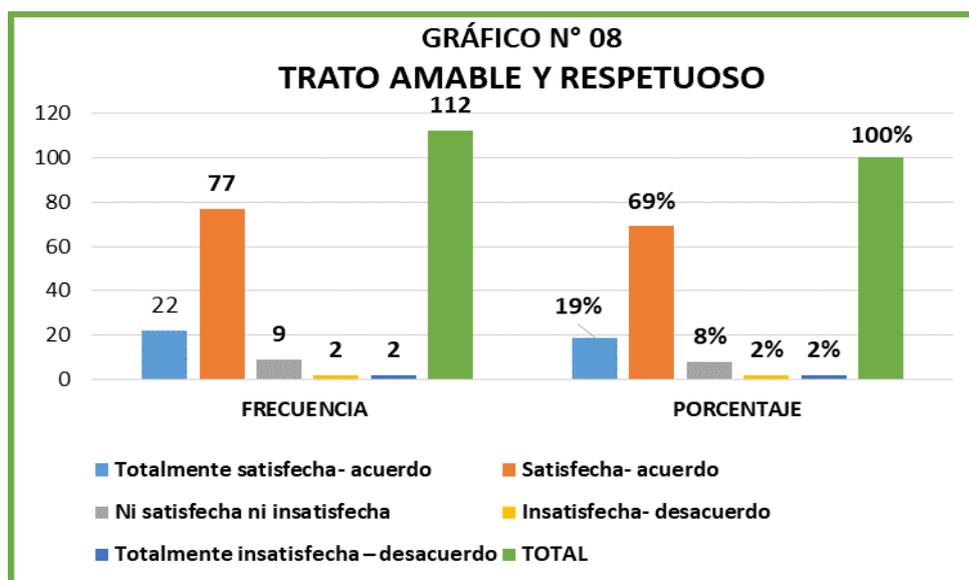
TRATO AMABLE, RESPETUOSO Y PACIENTE DEL PROFESIONAL QUE ATIENDE A LA GESTANTE DURANTE LA ATENCIÓN PRE NATAL REENFOCADA HOSPITAL AMAZÓNICO PERÍODO JUNIO-JULIO 2018

TRATO AMABLE RESPETUOSO Y PACIENTE DEL PROFESIONAL HACIA LA GESTANTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente satisfecha- acuerdo	22	19
Satisfecha- acuerdo	77	69
Ni satisfecha ni insatisfecha	9	8
Insatisfecha- desacuerdo	2	2
Totalmente insatisfecha – desacuerdo	2	2
TOTAL	112	100

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la tabla y grafico N° 08 se observa que, el 88% de las gestantes en estudio indicaron que el profesional tuvo hacia las gestantes trato amable, respetuoso y paciente durante la consulta pre natal, el 10% se mostró en desacuerdo al estar insatisfechas y totalmente insatisfechas a este respecto.

Contrastando con el estudio realizado por Popolizio cuyo objetivo fue: determinar el grado de satisfacción de las gestantes al concluir la atención pre natal en el centro de salud 7 de junio octubre-noviembre 2013, encontró que el 64% de las gestantes recibió un trato amable, teniendo cierta similitud con nuestro estudio.



Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

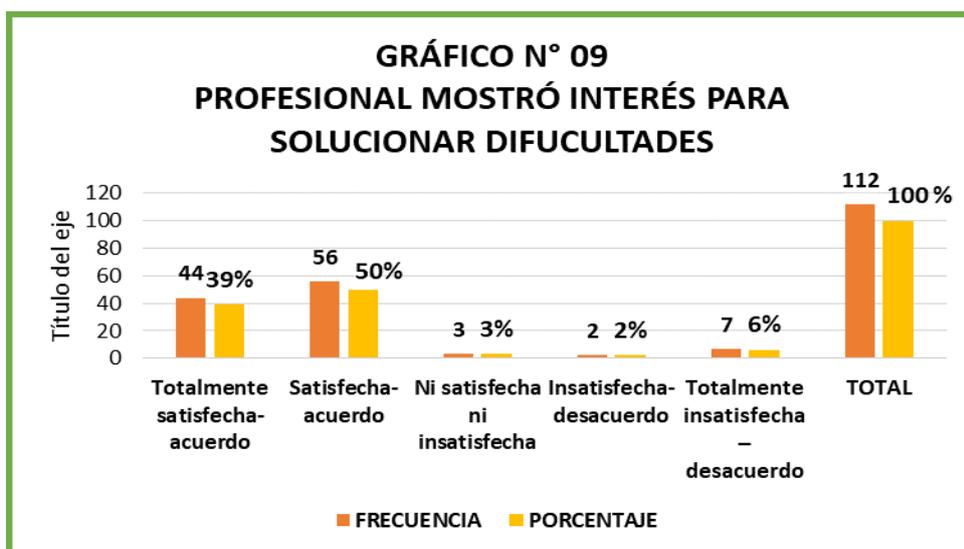
TABLA N° 09

PERSONAL MOSTRÓ INTERES PARA SOLUCIONAR DIFICULTADES DURANTE LA ATENCIÓN PRE NATAL REENFOCADA HOSPITAL AMAZÓNICO PERIODO JUNIO-JULIO 2018

EL PERSONAL MOSTRÓ INTERES PARA SOLUCIONAR DIFICULTADES DURANTE EL PROCESO DE LA APN-R	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente satisfecha- acuerdo	44	39
Satisfecha- acuerdo	56	50
Ni satisfecha ni insatisfecha	3	3
Insatisfecha- desacuerdo	2	2
Totalmente insatisfecha – desacuerdo	7	6
TOTAL	112	100

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la tabla y grafico N° 09 se observa que el 89% de las gestantes en estudio se mostraron satisfechas y totalmente satisfechas ya que el personal de la institución mostró interés para solucionar dificultades durante el proceso de la atención pre natal, el 8% opinó contrariamente. Contrastando con el estudio de Monares G., cuyo objetivo fue: Analizar factores asociados al abandono del control prenatal de gestantes del instituto Nacional Materno Perinatal. Entre los factores institucionales se menciona el recibir servicios completos, entre los factores médicos el tener calidad adecuada del control prenatal, el que reduce la probabilidad de abandono e insatisfacción de la usuaria, estos resultados tienen similitud en concordancia con el deseo que la gestante tiene para recibir servicios completos y se le soluciones toda dificultad en el proceso asistencial.



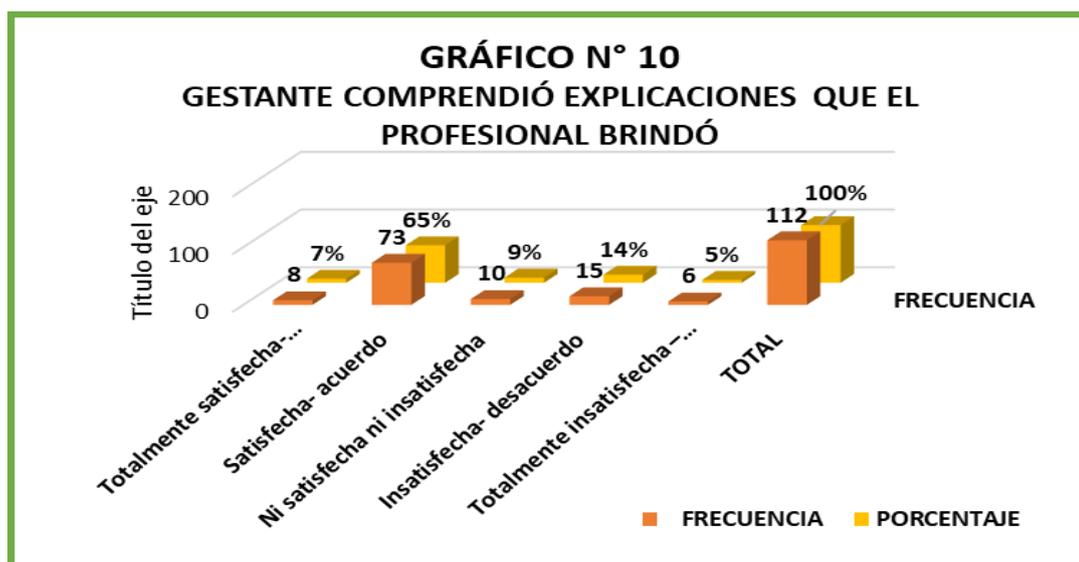
Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

TABLA N° 10
GESTANTES COMPRENDIERON EXPLICACIONES QUE EL PROFESIONAL BRINDO
DURANTE LA ATENCION PRE NATAL REENFOCADA HOSPITAL AMAZONICO PERIODO
JUNIO-JULIO 2018

GESTANTES COMPRENDIERON EXPLICACIONES QUE EL PROFESIONAL BRINDO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente satisfecha- acuerdo	8	7
Satisfecha- acuerdo	73	65
Ni satisfecha ni insatisfecha	10	9
Insatisfecha- desacuerdo	15	14
Totalmente insatisfecha – desacuerdo	6	5
TOTAL	112	100

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la tabla y gráfico N° 10 se evidencia que el 72% de las gestantes en estudio refirieron sentirse satisfechas y totalmente satisfechas ya que comprendieron las explicaciones que el profesional brindó durante la atención pre natal reenfocada, a diferencia de un 19% que opinaron contrariamente, ya que se sintieron insatisfechas y totalmente insatisfechas a este respecto. Contrastando con el estudio de Castaño K., cuyo objetivo fue: describir la opinión que tienen las mujeres con respecto a la calidad de atención que recibe en el control pre natal en una IPS, encontrando que, el grado de satisfacción influye en la utilización de los servicios y en el grado de conformidad de los tratamientos, las explicaciones y consejos médicos y ambos aspectos influye directamente sobre los resultados terapéuticos y el estado de salud de las gestante, por ende de su satisfacción, estos hallazgos tienen similitud con nuestro estudio.



Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

TABLA N° 11

**CONSULTORIO PRE NATAL ORDENADO Y LIMPIO PARA LA ATENCIÓN
A GESTANTES HOSPITAL AMAZÓNICO PERÍODO JUNIO-JULIO 2018**

CONSULTORIO PRE NATAL ORDENADO Y LIMPIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente satisfecha- acuerdo	8	7
Satisfecha- acuerdo	73	65
Ni satisfecha ni insatisfecha	10	9
Insatisfecha- desacuerdo	15	14
Totalmente insatisfecha – desacuerdo	6	5
TOTAL	112	100

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la tabla y grafico N° 11 se observa que el 72% de las gestantes en estudio estuvo satisfecha por orden y la limpieza, así mismo el 19% manifestó su insatisfacción y total insatisfacción a este respecto. Contrastando con el estudio de Popolizio, cuyo objetivo fue: determinar el grado de satisfacción de las gestantes al concluir la atención pre natal en el centro de salud 7 de junio octubre-noviembre 2013. Respecto al ambiente del consultorio, las gestantes calificaron como buena la limpieza, regular la decoración del consultorio pre natal, estos resultados no tiene coincidencia con lo presentado en nuestro estudio.



Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

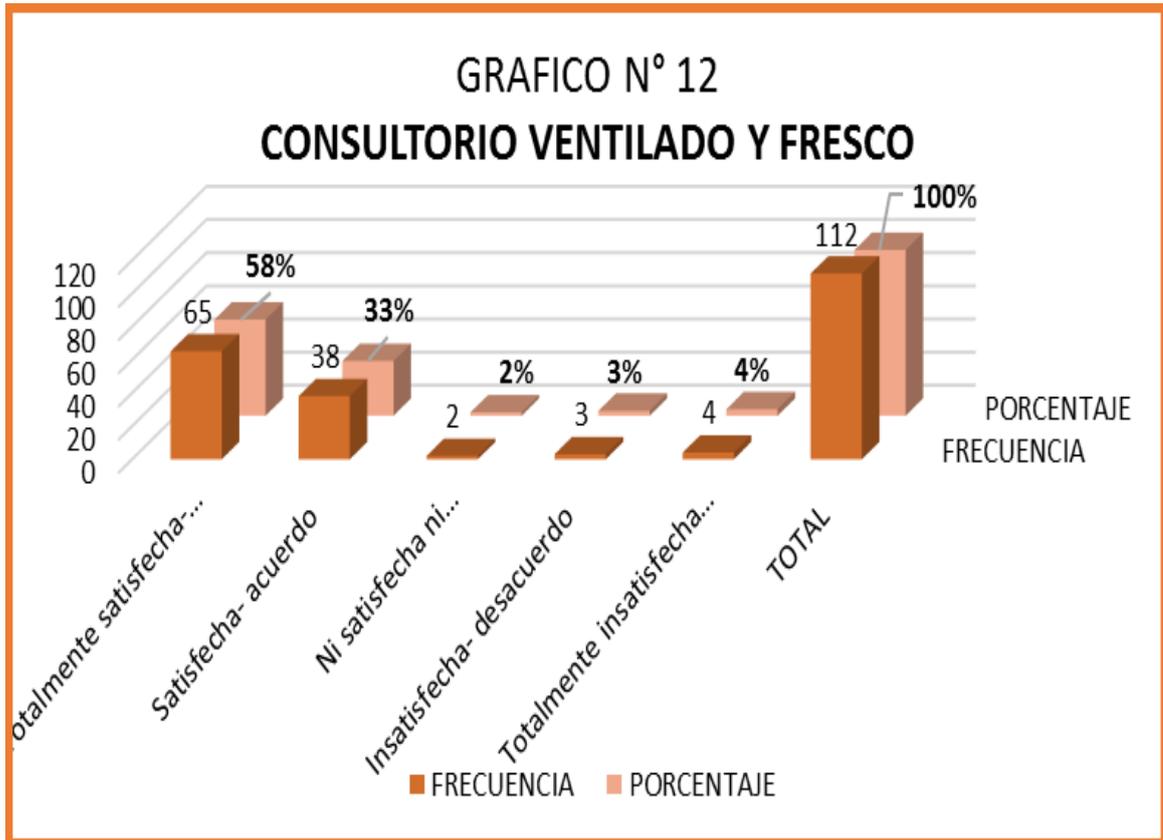
TABLA N° 12

**CONSULTORIO PRE NATAL VENTILADO Y FRESCO PARA LA ATENCIÓN
A GESTANTES HOSPITAL AMAZÓNICO PERIODO JUNIO-JULIO 2018**

CONSULTORIO VENTILADO Y FRESCO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente satisfecha- acuerdo	65	58
Satisfecha- acuerdo	38	33
Ni satisfecha ni insatisfecha	2	2
Insatisfecha- desacuerdo	3	3
Totalmente insatisfecha – desacuerdo	4	4
TOTAL	112	100

Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HA 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la tabla y gráfico N°12, se observa que el 91% de la población en estudio indicaron sentirse satisfechas y totalmente satisfechas a la afirmación si el consultorio pre natal estuvo ventilado y fresco a diferencia de un 7% que manifestaron sentirse insatisfecha y totalmente insatisfecha respectivamente.



Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

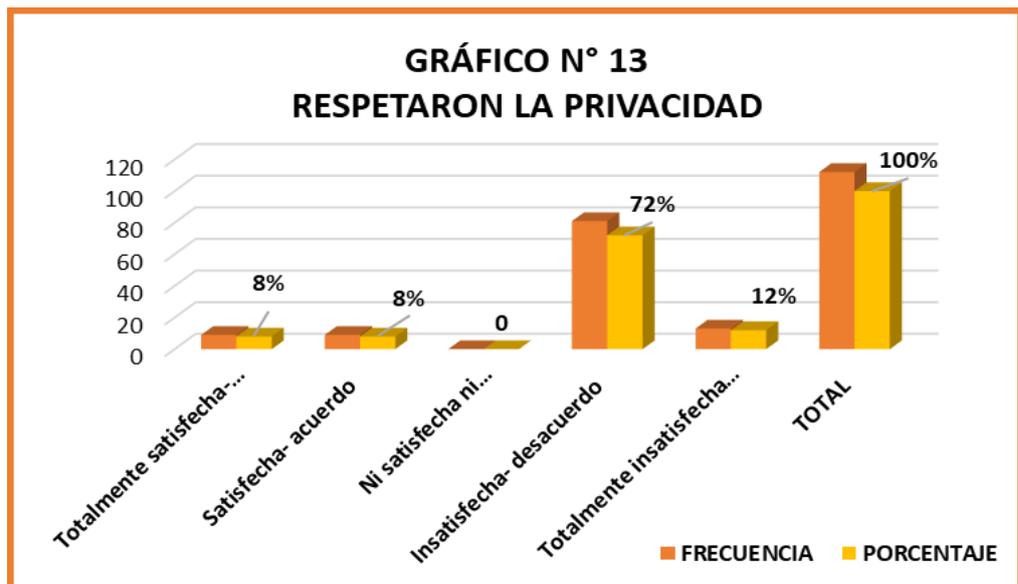
TABLA N° 13

**RESPETARON LA PRIVACIDAD DURANTE LA ATENCION PRENATAL
A GESTANTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL AMAZONICO
PERIODO JUNIO-JULIO 2018**

RESPETARON LA PRIVACIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente satisfecha- acuerdo	9	8
Satisfecha- acuerdo	9	8
Ni satisfecha ni insatisfecha	0	0
Insatisfecha- desacuerdo	81	72
Totalmente insatisfecha – desacuerdo	13	12
TOTAL	112	100

Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HA 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la tabla y grafico N°13 se observa que, el 84% refirieron sentirse insatisfecha y totalmente insatisfecha a este respecto, solo un 16% indicaron mostrarse satisfechas y totalmente satisfechas por el respeto a su privacidad, este alto índice de insatisfacción se orienta hacia el desacuerdo, ya que se trata de una institución de salud dedicada a la docencia, por ende la presencia de más de una personas en la consulta pre-natal. Contrastando con el estudio de Popolizio, cuyo objetivo fue: determinar el grado de satisfacción de las gestantes al concluir la atención pre natal en el centro de salud 7 de junio octubre-noviembre 2013; encontrando que las gestantes manifestaron su insatisfacción con respecto a la privacidad del consultorio, sus hallazgos coinciden con lo nuestro.



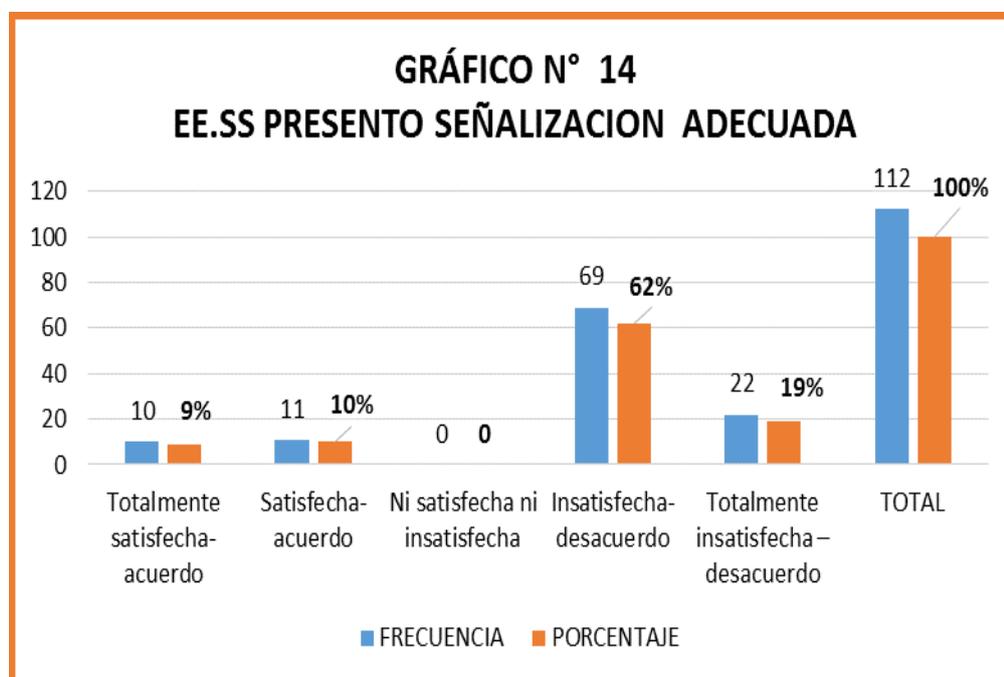
Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

TABLA N° 14
ESTABLECIMIENTO DE SALUD PRESENTÓ SEÑALIZACIÓN ADECUADA AL
ACUDIR A LA ATENCIÓN PRE NATAL REENFOCADA
HOSPITAL AMAZÓNICO JUNIO - JULIO 2018

EE.SS. PRESENTO SEÑALIZACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente satisfecha- acuerdo	10	9
Satisfecha- acuerdo	11	10
Ni satisfecha ni insatisfecha	0	0
Insatisfecha- desacuerdo	69	62
Totalmente insatisfecha – desacuerdo	22	19
TOTAL	112	100

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HA 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la tabla y gráfico N°14 se observa que el 81% de las pacientes en estudio se mostraron insatisfechas y totalmente insatisfechas respecto a no presentar señalización adecuada el establecimiento de salud, a diferencia de un 19% que sí se mostró satisfecha y totalmente satisfecha ante la afirmación sobre la señalización.



Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

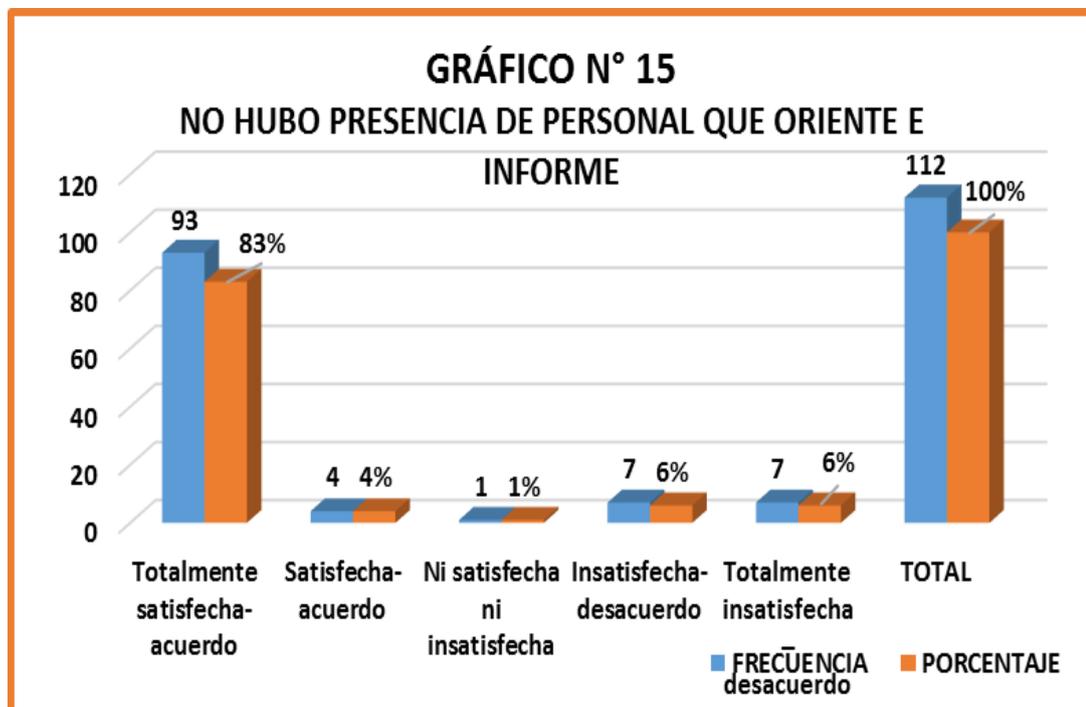
TABLA N° 15

**DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN PRE NATAL REENFOCADA
NO HUBO PRESENCIA DE PERSONAL QUE ORIENTE E INFORME
HOSPITAL AMAZÓNICO JUNIO-JULIO 2018**

PRESENCIA DE PERSONAL QUE ORIENTE E INFORME	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente satisfecha- acuerdo	93	83
Satisfecha- acuerdo	4	4
Ni satisfecha ni insatisfecha	1	1
Insatisfecha- desacuerdo	7	6
Totalmente insatisfecha – desacuerdo	7	6
TOTAL	112	100

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la tabla y gráfico N° 15 se observa que el 87% de las gestantes indicaron que sí hubo presencia de personal que oriente e informe durante el proceso de la atención pre natal reenfocada en el Hospital Amazónico, a diferencia del 12% quienes señalaron lo contrario.



Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

TABLA N° 16

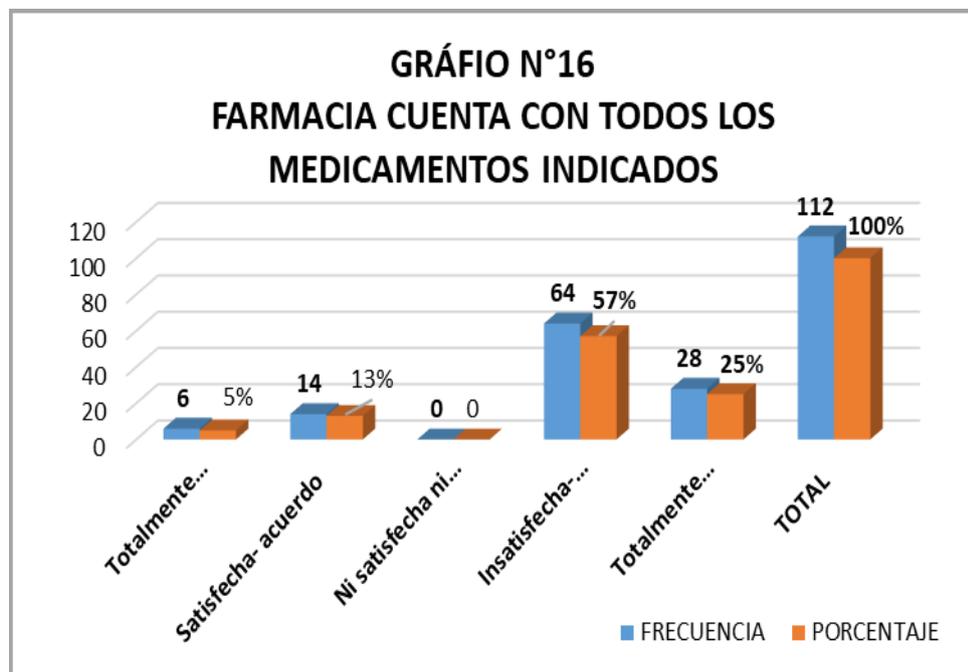
FARMACIA CUENTA CON TODOS LOS MEDICAMENTOS QUE
INDICÓ EL PROFESIONAL EN LA ATENCIÓN PRE NATAL REENFOCADA
HOSPITAL AMAZÓNICO JUNIO-JULIO 2018

FARMACIA CUENTA CON TODOS LOS MEDICAMENTOS SOLICITADOS POR EL PROFESIONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente satisfecha- acuerdo	6	5
Satisfecha- acuerdo	14	13
Ni satisfecha ni insatisfecha	0	0
Insatisfecha- desacuerdo	64	57
Totalmente insatisfecha – desacuerdo	28	25
TOTAL	112	100

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la tabla y gráfico N° 16 se observa que el 82% de las pacientes en estudio refirieron que en la farmacia del establecimiento no cuentan con todos los medicamentos solicitados por el profesional que las atendió por lo que expresaron sentirse insatisfechas y totalmente insatisfechas, a diferencia de un 18% que opinaron lo contrario.

Según la Norma Técnica de salud, señala que se debe garantizar la disponibilidad de medicamentos e insumos para la atención oportuna de la salud materna, y esta disposición no se cumple en el establecimiento en el cual se realizó el estudio, en contraposición a la normatividad vigente.



Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

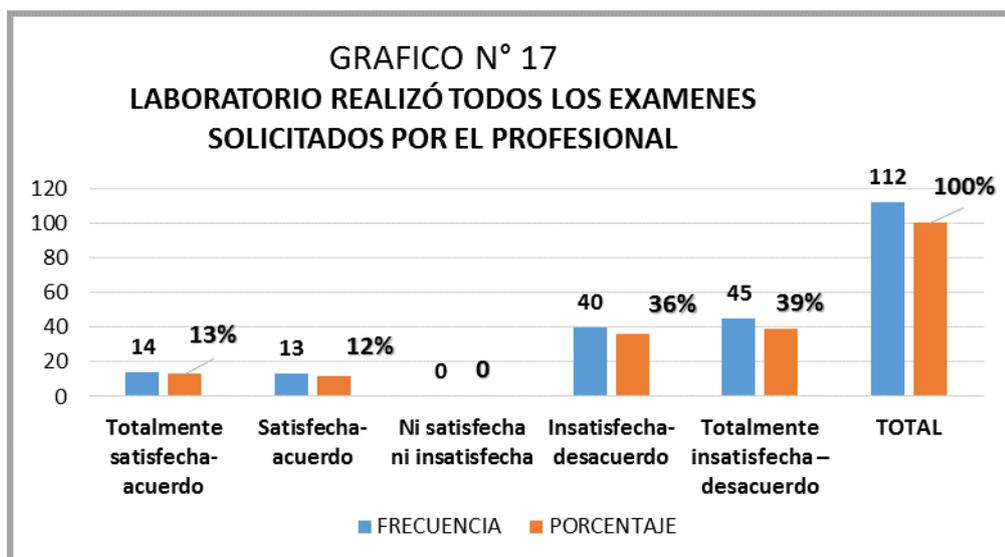
TABLA N° 17
EL LABORATORIO DEL HOSPITAL AMAZÓNICO REALIZA TODOS LOS EXAMENES
SOLICITADOS POR EL PROFESIONAL DURANTE LA ATENCION PRE NATAL REENFOCADA
PERIODO JUNIO-JULIO 2018

EL LABORATORIO REALIZA TODOS LOS EXAMENES SOLICITADOS EN LA APN-REENFOCADA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente satisfecha- acuerdo	14	13
Satisfecha- acuerdo	13	12
Ni satisfecha ni insatisfecha	0	0
Insatisfecha- desacuerdo	40	36
Totalmente insatisfecha – desacuerdo	45	39
TOTAL	112	100

Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la tabla y gráfico N° 17 se observa que, el 75% de la población en estudio se mostró insatisfecha y totalmente insatisfecha ya que el laboratorio del establecimiento no realiza todos los exámenes que le solicitan en la atención prenatal, solo un 25% se mostró satisfecha y totalmente satisfecha a este respecto.

Contrastando con el estudio realizado por Popolizio cuyo objetivo fue: determinar el grado de satisfacción de las gestantes al concluir la atención pre natal en el centro de salud 7 de junio octubre-noviembre 2013, encontrando que los exámenes auxiliares completos durante la primera atención pre natal fue en un 93%, estos resultados difieren con nuestros hallazgos ya que las gestantes se mostraron insatisfechas al respecto.



Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

TABLA N° 18

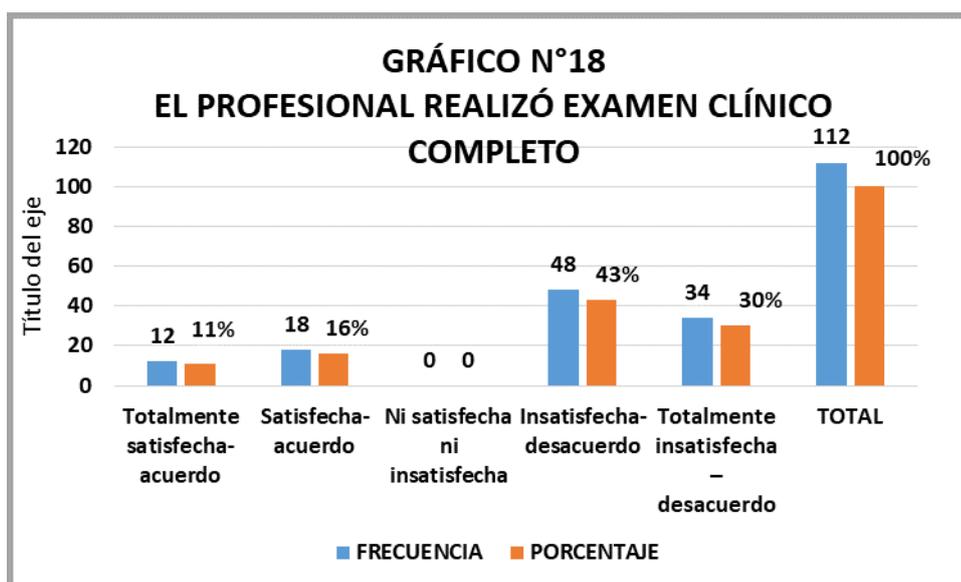
EL PROFESIONAL REALIZÓ EXAMEN CLÍNICO COMPLETO (CABEZA, PULMONES, CORAZÓN, MUCOSAS, ENTRE OTROS) DURANTE LA ATENCIÓN PRE NATAL REENFOCADA HOSPITAL AMAZÓNICO JUNIO-JULIO 2018

EL PROFESIONAL REALIZÓ EXAMEN CLÍNICO COMPLETO (CABEZA,PULMONES, CORAZON,MUCOSAS, ENTRE OTROS)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente satisfecha- acuerdo	12	11
Satisfecha- acuerdo	18	16
Ni satisfecha ni insatisfecha	0	0
Insatisfecha- desacuerdo	48	43
Totalmente insatisfecha – desacuerdo	34	30
TOTAL	112	100

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la tabla y gráfico N° 18 se observa que el 73% de las gestantes refirieron sentirse insatisfechas y totalmente insatisfechas respecto a que el profesional que las atendió no realizaron examen clínico completo durante la atención pre natal, solo el 27% se mostró satisfecha y totalmente insatisfecha por el examen recibido.

La Norma Técnica de Salud Materna (MINSA), se señala que, a toda gestante se debe realizar el examen clínico completo: corazón, pulmones, abdomen, mamas, odontoestomatológicas etc. más aún si se trata de la primera consulta. Esta normatividad no se cumple a cabalidad lo señala nuestro estudio.



Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

TABLA N° 19

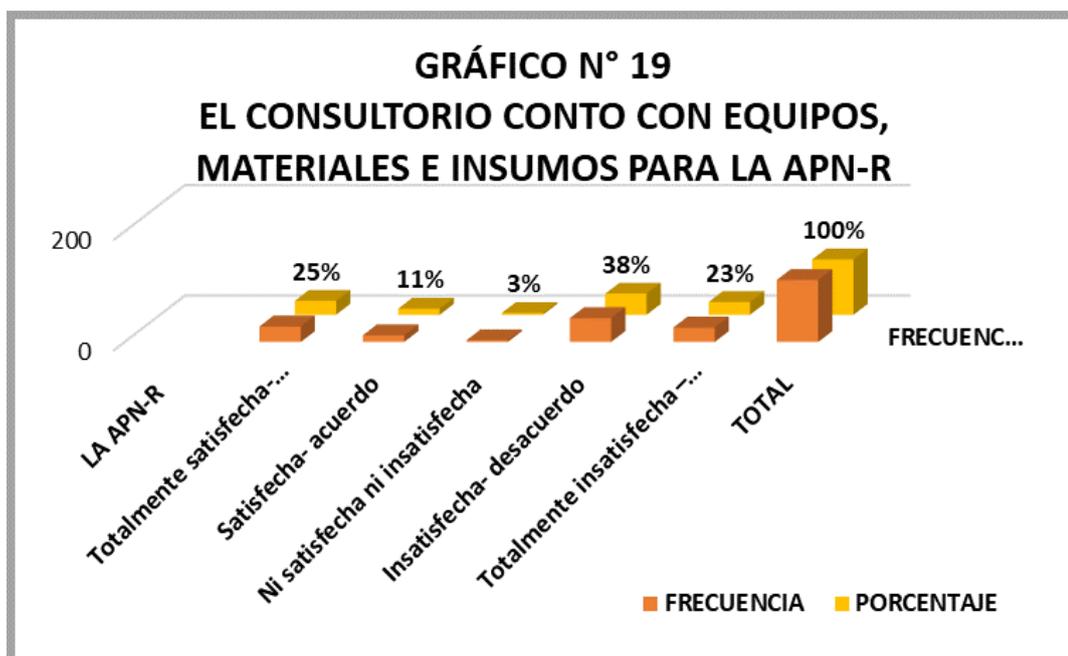
**EL CONSULTORIO CONTÓ CON EQUIPOS, MATERIALES E INSUMOS
NECESARIOS PARA LA ATENCIÓN PRE NATAL REENFOCADA
HOSPITAL AMAZÓNICO JUNIO-JULIO 2018**

EL CONSULTORIO CONTO CON EQUIPOS MATERIALES E INSUMOS NECESARIOS PARA LA APN-REENFOCADA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente satisfecha- acuerdo	28	25
Satisfecha- acuerdo	12	11
Ni satisfecha ni insatisfecha	3	3
Insatisfecha- desacuerdo	43	38
Totalmente insatisfecha – desacuerdo	26	23
TOTAL	112	100

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la tabla y grafico N° 19 se observa que el 61% de la población en estudio se encontró insatisfecha y totalmente insatisfecha ya que en el consultorio Prenatal no contaron con los insumos y/o materiales necesarios para la atención, a diferencia de un 36% de las gestantes quiénes opinaron contrariamente.

Según la Normas del MINSA, la APNR, debe cumplir con todos lo estándares requeridos que garantice una óptima atención a la gestante, incluyendo los aspectos tangibles como equipos, materiales e insumos.



Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

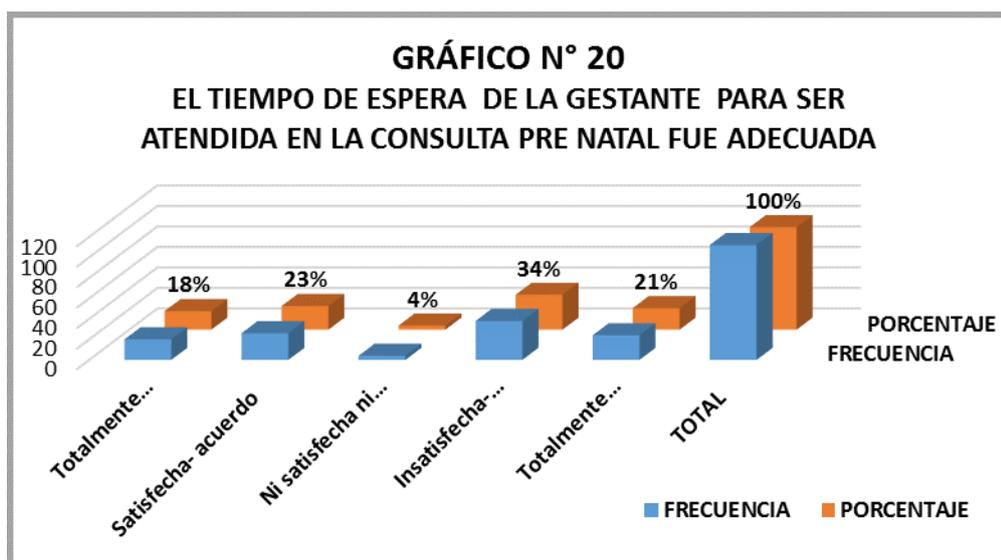
TABLA N° 20
EL TIEMPO DE ESPERA DE LA GESTANTE PARA SER ATENDIDA
EN LA CONSULTA PRE NATAL FUE ADECUADA
HOSPITAL AMAZÓNICO JUNIO-JULIO 2018

EL TIEMPO DE ESPERA DE LA GESTANTE PARA SER ATENDIDA EN LA CONSULTA PRE NATAL FUE ADECUADA (≤ 45 MINUTOS)	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente satisfecha- acuerdo	20	18
Satisfecha- acuerdo	26	23
Ni satisfecha ni insatisfecha	4	4
Insatisfecha- desacuerdo	38	34
Totalmente insatisfecha – desacuerdo	24	21
TOTAL	112	100

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la tabla y grafico N° 20 se observa que el 55% de las gestantes en estudio manifestaron sentirse insatisfechas y totalmente insatisfechas ya que el tiempo de espera para ser atendidas en la consulta pre natal no fue adecuado.

Contrastando con el estudio de Popolizio, cuyo objetivo fue: determinar el grado de satisfacción de las gestantes al concluir la atención pre natal en el centro de salud 7 de junio octubre-noviembre 2013, encontró que el tiempo de espera para la consulta fue de una hora en un 72%, lo cual fue calificado como adecuado por las gestantes, estos resultados difieren con los de nuestro estudio.



Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

TABLA N° 21

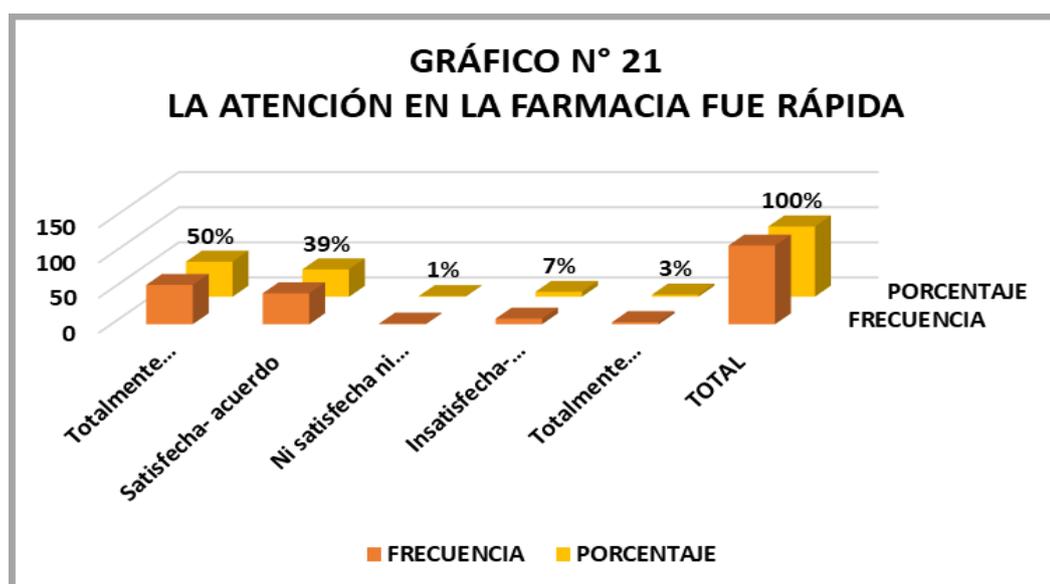
LA ATENCION EN FARMACIA FUE RÁPIDA EN GESTANTES QUE ACUDIERON A LA ATENCIÓN PRE NATAL REENFOCADA HOSPITAL AMAZÓNICO JUNIO-JULIO 2018

LA ATENCIÓN EN LA FARMACIA FUE RÁPIDA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente satisfecha- acuerdo	56	50
Satisfecha- acuerdo	44	39
Ni satisfecha ni insatisfecha	1	1
Insatisfecha- desacuerdo	8	7
Totalmente insatisfecha – desacuerdo	3	3
TOTAL	112	100

Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En la tabla y gráfico N° 21 se observa que el 79% de las gestantes indicaron sentirse satisfechas y totalmente satisfechas respecto a la atención rápida en farmacia, a diferencia de un 10% que opinaron contrariamente, es decir se mostraron insatisfechas y totalmente insatisfechas respectivamente.

La atención en farmacia en nuestro estudio fue rápida, cumple con los estándares de calidad “hacer correctamente las cosas correctas”.



Fuente: Encuesta aplicada a gestantes que acudieron a la APN-R HAY 2018

CONCLUSIONES

Luego de finalizar el Estudio de Investigación se concluye lo siguiente:

1. Dando respuesta al Objetivo General encontramos que, las gestantes atendidas en los consultorios de Atención Pre Natal Reenfocada en el Hospital Amazónico-2018, respecto al grado de satisfacción de la Calidad de la Dimensión Humana fue: “Alta”, por tanto se encontraron Satisfechas y Totalmente Satisfechas. Considerando el grado de Satisfacción de la Calidad de la Dimensión del Entorno se evidencio un grado “Mediano” de Satisfacción. En cuanto a la Dimensión Técnica-Científica, reflejó un grado “Bajo”, por tanto las gestantes se encontraron Insatisfechas y totalmente insatisfechas respecto a la Calidad de la atención recibida.
2. Identificando las Características Individuales de las gestantes que acudieron a la Atención Pre Natal Reenfocada, en el Hospital Amazónico en el periodo de estudio, encontramos que; el 51% estuvieron en el rango de edades entre 20.34 años, el 50% de ellas tuvieron el grado de instrucción de nivel secundario, el 55% estado conyugal de convivencia, el 63% fueron amas de casa, el 91% de las gestantes contaron con el seguro integral de salud (SIS) como financiador de la atención.
3. Considerando al Grado de Satisfacción de la Calidad de la Atención Pre Natal Reenfocada respecto a la **Dimensión Humana** y dando respuesta al objetivo específico se encontró que, el 95% de las gestantes en estudio se mostraron satisfechas y totalmente satisfechas considerando el saludo respetuoso que recibieron por parte del profesional que las atendió, 5% ni satisfecha ni insatisfecha. 99% se mostraron satisfechas y totalmente satisfechas respecto a que el profesional que las atendió escuchó con atención inquietudes y preguntas formuladas, 97% manifestaron que el profesional que las atendió utilizó lenguaje sencillo y fácil de entender por lo que se sintieron satisfechas y totalmente satisfechas, el 97% mostraron su desacuerdo ante la afirmación “el

profesional no mostró interés por su salud” puesto que sí consideraron interés mostrado. El 93% opinaron sentirse satisfecha y totalmente satisfechas respecto a que el profesional las motivó a acudir a la próxima cita pre natal y a la atención del parto institucional respectivamente, el 88% de ellas indicaron que el profesional tuvo hacia las gestantes trato amable, respetuoso y paciente durante la consulta, el 8% indico sentirse ni satisfecha ni insatisfecha. El 89% se mostraron satisfechas y totalmente satisfechas ya que el personal de la institución mostró interés para solucionar dificultades durante el proceso de la atención pre natal, el 72% refirieron sentirse satisfechas y totalmente satisfechas ya que comprendieron las explicaciones que el profesional brindo durante la atención recibida.

4. Considerando el Grado de Satisfacción de la Calidad de la Atención Pre Natal Reenfocada respecto a la **Dimensión del Entorno**: el 72% de las gestantes en estudio estuvieron satisfecha por el orden y la limpieza en el consultorio, el 91% de la población en estudio indicaron sentirse satisfechas y totalmente satisfechas a la afirmación “consultorio pre natal estuvo ventilado y fresco”, el 84% refirieron sentirse insatisfecha y totalmente insatisfecha por no contar con total privacidad durante la consulta, el 81% de las pacientes en estudio se mostraron insatisfechas y totalmente insatisfechas ya que se carecía de señalización adecuada en el establecimiento de salud, el 87% de las gestantes indicaron que sí hubo presencia de personal que oriente e informe durante el proceso de la atención pre natal.

5. Así mismo considerando el grado de satisfacción de la Calidad de la Atención Pre Natal Reenfocada respecto a la **Dimensión Técnica-Científica**: El 82% de las pacientes en estudio refirieron que en la farmacia del establecimiento no cuentan con todos los medicamentos solicitados por el profesional que las atendió por lo que expresaron

sentirse insatisfechas y totalmente insatisfechas, a diferencia de un 18% que opinaron lo contrario, el 75% de la población en estudio se mostraron insatisfechas y totalmente insatisfechas ya que el laboratorio del establecimiento no realiza todos los exámenes que les solicitan, solo un 25% se mostró satisfecha y totalmente satisfecha a este respecto, el 73% refirieron sentirse insatisfechas y totalmente insatisfechas respecto a que el profesional que las atendió no realizó examen clínico completo (cabeza, pulmones, corazón, mucosas entre otros) durante la atención pre natal, solo el 27% se mostró satisfecha y totalmente satisfecha por el examen clínico recibido, el 61% de la población en estudio expreso sentirse insatisfecha y totalmente insatisfecha ya que en el consultorio Pre-natal no contaron con los insumos y/o materiales necesarios para la atención, a diferencia de un 36% de las gestantes quiénes opinaron contrariamente, el 55% de las pacientes manifestaron sentirse insatisfechas y totalmente insatisfechas ya que el tiempo de espera para ser atendidas en la consulta pre natal no fue adecuada, ya que sobrepaso los 45 minutos..

El 79% indicaron sentirse satisfechas y totalmente satisfechas respecto a la atención rápida en farmacia, a diferencia de un 10% que opinaron contrariamente.

RECOMENDACIONES

Considerando los resultados de la Investigación se plantea las siguientes recomendaciones:

1. Recomendar a los profesionales que atienden a la gestante en la atención pre natal reenfocada continuar mostrando empatía hacia la paciente con el trato amable, respetuoso, mostrando interés hacia la usuaria durante las consultas. Sin embargo considerar no violar el derecho a la privacidad, el mismo que se considera un factor que pudiera contribuir a la deserción de las atenciones pre natales.
2. Así mismo todo profesional responsable de realizar las atenciones pre natales, iniciar la evaluación con el examen clínico general, sin obviar este procedimiento indispensable para efectuar un diagnóstico integral en la paciente gestante, además se estará dando cumplimiento a las normas establecidas.
3. El tiempo inapropiado, con largas horas de espera para ser atendida es un factor a considerar por el equipo de gestión del establecimiento de salud debiéndose implementar un plan de mejora y revisar exhaustivamente los procesos tratando de establecer menores tiempos de espera para todo paciente en la consulta externa.
4. Los responsables del servicio de mantenimiento del Hospital Amazónico deben considerar realizar adecuadamente la señalización en todas las área para una orientación adecuada de los usuarios cuando tengan que desplazarse internamente en el nosocomio durante las consultas externas.

5. La carencia de insumos en el laboratorio y de medicamentos en la farmacia, imposibilitan una atención idónea y de calidad para el manejo de la gestante, por ende los decisores del establecimiento de salud, deberían implementar un plan de reposición con un stock no menor de tres meses para evitar el desabastecimiento de materiales, insumos y medicamentos en el Hospital Amazónico.

FUENTES DE INFORMACION

1. MINSA. Guías Nacionales de Atención Integral de la Salud Sexual y Reproductiva. Lima, Perú 2010.
2. Organización Mundial de la Salud (OMS). Tendencia en mortalidad materna 1990-2008: Estimación desarrollada por UNICEF, UNFPA, y El Banco mundial. Ginebra 2010
3. MINSA. Mortalidad Materna en el Perú, Lima 2015.
4. Ministerio de Salud. Avanzando hacia una maternidad segura en el Perú: Derecho de todas las mujeres. Lima, Perú: MINSA; 2006. Disponible en URL: <http://www.unfpa.org.pe/publicaciones/publicacionesperu/MINSA-Avanzando-Maternidad-Segura-Peru.pdf> [acceso: 06 de enero del 2014]
5. Rosales, G., y Cadena, L. Factores Asociados a la adherencia al Control Pre Natal en Mujeres de los barrios de Tanguarin y Santo Domingo de la Parroquia de San Antonio de Ibarra, 2009-2010 [Tesis de Grado]. Ecuador: Repositorio Universidad Técnica del Norte; 2010
6. Ortiz RM, Muñoz S, Torres E. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Rev. Esp. Salud Pública 2004 Agosto; 78 (4): 527
7. Tovar Huancayo, Sandra Verónica. Grado de satisfacción de las gestantes al recibir control prenatal en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.2010, tesis para optar el título de licenciada en obstetricia.

8. Arias, R., Jiménez, J., Granados, E., Montero, J. & Calvo, C. Estudio de la satisfacción de las mujeres en edad reproductiva con el servicio prenatal en relación con el nivel de educación y el inicio del control prenatal en San Pablo de Heredia. 2009.
9. Traverso-Yèpez M, Morais NA. Reinvidicando a subjetividad e dos usuarios da Rede Básica de Saùde: para uma humanizacao do atendimento. Cad. Saùde Pùblica. 2009; 20 (1):80-8.
10. Castillo Ávila IY, Villarreal Villanueva MP, Olivera Correa E, Pinzón Consuegra A, Carrascal Soto H. Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados. Cartagena. Hacia promoción de la salud. 2014; 19(1):128-140
11. Avalos, Glicería., Nivel de satisfacción de la atención prenatal y su relación con la condición de aseguramiento de las gestantes. Hospital regional docente de Trujillo. 2012.
12. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud para la atención integral de salud materna. Lima: MINSA 2013
13. Mayorga Palacios., Andrea (2012). Percepción sobre el Control Pre Natal de las Gestantes adolescentes en la E.S.E San Cristobal, Bogotá 2012. Tesis de Maestría: Universidad Nacional de Colombia.
14. Castillo Ávila IY., Villarreal Villanueva MP, Olivera Correa E, Pinzón Consuegra A, Carrascal Soto H. Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados. Cartagena. Hacia promoción de la salud. 2014; 19(1):128-140

15. Castaño Sierra., Katerinne (2009). Calidad de la atención en el Control Pre Natal: Opinión de las usuarias de una institución prestadora de servicios de Bogotá D.C-Colombia, Bogotá 2009.
16. Mogollón., Rea. Nivel de satisfacción sobre la atención pre natal en la gestante atendida en los consultorios de obstetricia de Instituto Nacional Materno Perinatal. Lima, Perú 2016 [Tesis para optar el título de Obstetra]
17. Avalos., Glicería. Nivel de satisfacción de la atención prenatal y su relación con la condición de aseguramiento de las gestantes. Hospital regional docente de Trujillo. 2012.
18. Munares, Oscar. Estudio sobre calidad del control prenatal en establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lima. [Tesis para optar el grado académico de Mg. en Salud Pública] Universidad Nacional Mayor de San Marcos- 2013
19. Popolizio Evelyn., Grado de satisfacción de la Gestantes al recibir Atención Pre Natal, en el Centro de –salud 7 de Junio 2013. Tesis para optar el título de licenciada en obstetricia. Universidad Alas Peruanas.
20. Ministerio de Salud, MINSA. Dirección General de Salud de las Personas. Guía de Práctica Clínica para la atención de emergencias obstétricas según capacidad resolutive. Lima 2007
21. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud para la atención integral de salud materna. Lima: MINSA; 2013
22. Ministerio de Salud. Guías Nacionales de Atención Integral de la Salud Sexual y Reproductiva. Lima, Perú: MINSA. URL disponible en:<ftp://ftp2.minsa.gob.pe/download/esn/ssr/GuiasAtencionIntegraYSSR.pdf> [accesado: 07 enero del 2016].

23. Ministerio de Salud. Guías Nacionales de Atención Integral de la Salud Sexual y Reproductiva. Lima, Perú: MINSA. URL disponible en:<ftp://ftp2.minsa.gob.pe/download/esn/ssr/GuiasAtencionIntegraYSSR.pdf> [accesado: 07 enero del 2016].
24. Domínguez, Collins, Humberto. El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente. Edit. ECOE ediciones ,2012.
25. Sánchez- Nuncio H, Pérez Toga G, Vásquez-Nava F. Impacto del control prenatal en la morbilidad y mortalidad neonatal. Rev. Med Inst Mex Seguro Social. 2013; 43(5):377-380.
26. Civera Satorres, Manuel “Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido”, Castellón de la Plana, España, 2008.
27. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: OPS/OMS, editores. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington D.C.:OPS/OMS ; 1992.p.382-404. -Publicación Científica; 534.Rev. Cubana Med. Gen Integr v.15 n.5 La Habana sep.-oct. 1999
28. Real Academia Lengua Española. Citado 23 de octubre 2016.
29. Seclen-Palacin J, Benavides B, Jacoby E, Novara J, Velásquez A, Watanabe E, et al. Efectos de un programa de mejoramiento continuo de la calidad en servicios materno perinatales en el Perú: la experiencia del Proyecto 2000. Rev. Bras Saude Mater Infant. 2003: 421.
30. Díaz L. Embarazos en adolescentes en el Hospital Nacional Cayetano Heredia. Tesis para obtención de Grado de Bachiller. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2001.73 pp.

31. Ruiz Linares J, Romero E, Moreno G. Factores de riesgo de salud materno-infantil en madres adolescentes de Colombia. RevPanam Salud Pública. 2008; 4(2):80-86.
32. Rachel., Applegate. Satisfacción del usuario un concepto en alza. Anaalisis de documentación N°3, 2000-pags. 139-153. Universidad de Barcelona.
33. <http://conceptodefinicion.de/metodo-cualitativo>
34. OMS: Definición de Calidad.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

GRADO DE SATISFACCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PRE NATAL REENFOCADA EN GESTANTES QUE ACUDIERON AL HOSPITAL AMAZONICO PERIODO JUNIO - JULIO 2018

Problema	Objetivo	Hipótesis	Operacionalización de las variables		Método
			Variable	Indicadores	
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿Cuál es el Grado de Satisfacción de la Calidad de la APN reenforcada en gestantes que acuden al Hospital Amazónico período Junio-Julio 2018?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS</p> <p>¿Cuáles son las características individuales de las gestantes que acuden a la APN reenforcada en el Hospital Amazónico en el período Junio-Julio 2018?</p> <p>¿Cuáles es el Grado de Satisfacción de la Calidad respecto a la Dimensión Humana durante la APN reenforcada de las gestantes que acuden al Hospital amazónico periodo Junio-Julio 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el Grado de Satisfacción de la Calidad de la APN reenforcada en gestantes que acuden al Hospital Amazónico período Junio-Julio 2018</p> <p>OBJETIVOS SECUNDARIOS</p> <p>Describir las características individuales de las gestantes que acuden a la APN reenforcada en el Hospital Amazónico en el período Junio-Julio 2018</p> <p>Identificar el Grado de Satisfacción de la Calidad respecto a la Dimensión Humana durante la APN reenforcada en las gestantes que acuden al Hospital amazónico periodo Junio-Julio 2018</p>	<p>En el presente estudio no se plantearan hipótesis de Investigación por tratarse de un estudio descriptivo</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Atención Pre- Natal</p>	<p>DIMENSION HUMANA</p> <p>Trato Recibido</p> <p>Totalmente Satisfecha– Totalmente de acuerdo Satisfecha- De acuerdo Ni Satisfecha-Ni Insatisfecho Insatisfecha-Desacuerdo Totalmente Insatisfecha-Totalmente en desacuerdo</p> <p>DIMENSION DEL ENTORNO</p> <p>Orden y limpieza, privacidad, tiempo de espera</p> <p>Totalmente Satisfecha– Totalmente de acuerdo Satisfecha- De acuerdo Ni Satisfecha-Ni Insatisfecho Insatisfecha-Desacuerdo Totalmente Insatisfecha-Totalmente en desacuerdo</p>	<p>Investigación analítica, descriptiva de corte transversal, con enfoque cualitativo.</p>

<p>PROBLEMAS SECUNDARIOS</p> <p>¿Cuáles es el Grado de Satisfacción de la Calidad respecto a la Dimensión del Entorno durante la APN reenforcada de las gestantes que acudieron al Hospital amazónico periodo Junio-Julio 2018?</p> <p>¿Cuáles es el Grado de Satisfacción de la Calidad respecto a la Dimensión Técnico-Científica durante la APN reenforcada de las gestantes que acudieron al Hospital amazónico periodo Junio-Julio 2018?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar el Grado de Satisfacción de la Calidad respecto a la Dimensión del Entorno durante la APN reenforcada de las gestantes que acudieron al Hospital amazónico periodo Junio-Julio 2018 • Identificar el Grado de Satisfacción de la Calidad respecto a la Dimensión Técnico-Científica durante la APN reenforcada de las gestantes que acudieron al Hospital Amazónico periodo Junio- Julio 2018 		<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Grado de Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Alto: $\geq 80\%$ de satisfacción) • (Mediano: 50- 70% de satisfacción) • (Bajo: $\leq 50\%$ de satisfacción) <p>VARIABLES INTERVINIENTES</p>	<p>DIMENCION TECNICO-CIENTIFICA</p> <p>Disponibilidad de Equipos Insumos y Medicamentos Totalmente Satisfecha–Totalmente de acuerdo Satisfecha- De acuerdo Ni Satisfecha-Ni Insatisfecha Insatisfecha-Desacuerdo Totalmente Insatisfecha-Totalmente en desacuerdo.</p> <p>Características Individuales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edad • Grado de Instrucción • Estado civil • Ocupación • Financiadador de salud 	
--	--	--	--	--	--

ESCALA DE LIKERT PARA MEDIR GRADO DE SATISFACCION DE LA CALIDAD DE LA ATENCION PRE NATAL REENFOCADA EN GESTANTES QUE ACUDEN AL HOSPITAL AMAZONICO. JUNIO-JULIO 2018

I. PRESENTACIÓN:

Señora: Muy buenos días, estoy trabajando en una tesis, por lo que necesitaría de su colaboración para poder lograr los datos. Agradezco su participación.

II. CARACTERISTICAS ONDIVIDUALE:

Edad _____ E.C _____ G.I _____ Ocupación _____ Financiadore de Salud _____

III. INSTRUCCIONES

La encuesta consta de 20 preguntas referido a la satisfacción de la gestante, donde Ud. debe marcar con un (x) la respuesta correcta.

- 5. Totalmente Satisfecha (TS) - de acuerdo
- 4. Satisfecha (S) - acuerdo
- 3. Ni Satisfecha Ni insatisfecha (NSNI)
- 2. Insatisfecha (I) - desacuerdo
- 1. Totalmente Insatisfecha (TI) – desacuerdo

Instrumento a aplicar: Escala de LIKERT

Nº	Reactivos	TS	S	NSNI	I	TI
DIMENSION HUMANA						
1	¿El profesional que le atendió le saludo respetuosamente?					
2	¿El profesional escuchó con atención sus preguntas o inquietudes?					
3	¿El profesional utilizo lenguaje sencillo y fácil de entender?					
4	¿El profesional no mostro interés por su salud cuando le atendió?					
5	¿profesional motiva a la paciente acudir la próxima cita					
6	¿El profesional motiva para el parto institucional					
7	¿El profesional le trato con amabilidad, respeto y paciencia?					
8	¿El personal le mostro interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?					
9	¿Usted comprendió la explicación que el profesional le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención y medicamentos indicados?					
DIMENSION DEL ENTORNO						
10	¿Consultorio Pre Natal estuvo ordenado y limpio?					
11	¿Estuvo el Consultorio Pre Natal ventilado y fresco?					
12	¿Que durante su atención respetaron su privacidad?					
13	¿Hubo señalización adecuada?					
14	¿Durante el proceso de atención no hubo personal para informar y orientar a los pacientes?					
DIMENSION TECNICA CIENTIFICA						
15	¿La farmacia del establecimiento cuenta con todos los medicamentos que le indico el profesional?					
16	¿El laboratorio realiza todos los exámenes solicitados?					
17	¿El profesional realizo examen clínico completo (cabeza, pulmones corazón, mucosas "ojos" entre otros)?					
18	¿El consultorio contó con equipos, materiales e insumos necesarios para su atención?					
19	¿El tiempo de espera para ser atendido fue el adecuado (menor o igual a 45 minutos)?					
20	¿La atención en la farmacia fue rápida?					

