

Instituto politécnico de la salud “Luis Felipe Moncada”
Departamento de enfermería.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Tesis para optar al título de licenciatura en Enfermería Obstétrica y perinatal.

Elaborado por:

Br. Marcela Andrea Hermann Espinoza

Br. Karen Fabiola Flores Mora

Br. Cindy Valeria Urroz Canales

Tutor:

Msc. Ivette Pérez Guerrero

Tema:

Percepción en la atención del parto recibida por puérperas de la sala de maternidad del Hospital Regional Escuela Santiago de Jinotepe en el II semestre del año 2021.

Introducción

La calidad de atención es el grado en el que se le ofrecen los servicios de salud a personas o grupos de personas que les permite a los profesionales alcanzar resultados favorables y deseados en la salud y que se basan en los conocimientos probatorio. Esto abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, esto implica que la calidad de atención puede mejorarse y medirse continuamente(OMS , Agosto 2020)



La calidad desde la óptica del usuario está basada por diversos estudios en 5 dimensiones confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, bienes materiales o tangibles.

Planteamiento del problema

La prestación inadecuada de los servicios básicos de salud necesarios para estas mujeres son las causas principales por las que las usuarias refieren insatisfacciones en la atención del parto.



Condiciones de pobre higiene, poca preparación del personal, la falta de empleo y desconocimiento de normas y protocolos son algunas de las causas de la alta tasa de morbi-mortalidad materna a nivel global OMS 2019



Actualmente en el Hospital Regional Escuela Santiago de Jinotepe la percepción del servicio obstétrico que recibieron las puérperas es expresado por ellas con varias insatisfacciones que aún se desconoce con certeza.

Justificación



Este estudio se realiza con el fin de indagar la percepción de las puérperas sobre la calidad de atención del parto que recibieron. se busca conocer las razones del descontento con la atención que expresan algunas pacientes y así conocer que impide lograr mayor satisfacción de las puérperas durante su parto en esta sala, lo que imposibilita una mejor percepción sobre la atención brindada en este hospital

Objetivos

Objetivo general

Evaluar la percepción en la atención del parto recibida por puérperas de la sala de maternidad del Hospital Regional Escuela Santiago de Jinotepe en el II semestre del año 2021.

Objetivos específicos

- Describir características sociodemográficas de las puérperas que se encuentran en la sala de maternidad que recibieron la atención del parto en el Hospital Regional Escuela Santiago de Jinotepe en el II semestre de año 2021.
 - Analizar la percepción que tiene las puérperas de la sala de maternidad sobre la dimensión confiabilidad en el Hospital Regional Escuela Santiago de Jinotepe en el II semestre de año 2021.
 - Estimar la percepción que tienen las puérperas de la sala de maternidad sobre la dimensión responsabilidad en el Hospital Regional Escuela Santiago de Jinotepe en el II semestre de año 2021.
 - Valorar la percepción que tienen las puérperas de la sala de maternidad sobre la dimensión seguridad en el Hospital Regional Escuela Santiago de Jinotepe en el II semestre de año 2021.
 - Demostrar la percepción que tienen las puérperas de la sala de maternidad sobre la dimensión empatía en el Hospital Regional Escuela Santiago de Jinotepe en el II semestre de año 2021.
 - Deducir la percepción que tienen las puérperas de la sala de maternidad sobre la dimensión bienes materiales o tangibles en el Hospital Regional Escuela Santiago de Jinotepe en el II semestre del año 2021.
-

Diseño metodológico

El paradigma en el que se desarrolla la investigación es el positivismo, sigue la ruta de la investigación cuantitativa, específicamente: No experimental, de corte transversal, retrospectiva y de alcance descriptiva



Área de estudio

- Macro localización
- Micro localización
- Población y muestra



Técnicas e instrumentos

- Técnica:
- El instrumento



Escala SERQUAL y Likert



Marco Teórico

Parto



Trabajo de parto

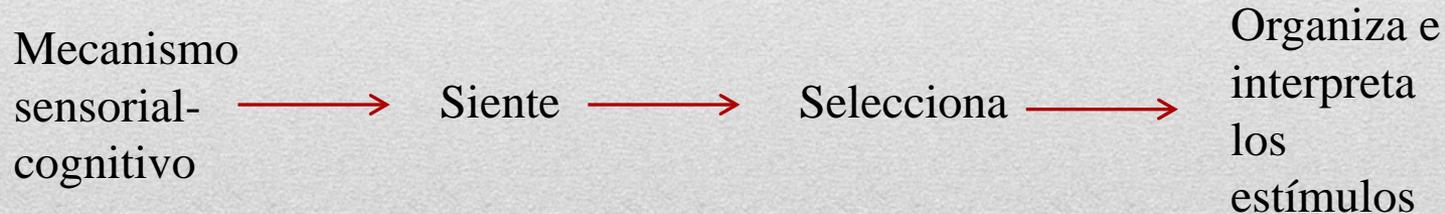
- Primer periodo: —————> con contracciones uterinas que tienen intensidad, frecuencia y duración.
 - El segundo periodo —————> dilatación y el borramiento del cuello uterino completo.
 - Tercer periodo —————> expulsión del feto y finaliza con el alumbramiento de la placenta.
-

Dimensiones de calidad

Las dimensiones de calidad de la escala SERVQUAL ya están previamente establecidas las cuales son 5:

- Confiabilidad
- Responsabilidad
- Seguridad
- Empatía
- Bienes materiales o tangibles

Generalidades de percepción



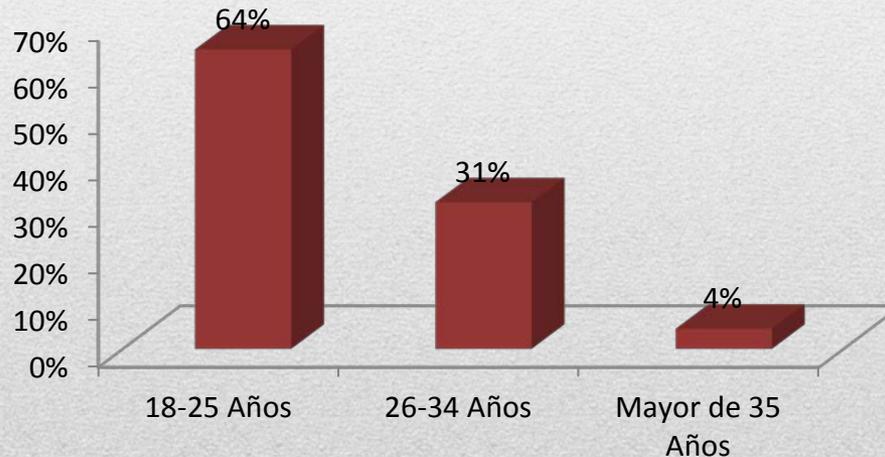
Munkong y
Juang (2008)

Análisis y discusión de resultados

Factores sociodemográficos de las puérperas de la sala de maternidad del Hospital Regional Escuela Santiago de Jinotepe.

Grafica 1

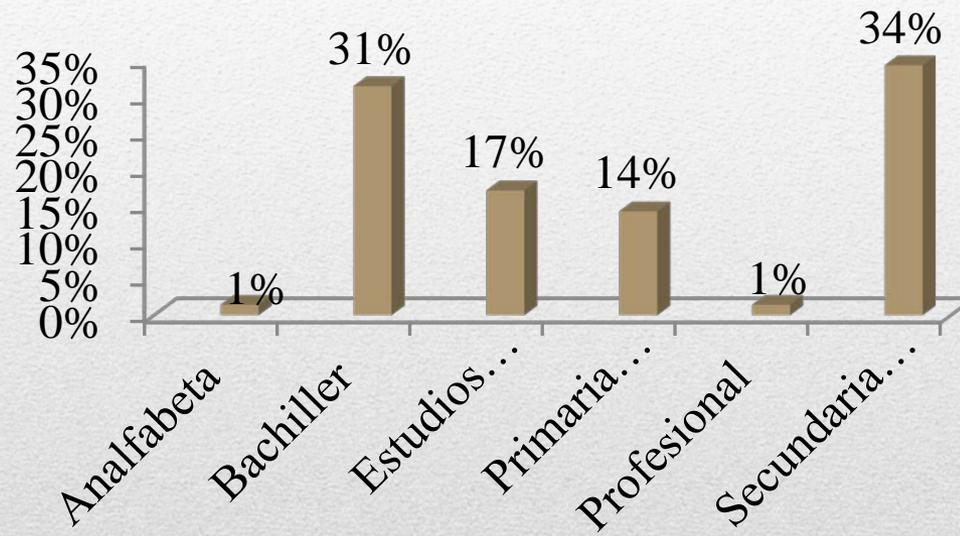
Edades de las puérperas.



Fuente: puérperas

Grafica 2

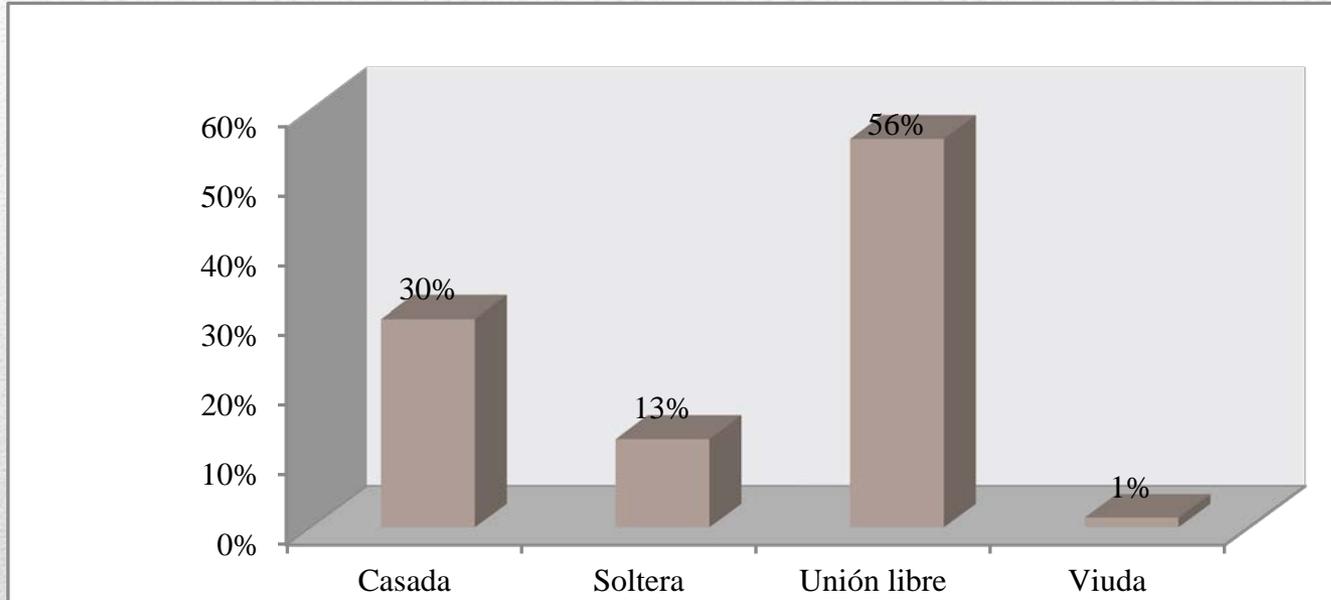
Escolaridad de las puérperas.



Fuente: Puérperas

Grafica 3

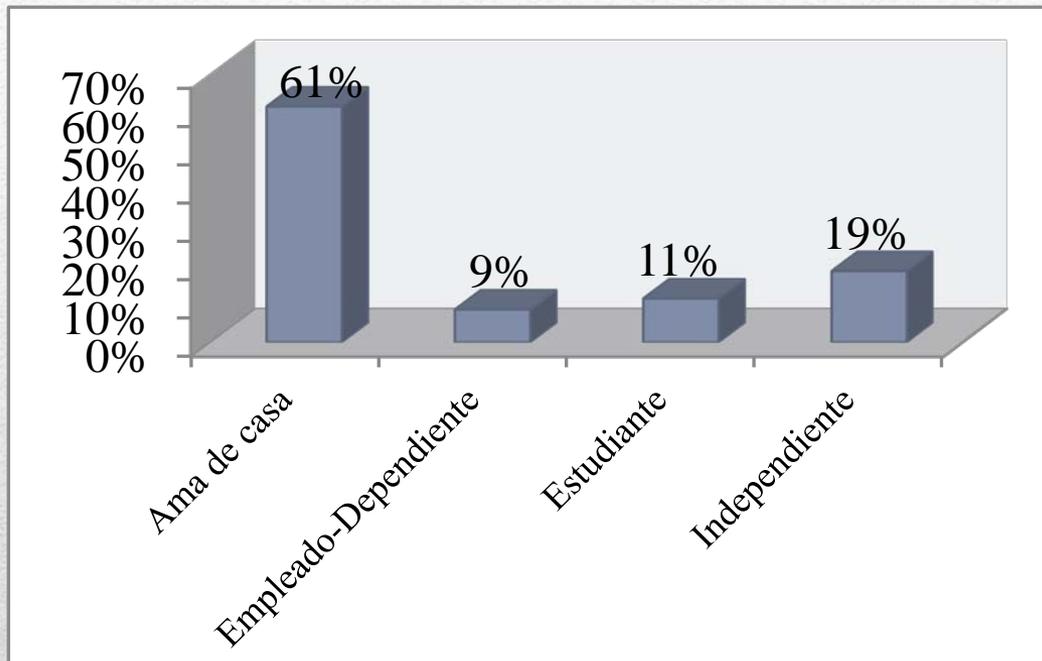
Estado civil de las puérperas.



Fuente: puérperas

Grafica 4

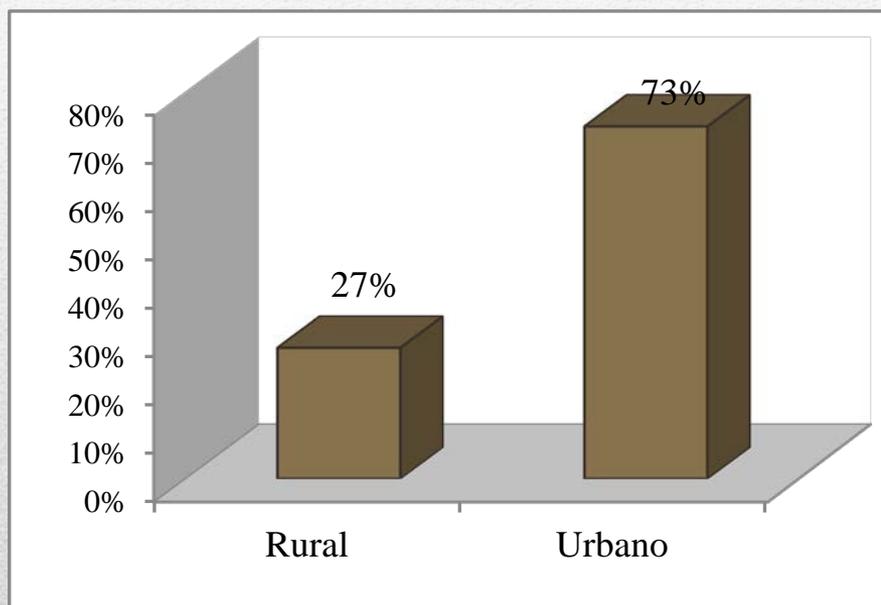
Ocupación de las puérperas de la sala de maternidad del Hospital Regional Escuela Santiago de Jinotepe.



Fuente: puérperas

Grafica 5

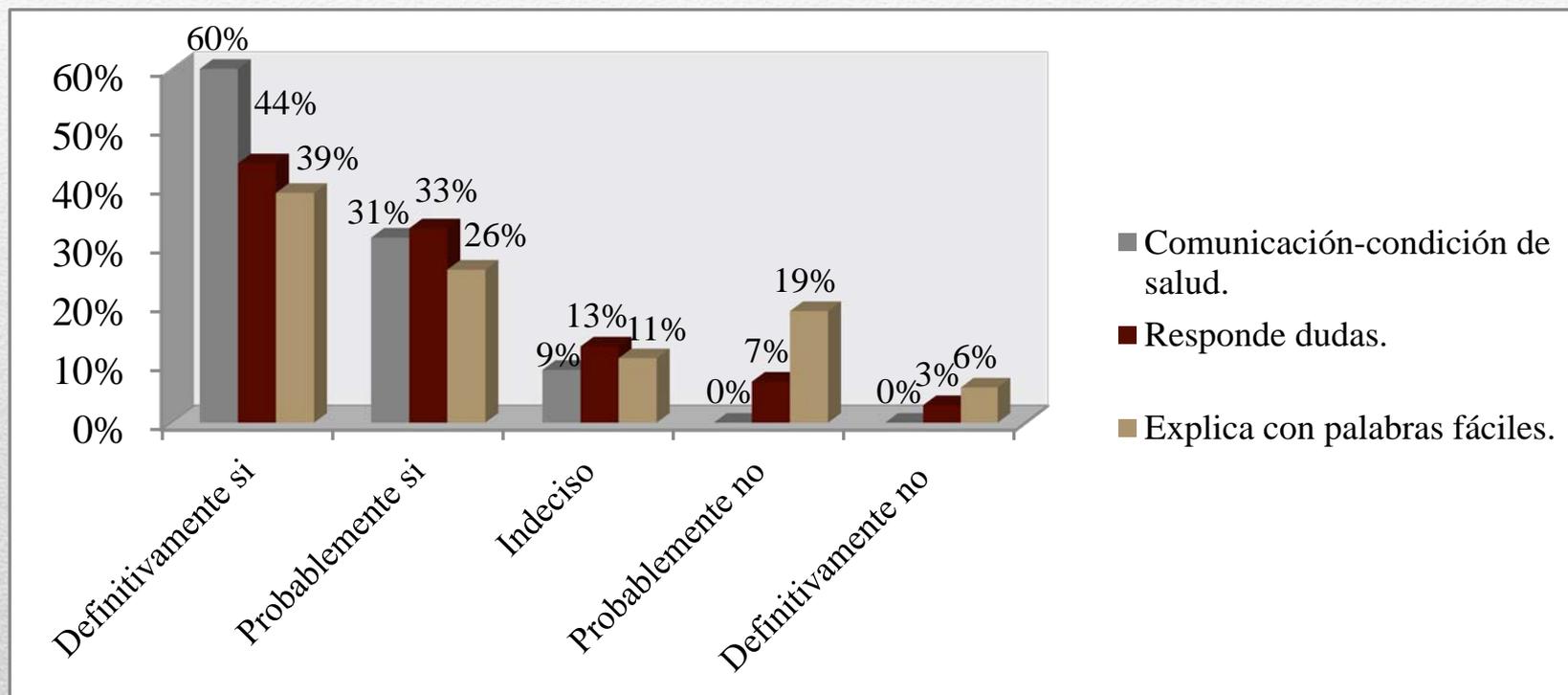
Procedencia de las puérperas de la sala de maternidad de Hospital Regional Escuela Santiago de Jinotepe.



Fuente: puérperas

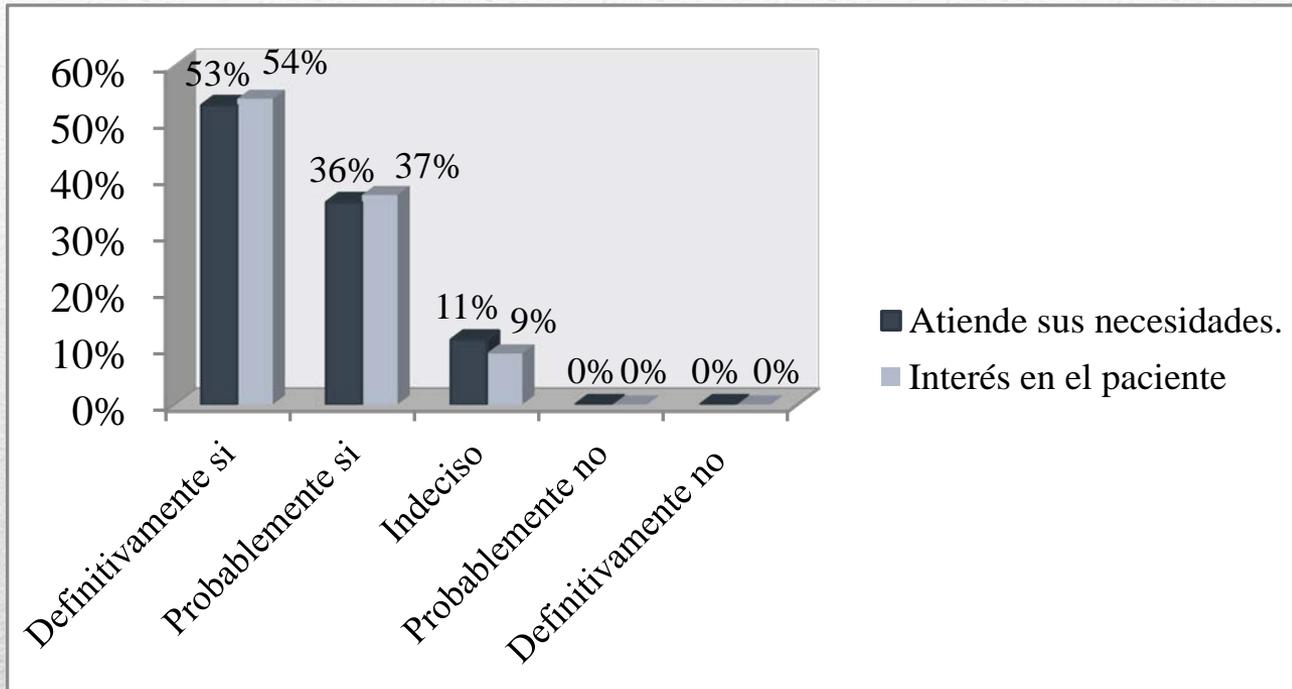
Dimensión confiabilidad sobre Percepción en la atención del parto recibida por puérperas de la sala de maternidad del Hospital Regional Escuela Santiago de Jinoepe en el II semestre del año 2021.

- Comunicación personal- paciente

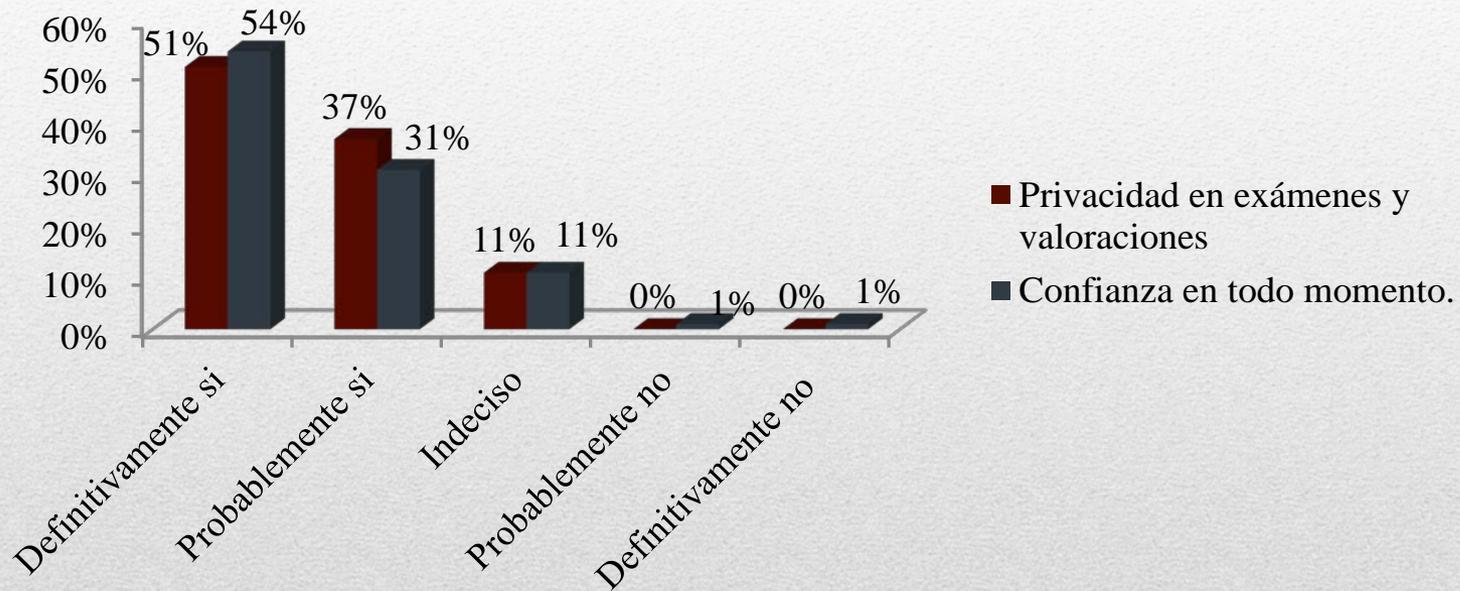


Fuente: Puérperas

- Disponibilidad del personal

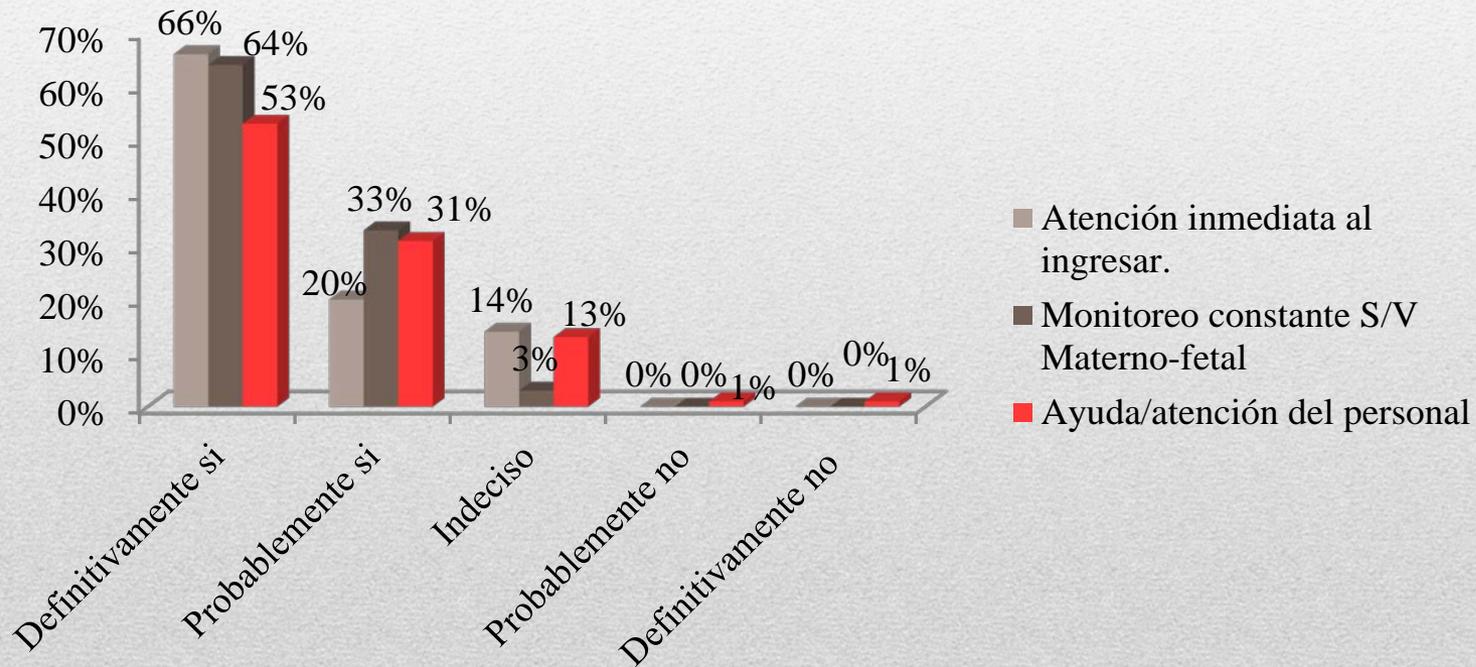


- Confianza brindada con adecuada privacidad

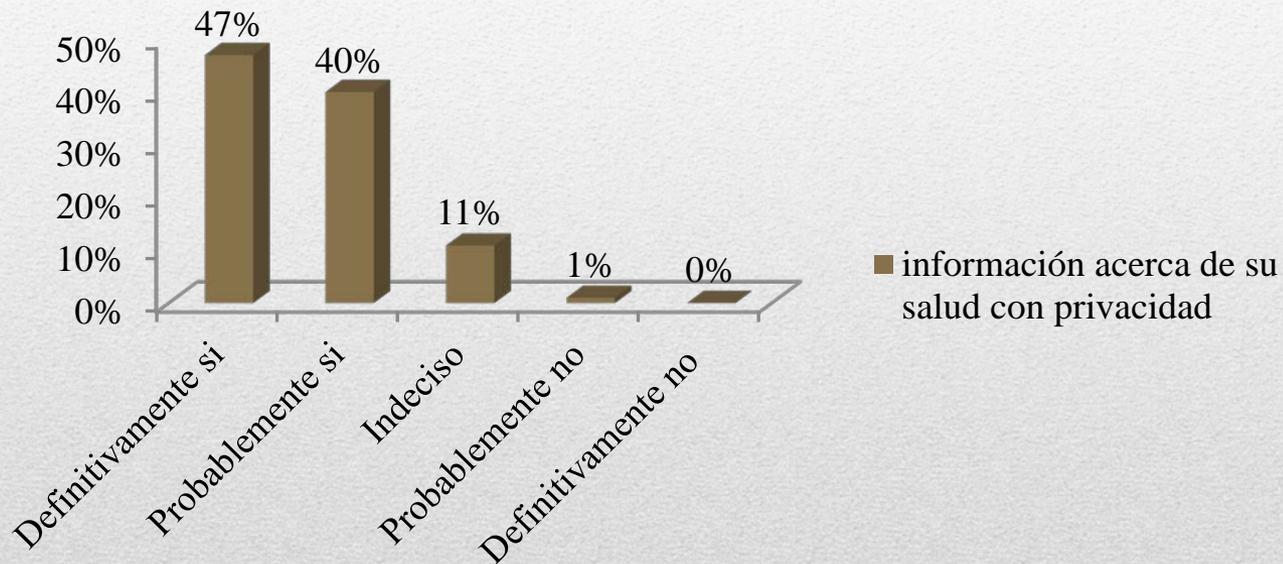


Dimensión responsabilidad sobre la percepción de la atención de parto recibidas por las puérperas de la sala de maternidad del Hospital Regional Escuela Santiago de Jinotepe en el II semestre del año 2021

- Atención Oportuna.

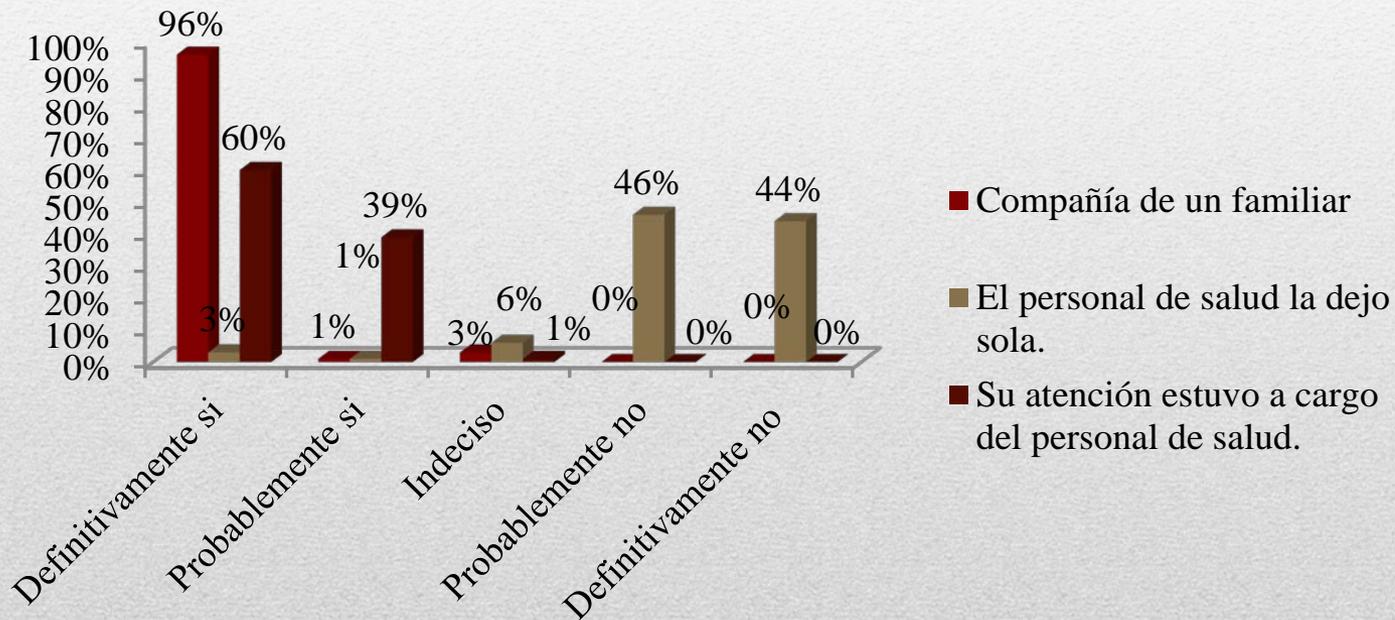


- Discreción de la información

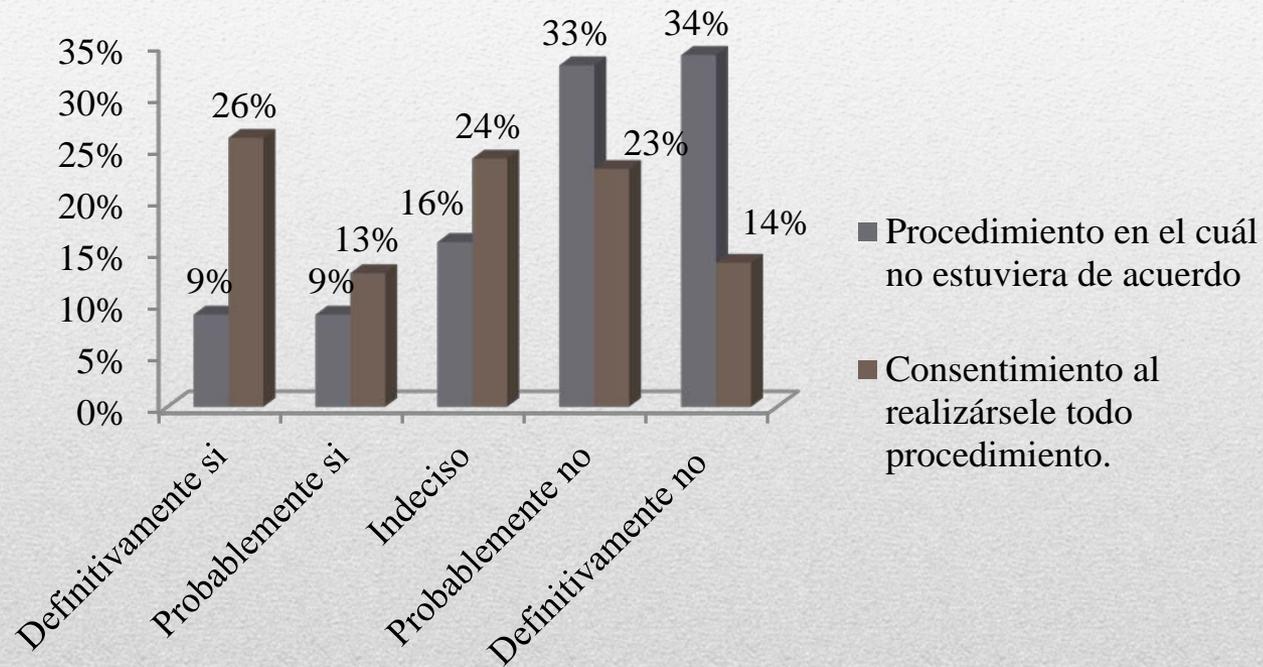


Dimensión seguridad sobre la percepción de la atención de parto recibidas por las puérperas de la sala de maternidad del Hospital Regional Escuela Santiago de Jinotepe en el II semestre del año 2021

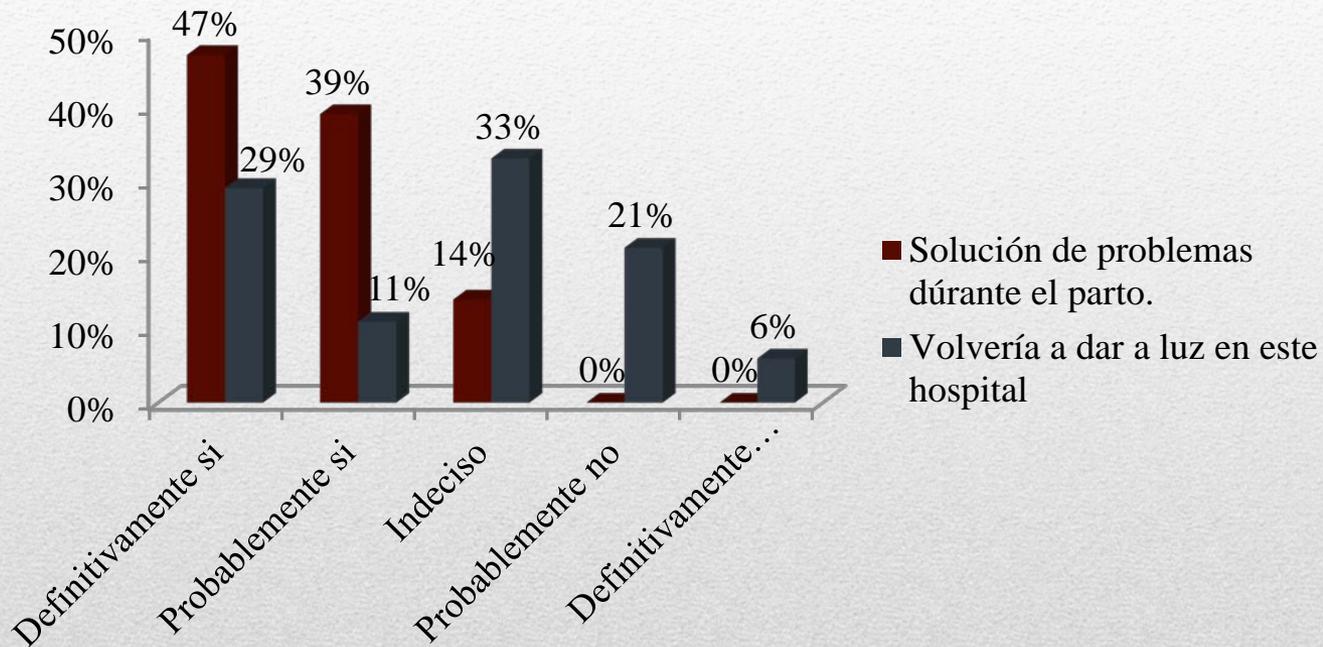
- Acompañamiento personal- familiar.



- Consentimiento informado

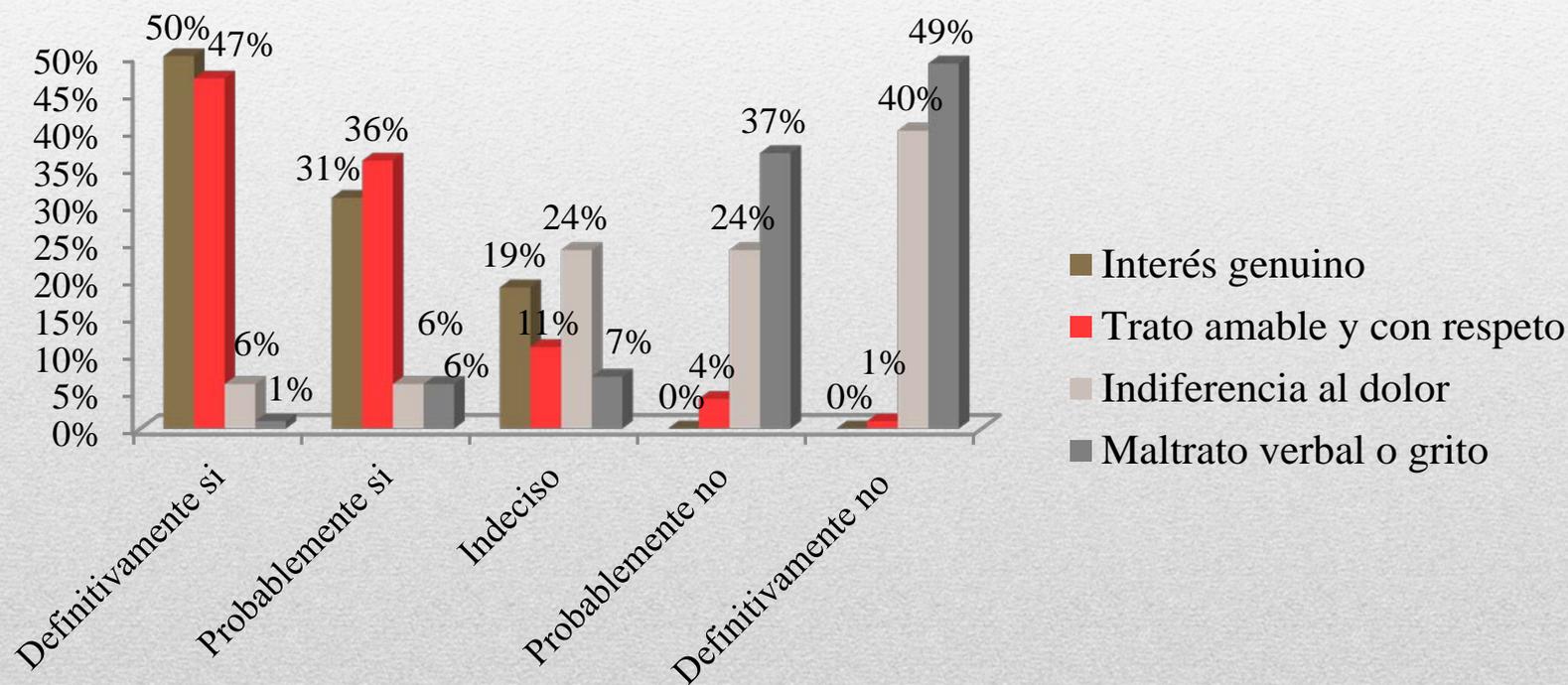


- Asistencia hospitalaria



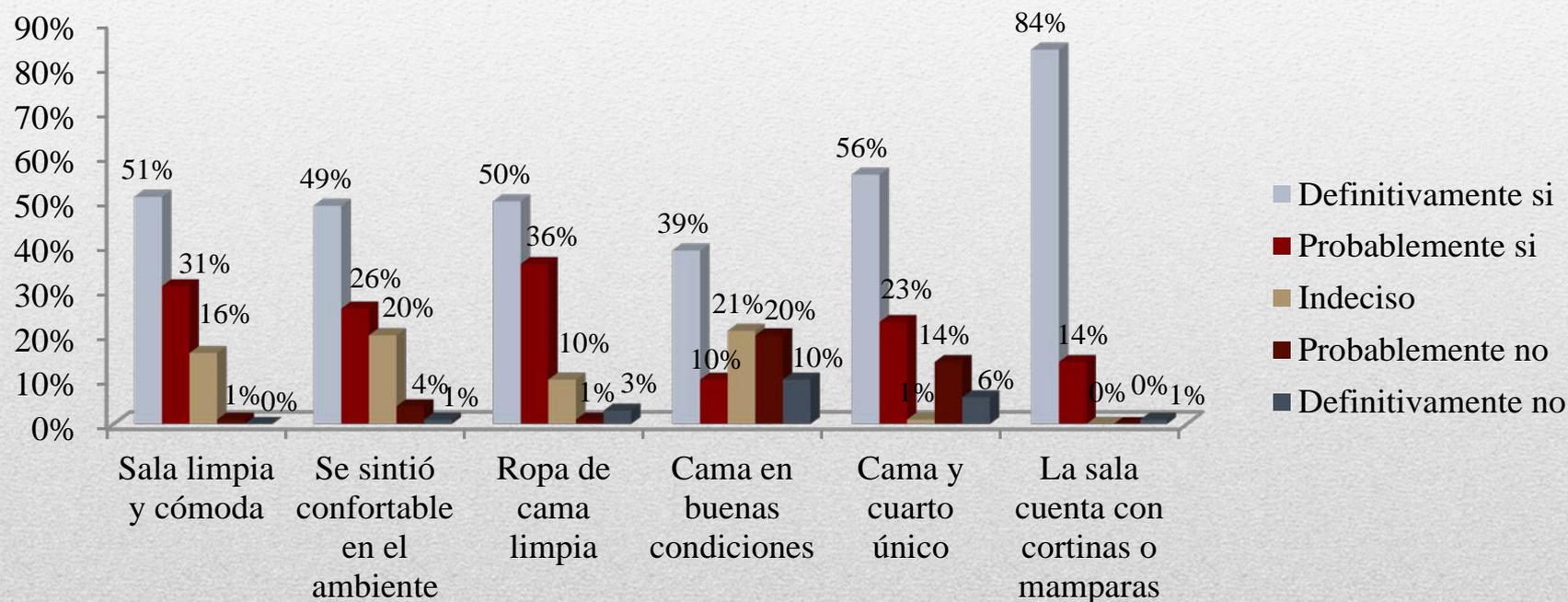
Dimensión empatía sobre la percepción de la atención de parto recibidas por las puérperas de la sala de maternidad del Hospital Regional Escuela Santiago de Jinotepe en el II semestre del año 2021

- Trato brindado.



Dimensión Bienes materiales y tangibles sobre la percepción de la atención de parto recibidas por las puérperas de la sala de maternidad del Hospital Regional Escuela Santiago de Jinotepe en el II semestre del año 2021

- Condiciones de la sala



Conclusión

En dimensión seguridad, en la pregunta de si el personal de salud realizó un procedimiento donde la paciente no supiera o no estuviera de acuerdo, el 9% para ambas afirmaciones definitivamente y probablemente sí, 16% indecisa, 33% y 34% en probablemente y definitivamente no.

Con respecto al consentimiento informado, 26% y 13% de las puérperas afirman que definitivamente sí, 24% esta indecisa, 23% y 14% afirman que probablemente y definitivamente no.

En la dimensión empatía. En la pregunta de si hubo maltrato verbal o grito, un 1% y 6% afirman que definitivamente y probablemente si, 7% indecisa, 37% y 49% afirman que probablemente y definitivamente no. indiferencia al dolor, el 6% de las puérperas para ambas afirmaciones de definitivamente y probablemente sí, 24% estaba indecisa.

Recomendaciones

- Es necesario que el personal de salud al momento de brindar información, sea de manera clara y sencilla, respetando siempre la privacidad de la información, compartiéndola únicamente con el paciente y su familiar.
 - Con respecto al consentimiento informado el personal de salud debe integrar en la participación de toma de decisiones al paciente, pues es su salud y es un derecho fundamental de toda persona dar consentimiento a cualquier proceso que se le vaya a realizar.
 - También la empatía juega un papel muy importante en la calidad de atención, el personal de salud debe tener la capacidad de entender las emociones del paciente y familiar, ya que la inteligencia emocional es clave para mejorar la relación y comunicación con el paciente, haciéndolo sentir en un ambiente confortable y ayudándolo a reducir la tensión y temor de la situación en la que se encuentra.
-

Agradecimiento

Agradecemos infinitamente a nuestros padres, Marina Isabel Mora, Ronald Flores, Ricardo Hermann, Humberto Urroz y Jacqueline Canales, quienes han sido incondicionales y nos han regalado con su paciencia, con ejemplo y amor el valor de la perseverancia y la superación.

A nuestros maestros que durante estos años de formación nos han brindado su conocimiento para enriquecer nuestra sabiduría. Nos dieron su paciencia y nos ayudaron a crecer intelectualmente, gracias a cada uno de ellos que son parte de este proceso integral de formación.

A la universidad por permitirnos convertirnos en profesionales y cada una de las personas que nos regalaron una palabra de aliento o un consejo para no desistir nunca de cumplir nuestras metas.

Muchas
GRACIAS

