



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Obstetricia



**PERCEPCIÓN DE LA USUARIA SOBRE LA ATENCIÓN EN EL
SERVICIO DE MATERNIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL DEL
CUSCO-2019**

TESIS PRESENTADO POR:

BACH. LIZETH CHOQUE MANGO

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

ASESORA:

DRA. ROSARIO ISABEL SOTO BRINGAS

CUSCO – PERÚ

2020



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Andina del Cusco, por permitir mi formación en sus aulas, a todos mis docentes de la Escuela Profesional de Obstetricia y otras especialidades, por guiarme y compartir sus conocimientos para ser una buena profesional.

A mi asesora Dra. Rosario Isabel Soto Bringas, por sus conocimientos, enseñanzas, y su apoyo incondicional puesto para realizar esta investigación.



DEDICATORIA

A Dios por permitirme seguir al lado de mis seres queridos.

A mi madre, abuela y hermana por su apoyo incondicional y darme las fuerzas para seguir adelante, a mi tío Juan de Dios que está en el cielo que siempre me cuidará y guiará en cada paso.

A Oscar mi esposo, por el apoyo, la paciencia, por siempre estar a mi lado, apoyándome para lograr todos mis objetivos y metas. Gracias por sus palabras de aliento, para seguir más firme que nunca.



INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación está orientado a conocer la percepción de la usuaria sobre la atención en el servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco-2019. El trabajo de investigación tomo como referencia la teoría planteada por Avedis Donabedian para realizar las categorías y subcategorías de estudio. A continuación, en los siguientes capítulos se detallan los estudios realizados para conocer las percepciones de las usuarias y su importancia en el proceso de atención, para ello en el primer capítulo se analizará la problemática bajo este importante enfoque, seguidamente en el segundo capítulo conceptualizamos los temas y enfoques importantes sobre la percepción que tienen las usuarias durante el proceso de su atención finalmente en el tercer capítulo, podemos apreciar que mediante el uso de métodos estructurado se recoge la información para nuestro análisis de estudio y se muestra los resultados obtenidos de la investigación se puede apreciar nuestra conclusiones y recomendaciones para una mejora en la atención a la usuaria del Hospital Regional del Cusco.



Agradecimientos.

Dedicatoria

Introducción

Resumen

Summary

INDICE

CAPITULO I. EL PROBLEMA Y EL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Problema.....	1
1.1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.2. Formulación del problema	2
Problema general	2
Problema específico.....	2
1.2. Objetivos de la investigación	3
1.2.1. Objetivo general	3
1.2.2. Objetivo específico.....	3
1.3. Justificación.....	3
1.4. Aspectos éticos	4
1.5. Limitaciones	5
1.6. Método	5
1.6.1. Diseño metodológico.....	5
1.6.2. Muestra o participantes	6
1.6.3. Diseño o abordaje.....	6
1.6.4. Procedimiento de recolección de datos	7
1.6.5. Diseño contextual.....	7



1.6.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos	8
1.7. Supuestos del trabajo.....	8
1.8. Categoría de estudio	10
CAPITULO II: DESARROLLO TEMÁTICO	12
2.1. Antecedentes del estudio.....	12
2.1.1. Antecedentes internacionales:.....	12
2.1.2. Antecedentes nacionales:	13
2.1.3. Antecedentes locales:.....	14
2.2. Bases teóricas	15
Definición de calidad	15
El modelo de calidad de atención medica de Donabedian.....	16
Calidad de atención de servicio	18
Percepción.....	18
Características de la percepción	19
Componentes de la percepción.....	19
Proceso de percepción	19
Usuario.....	20
Consejería en lactancia materna.....	20
Consejería en planificación familiar	20
Servicio de maternidad.....	21
Descripción de términos centrales	22
CAPITULO III: RESULTADO Y ANÁLISIS DE LOS HALLAZGO.....	24
3.1. Análisis y resultados	24
ESTRUCTURA	26
Cantidad:.....	26
Calidad:.....	26
Implementación del servicio	27



Comodidad:.....	28
Ambiente:	29
Higiene:.....	30
Horario de alimentos:.....	31
PROCESO	32
Médico:	32
Obstetras:	32
Personal técnico:	33
COMUNICACIÓN	34
Información sobre atención:	34
Costumbres y creencias:	34
RESULTADO.....	35
Satisfacción con la información:.....	35
Tratamiento y recomendaciones:	35
Consejería en planificación familiar:	36
Consejería en lactancia materna:	36
ASPECTOS A MEJORAR:.....	37
DISCUSIÓN Y CONTRASTACIÓN TEÓRICA DE LOS HALLAZGOS	38
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS.....	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44
ANEXOS.....	45



RESUMEN

La presente investigación se realizó en el servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco-2019, el cual tienen como objetivo explorar la percepción de la usuaria de la atención en el servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco 2019. El enfoque de la investigación fue cualitativo, utilizando la fenomenología que recoge el sentir las usuarias. La población objetiva de la investigación son usuarias atendidas en el servicio de maternidad, la muestra estuvo conformada por las usuarias del servicio de maternidad, el tamaño de muestra se tomó por criterio de saturación de información. Los resultados obtenidos permitieron conocer la percepción de las usuarias en las tres categorías de estudio: en la categoría de estructura las pacientes en su mayoría dicen que la calidad de atención es buena, también manifestaron que debería de haber un incremento de personal médico – obstétrico. En la categoría del proceso, en su mayoría de las usuarias percibieron que la atención recibida por parte del personal médico y obstetra fue buena, por otro lado, observaron que la atención recibida por el personal técnico fue mala, así mismo las pacientes percibieron que no recibieron la información sobre su diagnóstico y tratamiento. En cuanto a la categoría de resultados, las pacientes percibieron que la comunicación médico – paciente fue poca como al momento de su tratamiento y alta, también se observó capacitación sobre lactancia materna y planificación familiar.

Palabra clave: percepción, atención, calidad, servicio de maternidad.



SUMMARY

The present research was carried out in the maternity service of the Regional Hospital of Cusco-2019, which aims to explore the perception of the user of care in the maternity service of the Regional Hospital of Cusco 2019. The focus of the research was qualitative, using the phenomenology collected by the users' feelings. The objective population of the research is users cared for in the maternity service, the sample was made up of users of the maternity service, the sample size was taken by criterion of saturation of information. The results obtained allowed to know the perception of the users in the three study categories: in the structure category, the majority of patients say that the quality of care is good, they also stated that there should be an increase in medical-obstetric personnel. In the process category, most of the users perceived that the care received by the medical and obstetric staff was good, on the other hand, they observed that the care received by the technical staff was bad, likewise the patients perceived that it was not they received the information about their diagnosis and treatment. Regarding the category of results, the patients perceived that the doctor-patient communication was little as at the time of their treatment and discharge, training on breastfeeding and family planning was also observed.

Key word: perception, care, quality, maternity service.



CAPITULO I. EL PROBLEMA Y EL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

1.1.Problema

1.1.1. Planteamiento del problema

La calidad de servicio está definida por Donabedian, A.¹ como aquellos logros con mayor beneficio posible dentro de la atención médica, con los menores riesgos para la usuaria. Ésta calidad de atención médica está dividida en tres dimensiones estructura, proceso y resultado, que tienen sus respectivos indicadores de evaluación.

En la actualidad, la calidad de atención en el Hospital Regional del Cusco, en especial en el servicio de maternidad es un tema que en estos años ha llamado poderosamente la atención de las usuarias y toda la comunidad Cusqueña, debido a que la calidad es un término que siempre está vigente en cada servicio que brinda el hospital y en particular el de maternidad.

Las dificultades que hay en la calidad de atención en el sector salud, son temas que no se han podido mejorar, esto debido a las diferentes problemáticas del servicio de salud, que entre ellos son: la precariedad de infraestructura, no solo en el Hospital Regional del



Cusco, si no a nivel nacional, obstáculos en el proceso de atención (falta de profesionales de salud- capacidad del hospital rebasada por mucha afluencia de usuarias).

El Hospital Regional del Cusco, es un establecimiento del nivel III-1, cuenta con el servicio de maternidad, en la cual confluyen usuarias de todo el ámbito del departamento del Cusco.

El servicio de maternidad está orientado a la atención de pacientes con alguna complicación del embarazo como: amenaza de aborto, ruptura prematura de membranas, hipertensión inducida por el embarazo, etc. así como la atención del puerperio post parto eutócico y distócico.

La experiencia en la práctica pre profesional, nos permite observar que en este espacio la usuaria tiene algunas expectativas sobre: la calidad, cómo debería ser su atención en su permanencia en el servicio de maternidad, por lo que éste trabajo de investigación se abocará a responder las siguientes preguntas.

1.1.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cómo percibe la usuaria la atención en el servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco 2019?

Problema específico

¿Cómo percibe la usuaria la estructura del servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco 2019?



¿Cómo percibe la usuaria el proceso del servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco 2019?

¿Cómo percibe la usuaria los resultados del servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco 2019?

1.2.Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Explorar la percepción de la usuaria de la atención en el servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco 2019.

1.2.2. Objetivo específico

Describir la percepción de la usuaria sobre estructura del servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco 2019.

Describir la percepción de la usuaria sobre el proceso del servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco 2019.

Describir la percepción de la usuaria sobre los resultados del servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco 2019.

1.3.Justificación

La presente investigación pretende recoger la información brindada por las usuarias del área de maternidad, la cual permitirá a los decisores de políticas mejorar la calidad de atención.



La investigación aborda la metodología cualitativa, que es poco usada en la ciudad de Cusco, por tanto, ayudará a que se realicen futuras investigaciones a partir de la exploración realizada.

Desde el enfoque de derechos humanos el aporte de la investigación permitirá a las usuarias visibilizar la atención y la calidad del servicio para empoderarlas en el respeto a los derechos sexuales y reproductivos.

El presente trabajo de investigación tiene por conveniencia conseguir los resultados para contribuir y mejorar la calidad de atención.

Es relevante socialmente el trabajo ya que recogen la percepción las usuarias con respecto a la atención recibida, para contribuir en mejorar la calidad del servicio de maternidad.

La implicancia práctica de la investigación está en que los resultados de ésta servirán para resaltar los aspectos positivos de la percepción y mantenerlos, así como los aspectos negativos considerarlos en un plan de mejora de la calidad.

Es importante el valor teórico del trabajo ya que tomando en cuenta el modelo de la calidad de atención, los resultados de la investigación permitirán contrastar la percepción de la usuaria y el modelo de calidad de la atención desde un enfoque diferente.

El aporte metodológico del trabajo es la metodología cualitativa, ya que no existen escasos trabajos aplicando la metodología cualitativa a nivel nacional y a nivel local no se encuentran trabajos sobre el tema con el enfoque cualitativo.

1.4. Aspectos éticos

Solicitar la autorización al Hospital Regional del Cusco, para realizar la investigación en el servicio de maternidad.



En la preparación de la investigación se protegió la dignidad, integridad y derecho de confidencialidad de las usuarias del servicio de maternidad, así mismo se obtuvo el consentimiento informado para la realización de la entrevista.

Se tendrá en cuenta en esta investigación los principios como el respeto a la autonomía y los resultados obtenidos serán de uso exclusivo para la presente investigación.

1.5. Limitaciones

En el desarrollo del presente proyecto de investigación, una de las mayores limitaciones que se tuvo en el proceso de desarrollo fue el de no encontrar investigaciones con enfoque cualitativo, a efecto de ello se recurre a fuentes de investigación con enfoque cuantitativo de manera referencial.

Limitado acceso al Hospital Regional del Cusco para realizar la investigación, que se solucionara mediante la autorización para el ingreso al hospital.

1.6. Método

1.6.1. Diseño metodológico

El presente trabajo de investigación es de enfoque cualitativo, transversal y prospectivo.

La investigación es fenomenológica porque se recibirá el sentir de las usuarias, para a partir de ello construir los resultados.

Se aplica la técnica de entrevista a profundidad, con el objetivo de explorar y obtener información y analizar la percepción de la usuaria sobre la atención en el servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco.

La información, se recolecta a las usuarias que deseen participar en el trabajo de investigación, la entrevista es en forma individualizada y a profundidad.



La presente investigación se elaboró una guía semiestructurada, esta guía permitió con preguntas abiertas abordar otros temas que salían a medida que se realizaba la entrevista a profundidad a la usuaria abriendo la posibilidad de que se genere nuevas categorías de estudio.

El trabajo de investigación tomo como referencia la teoría planteada por Avedis Donabedian para realizar las categorías y subcategorías de estudio.

1.6.2. Muestra o participantes

Población: la población del presente trabajo de investigación está conformada por todas las usuarias atendidas en el servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco, quienes son madres gestantes y puérperas, con el objetivo de recoger cual es la percepción de la usuaria sobre atención recibida.

Muestra: está conformada por 33 usuarias, 25 puérperas y 08 gestantes del servicio de maternidad que aceptaron intervenir en el estudio, firmando el consentimiento informado, el tamaño de la muestra se tomó por criterio de saturación teórica, cuando se comenzó a repetir la información brindada por las usuarias y no se aportó nuevos elementos a la investigación. La muestra fue intencionada y no probabilística.

1.6.3. Diseño o abordaje

El presente trabajo de investigación es de enfoque cualitativo, transversal y prospectivo.

La investigación es fenomenológica porque se recibe el sentir de las usuarias, para a partir de ello construir los resultados.



Se aplica la técnica de entrevista a profundidad, con el objetivo de explorar y obtener información y analizar la percepción de la usuaria sobre la atención en el servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco.

1.6.4. Procedimiento de recolección de datos

Para realizar el presente trabajo de investigación, se utiliza la técnica de entrevista a profundidad, para la cual se ejecutó según la guía semiestructurada de preguntas abiertas que permite a la entrevistada expresarse abiertamente en sus opiniones, lo cual nos da la posibilidad de conocer cuál es la percepción sobre la atención recibida.

La entrevista es realizada en el servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco.

Los datos obtenidos de la entrevista realizada a las usuarias del servicio de maternidad, previo consentimiento informado fue grabados para luego ser transcritos en un texto Word para el respectivo análisis de acuerdo a las categorías y sub categorías planteadas en el estudio.

1.6.5. Diseño contextual

Se realizó en el hospital Regional del Cusco, que es un establecimiento de nivel III-1, localizado en la provincia del Cusco, recibe a población del departamento del Cusco principalmente y de los departamentos de Apurímac y Madre de Dios. Cuenta con diferentes servicios de atención, dentro de ellos está el servicio de Gineco - Obstetricia que brinda servicio de atención a la mujer y su proceso reproductivo.

El Hospital Regional del Cusco, es una institución naturaleza pública, perteneciente al ministerio de salud (MINSA), según la estructura esta pertenece a la Dirección Regional de Salud Cusco, ubicada en la AV. de Cultura sin número, Wanchaq – Cusco.



Tiene como objetivo mejorar la calidad de atención, fortalecer la gestión institucional en marco de la modernización de la gestión pública.¹⁸

Los servicios que brinda el Hospital Regional de Cusco son: especialidades (Gastroenterología, Gineco – Obstetricia, Neumología, Oftalmología, Patología, Reumatología, Urología), hospitalización y consulta externa.

El servicio maternidad cuenta con un total de camas de 34 para la hospitalización de los pacientes; en cual se les brinda el servicio de alimentación y tratamiento, así mismo, dentro del servicio de maternidad se encuentra la Jefatura de Obstetricia y Departamento de Gineco - Obstetricia. El personal que trabaja dentro del servicio son médicos (17), obstetras (10) y personal técnico (10).

1.6.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos

Para realizar el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de entrevista a profundidad, para la cual se ejecutó según la guía semiestructurada de preguntas abiertas que permitió a la entrevistada expresarse abiertamente en sus opiniones.

Los datos obtenidos de la entrevista realizada a las usuarias del servicio de maternidad, previo consentimiento informado fue grabado para luego ser transcritos en un texto Word para el respectivo análisis de acuerdo a las categorías y sub categorías planteadas en el estudio.

1.7. Supuestos del trabajo

La percepción de la usuaria sobre la calidad de atención en el servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco recoge aspectos como: calidad, cantidad, comodidad e



higiene del ambiente esto en dimensión estructura, en la dimensión proceso se ve la relación médico- paciente y finalmente en la dimensión de resultados se ve la satisfacción del paciente.

La percepción de la usuaria sobre la calidad de atención del servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco refleja las experiencias vividas en el servicio de maternidad.



1.8. Categoría de estudio

Categoría de análisis	Subcategorías de análisis
1. Estructura	1.1. Personal que trabaja 1.1.1. Cantidad 1.1.2. Calidad 1.2. Implementación del servicio 1.3. Instalaciones físicas 1.3.1. Comodidad 1.3.2. Ambiente 1.3.3. Higiene 1.4. Normativas 1.4.1. Horario de visita 1.4.2. Horario de alimentos
2. Proceso	2.1. Relación paciente – proveedor de servicio 2.1.1. Médico 2.1.2. Obstetra 2.1.3. Personal técnico 2.1.4. Personal de limpieza 2.2. Comunicación: 2.2.1. Información sobre atención 2.3. Interculturalidad 2.3.1. Costumbres y creencias.



<p>3. Resultado</p>	<p>3.1. Alta del paciente 3.1.1. Satisfacción con la atención 3.1.2. Tratamiento y recomendaciones. 3.1.3. Consejería en planificación familiar 3.1.4. Consejería en lactancia materna 3.2. Aspectos a mejorar</p>
---------------------	--



CAPITULO II: DESARROLLO TEMÁTICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales:

Henderson, A. “Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional del Niño Dr. Carlos Saenz Herrera, durante febrero y marzo 2016”. San José Costa Rica 2016. Cuyo objetivo fue: analizar la percepción de la calidad que tenían los padres de los niños internados UCI-HNN. La metodología usada fue de enfoque cuantitativo descriptivo. La muestra estaba conformada por 122 padres de familia. Obteniendo como resultado: la atención en salud según los padres de familia fue excelente (oportuno, adecuada), la satisfacción en relación con el cuidado se consideró que fue competente, adecuada, coordinada y sobretodo centrada en el paciente.

Bravo, M. “Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Amaguaña” Quito 2011. Cuyo objetivo fue: analizar la percepción de la calidad de atención de los usuarios en la consulta externa del Subcentro de Amaguaña. La metodología usada fue de diseño descriptivo. La muestra estuvo



constituida por 30 usuarios que se les encuestó y permitió tener un diagnóstico sobre la percepción de calidad de servicio. Obteniendo como resultado: que el 76.7% manifiesta que para ser atendidos tienen que esperar 180 minutos, otros factores de calidad relacionados fueron si el medico lo examino, privacidad, atención a sus dolencias.

Mongui, E. “Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico – motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P.” La Plata, Argentina 2015. Cuyo objetivo fue: describir la percepción de la calidad de la atención médica en la población con condición de discapacidad físico motora. La metodología usada fue de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. La población utilizada fue 110 personas con discapacidad físico motora. Obteniendo como resultado: el 59.1% percibió que no hay respeto a su privacidad durante la consulta médica, el 45.5% percibe que la camas, camillas y sillas son incómodas por su discapacidad que presenta.

2.1.2. Antecedentes nacionales:

Quirita, E. “Percepción de la calidad de atención médica de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017” Puerto Maldonado 2017. Objetivo fue: conocer la percepción de la calidad de atención médica de los usuarios del servicio de emergencia. La metodología es de enfoque cuantitativo de diseño no experimental. La muestra poblacional fue de 168 usuarias. Se obtuvo como resultado: un 47% que atención médica en el servicio de emergencia no es adecuada.

Bazan, K. “Percepción de la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014” Rioja 2014. El objetivo fue: determinar la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción del usuario



en Hospital II-1 Rioja, periodo 2014. La metodología es que enfoque cuantitativo, descriptivo. La población utilizada es 312 pacientes del servicio de medicina, cirugía, ginecología y obstetricia. Se obtuvo como resultado: los pacientes internados perciben una calidad de atención buena en un 89.7%, el 10% dice que es mala, 85.3% están satisfechos con la atención y 14.75 no lo está.

Pingo, D. “Proceso de atención de consulta externa y calidad del servicio a los pacientes del centro de salud I-4 La Unión – Provincia de Piura, en el mes de enero 2018” Lima 2018. Cuyo objetivo fue: determinar la relación entre las percepciones del proceso de atención de consulta externa y el nivel de calidad de servicio recibida. La metodología usada fue de estudio descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada de 34,540 usuarias que asistieron al Centro de Salud. Obteniendo como resultado que existe una conexión entre la calidad del servicio prestado a los pacientes y el proceso de atención en consultorio externo.

2.1.3. Antecedentes locales:

Ccaccya, L “Calidad de atención desde la dimensión humana en el servicio de Emergencia de Gineco - Obstetricia Hospital General de Quillabamba 2016”, Cusco 2017. Cuyo objetivo fue: determinar la calidad de atención desde la dimensión humana en el hospital general de Quillabamba. La metodología usada fue de diseño cuantitativo de tipo descriptivo, transversal y analítico. La muestra fue de 134 usuarias. Obteniendo como resultado: la calidad de atención fue ausente en un 59% visto desde la dimensión humana en forma general, la evaluación de las pacientes externas es ausente en un 63% y personal de salud es 40%.



Gutierrez, D. Jacinto, K. “Barreras de la comunicación y su relación con la percepción de la calidad de atención en usuarios que acuden al centro de salud de Challabamba 2016”, cusco 2017. Cuyo objetivo fue: determinar la relación entre las barreras comunicación y la percepción de la calidad de atención de los pacientes. La metodología fue de tipo descriptivo, correlacional y corte transversal. La muestra del estudio es de 186 pacientes un total de población de 357 usuarios. Los resultados: hay barreras de comunicación 30.11% y no existe en 69.89%, dentro de las dimensiones de barrera comunicación un 48% hay barrera del emisor, 45% del receptor y 54% del entorno. 65.9% dice que la calidad de atención es regular, el 71.7 indica que la atención es buena.

Hanco, E. “Calidad de atención desde la percepción de pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía, Hospital Regional del Cusco, 2017”, cuyo objetivo es determinar la calidad de atención desde la percepción de pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía, Hospital Regional del Cusco, 2017. Metodología usada es de enfoque descriptivo y transversal, la muestra es de 60 usuarias internados. Los resultados: un 52% de los usuarios dicen que su percepción fue adecuada sobre las cosas tangibles, un 49% usuarios dicen que es fiable la calidad de atención, un 51% percibe que la empatía fue adecuada y de igual manera la seguridad en la calidad de atención.

2.2. Bases teóricas

Definición de calidad

La palabra calidad proviene del latín “qualitat” que en su defecto significa un atributo de cosa o persona.



La calidad de servicio está definida por Donabedian¹, A. como aquellos logros con mayores beneficios posibles dentro de la atención médica, con los menores riesgos para la usuaria; la calidad de atención médica está dividida en tres dimensiones estructura, proceso y resultado, que tienen sus respectivos indicadores de evaluación.

Dimensión estructura: se describe las características que posee un establecimiento, tanto en recursos humanos, equipamiento, instalaciones físicas, lugar de trabajo y protocolos del establecimiento.

Dimensión proceso: es la capacidad del proveedor de salud para dar un trato adecuado al paciente, además de su organización y planificación para dar la asistencia al usuario.

Dimensión resultado: referido a la satisfacción de los usuarios por la atención médica recibida a través de los servicios prestados, esta dimensión conoceremos los aspectos positivos y negativos percibidos por las usuarias.

El modelo de calidad de atención médica de Donabedian



Elaboración propia. Fuente: Donabedian (1966).



Para Gronroos,¹¹ define la calidad como un resultado del proceso de evaluación donde la paciente compara sus expectativas con la percepción del servicio prestado.

Divide en tres componentes:

- Calidad técnica: está referida al “que” como el paciente recepcionó el servicio prestado, este aspecto es de carácter objetivo.
- Calidad funcional: está referida al “como” el paciente recibirá y experimenta el servicio, esto tiene que ver con la forma como el personal del establecimiento brinda sus servicios.
- Imagen corporativa: este representa como la paciente percibe a todo el establecimiento a través de todos los servicios prestados, así mismo esto está asociada a la imagen que se forma la paciente de la institución.

La Dirección Ejecutiva de Servicio de Salud a través del Ministerio de Salud (2006)¹², creó un sistema de gestión en calidad de salud, que tenía como objetivo fortalecer la mejora continua de calidad en los establecimientos de salud y para medir el nivel de calidad se estableció 10 estándares:

- Oportunidad, tiene que ver con la capacidad de respuesta frente a una situación de mayor o menor riesgo en salud
- Seguridad, características físicas del establecimiento que asegure a los pacientes prevenir riesgos.
- Eficacia, hace referencia a aplicar el uso correcto de los protocolos, procedimiento y normas del servicio de salud.
- Accesibilidad, que haya acceso al servicio de salud sin importar el área geográfica, barreras socioeconómicas y culturales.



- Integralidad, orientado a la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de salud el usuario y comunidad.
- Trabajo en equipo, que todo profesional de salud despliegue su capacidad de trabajo en equipo.
- Participación social, que toda la comunidad este organizada para toma de decisiones
- Respeto considerando que cada usuario está sujeto a sus derechos y deberes, sin distinguir raza o color.
- Información, brindar una información oportuna y clara a la paciente.
- Satisfacción, es lo que la paciente percibe a través del servicio prestado.

Calidad de atención de servicio

La calidad es servicio es distinta a un producto en donde los servicios son intangibles, un consumidor no puede verlos o tocarlos. En ese sentido, para una organización es muy dificultoso determinar qué características o rasgos de calidad en un servicio es importante para los pacientes y como estas se está cumpliendo en la calidad de servicio. En estos últimos años muchos investigadores han pretendido cuantificar la calidad de servicio para hacer alcance sobre las expectativas y percepciones con respecto a la calidad de servicio y así poder ayudar a ambas partes. (MINSa, 2011).¹³

Percepción

La percepción es considerada como el proceso por el cual interpretamos la información del medio ambiente a través de los sentidos, este es un proceso complejo y activo que da



inicio cuando el organismo percibe estímulos, que contienen información del medio ambiente externo y la otra parte viene de los estímulos internos.¹⁴

Características de la percepción: la percepción de una persona es subjetiva, selectiva y temporal.

- **Subjetiva:** las reacciones de un estímulo varían de una persona a otra. Frente a un estímulo visual hay distintas respuestas.
- **La condición selectiva:** es consecuencia algo subjetivo, es decir un individuo no puede percibir todo al mismo tiempo y selecciona su campo visual en función a lo que quiere percibir.
- **Es temporal:** es a corto plazo, esta percepción evoluciona a medida que el individuo enriquece sus experiencias.

Componentes de la percepción

- **Las sensaciones o el estímulo físico:** esta viene del medio externo, en forma de imágenes, aromas, sonidos.
- **Los inputs internos que provienen de la persona:** como las experiencias vividas, sus necesidades y motivaciones, esto proporcionara experiencias vividas distintas a los estímulos externos.

Proceso de percepción

Todas las personas reciben información a través de los cinco sentidos, pero todo lo que siente no es percibido, existe un proceso perceptivo mediante este la persona selecciona, organiza e interpreta los estímulos, para luego adaptarlos para su interpretación.



Usuario

Cuando se habla del usuario, es aquella persona que va recibir los servicios del hospital o en su defecto de una empresa, esto para satisfacer sus necesidades, y cuya aprobación depende de los servicios proveedores de salud. Los usuarios son los que nos brindaran la información que permitirá realizar el alcance para las mejoras.

Consejería en lactancia materna

Es proceso realizado por un personal de salud capacitado en consejería y lactancia materna, que brinda información y apoyo oportuno a la gestante, puérpera y/o madre en relación con su lactancia, tomando en cuenta sus necesidades, para tomar su propia decisión para amamantamiento de su recién nacido.

Las habilidades de comunicación del personal de salud que brinda la consejería en lactancia materna sirven para escuchar a la madre y hacerla sentir segura y tener confianza en sí misma; siempre respetando sus costumbres y creencias.

La metodología de consejería en lactancia materna tiene 5 momentos.

El espacio donde se puede dar la consejería sobre lactancia puede ser en un establecimiento de salud o su hogar.¹⁹

Consejería en planificación familiar

La consejería es brindar información de planificación familiar a quienes lo soliciten, así también, este es un proceso de comunicación interpersonal, donde se brinda todo el conocimiento necesario para que los usuarios tomen sus propias decisiones de forma voluntaria e informada.



La consejería en salud sexual y reproductiva, es brindar la información a las personas y también brindar apoyo para el análisis de sus preocupaciones para tomar o confirmar su decisión personal o en pareja.

La consejería en planificación familiar tiene como objetivo: preparar a las usuarias para la maternidad y paternidad, a decidir si ella o el desea usar un método anticonceptivo, así como asumir actitudes responsables con respecto a su sexualidad.

El profesional que da la consejería en planificación familiar debe seguir los cinco pasos primero establecer una relación cordial con la paciente, identificar las necesidades de la usuaria, responder las necesidades de la usuaria, verificar siempre comprensión de la usuaria y finalmente mantener la relación cordial con la usuaria.²⁰

Servicio de maternidad

El servicio de maternidad está diseñado para la atención de las usuarias en su etapa de gestación, complicaciones en el embarazo y post parto, donde brinda el servicio de hospitalización, tratamiento y alimentación, donde su capacidad hospitalización del servicio de maternidad es de 33 camas.

El equipo del servicio de maternidad está conformado por los médicos, obstetras, personal técnico en enfermería y personal de limpieza.



Descripción de términos centrales

Calidad: Es que el usuario reciba un conjunto de servicio de diagnóstico y terapias más adecuadas para el paciente de forma individualizada.¹⁵

Usuario: Es aquel individuo que es examinado o al que se le brinda un tratamiento respectivo.¹⁶

Percepción: son aquellas impresiones que percibe un individuo a través de los sentidos, es la acción y efecto de percibir a un objeto.¹⁷

Percepción del Usuario: son un conjunto de actitudes y conceptos que construye a partir de la experiencia y expectativas recibidas por el servicio de salud prestado.

Calidad de atención: es aquella que será expresada por el usuario, sobre como aprecio la atención y relación paciente - proveedor de salud.

Servicio de maternidad: es aquella donde se brinda una atención de hospitalización a la mujer en su etapa de gestación, complicaciones durante el embarazo y después del parto.

Puérpera: es un conjunto de intervenciones y procedimientos hospitalarios que se le da a la mujer durante su periodo puerperal, con la finalidad de prevenir y detectar complicaciones.²¹

Gestante: es cada actividad que hace el personal de salud con competencias con la gestante para su atención prenatal, en un establecimiento de salud.²¹

Obstetra: es quien brinda la atención a la mujer, familia y comunidad con respecto al embarazo, parto y puerperio, así también en el campo de la salud sexual y reproductiva.



Médico: brinda atención integral especializada y complementaria a la mujer en todo su ciclo de vida por problemas fisiológicos, patológicos.

Personal técnico en enfermería: está encargada del aseo e higiene personal de la usuaria, eliminación de desechos corporales, cambio de postura de las usuarias postradas.

Personal de limpieza: realiza la higiene y desinfección, cumpliendo los protocolos del de establecimiento de salud.

Empatía: es la capacidad de un individuo de ponerse en el lugar del otro.



CAPITULO III: RESULTADO Y ANÁLISIS DE LOS HALLAZGO

3.1. Análisis y resultados

El análisis se realizó de acuerdo a los resultados obtenidos en las entrevistas a profundidad realizadas a las usuarias (puérpera y gestantes) organizándolos en coherencia a las categorías y sub categorías de la investigación presentadas anteriormente: estructura, proceso y resultado.

Orden	Condición de la entrevistada	Edad	Grado de Instrucción	Estado civil
1	Puérpera	25	Superior universitaria incompleta	Conviviente
2	Puérpera	37	Superior no universitario completo	Conviviente
3	Puérpera	20	Superior universitario incompleto	Conviviente
4	Puérpera	21	Superior no universitario incompleto	Conviviente
5	Puérpera	21	Secundaria incompleto	Conviviente
6	Puérpera	22	Superior no universitario completo	Conviviente



7	Puérpera	27	Superior universitaria completa	Conviviente
8	Gestante	28	Superior universitaria incompleta	Conviviente
9	Puérpera	20	Secundaria incompleta	Conviviente
10	Puérpera	35	Primaria incompleta	Conviviente
11	Puérpera	22	Superior universitaria incompleta	Conviviente
12	Puérpera	37	Secundaria incompleta	Conviviente
13	puérpera	20	Superior universitaria incompleta	Conviviente
14	Puérpera	33	Secundaria completa	Conviviente
15	Puérpera	36	Secundaria incompleta	Conviviente
16	Puérpera	26	Superior universitaria incompleta	Conviviente
17	Puérpera	24	Superior universitaria incompleta	Conviviente
18	Gestante	42	Superior universitaria incompleta	Conviviente
19	Puérpera	38	Superior no universitaria completa	Conviviente
20	Puérpera	25	Secundaria completa	Casada
21	Puérpera	27	Secundaria completa	Conviviente
22	Gestante	33	Superior no universitaria completa	Conviviente
23	Puérpera	38	Secundaria incompleta	Conviviente
24	Puérpera	28	Superior no universitaria completa	Conviviente
25	Puérpera	27	Secundaria completa	Conviviente
26	Gestante	25	Superior universitaria completa	Casada
27	Gestante	30	Superior no universitaria completa	Conviviente
28	Gestante	21	Superior universitaria incompleta	Soltera



29	Puérpera	37	Superior universitaria completa	Conviviente
30	Puérpera	29	Superior universitaria incompleta	Conviviente
31	Gestante	40	Superior universitaria completa	conviviente
32	Puérpera	36	Secundaria completa	Conviviente
33	Gestante	35	Superior universitaria incompleta	Conviviente

ESTRUCTURA

PERSONAL QUE TRABAJA

Cantidad:

En cuanto a la cantidad del personal, las pacientes indican que debería de incrementar más personal médico y profesional obstetra, por la misma razón que hay mucha demanda de pacientes en el servicio de maternidad, y no se abastecen con el personal que esta de turno para la atención de todas las pacientes.

“Deberían de aumentar más médicos y obstetras, hasta ahorita no me han visto qué tengo, solo se pasan y se pasan, esto lo calificaría como un abandono por parte del personal” (Paciente12).

Calidad:

En cuanto a la calidad, la mayoría de las pacientes entrevistadas perciben que la atención recibida en algunos testimonios indica que fue buena, esto impacta positivamente en la paciente, sin embargo, también existió una mala percepción en cuanto a la atención recibida por parte del personal de salud, reflejado en la falta de explicación del



procedimiento que se le va realizar a la paciente, la mala comunicación y la indiferencia con respecto a sus inquietudes.

“la atención también es buena, estoy internada por una amenaza de parto prematuro, tengo 29 semanas de gestación, ingrese con dolor y el abdomen se me está poniendo un poco durito, el doctor en la mañana me dijo por qué ya no tengo dolor, igual me tienen que seguir monitoreándome”. (Paciente22)

“La atención fue más o menos, no tienen buen trato con los pacientes, te gritan, no te visitan y ellos indican que si te visitaron cuando en realidad no te visitaron, no me hicieron caso les dije que mi bebe estaba vomitando, no les importaba creo, hasta ahorita toda la madrugada le estoy diciendo que me está doliendo y no me ponen ningún antibiótico tengo dolor en la herida y cálculos, y nadie me hace caso”. (Paciente07)

Implementación del servicio

En cuanto a los equipos del servicio de maternidad, la percepción de la mayoría las pacientes coinciden que se deben de cambiar e identificar los equipos que ya están obsoletos en el servicio de maternidad. Los equipos que hoy en día se utilizan son de mucha ayuda para identificar cualquier patología del embarazo y puerperio (retención de restos), seria de mucha importancia evaluar los equipos a fin de adquirir equipos modernos para una buena atención.



“Los equipos de HIG estaban malogrados me subía la presión mucho, que le den mantenimiento para que no pase lo mismo con otras pacientes”.

(Paciente05).

“Los equipos de aquí del hospital están ya obsoleto, yo estuve en Túpac Amaru y sus equipos son mejores, obviamente no hay la cantidad de doctores que hay aquí, pero en cuanto al equipamiento es mejor, porque estuve un día entero en sala de dilatación y la máquina que tienen ya son antiguas e incluso cuando tenían que tomarme los latidos tenían que golpear a la máquina para que funcione y marcaba más de lo normal pues es como si mi bebe tenia taquicardia con 220 latidos”. (Paciente03).

IMPLEMENTACIÓN FÍSICA

Comodidad:

En cuanto a la comodidad, los pacientes del servicio de maternidad sintieron descontentos con la altura de la cama, los malos olores de desagüe que emanaba algunos tubos al aire, en tal sentido, sería importante evaluar la posibilidad de adecuar camas más cómodas para la pacientes que estén con cesáreas recientes, además manifestaron las pacientes lo que buscan es tener más privacidad tanto para su tranquilidad y alivio al momento que les realicen cualquier revisión, así mismo, la comodidad del paciente implica la higiene y la limpieza del ambiente donde se encuentre.

“Las camas deben ser un poco más bajo, porque nosotras que estamos cesareadas no podemos subir a la cama se nos hace difícil”.

(Paciente21).



“Mobiliarios si Ud. Se da cuenta tiene deficiencias por ejemplo ahorita las camas no están en un buen estado completo, ve ese tubo que pasa por ahí hay horas que sale un mal olor de desagüe y no está bien pues para un ambiente donde hay recién nacidos. Los servicios higiénicos son un poco incomodos porque, la chata es muy bajo yo que estoy embarazada no puedo orinar, los caños están dañados unos de los caños no botan agua y el otro esta oxidado la parte de la pileta, más que todo lo que falta en el hospital es mantenimiento en general”.
(Paciente08.)

Ambiente:

En los ambientes del servicio de maternidad, las pacientes sienten que deberían ser acogedores, cómodos y sobre todo adecuado para la paciente, tener un ambiente agradable implica que no haya ruidos, que las ventanas estén cerradas por las noches, que la temperatura sea adecuada para un recién nacido, que los ambientes estén más limpios, entre otros. Así mismo, se debe orientar a las pacientes donde desechar los residuos adecuadamente en los tachos según los colores.

“Los ambientes del servicio de maternidad deja mucho que desear, considerando que no están salubres, considerando que los baños no siempre están bien limpios, no siempre están bien desinfectados, el personal viene y hace su limpieza muy superficialmente y no hay un supervisor que pueda verificar”. (Paciente18.)



“Los ambientes están cómodos no más, pero deberían de ver más limpieza, las paredes deberían de pintarlas, los servicios higiénicos deben agregar tachos más grandes”. (Paciente09)

Higiene:

La higiene contribuye en gran medida el control de las infecciones, por tanto, ambientes saludables. En el servicio de maternidad, hay pacientes que perciben buena higiene, sin embargo, hay pacientes que perciben una mala higiene dentro del servicio a efectos de que, observan que la limpieza se realiza de forma muy superficial, tazón del SSHH con deficiencias en limpieza, pisos manchados, retención de agua en el piso del SSHH.

“Las señoras vienen a hacer la limpieza del cuarto y también de los estantes de cada una de nosotras” (Paciente24).

“En los servicios higiénicos debería de ver más limpieza por las tardes es donde se encuentra más sucio, la batea está manchado de sangre y fluidos, hay papeles botados en ahí también creo yo que las pacientes deben poner de su parte para no dejar en ese estado horrible el baño”. (Paciente21).

NORMATIVAS

Horario de visita:

Sobre el horario de visita, es una normativa implementada por el hospital, pero la percepción de las pacientes en la mayoría está de acuerdo con el horario, pero también proponen que haya una flexibilidad, y recomiendan que en las mañanas los familiares



puedan entregar algunas cosas que es necesario tanto para la madre como para el recién nacido.

“El horario de visita está bien, pero deberían de dar prioridad a las personas que estamos con cesarí o tenemos algún tipo de necesidad de algún familiar deberían permitir ingresar para que nos ayuden porque no es fácil estar en esta situación, deberían dejar ingresar por tiempos según la necesidad de la paciente”. (Paciente07).

“Los horarios de visita también deberían de ser por la mañana también no, porque hay familiares que trabajan por las tardes y quieren visitarte por las mañanas y no se puede no, yo pienso que debería de ver un horario en la mañana y en la tarde”. (Paciente 11).

Horario de alimentos:

El horario de alimentación para las pacientes del servicio de maternidad, están todas de acuerdo en la hora que les llevan sus alimentos tanto del desayuno como del almuerzo, También, las pacientes refieren que la cena debería de ser un poco más tarde, ya que les sirven muy temprano.

“Los horarios de alimentación son adecuados, pero solo la cena debería traernos un poco más tarde”. (Paciente01).



PROCESO

RELACIÓN PACIENTE – PROVEEDOR DE SERVICIO

Médico:

La percepción de las pacientes sobre la atención del médico, fue buena en una gran parte, por otro lado, hay pacientes que tuvieron una mala percepción sobre la atención recibida, porque no se les informo sobre su diagnóstico y tratamiento que iban a recibir, importante precisar, que la comunicación paciente – médico es muy importante para forjar lasos fuertes y brindar una buena atención integral.

“Los doctores cambian de turno algunos son buenos algunos no, por ejemplo, la anterior doctora me dijo vamos hacer esto después de tu tratamiento vamos hacer esto y si no funciona te vamos hacer cesaría, pero en otros casos tengo que preguntar a los doctores, ¿cómo estoy? ¿Qué va suceder? Y todavía te mira mal como si te estaría haciendo un favor”. (Paciente03).

“El médico me oriento como va ser mi parto como yo soy primeriza me dijo que tenía que hacer”. (Paciente 01)

Obstetras:

La percepción de las pacientes, respecto a la atención de las obstetras, fue buena, en consideración de que valoran la información que les brindó para su estadía durante el internamiento y atención, por otro lado, también hubo percepciones desfavorables porque las pacientes sintieron que solo cumplían con su trabajo y no les importaba la paciente, de cómo se sentía.



“La obstetra, me explico así de rapidito como tengo respirar para momento del parto, me dijo que tengo que caminar para que dilate más rápido y no sufra, y que tenía que colaborar al momento del parto, su atención excelente”. (paciente15).

“Las obstetras, otras hacen su trabajo bien y otras lo hacen por hacer, solo por cumplir, sin ponerse a pensar que probablemente que en algún momento alguien les ha atendido igual o no les hubiera gustado que les den ese trato”. (Paciente03).

Personal técnico:

En cuanto al personal técnico, las pacientes percibieron una atención deficiente en su totalidad, tanto por comentarios imprudentes y malos tratos, sin mostrar en ningún momento respeto hacia sus vivencias, creencias e ideas del paciente, siendo invasivos sobre su intimidad de familia.

“El personal técnico, ya deberían de cambiarlos por su avanzada edad ellos te gritan, te dicen: “estas mujeres se dedican a tener hijos e hijos, a ellas que les importa si tenemos hijos, ellas no los van educar”. (Paciente21).

“El personal técnico ya son aburridos ya están muy mayores, lo único que pediría es que tengan paciencia que no nos griten una está adolorida y te gritan ya bájate, bájate rápido ellas no entienden que estamos con una cesaría y la herida duele”. (Paciente 06).

“El personal técnico como ya son mayores son un poco aburridas y te levantan la voz, también escuche criticar para que tienes tantos



hijos, al año te volveré a ver aquí con otro hijo más, es una falta de ética a su trabajo que hagan comentarios desatinados”. (Paciente 31).

COMUNICACIÓN

Información sobre atención:

La percepción de las pacientes con respecto a la información brindada sobre su atención, manifiestan que casi en la mayoría no se les brindo la información necesaria de su diagnóstico ni los procedimientos a seguir durante su internamiento en el servicio de maternidad, algunos señalan que si les informaron adecuadamente.

“Al momento que te colocan los medicamentos te explican para que es, al momento de colocar la vía me dijeron que era para los analgésicos y tratamientos que me iban a dar”. (Paciente 17).

“El doctor que paso visita ayer no me explico absolutamente nada ni me atendió realmente, no me reviso, porque yo realmente estoy herida ósea me cocieron y entonces había que revisarme a ver cómo estaba y todo, el simplemente se limitó a que los estudiantes leyeran la historia y se fueran” (Paciente 19).

INTERCULTURALIDAD

Costumbres y creencias:

La percepción recibida por parte las pacientes del servicio de maternidad sobre sus creencias y costumbres, precisan de que no fue respetada por la mayoría del personal de



salud durante su estadía, salvo una de las entrevistadas, quien señala que si respetaron este aspecto.

RESULTADO

ALTA DEL PACIENTE

Satisfacción con la información:

La percepción de las pacientes, se orienta a una falta en la comunicación por parte del profesional en salud: sobre los medicamentos suministrados, tratamientos dados y resultados de todo el tiempo de atención.

“Todo el personal de salud debe explicar, para qué te están poniendo los medicamentos, uno no puede recibir así por así, que pasaría si soy alérgica algún medicamento”. (Paciente12).

Tratamiento y recomendaciones:

La percepción de las pacientes es que los médicos no les brindaron la información correspondiente de que tratamiento llevarán después del alta médica, en la mayoría no sabían que es lo que iba a pasar después de su alta, al mismo tiempo, existen algunas pacientes que valoran las indicaciones y alcances que le brindan el personal de salud, referente al tratamiento post alta.

“Ahorita ya estoy de alta y la obstetra me explico que en 7 días tengo que ir a mi posta (Centro de salud) donde me hicieron el control, para mi primera revisión de mí y mi hijo y dice que tengo que seguir tomando mi sulfato ferroso porque perdí mucha sangre en el parto y eso pastilla me ayudara a recuperarme”. (Paciente25).



“Estoy de alta y hasta el momento no me explicaron que tengo que hacer que tratamiento me van dar solo me dijeron saca dos copias de DNI y SIS y tampoco se a quien le voy dar”. (Paciente02).

Consejería en planificación familiar:

La percepción de las pacientes, en mayoría, es que les informan sobre métodos de planificación, toman en cuenta los aspectos positivos de los métodos y en función a ello eligen algún método de planificación familiar, también existen pacientes que refieren que no se les explicó sobre el método que les aplican, y la sensación es que no les brindan información adecuada.

“Estoy interesada en el método del brazo esto me cuidara por 3 años, una mujer siempre tiene que velar por su bienestar”. (Paciente27).

“Nos explicaron todos los métodos que hay, incluso hoy día nos hicieron un cuestionario sobre el conocimiento de métodos anticonceptivos”. (Paciente 08).

Consejería en lactancia materna:

La mayoría de las pacientes del servicio de maternidad recibieron la información que se les brindó, sobre todo con respecto a lactancia materna y los beneficios para el recién nacido.

“Me explicaron cómo lactar a mi bebe, me dijeron que es cada dos horas, si no cumplimos con eso, él bebe se pone amarillo y por cada seno tienes que darle cada 15 a 20 minutos y la forma correcta de agarrar el seno es en forma de C”. (Paciente01).



ASPECTOS A MEJORAR:

En función de los alcances brindado por las pacientes, quienes se encuentran internadas y otras en proceso de alta médica, recomiendan mejoras de comunicación por parte del personal médico sobre sus diagnósticos y tratamientos, mejorar el trato profesional salud – paciente, así también, las mejoras en infraestructura, higiene, comodidad y procesos. Todos estos aspectos recaen directamente en la percepción de la paciente, los cuales determinan la calidad de atención integral durante su estadía.



DISCUSIÓN Y CONTRASTACIÓN TEÓRICA DE LOS HALLAZGOS

La calidad de atención es la obtención de los beneficios para las usuarias, teniendo en cuenta las necesidades de ellas y aplicando todos los conocimientos del profesional y tecnología y ésta percepción varía de una usuaria a otra, en función a sus percepciones sobre la atención recibida.

Donabedian, A¹, califica la dimensión de estructura, como las características que posee un establecimiento, tanto en recursos, lugar físico donde trabajan, recursos humanos, así como el número del personal, equipamiento, instalaciones físicas y protocolos del establecimiento, en la presente investigación la percepción de las usuarias coincide ya que ellas observan el ambiente físico, sus recursos y en especial los recursos humanos indicando que es muy importante para la calidad lo cual tiene relación con los aspectos teóricos observados por Donabedian.

De acuerdo a lo observado los resultados obtenidos con respecto a la percepción sobre la dimensión de la estructura, las usuarias percibieron que fue buena resaltando que debería de haber un incremento de más personal médico y profesional obstetra.

Otro aspecto que coincide con lo planteado por Donabedian es lo referente a implementar el servicio de maternidad, por otro lado, observando la falta de equipamiento moderno, indicando que dentro de las instalaciones físicas se debería de mejorar la infraestructura y la limpieza de los ambientes y cambios en función a las necesidades de las usuarias los horarios de visita, sin embargo, ellas refieren que la alimentación las usuarias es adecuada.

Así mismo los resultados encontrados en esta investigación tienen similitud con la investigación de Bazan, K⁶, que realizó en el hospital II-1Rioja, nos dice que un 89.7%



manifiesta que la calidad de atención recibida fue buena, teniendo un resultado de satisfacción para las usuarias y un 10.3 fue deficiente, en la presente investigación la percepción de la calidad también en su mayoría era buena sin embargo hubo un grupo que la percibió deficiente. Según el autor de la investigación realizada en el Hospital II-1 Rioja refleja las deficiencias que existe tanto en la comodidad e iluminación de los ambientes en un 64.1%, también existe la falta de equipos modernos y adecuados en 61.2%. Aspectos que también fueron observados por las mujeres que intervinieron en ésta investigación. Así mismo, Quirita, E⁵. En su investigación en el Hospital de Santa Rosa de Puerto Maldonado en el servicio de emergencia refiere que los equipos médicos son en unos 25% malas y en un 7.1% están en buenas condiciones que también en la investigación realizada también se observó que los equipos médicos no eran modernos. Por otro lado, Handerson, A². reporta en su investigación realizada en el Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Saenz, que los ambiente donde se atendió a las usuarios fue cómodo y adecuado y cumplieron todas las expectativas, también en la investigación de Bravo^{3, M}, realizado en el Sub Centro de Salud de Amaguaña, los usuarios percibieron que los horarios de atención es excelente en un 96.7%, así mismo, manifestaron que la limpieza realizada en el Sub Centro es buena y excelente en un 83.3% y un 16.7% es regular, todas estas investigaciones coinciden con la percepción de las usuarias del hospital Regional del Cusco-Servicio de Maternidad en lo referente al dimensión infraestructura.

Donabedian, califica la dimensión de proceso, como la capacidad que tiene el personal de salud para dar un trato adecuado a las pacientes, además de su forma de organización y



planificación para dar una asistencia al usuario, aplicando sus conocimientos y la tecnología que existe

En los resultados obtenidos sobre la dimensión de proceso, las usuarias percibieron la atención recibida por el personal médico y del obstetra fue buena y en una mínima parte fue mala, así mismos, por otro lado, en la atención dada por el técnico en enfermería, las usuarias percibieron que en su totalidad se les brindó una mala atención, y la percepción de la información que se les brindó en su mayoría manifestaron que no se les brindó la información sobre su diagnóstico y tratamiento. Tomando en cuenta los resultados encontrados en la presente investigación observamos que no hay similitud con la investigación de Bravo³, realizado en Amaguaña, donde las usuarias a las que se les entrevistó manifestaron que en un 96.7% refieren que sí se les explicó lo que tenían y en un 3.3% refirieron que no se les explicó nada, lo mismo reportó Quirita⁵, en su investigación realizada en el Hospital de Santa Rosa, que refiere que 38.7% dijeron que la explicación que el médico le brindó fue regular y por otra parte el 17.3% dijo que la explicación recibida fue buena.

Con referencia al trato recibido, la investigación de Bravo³, refiere que las usuarias percibieron que el trato recibido por el personal de salud fue excelente en un 63.3% y el 36.7% fue buena indicando que el trato recibido es cálido, sin embargo, no hace distinción del trato recibido por el personal profesional con el personal técnico a diferencia del presente estudio si percibe un trato adecuado del personal profesional más no así del personal técnico.



Donabedian¹, A, califica la dimensión de resultado como aquellos logros obtenidos a través del servicio prestado por el personal de salud, en esta dimensión lo que se obtendrá es los resultados positivos o negativos en la satisfacción de la usuaria.

En la presente investigación los resultados obtenidos sobre la dimensión resultado, con respecto a la satisfacción de la comunicación médico - paciente, las usuarias percibieron que hubo muy poca comunicación paciente- medico, también, las pacientes indicaron que el personal de salud no les brindo la recomendaciones y tratamiento sobre su alta, sin embargo, sobre lactancia materna y planificación familiar se les brindó capacitación haciendo que cada paciente salga con un método anticonceptivo.

Los resultados encontrados en esta investigación tienen similitud a la investigación de Gonzales⁵, en su investigación en el Hospital de Santa Rosa de Puerto Maldonado, las pacientes manifestaron que la información recibida por parte del profesional de salud fue regular en un 63.7% y la otra parte dice que fue mala en un 20.2% sin embargo Bravo³, en su investigación dice que el 100% de las pacientes indicaron que si entendieron las recomendaciones dadas por el personal de salud. Por otro lado, en ambas investigaciones mencionadas no hubo resultados sobre planificación familiar ni lactancia materna.



CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación permiten formular las siguientes conclusiones:

- La percepción de las usuarias sobre la estructura del servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco es: con respecto a la calidad de atención expresaron en su mayoría que fue buena, manifestando que debería haber un incremento del personal médico y personal obstetra, así mismo percibieron falta de equipamiento moderno y observaron la limpieza e infraestructura.
- En la percepción de las usuarias sobre el proceso en el servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco: observó en su mayoría que la atención recibida por el profesional médico y obstetra fue buena, por otro lado, las usuarias percibieron que la atención dada por el técnico en enfermería fue mala, así mismo las usuarias percibieron que no se les brindó la información sobre su diagnóstico y tratamiento.
- La percepción de las usuarias sobre el resultado en el servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco: fue poca comunicación médico- paciente, falta de recomendación y tratamiento al momento de su alta, sin embargo, resaltaron que recibieron una capacitación sobre lactancia materna y planificación familiar.



RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

De las conclusiones obtenidas en la investigación se plantea las siguientes recomendaciones:

- Con el fin de mejorar la calidad de atención en el servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco, se sugiere que el director del hospital y el Jefe del Departamento de Ginecoobstetricia realicen un plan de mejoras para atender la infraestructura física del servicio, incrementar equipamiento moderno, así mismo realizar una evaluación sobre la necesidad de contar con más personal médico, profesional obstetra, así como del personal de limpieza que fue uno de los aspectos negativos observados en el servicio de maternidad.
- Se sugiere al responsable del servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco, que se planifique un programa de capacitación para todo el personal de salud, siendo un aspecto a tomar en cuenta mejorar la empatía hacia las usuarias por parte personal técnico de enfermería, la comunicación médica, obstetra - paciente para brindar información a la usuaria sobre su estadía y tratamiento necesario mejorando la comunicación y rapport durante la estadía.
- Se sugiere al profesional responsable del servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco, que se elabore un protocolo de orientación y consejería con material de información, educación y comunicación para que las usuarias tengan la información y recomendación necesarias para el mantenimiento de su salud.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Torres, M. Vasquez, C. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal [Internet] 2015 [Consultado el 25 de Septiembre 2019]; 74(62).
Disponible en:
http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf
2. Henderson, A. Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional de Niño Dr. Calos Saenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016 [Internet]. UNED; 2017 [citado 21 septiembre 2019]. Disponible en:
<http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1659/1/Percepci%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20que%20tienen%20los%20usuarios%20sobre%20la%20atenci%C3%B3n%20que%20brinda%20la%20Unidad%20de%20Cuidados%20Intensivos%20del%20Hospital%20Nacional%20de%20Ni%C3%B1os.pdf>
3. Bravo, M. Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña [Internet]. dspace.utpl.edu; 2011 [citado 21 septiembre 2019]. Disponible en:
<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/Bravo%20Tapia%20Melida%20Rosario.pdf>
4. Mongui, E. Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico – motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P [Internet]. sedici.unlp.edu.ar; 2011 [citado 21 septiembre 2019]. Disponible en:
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/46054/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y



5. Quirita, E. Percepción de la calidad de atención médica de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017 [Internet]. UAC; 2017 [citado 21 septiembre 2019]. Disponible en: http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1815/3/Esther_Tesis_bachiller_2017.pdf
6. Bazan, K. Percepción de la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014 [internet]. UCV; 2014 [citado el 04 de marzo 2020]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12904/chinchay_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Pingo, D. Proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del Centro de Salud I-4 la Unión-Provincia de Piura, en el mes de enero 2018 [Internet]. uwiener; 2017 [citado 21 septiembre 2019]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2119?show=full>
8. Ccaccya, L. Calidad de atención desde la dimensión humana en el servicio de emergencia de Gineco obstetricia Hospital General de Quillabamba 2016 [Internet]. UNSAAC; 2017 [citado 21 septiembre 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2723/253T20170265.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Gutierrez, D., Jacinto, K. Barreras de la comunicación y su relación con la percepción de la calidad de atención en usuarios que acuden al Centro de Salud de Challabamba-2016 [Internet]. UNSAAC; 2017 [citado 21 septiembre 2019]. Disponible en:



- <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/3871/253T20170474.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Hanco, E. Calidad de atención desde la percepción de pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía, Hospital Regional del Cusco, 2017 [internet]. UAC; 2017 [citado el 01 marzo 2020]. Disponible en:
<http://190.119.204.136/bitstream/UAC/1324/1/RESUMEN.pdf>
 11. Torres, M. Vasquez, C. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal [Internet] 2015 [Consultado el 25 de Septiembre 2019]; 74(63). Disponible en:
http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf
 12. Resolución Ministerial N°519-2006/MINSA. Sistema de gestión de la calidad en salud, 2006.
 13. MINSA. (2011). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de Salud y servicios médicos de apoyo. El peruano, (527), 24-35
 14. Vargas, L. Concepto percepción. Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España [Internet] 1994 [Consultado 29 septiembre 2019]; vol4 (8). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
 15. Organización Mundial de la Salud. calidad [Internet]. OMS; 2017 [citado 21 septiembre 2019]. Disponible en: <https://www.who.int/es/>
 16. MINSA. Centro de salud [Internet]. MINSA; 2017 [citado 21 septiembre 2019]. Disponible en: [https://www.definicionabc.com/salud/centro-de-salud.php\(2017\)](https://www.definicionabc.com/salud/centro-de-salud.php(2017))



17. UM. Concepto de percepción [Internet].UM.ES; 2018 [citado 21 septiembre 2019]. Disponible en:
<https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
18. Hospital Regional del Cusco. [Internet]. HRC; 2019 [citado 21 septiembre 2019].
Disponible en: <http://www.hospitalregionalcusco.gob.pe>
19. Guía técnica para la consejería en lactancia materna. [Internet]. Resolución ministerial n° 426 -2015/MINSA; 2015 [citado el 12 de diciembre 2020].
Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4928.pdf>
20. Manual de orientación y consejería en salud sexual y reproductiva. [Internet]. MINSA; 2016 [citado el 12 de diciembre 2020]. Disponible en:
http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/_DGSP88.pdf
21. Norma técnica de salud para la atención integral de salud materna. [internet]. MINSA; 2014 [citado el 12 de diciembre 2020].



ANEXOS



INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

**PREGUNTAS ORIENTADAS PARA REALIZAR A LAS USUARIAS DEL
SERVICIO DE MATERNIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO
SEGÚN LAS DIMENSIONES DE AVEDIS DONABEDIAN**

1.- Edad materna:

2.- Número de hijos:

- a) Nulípara b) Primípara c) Multípara d) Gran multípara

3.- Grado de instrucción:

- a) Primaria b) Secundaria c) Sup. Universitaria d) Sup. No
Universitaria e) Analfabeta

4.- Estado civil:

- a) Casado b) Soltero c) Conviviente d) viudo(a)
e) Divorciada

5.- Residencia:

- a) Rural b) Urbano

ESTRUCTURA

1. Considera Ud. ¿Que fue suficiente? la cantidad de personal del servicio de maternidad, que le atendieron durante su permanencia y tratamiento? ¿Porqué?
2. ¿Cómo distingue la atención por parte de todo el personal del servicio de maternidad? ¿Porque?



3. ¿Comente si es adecuado? todo el equipo médico que Ud. pudo apreciar durante todo su tratamiento.
4. Comente Ud., ¿qué le pareció higiénico y cómodo los ambientes e instalaciones del servicio de maternidad?
5. ¿Qué le parece los horarios de visita?
6. ¿Qué le parece los horarios en que le sirven los alimentos?

PROCESO

7. ¿Cómo la trató el médico que la atendió, Doctor(a)?
8. ¿Cómo la trató el obstetra que la atendió?
9. ¿Cómo la trató el personal técnico que la atendió?
10. ¿Cómo la trató el personal de limpieza que la atendió?
11. ¿Durante su atención, le fueron haciendo alcance toda la información de su diagnóstico y tratamiento?
12. El personal de salud, respeta sus costumbres y creencias, ¿durante su tratamiento?

RESULTADOS

13. Comente Ud. sobre su percepción por toda la atención recibida durante su tratamiento.
14. Luego de culminar su tratamiento, el personal de salud le explica su tratamiento al momento del alta, ¿así como las recomendaciones?
15. El personal de salud, ¿le explicó adecuadamente los métodos de planificación familiar?
16. ¿Sabe Ud. la forma correcta de la lactancia materna?



17. ¿Cuáles son las recomendaciones que daría Ud. para mejorar la atención del área de Servicio de Maternidad del Hospital Regional del Cusco?



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Esta ficha de consentimiento tiene como propósito es dar a conocer a los participantes de esta investigación una clara explicación de la investigación y a su rol como participantes.

La presente investigación es conducida por el bachiller Lizeth Choque Mango, de la Universidad Andina del cusco de la Escuela Profesional de Obstetricia la meta de este estudio es conocer cuál es la percepción de la usuaria sobre la atención en el servicio de maternidad del Hospital Regional del Cusco 2019.

Si usted accede a participar en esta investigación, responderá a las preguntas formuladas. La entrevista de esta sesión de grabará para que la investigadora pueda transcribir las ideas que usted haya transmitido.

La participación en esta investigación es estrictamente voluntaria. La información recogida es confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. La entrevista realizada a las usuarias será codificada usando un número como identificación, además éstas serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se destruirán.

En caso que tenga alguna duda sobre la investigación, puede realizar las preguntas correspondientes en cualquier momento de la entrevista.

Desde ya le agradecemos su participación.

Firma

