

## **Evaluación de la calidad de atención en mujeres embarazadas en el año 2019 Estelí-Nicaragua**

### **Evaluation of the quality of care in pregnant women in the year 2019 Estelí-Nicaragua**

Dra. Francis Heliani Castillo, médico general en ciencias de la medicina y cirugía.

Dra. Yoselin Almendarez, médico general en ciencias de la medicina y cirugía.

#### **RESUMEN**

El estudio se realizó en la ciudad de Estelí en los centros de salud Leonel Rugama y Eduardo Selva en un período de seis meses, utilizando un enfoque de investigación mixto (cualitativo y cuantitativo). En la investigación se incluyeron técnicas cualitativas como: grupos focales, entrevistas a profundidad, observación in situ. La metodología y los resultados podrán ser utilizada como antecedentes para futuros estudios para medir el grado de satisfacción. El propósito del mismo fue evaluar la calidad de atención que reciben las mujeres embarazadas, el grado de satisfacción de las usuarias, el nivel de conocimiento y cumplimiento de la norma 011 en las embarazadas de bajo riesgo. La investigación beneficiará al ministerio de salud y al personal de salud en los

diferentes niveles de atención para poner en práctica un conjunto de acciones de mejora con el objetivo de superar las deficiencias en los servicios ofrecidos a las usuarias y reducir procesos innecesarios. Además, los nuevos conocimientos obtenidos servirán como evidencia para mejorar la toma de decisiones por parte de las autoridades superiores del SILAIS y MINSA central al identificar las causas de insatisfacciones por parte de las usuarias. De esta manera se contribuirá a mejorar el control prenatal de manera oportuna, temprana de calidad y con calidez. Se logró dar salida a todos los objetivos del estudio y se encuentra como principal conclusión que aún existen brechas en cuanto a los conocimientos del personal encargado de prestar atención y por tanto al cumplimiento del protocolo para la atención prenatal.

Palabras clave: evaluación, atención, calidad, usuarias, satisfacción.

**Abstract**

The study was carried out in the city of Estelí in the Leonel Rugama and Eduardo Selva health centers over a period of six months, using a mixed research approach (qualitative and quantitative). Qualitative techniques were included in the research, such as: focus groups, in-depth interviews, and in situ observation. The methodology and results may be used as background for future studies to measure the degree of satisfaction. Its purpose was to evaluate the quality of care received by pregnant women, the degree of user satisfaction, the level of knowledge and compliance with the O11 standard in low-risk pregnant women. The research will benefit the ministry of health and health personnel at different levels of care to implement a set of improvement actions with the aim of overcoming deficiencies in the services offered to users and reducing unnecessary processes. In addition, the new knowledge obtained will serve as evidence to improve decision-making by the higher authorities of the SILAIS and central MINSA by identifying the causes of dissatisfaction on the part of the users. In this way, it will contribute to improving prenatal care in a timely, early, quality and warm manner. It

was possible to achieve all the objectives of the study and the main conclusion is that there are still gaps in terms of the knowledge of the personnel in charge of providing care and therefore compliance with the protocol for prenatal care.

Keyword: evaluation, attention, quality, users, satisfaction.

**INTRODUCCIÓN**

Los cuidados prenatales son una prioridad a nivel mundial, sobre todo en los países desarrollados. La evaluación de la calidad de los servicios se encuentra muy avanzada y corresponde con las exigencias de la Organización Mundial de la Salud (OMS), misma que constantemente está monitoreando se cumpla con las exigencias de las usuarias y el cumplimiento de normas que continuamente se implementan. (Eliana Martínez Romero, 2015). Sin embargo, en América Latina y el Caribe, el 75% de los cuidados pre natales tiene lugar en centros asistenciales públicos y a pesar de los esfuerzos por mejorar la calidad de los servicios de salud en algunos países la morbilidad y la mortalidad materna y perinatal son mayores de lo previsto para la población en riesgo, de lo que se infiere un déficit en la calidad de la atención de salud. (Eliana Martínez Romero, 2015).

El MINSA y los donantes han venido promoviendo un proceso de ajustes en las políticas y estrategias relacionadas principalmente con la organización de los servicios de salud, con el objetivo de garantizar una atención de calidad a la población con énfasis en los grupos poblacionales más vulnerables. (Lylliam Murillo Acuña, 2004)

Esta investigación beneficiará principalmente al ministerio de salud y al personal de salud propiamente dicho en los diferentes niveles de atención para poner en práctica un conjunto de acciones y aptitudes con el propósito de mejorar deficiencias en los servicios ofrecidos a las usuarias y reducir procesos innecesarios, además se logrará identificar la causa de diferentes insatisfacciones por parte de las demandantes.

Los nuevos conocimientos obtenidos del presente estudio servirán como evidencia para mejorar la toma de decisiones, por parte de las autoridades superiores del SILAIS y MINSA central.

Esta investigación beneficiará principalmente al ministerio de salud y al personal de salud propiamente dicho en los diferentes niveles de atención para poner en práctica un conjunto de acciones y

aptitudes con el propósito de mejorar deficiencias en los servicios ofrecidos a las usuarias y reducir procesos innecesarios, además se logrará identificar la causa de diferentes insatisfacciones por parte de las demandantes.

Como aporte metodológico en la investigación se presentaron herramientas como: observación, entrevistas a profundidad utilizando una guía con preguntas, grupos focales para poder evaluar la calidad en los servicios de atención prenatal, además se podrá utilizar como antecedentes para futuros estudios que evalúen la calidad de atención, creando así diferentes técnicas para una participación conjunta, así como reuniones con los miembros del equipo médico asistencial y usuarias embarazadas, para proceder a plantear recomendaciones que serán útiles para una mejor atención. Esto se llevó a cabo por medio de observación, entrevistas a profundidad utilizando una guía con preguntas, grupos focales o de enfoque, que permitirán el reconocimiento de factores útiles para evaluar la calidad con la que son atendidas las mujeres embarazadas.

Este estudio tiene como aporte social integrar a las usuarias que reciben atención

prenatal a la evaluación continua, conforme a los servicios recibidos, y también al crecimiento de acuerdo al aprendizaje en valores de un trato humano en la relación médico paciente. Así como la participación activa en la mejora continua de las redes de capacitación expuestas por los servicios de salud de su comunidad.

## **METODOLOGIA**

El estudio se inscribe en la línea de investigación No. 4 Administración en salud, de las líneas de investigación del departamento de Ciencia, tecnología y salud de la UNAN Managua – FAREM Estelí bajo el tema; Estudios de calidad de los servicios.

**3.1 Tipo de estudio:** Es un estudio con enfoque metodológico mixto ya que es cuantitativo porque se midieron las variables de forma numérica, así mismo se complementó con investigación cualitativa porque se utilizaron técnicas cualitativas como: observación, entrevistas a profundidad a informantes claves a partir de una guía con preguntas generadoras, grupos focales con usuarias de los servicios de control prenatal en las unidades de salud estudiadas. Esto

permitió la participación y el reconocimiento de factores para evaluar la calidad de atención. También se visitó por una semana los consultorios de los médicos y enfermeras para valorar las capacidades y relaciones médico-paciente.

Para conocer el grado de satisfacción de las usuarias del CPN. Se implementaron técnicas de entrevistas individuales y grupales para valorar los servicios.

En el caso del personal de salud se estableció el nivel de conocimiento sobre las normas de control prenatal mediante un test auto administrado bajo la supervisión de las investigadoras y de esta manera se identificaron las brechas de conocimiento.

Cabe descartar que es un estudio observacional, retrospectivo de corte transversal: Observacional porque se visitaron los centros de atención para analizar la conducta al momento de la atención prenatal, retrospectivo porque se realizó en tiempo pasado y de corte transversal, dando que se realizó en un periodo determinando.

## FAREM – ESTELI 2019

3.3 **Área de estudio:** Centro de salud Leonel Rugama y Eduardo Selva del municipio de Estelí.

3.4 **Unidad de análisis:** usuarias embarazadas de bajo riesgo que asisten al control prenatal.

**Universo:** 116 mujeres embarazadas asistentes al control prenatal de bajo riesgo en los centros de salud Leonel Rugama y Eduardo Selva, Estelí.

**Tamaño de la muestra:** tomando en cuenta que el tamaño del universo de estudio finito y manejable no se realizó una muestra aleatoria, de manera que  $N=n$ .

### **Criterios de inclusión:**

- Embarazadas activas en el programa de CPN del área de estudio
- Embarazadas con o sin grado de escolaridad
- Mujeres atendidas en el programa CPN en el período junio - diciembre del año 2019
- Embarazadas de cualquier procedencia
- Embarazadas de todas las etnias

### **Criterios de exclusión:**

- Mujeres embarazadas adolescentes
- Mujeres embarazadas mayores de 35 años
- Mujeres que asisten a la consulta privada
- Mujeres que iniciaron en los centros de salud en estudio y luego se trasladaron a otro centro o al privado.
- Mujeres de alto riesgo obstétrico (ARO)

## **RESULTADOS**

Con el fin de facilitar los análisis obtenidos gracias a la implementación de herramientas ya mencionadas en el diseño metodológico con enfoque mixto (Cuantitativo y Cualitativo).

En cuanto a las características sociodemográficas se distingue que entre las edades más frecuentes tenemos una moda de 20 años y mediana de 26 años.

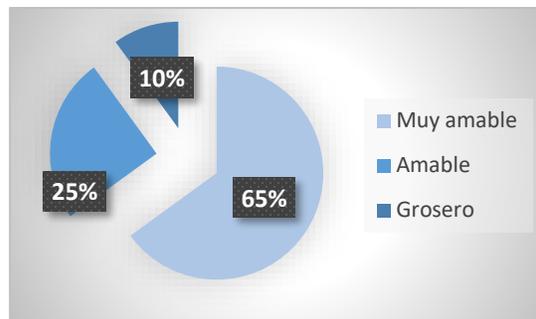
Del 100% de las mujeres en estudio el 53% que corresponde a 62 mujeres son casadas, 29% refiere unión estable, 17% solteras y solo 1% correspondiente a una mujer no refirió estado civil.

Además, Durante el desarrollo cualitativo de esta investigación se desarrollaron 3

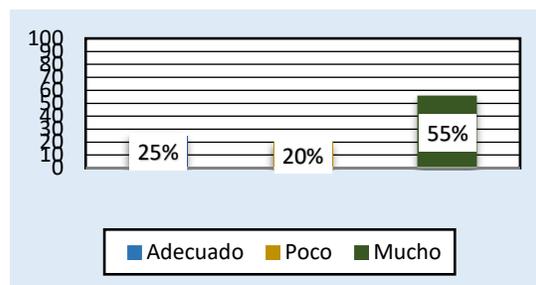
grupos focal donde participaron 6 mujeres embarazadas en cada uno de ellos. Se llevó a cabo con 10 preguntas abiertas, con las primeras se trata de familiarizar a las participantes con las actividades específicas respecto a la calidad que reciben en sus controles prenatales a lo largo de su embarazo.

Analizando respecto a la calidad de atención se percibió que las usuarias no están al 100% satisfechas respecto a la atención recibida en los centros de salud a estudio, por lo que refieren que sus consultas son buenas, pero hay personas o servicios donde no prestan una atención de calidad, como por ejemplo, en farmacia y estadística donde refieren sentir malos tratos y los catalogan como groseros por usar tono de lenguaje no adecuado y en farmacia lanzan de manera brusca el medicamento hacia ellas, sin explicar las indicaciones y métodos de uso de cada fármaco, sin embargo refieren que en su consulta hay enfermeras y personal de limpieza que son amables, otras groseras también, como los médicos y farmacéuticos, incluso los laboratoristas, no obstante, ellas creen que quizá sea su mejor forma para atender.

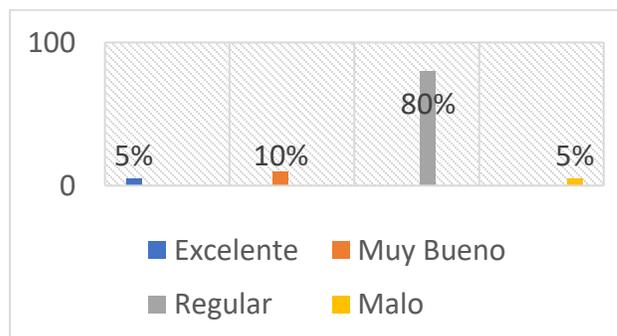
Grado de satisfacción



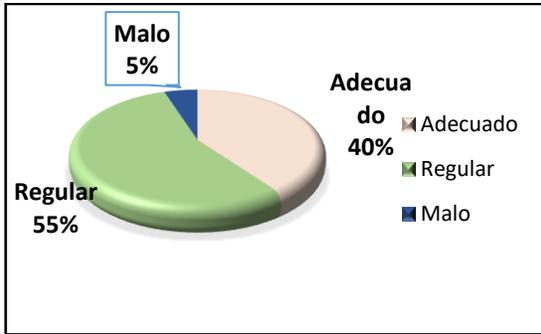
**Gráfico 1: Atención recibida por el personal asistencial al llegar a realizarse la atención prenatal en los centros de salud L. Rugama y E. Selva, Estelí.**



**Gráfico 2: Valoración del tiempo de espera para recibir atención prenatal en los centros de salud L. Rugama y E. Selva, Estelí**



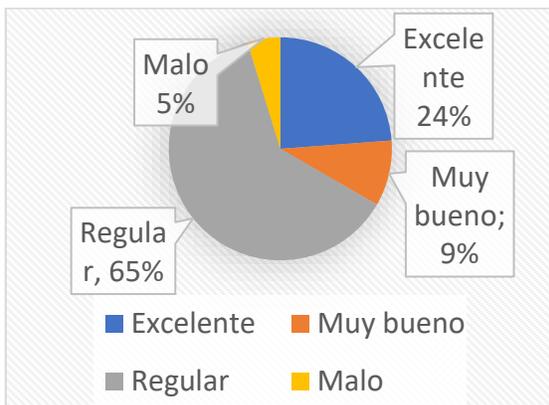
**Gráfico 3: Lenguaje utilizado en la atención prenatal en los centros de salud L. Rugama y E. Selva, Estelí.**



**Gráfico 4: Valoración de la comodidad de los consultorios durante la atención prenatal en los centros de salud L. Rugama y E. Selva, Estelí.**

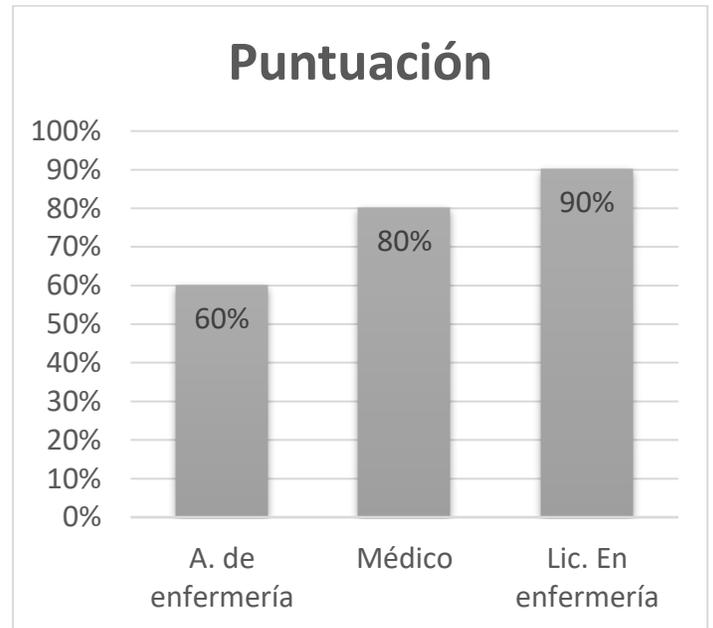


**Gráfico 5: Valoración de las respuestas recibidas a las preguntas de la usuaria en la atención prenatal en los centros de Salud L. Rugama y E. Selva, Estelí.**



**Gráfico 6: Valoración de la privacidad durante la atención prenatal en el centro de Salud L. Rugama y Eduardo Selva, Estelí.**

Grado de conocimiento



Además, se determinó que las enfermeras si están preparadas para atención prenatal dado que una de las mejores notas fue de una licenciada en enfermería (90puntos) que presta servicio a las mujeres embarazadas y esto en comparación con la auxiliar de enfermería que tiene menos conocimiento siendo esta una las notas más bajas (65puntos) y el personal médico la nota más alta entre ellos fue 80 pts.

## **Conclusiones**

1-Las usuarias embarazadas, son jóvenes y la edad predominante (moda) es 20 años.

2-Según el grado de satisfacción de la atención brindada a las usuarias es de calificada como regular.

3- Respecto al nivel de conocimiento del protocolo para la atención prenatal se concluye que las licenciadas en enfermería tienen mejores conocimientos de la norma 011 para dar atención prenatal obteniendo mejores puntajes que el personal médico.

4- Según los resultados obtenidos por el estudio se obtuvo evidencia del cumplimiento regular de la norma 011, esto debido a que no se implementan algunas de las 13 actividades normadas.

5. Las áreas con mayores deficiencias en el control prenatal se ubican en: examen físico completo, peso y talla, información y valoración del estado nutricional y valoración odontología de las usuarias.

## **RECOMENDACIONES**

### **SILAIS:**

Especializar al personal respecto a la norma 011 y que estos sean encargados únicamente de la atención de embarazadas sin otra responsabilidad.

Promover la auto evaluación continua por parte del personal que brinda la atención prenatal.

### **MINSA:**

Desarrollar acciones que faciliten un acceso rápido para la realización de los diferentes exámenes de laboratorio a las usuarias embarazadas.

### **PERSONAL MÉDICO:**

Establecer un recurso encargado de la evaluación continua respecto a los estándares de calidad y que vigile su cumplimiento.

Promover las captaciones tempranas mediante charlas a jóvenes y adultos en edad fértil.

### **USUARIAS:**

Expresar de manera civilizada las debilidades observadas en el personal de salud, durante los CPN.

## **Bibliography**

Eliana Martinez Romero, W. L. (2015).

*EVALUACION DE LA CALIDAD DEL PROGRAMA DE CONTROL.*  
CARTAGENA DE INDIAS.

Lylliam Murillo Acuña, W. M. (2004). *Calidad del Control Prenatal en el Centro de Salud Ciudad.* Managua.