

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA  
INSTITUTO POLITECNICO DE LA SALUD  
LUIS FELIPE MONCADA  
DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA**



**Seminario de graduación para optar al título de Licenciatura en  
Enfermería con orientación en Salud Pública.**

**TEMA: Calidad de Atención**

**SUB TEMA:**

**“Calidad de Atención que brinda el personal de enfermería, desde  
Opinión de las usuarias del programa de planificación familiar  
en el Centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares, II semestre 2015.**

**Autor:** Bra. Mirna Vanessa Urbina Duarte.  
Br. José Ofilio Pérez Hernández.  
Bra. Teresa del Socorro Gómez Aguirre.

Tutora: Msc. Marta Lorena Espinoza Lara.  
Docente del Departamento de Enfermería.

**Managua, Febrero 2016**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA  
INSTITUTO POLITÉCNICO DE LA SALUD  
DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA  
CARTA VALORACION**

Managua, 30 de Noviembre del 2015

**Dra. Marlene Gaitán Díaz**  
Directora Departamento Enfermería  
POLISAL UNAN MANAGUA

Estimada Doctora Gaitán:

En calidad de Tutora doy mi aval para la presentación y defensa de Informe final de Seminario de Graduación sobre con el Tema: **Calidad de Atención**

**Sub tema: Calidad de Atención que brinda el Personal de enfermería desde opinión de las usuarias del programa de planificación familiar en el Centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares, Mateare II semestre 2015.**

**Autores:**

**Bra. Mirna Vanessa Urbina Duarte.**

**Br. José Ofilio Pérez Hernández.**

**Bra. Teresa del Socorro Gómez Aguirre.**

Para optar al título de licenciada en Enfermería con mención en Salud Pública, a través de la presente doy a conocer que las autoras del presente trabajo, han logrado cumplir con los propósitos fundamentales del seminario de graduación, al utilizar los conocimientos y experiencias producto de la carrera, en la identificación y análisis y proposición de soluciones del subtema en estudio, demostrando capacidad, creatividad científica y profesional dentro del campo estudiado.

**Msc. Marta Lorena Espinoza**  
Tutora de Seminario de Graduación

Cc: Archivo

## Contenido

Introducción.....	1
Antecedentes.....	2
Justificación.....	4
Planteamiento del Problema. ....	5
Preguntas directrices. ....	6
Objetivos.....	7
Diseño Metodológico.....	8
Marco teórico.....	15
Análisis y discusión de los datos expresados de manera continua por cada componente de calidad	25
Estructura .....	25
Proceso.....	32
Resultados.....	42
Análisis de encuesta de usuarios internos del programa de planificación familiar Centro de salud Carlos Lacayo Manzanares .....	50
Análisis de guía de observación (perspectiva nuestra) .....	50
Triangulación de la información .....	51
Conclusiones .....	53
Recomendaciones.....	54
Bibliografía.....	55
Anexos .....	57



## **DEDICATORIA**

Primeramente a Dios por haberme dado la vida, por guiar mis pasos porque ha sido mi fortaleza, mi luz y bendición para salir adelante.

A mi mamá María Duarte, a la mejor mamá del mundo que me inculcó buenos valores y siempre se preocupó para que no nos faltara nada. Ella enseñó a mis hermanos y a mí a ser fuerte en la vida, recuerdo como que si fuese ayer la expresión que nos decía en el momento de su agonía: “ustedes sigan adelante”. Son recuerdos que jamás podré olvidar. Te amo mamita linda donde quiera que estés, ¡Hasta Pronto!

A mi papá José Urbina por ser un padre ejemplar por su apoyo incondicional y preocuparse siempre por mi formación académica.

Al amor de mi vida, mi hijo Derek Emmanuel Aguilar, gracias bebé por apoyarme los nueve meses de panza y los nueve meses de vida que llevas fuera de mi cuerpo, por vos tengo fortaleza y ánimo para seguir adelante.

A ti mi esposo, Carlos Aguilar Duarte, que me distes ese ánimo para luchar y culminar mi preparación profesional.

Igualmente a mis hermanos Néstor Duarte, Griselda Urbina, José Urbina y Yahosca Urbina, porque me han transmitido su afecto y comprensión.

A mí cuñada Maryuris Aguilar que siempre me apoyo con el cuidado de mi hijito y que ha estado pendiente de que nada le falte, su cariño, ayuda y comprensión no tienen precio.

A mis compañeros, de seminario por transmitirme un cariño sincero, juntos hemos aprendido a superar los obstáculos que se nos han presentado en esta trayectoria de la vida.

Finalmente, a mi Ego por demostrarme que las cosas para que tengan frutos cuestan, reconozco que vengo de una familia luchadora con deseos de salir adelante en la vida, esta tesis es sólo una de mis tantas metas por cumplir.

**Mirna Urbina Duarte**

## **DEDICATORIA**

Doy primeramente gracias a Dios por haberme dado la oportunidad de vivir y acompañarme en todo este transcurso de mi vida, por darme salud, sabiduría y entendimiento para poder concluir mis estudios; a mis padres Marina Aguirre y Carlos Gómez que me han apoyado a lo largo de mi carrera dándome su cariño, amor y ayuda económica conforme a sus posibilidades ya que contribuyó al éxito en esta etapa de mi vida, sin dejar de mencionar agradezco a Ernesto Romero que me dio su ayuda incondicional, amor, respeto, cariño, comprensión, por ser parte de este acontecimiento importante para mi futuro y a todas esas personas que me brindaron su ayuda y cariño de una o de otra manera para que este sueño se cumpliera, por haberme dado la oportunidad de confiar en mí y la paciencia que siempre estuvo con ellos para poderme comprender y aconsejar en el camino del bien.

Agradezco a mis maestros que en todo el transcurso de estos cinco años me brindaron todos los conocimientos que ahora poseo y que me ayudan para mi vida profesional, en especial a nuestra tutora de este trabajo de seminario de graduación la MSC. Marta Lorena Espinoza Lara, su ayuda ha sido condicional que nos ayudó a fortalecer nuestros conocimientos y haber elaborado este trabajo para optar a nuestro título de Licenciatura en Enfermería Salud Publica.

**Teresa Gómez Aguirrez**

## **DEDICATORIA**

Primeramente le doy gracias a dios por llegar a la meta, por la sabiduría y la paciencia que me daba día a día, le dedico este esfuerzo y mil gracias a mis padres, Josefa dolores Hernández y Richard Javier Ruiz por su apoyo incondicional ese amor, sus consejos, aliento y sacrificios que regalaron para culminar mi carrera, a mis hermanos, mi novia y mi tía que de una u otra manera me apoyaron dándome esa.

Motivación confianza de seguir luchando, de no desmayar de seguir adelante en pie de lucha y siempre con la fidelidad del señor, esa fuera que solo él nos da, a mis amigos por ese compañerismo, confianza, que me obsequiaba, recuerdos, esfuerzos, cansancio son cosas que nos quedaran en nuestro corazón, cosas que nos harán persona de bien y con capacidad de enfrentar un reto más en nuestra vida gracias por estar conmigo para llegar hasta el final.

**José Ofilio Pérez**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos primeramente a Dios por habernos regalado la vida, por bendecir y guiar nuestros caminos, por ser esa luz y darnos lo necesario para seguir adelante día a día y así poder lograr nuestros objetivos.

Gracias señor porque sin tu bendición y amor no podríamos avanzar en nuestras vidas y llegar hasta la meta.

A nuestros padres por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por enseñarnos a salir adelante a pesar de los obstáculos que se presentan en la vida y por la educación que nos han dado.

A nuestros docentes por tenernos paciencia e instruirnos en el buen camino de estudiantes, en especial a nuestra estimada tutora Marta Lorena Espinoza Lara por su comprensión y apoyo en la elaboración de este seminario de Graduación, gracias profesor Trinidad Díaz, Melvin Ramos y Ana Obando porque tuvieron gran tiempo para validar nuestros instrumentos y al personal del centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares por darnos información necesaria para realizar este documento final

Asimismo, agradecemos a nuestras amistades y a todas aquellas personas que han compartido momentos de tristezas y alegrías en nuestras vidas.

## **RESUMEN**

La calidad se define como el grado de satisfacción que ofrecen las características del producto con relación a las exigencias del cliente. El presente estudio se realizó en el centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares de Mateare durante el II Semestre 2015, teniendo como objetivo determinar la opinión de las usuarias acerca de la calidad de atención del programa Planificación Familiar, Centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares, Mateare, II Semestre 2015. Para lograr los objetivos se realizó un estudio descriptivo, con enfoque cuantitativo y de corte transversal con una muestra de 69 usuarias activas del programa planificación familiar y 3 recursos de enfermería que son las que laboran en dicho programa, esta investigación se consideró de gran relevancia porque brindan un servicio de calidad que satisfagan las expectativas de las mismas, las variables a estudiar están sustentadas en las dimensiones de estructura, proceso y resultado. Los datos se obtuvieron por medio de dos encuestas y una guía de observación directa no participante, la información se expresa a través de cuadros y tablas estadísticas, una vez establecido este estudio se determinaron que los resultados fueron satisfactorios para usuarias ya que está bien estructurado el área donde reciben las consultas, hay buena empatía de parte del personal, por lo tanto se concluye que en la guía de observación el personal de enfermería muestra bastante interés para dar una buena atención a las usuarias, se recomienda al personal del programa planificación familiar que continúe con la buena empatía paciente-usuarias y de esta manera seguir implementando nuevas estrategias encaminadas hacia la mejoría de la calidad de atención.



## Introducción

La calidad es el grado de satisfacción que ofrecen las características del producto con relación a las exigencias del cliente, el control de calidad básicamente consiste en un proceso cíclico, como parte de este proceso se ha elaborado normas de atención y para el caso particular, las normas de atención en planificación familiar, la calidad total proporciona una concepción global que fomenta la mejora continua en la organización y la involucración de todos sus miembros, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como del externo.

Actualmente se identifica la necesidad de adecuar las normas de atención que regulen las actividades de salud en todos los ámbitos del País, tanto en el propio Sistema de Salud que se desea alcanzar, seguido de un proceso y registro de los datos relevantes de la asistencia y se realiza siguiendo los enfoques clásicos de estructura, proceso y resultado.

El control de la calidad de la asistencia sanitaria además establece el grado de calidad deseado, mide los resultados, corrige los defectos y soluciona los problemas, logrando la consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo) y desarrollo de un proceso de mejora en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la organización total.

Por lo tanto, esta investigación a realizar en el programa de planificación familiar, Centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares, Mateares, es un estudio con el objetivo de determinar la opinión de las usuarias acerca de la consulta de planificación familiar, esto es de beneficio, porque se evaluará de manera externa (evaluador externo) la calidad de atención que brinda el personal del programa a la población de mujeres que asisten a las consultas de planificación familiar.



## Antecedentes

Después de realizar una revisión bibliográfica en internet y centro de documentación del POLISAL, encontramos los siguientes hallazgos relacionados con la investigación:

En Nicaragua se han elaborado varios estudios investigativos relacionados con la calidad de atención tanto en el nivel primario en salud como el nivel secundario; dentro del nivel secundario en salud se puede mencionar el realizado por el Ministerio de Salud y el Banco Mundial donde establecieron los patrones de la demanda de la población hacia los servicios de salud y sus determinantes, en donde reflejo las características de la demanda y la percepción del usuario en el proceso de atención, generando los siguientes resultados: mejorar la atención médico -paciente, disponer insumos médicos y disminuir los tiempo de esperas.

En el centro de investigaciones y estudios de la Salud de la universidad nacional autónoma de Nicaragua se realizó estudio cuyo tema era descripción de la Satisfacción de los usuarios externos y análisis del clima organizacional en el Centro de Salud Adelina Ortega, pantasma, I semestre 2004, elaborado por Ortega y Reyes, investigación de tipo operacional evaluativa, obteniendo los siguientes resultados: El nivel de satisfacción referido por los usuarios no alcanzó los estándares normativos del Ministerio de Salud, además el personal manifestó insatisfacción con instalaciones físicas.

En este mismo Centro de Investigaciones se realizó otro estudio con el tema de calidad de atención del puerperio fisiológico inmediato en el servicio de Maternidad del Hospital Berta Calderón Roque, Managua, Enero 2011, elaborado por Díaz Martínez, estudio de tipo cuantitativo; la información fue obtenida a través de una encuesta a usuarias y revisión

documental; donde se obtuvieron los siguientes resultados: manifestado por las usuarias el buen trato y buena privacidad y vigilancia post parto e insatisfacción con las condiciones físicas.

Otro estudio realizado por el mismo Centro de Investigaciones fue el estudio de Análisis de la Satisfacción de los usuarios en los servicios ofertados en el Centro de Salud Silvia Ferrufino, Managua 2006, realizado por: Flores López, la investigación fue operativa, se recolecto información a través de una encuesta dirigida a los usuarios obteniendo los resultados siguientes: tiempo de espera y de contacto, prolongada accesibilidad a la utilización de los servicios e instalaciones físicas.

Es de suma importancia señalar que no hay otros estudios investigativos realizados sobre Calidad de Atención en el Centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares, debido a ese motivo es que se realizó este estudio investigativo con el fin de evaluar los componentes básicos de la calidad en el centro de Salud antes mencionado.

## Justificación

La calidad de atención es el conjunto de prestaciones, acciones y requerimiento dispuesto por normativa propias, como el camino a seguir de las personas encargada que dicha calidad sea prestada de lo mejor manera.

Por lo tanto, la presente investigación a realizarse en el programa de planificación familiar, Centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares, Mateare, proporcionará información relevante en cuanto a la satisfacción de las usuarias del programa, posibilitando con esto contribuir en la mejora de la calidad de atención.

De igual manera los resultados de la investigación serán de beneficio para el personal que labora puesto que esto les permitirá mejorar su actuación durante el proceso de atención al paciente, familia, comunidad promoviendo la oferta de los métodos de anticoncepción.

Para el grupo investigador será de mucho provecho puesto que ampliarán los conocimientos en el tema de calidad de atención.

A la universidad brindándole un aporte bibliográfico a los centros de documentación, a los estudiantes de enfermería que contarán con información que podrán utilizar como base de estudio para futuras investigaciones del tema de calidad.

## **Planteamiento del Problema.**

Atención Integral en salud son acciones dirigidas a las personas, la familia, la comunidad y su relación con el medio, por lo tanto respecta a esta, la forma de llevar la salud tanto individual o colectiva denominado un proceso continuo con momentos de promoción de la salud, recuperación y rehabilitación de la enfermedad e incapacidad.

Es sabido que en todas las organizaciones de salud siempre existen problemas de orden internos (en este ámbito entran los que están estrechamente relacionados con las normas del programa, el trato digno a los usuarias, al momento de realizar un procedimiento hacia el paciente y cumplir con los estándares o indicadores establecido) y externos (íntimamente relacionados con la cultura de salud que posee la población monitoreada por dicho sistema de salud.

Siempre se debe contar con información suficiente de los diferentes problemas que afectan de manera directa la calidad de atención, por ello nos planteamos:

¿Cuál es la opinión de las usuarias de la consulta del programa de planificación familiar, Centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares, Mateare, II semestre 2015?

### **Preguntas directrices.**

- ¿Cuáles son las características del espacio estructural de la calidad que integran el programa de planificación familiar?
- ¿Cuáles son las dimensiones del proceso de atención a usuarias del programa de planificación familiar?
- ¿Cuáles son los resultados obtenidos como producto en la intervención a usuarias sobre la atención brindada por el programa de planificación familiar?

## Objetivos

### **Objetivo General.**

Determinar la opinión de las usuarias acerca de la consulta de Planificación Familiar, Centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares, Mateare, II Semestre 2015.

### **Objetivos Específicos.**

- Identificar la opinión de las usuarias de la consulta de planificación familiar en relación al ambiente de la consulta de planificación familiar. (Estructura)
- Identificar la opinión de las usuarias durante la consulta de planificación familiar. (Proceso).
- Identificar la opinión de las usuarias de la consulta de planificación familiar en relación a procedimientos realizados durante la consulta. (Resultados)

## Diseño Metodológico

Según la literatura (**Piura Julio, 2007**) Este estudio es de enfoque cuantitativo porque se recolectaron datos utilizando como fuentes a Usuarías externas e internas mediante encuestas del programa de planificación familiar del centro de salud Carlos Lacayo Manzanares. De tipo descriptivo porque se identificaron y describieron los componentes de calidad respecto a estructura, proceso y resultados que integran el programa planificación familiar Centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares. De corte transversal ya que la recolección de la información se realizó en el II semestre de 2015.

El área de estudio, es el centro de salud Carlos Lacayo Manzanares, ubicado en Mateare, limita al Norte con el lago Xolotlán, al Sur Barrio Javier Saballo, al Este Barrio Jesús Silva Calonge y al Oeste con el Barrio Guadalupe Ruiz.

Presta una cartera de servicio como consulta de Pediatría, Emergencia, de igual manera se encuentra Farmacia, PAI, Odontología, Psicología, crónico, CPN, Epidemiología, este centro cuenta con 2 ambulancias y 62 trabajadores y atiende a una población total de 46,268 habitantes tomamos a estudio el programa de planificación familiar el cual proporciona consulta a mujeres en edad fértil, cuenta con consultorio individual, además de carteles sobre planificación familiar, brinda consejerías a parejas, oferta métodos de planificación. (**Hell, 2011**)



Grupo meta: Fueron 3 recursos de enfermería que brindan atención en el programa planificación familiar conformado por 1 licenciada en enfermería y 2 enfermeras auxiliares y 250 usuarias que son las que acuden activamente al programa planificación familiar.

Muestra de estudio: Se obtuvo mediante la aplicación de una fórmula estadística de población total de 250 usuarias de la consulta planificación familiar, con un margen de error del 5% y con un nivel de confianza del 95%.

Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula estadística de población.

$$N = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \alpha \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot \alpha \cdot p \cdot q}$$

N= Tamaño del universo: 250

D=0.1 (precisión 3%)

Z= Alfa: 1.96 (corresponde al valor de z para un nivel de confianza del 95%)

P= 0.5 (en caso de máxima variabilidad)

Q= 0.5 (corresponde a 1-P)

La sustitución de la fórmula anterior por sus valores proporciono el tamaño siguiente para la muestra de la investigación:

$$N = \frac{250 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(0.1)^2 (250-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$= \frac{250 * 3.84 * 0.5 * 0.5}{0.01 * 249 + 3.84 * 0.5 * 0.5} = \frac{240}{3.45} = 69 \text{ usuarias}$$

Tipo de muestreo: Se refiere al proceso utilizado para escoger y extraer una parte de población de estudio, con el fin de que represente el total (Hernández, Fernández, Baptista, 2010)

La prueba de jueces: Se realizó en el transcurso de la II y III semana del II semestre 2015 con previa solicitud a Msc Trinidad Díaz, Msc Ana Obando y Msc Melvin Ramos docentes del departamento de enfermería los que evaluaron instrumento, (una encuesta y una guía de observación) primera encuesta tiene por nombre “satisfacción de usuarias externas del programa de planificación familiar” y como segundo instrumento la guía de observación a usuarias internas del programa, con el fin de verificar si cumplen con los aspectos a supervisar como; trato digno a pacientes, explicación de métodos, respuestas sobre las inquietudes de las pacientes, se cuenta con un tercer instrumento de Satisfacción de usuarias internas del programa planificación familiar en el cual no fue sometida a validación porque este instrumento ya fue validado por la dirección general de enfermería en sus estándares de calidad.

Pilotaje: Por lo tanto se aplicó una encuesta “satisfacción de usuarias externas del programa de planificación familiar”, este se hizo de manera inicial a 5 usuarias del programa de planificación familiar del centro de salud Alejandro Dávila Bolaños de la Ciudad de Masaya, con el fin de determinar en primera impresión la coherencia del diseño y su contenido en relación al tema de investigación, en lo cual no presentaron dificultad al llenar los instrumentos.

La triangulación de este estudio se utilizaron la encuestas de usuarios externos del programa de planificación familiar junto con la guía de observación esto se triangulo con la variable resultados, con el propósito de conocer la satisfacción de usuarios del programa a fin de valorar en qué medida una buena estructura lleva a un mejor proceso y así un proceso satisfactorio lleva a un buen resultado.

Previo a esto se elaboró un consentimiento informado el cual debe tenerse en cuenta en este aspecto si las políticas públicas hacen posible el desarrollo de la investigación, si es factible estudiar el fenómeno en cuestión, si se cuenta con los recursos necesarios para la misma, si los investigadores son competentes para realizar ese tipo de estudio, si es pertinente y luego el consentimiento informado de las personas implicadas en la investigación. Se elaboró un consentimiento informado el cual expreso los motivos de la investigación, que objeto persigue, cuáles serán los beneficios obtenidos y el grado de satisfacción de las usuarias externas e internas de este programa.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

#### Instrumentos

Encuesta: Es considerada una herramienta que contiene una serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto. **(Piura Julio, 2007)**

Se aplicó encuestas a usuarias y trabajadores del programa planificación familiar con el fin conocer la satisfacción de los mismos.

Primera encuesta de usuarios externos “Satisfacción de Usuarios del Programa de Planificación Familiar, Centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares, Mateare, segunda Encuesta a usuarios internos “Encuesta de Satisfacción de Usuarios Internos del Programa de Planificación Familiar, Centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares, Mateare.

Guía de observación: Se aplicó al momento de la consulta a las pacientes determinando aspectos específicos siguiendo los tres enfoques de la calidad, es decir observa la estructura, verificar el cumplimiento de procedimientos y ver la satisfacción de la paciente al terminar la consulta esto expresado en su expresión facial.

#### Técnica

Interrogatorio: Consistió en realizar preguntas a las usuarias o personas con el fin de conocer su opinión sobre el tema a estudio: entonces será por medio de la encuesta.

Medición: Consistió en medir el grado de satisfacción de usuarios externos e internos del programa de planificación familiar del centro de salud cuyo se le agregara un valor numérico a los resultados obtenidos, expresados en porcentajes.

Observación: Se realizó al momento de ver la estructura del programa, el proceso que se realiza al brindar atención y los resultados obtenidos como producto de la atención tras consulta.

Se recolecto la información mediante la aplicación de encuestas a usuarios externos e internos. Siguiendo las técnicas y métodos descritos en párrafo anterior además de que en este acápite se especifica:

Procesamiento estadístico de la información recogida: Se hizo recolección escrita de datos por medio de la encuesta de satisfacción de usuarios del programa la Triangulación de toda la información teórica y empírica analizada. Los textos se procesaron con Word, y las tablas y gráficos se realizaron con Excel para su correspondiente análisis.

El Procesamiento de la información se realizó a través de la hoja de cálculo de Microsoft Excel, en donde se procedió a introducir los datos de las encuestas a usuarios internos y externos del programa de planificación familiar, cuyos hallazgos principales, serán presentados en tablas de porcentajes con sus respectivos gráficos para realizar análisis de satisfacción de usuarios que hacen uso del programa. Esto se hará para realizar el análisis de los datos obtenidos.

La presentación del trabajo escrito se realizó a través de un documento escrito en Microsoft Office Word, tendrá los siguientes aspectos: estética del trabajo, buena ortografía, gramática, pie de páginas, numeración de páginas, letra times new roman 12, interlineado 2, márgenes superior 3.0, inferior 2.5, izquierdo 3.5 y derecho 2.5, además contiene; portada, tema completo, autores, tutor, la fecha en la parte central esto en físico, y la presentación para la defensa del trabajo se realizó por diapositivas en Microsoft Office Power Point.

Variables a estudio.

- Estructura del programa planificación familiar.
- Proceso de atención a usuarias del programa planificación familiar.
- Resultado obtenidos en la atención a las usuarias del programa planificación familiar.

Criterios de inclusión: para usuarias externas.

Que sea usuaria activa del programa de planificación familiar del centro de salud Carlos Lacayo Manzanares.

- Que utilice métodos de planificación familiar.
- Que acepte participar en la encuesta.

Criterios de inclusión para usuarias internas.

- Que sea trabajadora del programa de planificación familiar.

## Marco teórico

Según la literatura (Eduard Deming, 1983) A lo largo de la historia el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto su evolución histórica.

### **I. Concepto de calidad:**

Grado de satisfacción que ofrecen las características del producto con relación a las exigencias del cliente.

### **De manera asistencial.**

Es el uso suficiente de los recursos, un mínimo de riesgo para el paciente, significa un alto grado de satisfacción por parte del paciente, impacto en su salud.

### **I.I Conceptos básicos de calidad.**

1.1.1 **Cliente:** Es alguien que elige y compra algo, llevando aparejado el acto de pagar y la capacidad de elección.

1.1.2 **Usuario:** Es alguien que recibe el beneficio pretendido del producto, sea o no el comprador del mismo.

1.1.3 **Producto:** Es el resultado o salida de cualquier proceso o bien el resultado de la transformación de los insumos recibidos del exterior por un sistema

1.1.4 **Eficacia:** Es la acción de cumplir los objetivos previstos, la actuación administrativa en sentido estricto, correlaciona la capacidad de una medida sanitaria con la consecución de un efecto.

1.1.5 **Eficiencia:** Es la expresión que mide la capacidad de la actuación de un sistema o sujeto económico de lograr el cumplimiento de un objetivo, consecución de los objetivos a menor costo.

1.1.6 **Efectividad:** Hace referencia a la capacidad del éxito real, es la relación entre los resultados previstos y conseguidos entre cada uno de los objetivos por separado.

1.1.7 **Accesibilidad:** Es el grado de ajuste entre las características de la población y de los recursos de atención en salud.

## **II. Componentes de la Calidad Asistencial.**

### **2.1 Estructura.**

Dicta (Avedis Donobedian, 1983) Es la que Comprende las características relativamente estables de los proveedores de atención, de los instrumentos y recursos que tienen a su alcance y de los lugares físicos donde trabajan incluye:

2.1.2 **Recursos humanos:** Se denomina recursos humanos (RRHH) al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización. Pero lo más frecuente es llamar así al sistema o proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto junto a los directivos de la organización.

El objetivo básico es alinear el área o profesionales de RRHH con la estrategia de la organización, capaces de llevar al éxito organizacional y enfrentar los desafíos que hoy en día se percibe en la fuerte competencia mundial. Es imprescindible resaltar



que no se administran personas ni recursos humanos, sino que se administra con las personas viéndolas como agentes activos y proactivos dotados de inteligencia, creatividad y habilidades

**2.1.3 Recurso financiero:** Los recursos financieros son el efectivo y el conjunto de activos financieros que tienen un grado de liquidez.

El financiamiento de este programa es obtenido a través del MINSA.

**2.1.4 Insumos:** El insumo es todo aquello disponible para el uso y el desarrollo de la vida humana, desde lo que encontramos en la naturaleza, hasta lo que creamos nosotros mismos, es decir la materia prima de una cosa.

Es el material inicial (materia prima, subproducto) que se incorpora al proceso para satisfacer necesidades como comer, correr y hacer necesidades.

### **Tipos de insumos.**

Básicamente a los insumos los podemos dividir en dos tipos: 'Trabajo' (o mano de obra) y 'capital', este capital es el que se conoce como capital "físico o productivo" (maquinaria, equipo, instalaciones, tecnología en general), que es distinto al capital "financiero" (líquido).

**Equipos:** Es un grupo de dos o más personas u objetos que interactúan, discuten y piensan de forma coordinada y cooperativa, unidas con un objetivo común. Un grupo en sí mismo no necesariamente constituye un equipo. Son muchos los distintos componentes que forman un equipo como el gerente y agentes.

**Origen del Financiamiento:** La clasificación por fuente de financiamiento consiste en presentar los gastos públicos según los tipos genéricos de recursos empleados para su financiamiento.

**Cartera de servicio:** La cartera de servicios comunes que se establece en esta norma pretende garantizar la equidad y la accesibilidad a una adecuada atención sanitaria en el Sistema Nacional de Salud, recogiendo los principios establecidos

La cartera de servicios recoge las técnicas, tecnologías o procedimientos que en estos momentos facilitan todas las Comunidades Autónomas, de forma que pretende ser una foto de la situación actual de las prestaciones del Sistema Nacional de Salud.

**Ambiente de la consulta (Estructura).**

Para valorar la estructura hay que centrarse en el ambiente físico donde se lleva a cabo la atención en salud brindada por un servicio o programa y recibida por una población específica. En ello se considera los siguientes aspectos:

**2.1.5 El tiempo de la espera:** El tiempo de espera tiene lugar en la teoría de la decisión, en la cual una regla de espera se caracteriza como un mecanismo que sirve para decidir si continuar o detener un proceso sobre la base de la posición presente y de eventos pasados, y que casi seguramente conduce a una decisión para detener en algún momento de tiempo.

**2.1.6 Iluminación:** Es la acción y efecto de iluminar. Este verbo hace referencia a alumbrar o dar luz y requiere siempre de un objeto directo, de algo o alguien a quien brindar su claridad. Se conoce como iluminación, por lo tanto, al conjunto de luces que se instala en un determinado lugar con la intención de afectarlo a nivel visual.

2.1.7 **ventilación:** Según (Montoya, 2014) describe el acto y consecuencias de ventilar algo o a alguien o bien de ventilarse (es decir, que el aire penetre en el cuerpo o hacerlo circular en algún ambiente).

El vocablo se utiliza además para identificar a las corrientes de aire

2.1.8 **Acceso:** Con la palabra acceso aludimos a la entrada o camino que lleva a introducirse en un lugar. Así hablamos de libertad de acceso a los sitios públicos o de restricción al acceso en lugares privados. También podemos decir que el acceso a una ciudad está cortado o impedido por un accidente de tránsito o que el acceso de los judíos a muchos lugares públicos y privados fue negado durante el nazismo.

2.1.9 **Mobiliario:** Es el conjunto de muebles; son objetos que sirven para facilitar los usos y actividades habituales en casas, oficinas y otro tipo de locales. Normalmente el término alude a los objetos que facilitan las actividades humanas comunes, tales como dormir, comer, cocinar, descansar, etc., mediante mesas, sillas, camas, estanterías, muebles de cocina, etc. El término excluye utensilios y máquinas tales como PC, teléfonos, electrodomésticos, etc.

### **III. Proceso**

Según (Avedis Donobedian, 1983) Son las interacciones entre los profesionales y sus clientes acerca de los cuales se puede emitir un juicio de su bondad.

## **Durante la consulta o los procedimientos (Proceso.)**

### **3.1 Función Operacional.**

Dentro del proceso incluye dos dimensiones distintas pero interrelacionadas entre si entre las cuales tenemos: Aspectos científico técnico: análisis de la función operacional.

En el caso de usuarias de primera vez se realiza la consulta de manera integral orientándola sobre la oferta del diferente método. Acá en esta dimensión entra lo que es realizar procedimientos, La consejería, el autocuidado y todo lo relacionado a cuidados y procedimientos a realizar a la paciente.

En ella incluyen todos los procedimientos realizados a las pacientes antes pre y post de la consulta realizando primero la empatía con la misma paciente para que ella se sienta segura y exprese libremente sus dudas siguiendo con aspectos básicos como: talla, toma de presión arterial, para luego conversar sobre la necesidad de la usuaria al llegar a recibir atención en el programa, esto si es usuaria por primera vez, en donde la consulta se sigue según siglas ACCEDA en donde cada una de las letras significa un aspecto sobre los pasos para realizar la consulta. (Ver anexos sobre actividades a realizar en la primera consulta).

Por otro lado para la consulta subsecuente donde se pregunta a la usuaria sobre o la manera en que dicho método ha logrado las expectativas de las usuarias, además de que si dicho método no le está causando ningún problema de salud a la paciente. (Ver anexos sobre los demás métodos de planificación familiar familiar).

### 3.2 **Función Racional.**

Las relaciones establecidas entre los profesionales y los consumidores: análisis racional, hace mucho énfasis en la comunicación establecida por los clientes y sus consumidores, de él se derivan el trato digno brindado por los recursos de salud a los pacientes, la empatía, el grado de seguridad y confianza demostrada por el recurso y la efectividad y eficiencia de su abordaje a la pacientes.

#### **IV. Resultados.**

Según (Eduard Deming, 1983) Es el resultado de la atención médica es bueno cuando el paciente recibe el diagnóstico correcto y los servicios terapéuticos le conducen al estado de salud óptimo alcanzable para un paciente.

Se fundamentan dado que los objetivos de la asistencia sanitaria son curar la enfermedad, frenar su progreso, restablecer la capacidad funcional o aliviar el dolor y el sufrimiento, deben de medirse de acuerdo a grado de consecución de objetivos.

**Posterior a consulta o los procedimientos realizados (Resultados) esto se basa en elementos tales como:**

Este remarca los resultados obtenidos posterior a la consulta entre lo principal puede señalar si el tiempo de consulta fue el ideal, si las orientaciones sobre próxima cita fue indicado, es decir aspectos que una vez terminada la consulta se obtienen como resultado de los cuidados implementados y la atención brindada.

#### 4.1 **Resultados obtenidos.**

Conocimientos adquiridos tras la estancia en el servicio y las orientaciones brindadas por los profesionales:

4.2 **Bienestar:** Se entiende por el conjunto de factores que una persona necesita para gozar de buena calidad de vida. Estos factores llevan al sujeto a gozar de una existencia tranquila y en un estado de satisfacción, por lo tanto, incluye aquellas cosas que inciden de manera positiva en la calidad de vida.

4.3 **Objetivos de la asistencia sanitaria:** Los sistemas sanitarios son “las organizaciones que prestan servicios sanitarios (hospitales, centros de salud, funcionarios profesionales y servicios de salud pública) así como otras redes, sectores, instituciones, ministerios y organizaciones que tiene una influencia definida en el objetivo último del sistema – la salud. Importantes a este respecto son la educación, el transporte, los servicios sociales, la vivienda, la industria alimentaria, etc.

Los sistemas sanitarios son “todas las organizaciones, instituciones y recursos públicos y privados con el mandato de mejorar (promover, restaurar o mantener) la salud en el marco político e institucional de cada país; incluye servicios personales y poblacionales así como acciones para influenciar a otros sectores, pero no las acciones de esos actores como tales.”

4.4 **Capacidad Funcional:** La capacidad funcional se define como la facultad presente en una persona, para realizar las actividades de la vida diaria, sin necesidad de supervisión, es decir, la capacidad de ejecutar tareas y desempeñar roles en la cotidianidad, dentro de un amplio rango de complejidad.

**4.5 Alivio del dolor y el sufrimiento:** El dolor es una de las realidades más seguras con las que se enfrentará el ser humano en algún momento de su vida. La naturaleza caída del hombre producto del pecado original, determina que el dolor sea una percepción intrínsecamente ligado a esta condición y por ello un tema de estudio y reflexión desde épocas inmemorables. Ya desde los albores de la medicina, el manejo del dolor ha sido una de las piedras angulares del desarrollo médico. Lo mal tolerado del síntoma y la profunda inquietud que produce en el ser que lo padece, han hecho de este uno de los síntomas más relevantes que el paciente señala a quien quiere auxiliario.

**4.6 Éxito en la calidad de asistencia sanitaria:** Para que tenga éxito todo programa de mejora de calidad precisa atender una serie de premisas, cuya ausencia hace presagiar el fracaso del mismo. Así, es primordial que los programas estén centrados en el cliente y vean a éste como el núcleo de atención. El establecimiento de un programa de mejora de la calidad debe abordarse desde una aproximación multidisciplinaria que contemple de manera global todos los extremos susceptibles de mejora.

Como ya se ha mencionado con anterioridad es fundamental la asunción del programa por parte de los directivos del centro y que éste no sólo tenga la consideración de un objetivo institucional sino también que esté integrado en los sistemas de gestión.

**4.7 Satisfacción de los usuarios:** La noción de satisfacción del cliente refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio.

La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento.

Es posible definir la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas.



Análisis y discusión de los datos expresados de manera continua por cada componente de calidad

## Estructura

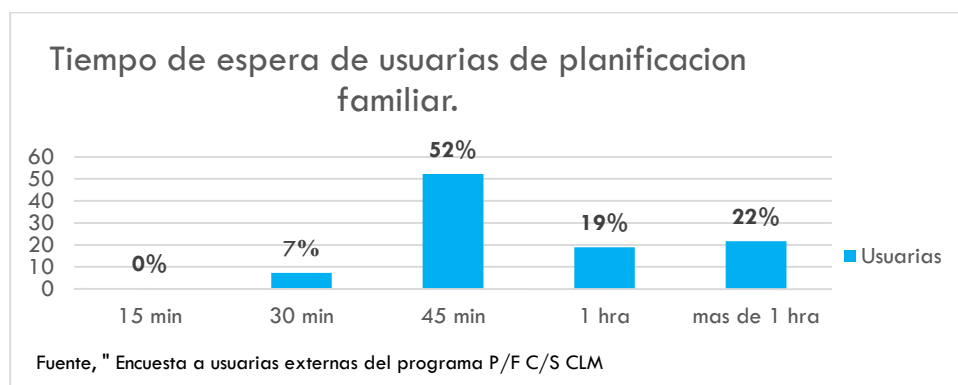
### Tabla N° 1 Tiempo de espera.

Tiempo de espera	población	%
15 min	0	0
30 min	5	7
45 min	36	52
1 hora	13	19
más de 1 hora	15	22

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

De lo anterior se deduce que un 52% de las encuestadas refieren que tuvieron que esperar alrededor de 45 minutos para ser atendida, un 22% demoro más de una hora para ser atendida debido a que llegaron tarde a sus consultas, un 19% espero una hora debido a que el expediente no lo encontraban en estadística, el 7% esperaron 30 minuto, por lo cual se refiere que la mayoría de las encuestadas está inconforme por su mismo tiempo de atraso.

### Gráfica N° 1 Tiempo de espera



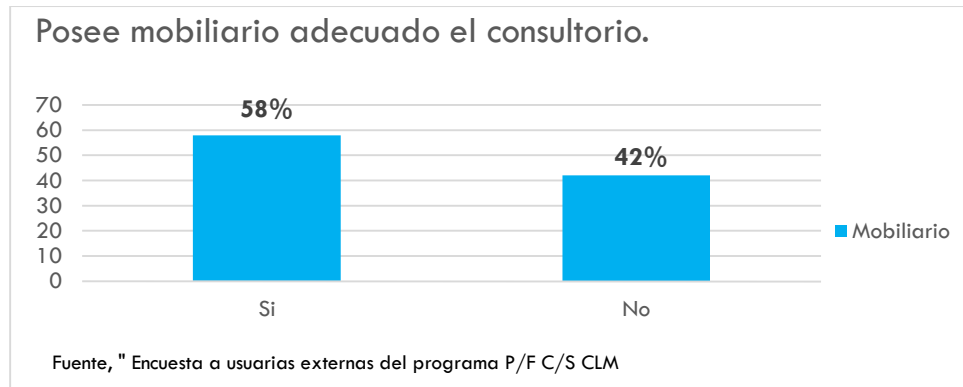
## **Tabla N° 2 Posee mobiliario adecuado**

Mobiliario adecuado	población	%
Si	40	58
No	29	42

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

Según grafico dos un 58% de las encuestadas refieren que en el programa existe el mobiliario adecuado para impartir consultas esto referido a (escritorio, sillas, camilla, materiales usados para su revisión y lo más principal la privacidad, ellas dicen que dicho si cumple con sus expectativas, en cambio un 42% está inconforme ya que expresan que el lugar de consulta no es el adecuado.

## **Gráfica N° 2 Posee mobiliario adecuado**



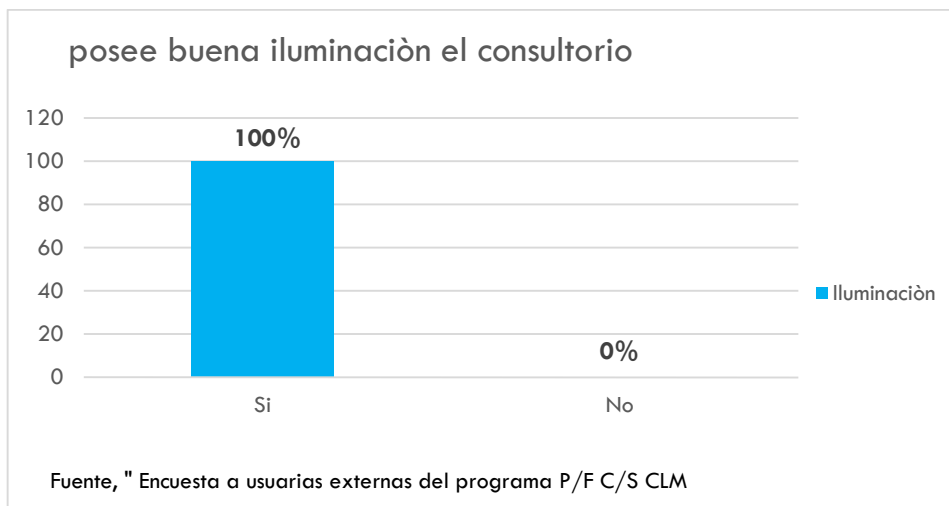
### **Tabla N° 3 Consultorio posee iluminación**

Posee iluminación el consultorio	población	%
Si	69	100
No	0	0

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

De lo anterior se deduce que el total de encuestadas está satisfecha con la iluminación del consultorio

### **Gráfica N° 3 Consultorio posee iluminación**



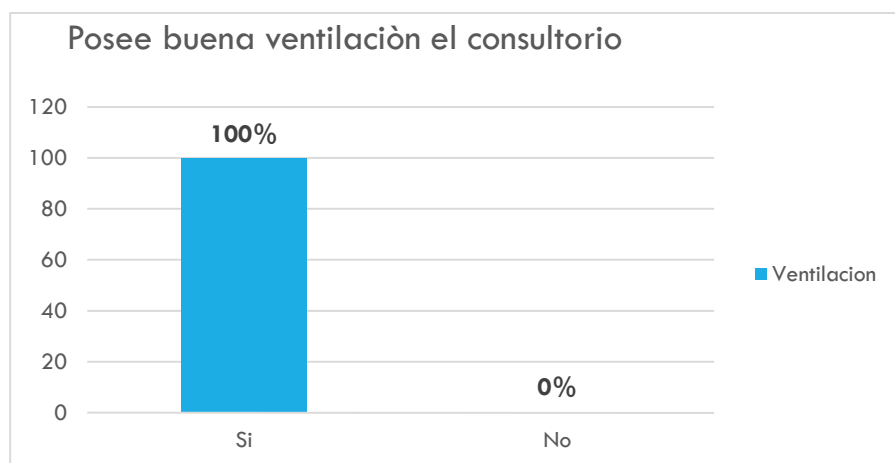
#### **Tabla N° 4 Consultorio posee buena ventilación**

Posee buena ventilación	población	%
Si	69	100
No	0	0

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

Gráfico cuatro revela que el 100% de usuarias están conforme con la ventilación del consultorio.

#### **Gráfica N° 4 Consultorio posee buena ventilación**



Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

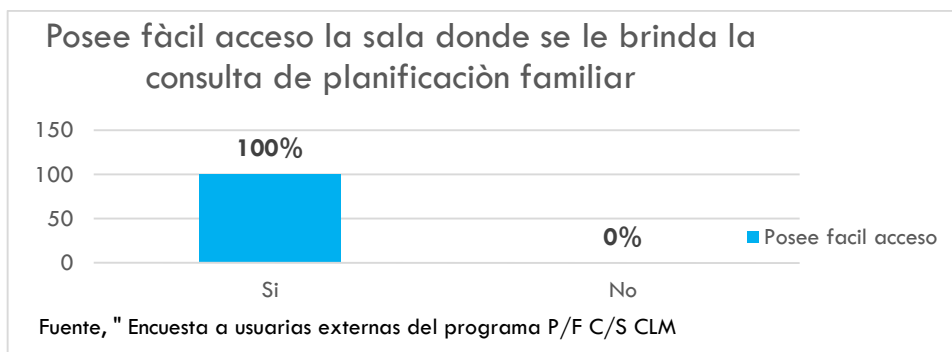
**Tabla N° 5 Fácil acceso donde se brinda consulta**

Fácil acceso	población	%
Si	69	100
No	0	0

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

Todas las usuarias indican que el lugar donde se brinda la consulta es de fácil acceso y se encuentra en buen sitio para llegar.

**Gráfica N° 5 Fácil acceso donde se brinda consulta**



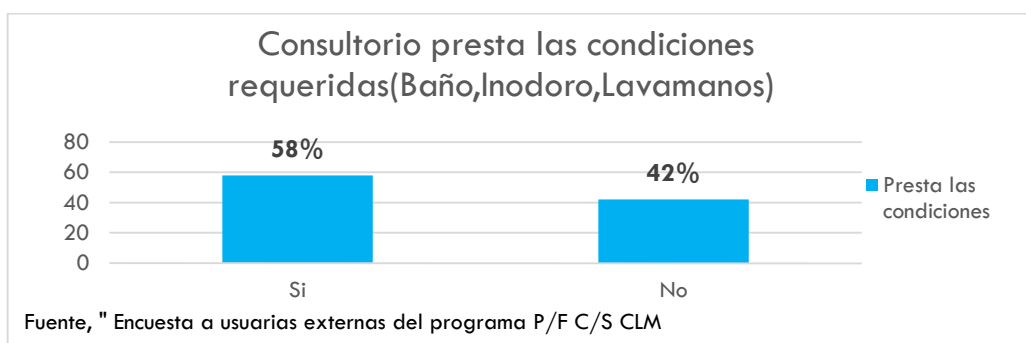
**Tabla N° 6 Consultorio presta las condiciones**

El consultorio presta las condiciones requeridas.	población	%
Si	40	58
No	29	42

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

Un total de 58% de usuarias expresan que el consultorio está bien condicionado con los aspectos mencionados, mientras un 42% refiere que son insuficiente las condiciones físicas que componen el consultorio.

**Gráfica N° 6 Consultorio presta las condiciones**



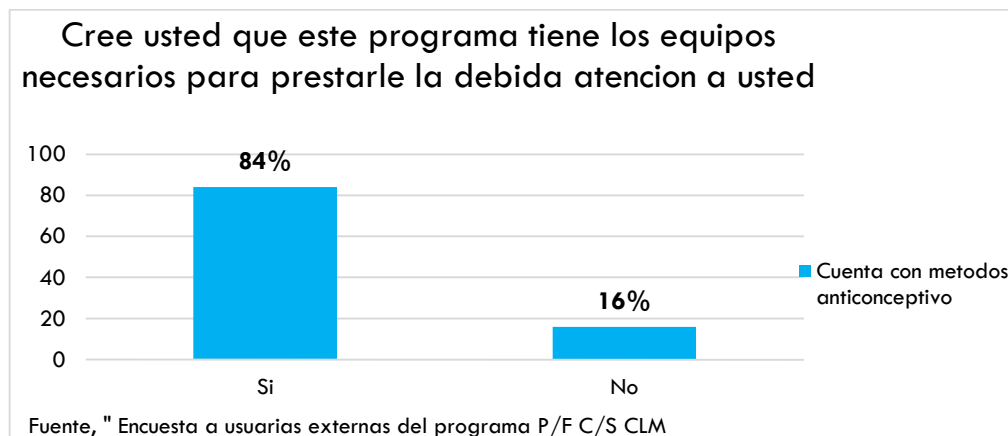
**Tabla N° 7 Programa tiene los equipos necesario para las consultas**

Equipos necesarios	población	%
Si	58	84
No	11	16

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

Según un 84% refiere que el programa de planificación familiar tiene todo lo requerido para brindar atención eficaz a ellas mientras un 16% dice lo contrario.

**Gráfica N° 7 Programa tiene los equipos necesario para las consultas**



**Conclusión de este componente (estructura)**

En conclusión el programa de planificación familiar está bien estructurado en cuanto a materiales para consulta, fácil acceso, buena iluminación y ventilación además a observación se aprecia que es adecuado para impartir atención integral a la mujer.

## Proceso

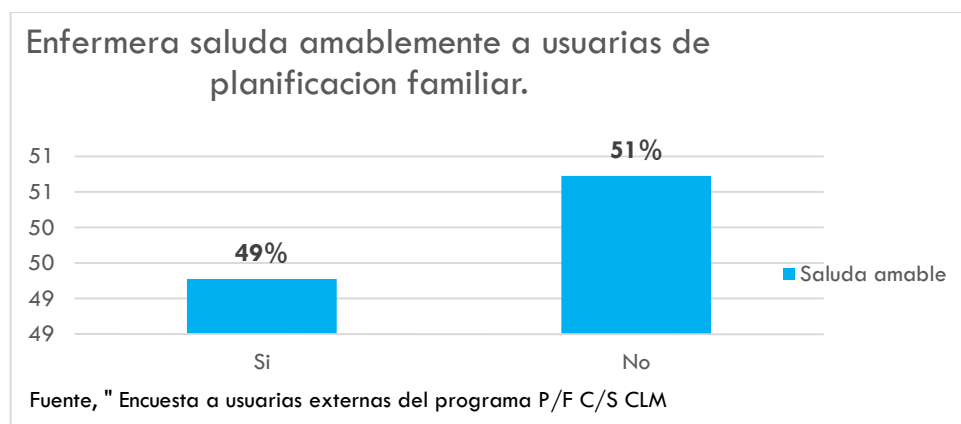
**Tabla N° 8 Enfermera saluda amablemente**

Enfermera saluda amablemente	Población	%
Si	34	49
No	35	51

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

De acuerdo a gráfico 8 referido al componente proceso se encuentra que un 51% de las usuarias expresa que las enfermeras no saludan amablemente cuando se dirigen a ellas cuando da inicio la consulta y un 49% manifiesta que si se identifican amablemente al iniciar las consultas.

**Gráfica N° 8 Enfermera saluda amablemente**





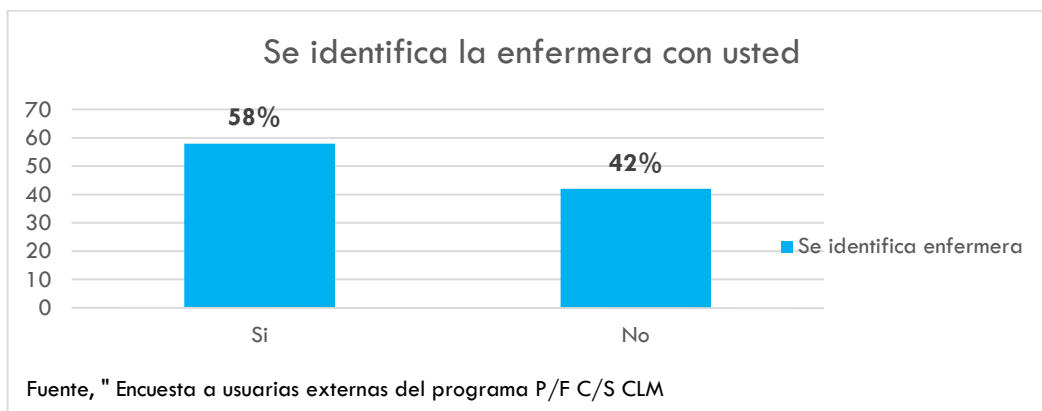
**Tabla N° 9 Enfermera se identifica con usted**

Se identifica la enfermera con usted	población	%
Si	40	58
No	29	42

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

Un 58% refiere que las enfermeras que imparten la consulta se identifican cordialmente con ellas y un 42% expresa que no lo hacen.

**Gráfica N° 9 Enfermera se identifica con usted**



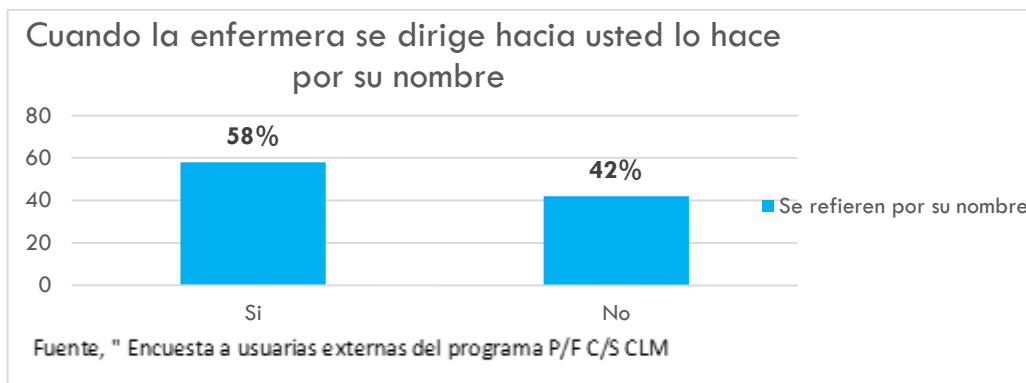
### **Tabla N° 10 Enfermera se dirige por su nombre**

Enfermera se dirige por su nombre	población	%
Si	40	58
No	29	42

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

Respecto a este aspecto la opinión de las usuarias dicen que un 58% la enfermera se dirige por su nombre y en un 42% dice lo contrario, por lo tanto podría ser irrelevante ya que es un servicio ambulatorio donde ingresan y egresan pacientes es decir van y vienen por lo tanto las enfermeras no están familiarizadas con las pacientes.

### **Gráfica N° 10 Enfermera se dirige por su nombre**



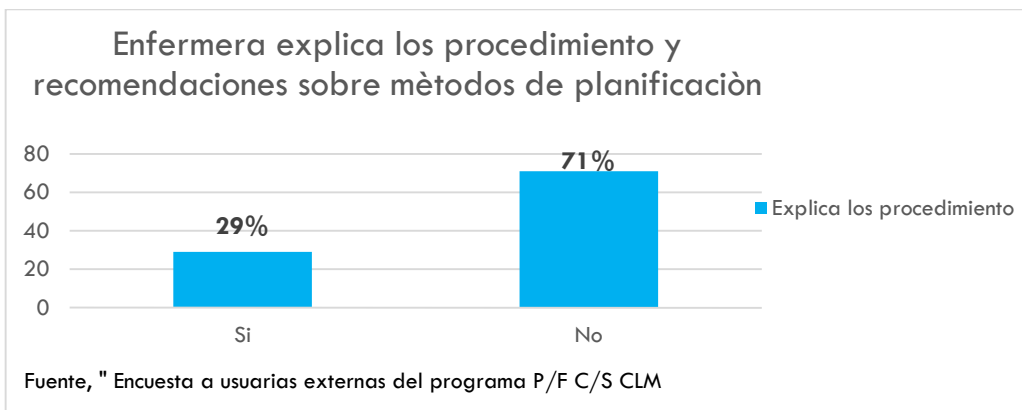
**Tabla N° 11 Enfermera explica los procedimientos**

Enfermera explica procedimiento	población	%
Si	20	29
No	49	71

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

Al momento de la consulta usuarias manifiestan que cuando se les proporciona el método anticonceptivo la enfermera que la atiende no le brinda la suficiente información sobre dicho método por lo cual el 71% expresa que no se está cumpliendo con el buen trato, y en minoría existe otro punto de vista relevante el cual un 29% refiere que si se le explican todo lo referente al método de planificación familiar.

**Gráfica N° 11 Enfermera explica los procedimientos**



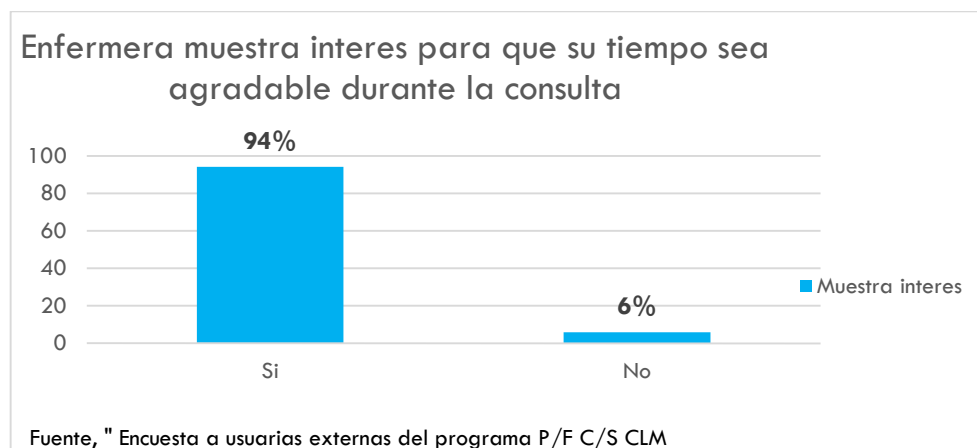
**Tabla N° 12 Enfermera muestra interés para que su tiempo sea agradable**

Enfermera muestra interés	población	%
Si	65	94
No	4	6

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

El 94% de usuarias manifiestan que la enfermera muestra mucho interés durante la consulta, es decir para que la paciente se sienta cómoda y despejar sus dudas sobre los métodos de planificación familiar y otras dudas, mientras un 6% revela que la enfermera no muestra ningún interés durante su consulta.

**Gráfica N° 12 Enfermera muestra interés para que su tiempo sea agradable**



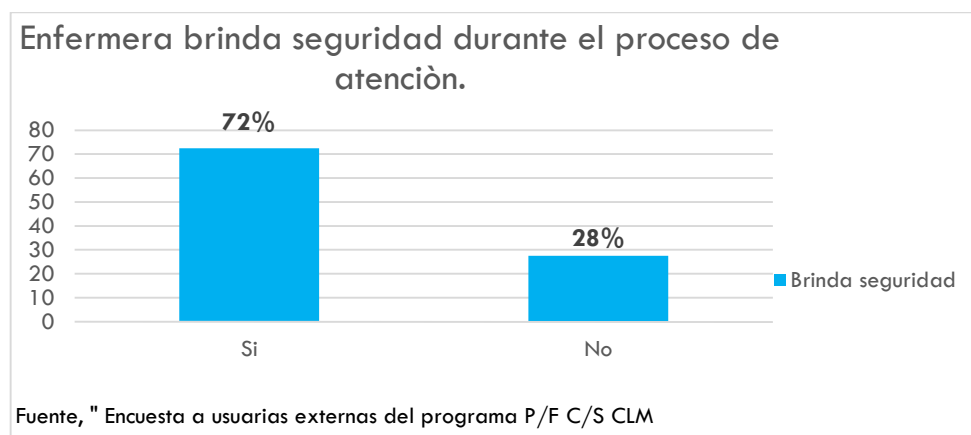
**Tabla N° 13 Enfermera brinda seguridad durante el proceso de atención**

Enfermera brinda seguridad	población	%
Si	50	72
No	19	28

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

Usuaris revelan que un 72% enfermera les brinda seguridad al momento de la atención o consulta que se le brinda, mientras un 28% dice lo contrario.

**Gráfica N° 13 Enfermera brinda seguridad durante el proceso de atención**



Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

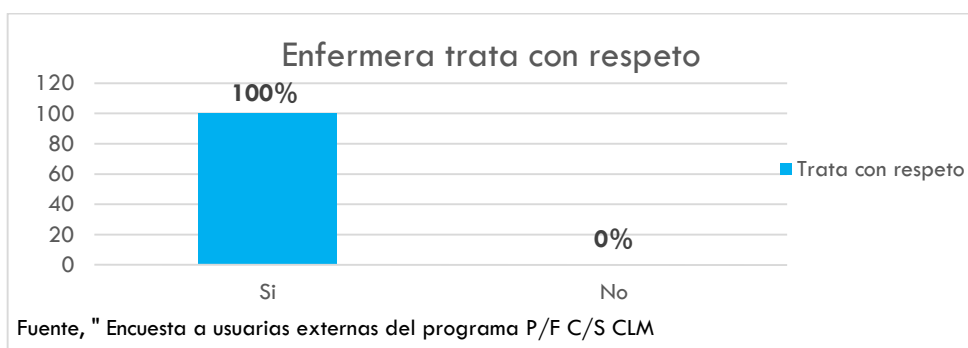
**Tabla N° 14 Enfermera trata con respeto**

Enfermera trata con respeto	población	%
Si	69	100
No	0	0

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

El 100% de las usuarias refiere que las enfermeras las trata con respeto cuando están en consulta.

**Gráfica N° 14 Enfermera trata con respeto**



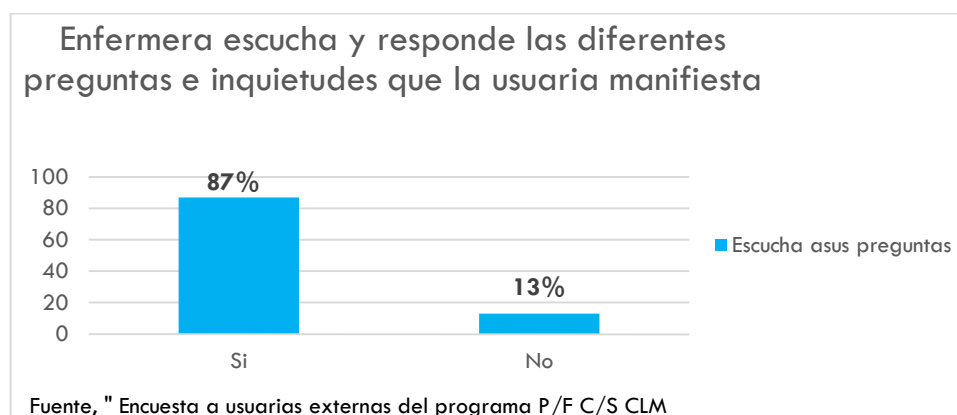
**Tabla N° 15 Enfermera escucha atentamente a sus preguntas**

Enfermera escucha atentamente sus preguntas	Población	%
Si	60	87
No	9	13

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

En un 87% de las usuarias están satisfechas ya que las enfermeras que las atienden le responden sus preguntas y aclara sus inquietudes sobre todo tema, en otro punto un 13% dice que la enfermera no les responde nada.

**Gráfica N° 15 Enfermera escucha atentamente a sus preguntas**



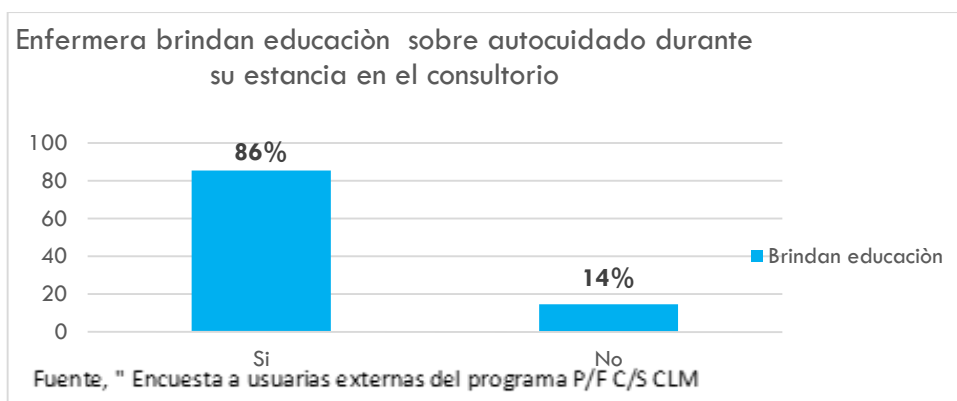
**Tabla N° 16 Enfermera brinda educación sobre autocuidado**

Brinda educación sobre autocuidado	Población	%
Si	59	86
No	10	14

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

Un porcentaje elevado de 86% de usuarias manifiesta que las enfermeras que las atienden le da orientaciones generales sobre su salud y cuidado personal, mientras un 14% expresa que la enfermera no orienta nada sobre su salud.

**Gráfica N° 16 Enfermera brinda educación sobre autocuidado**





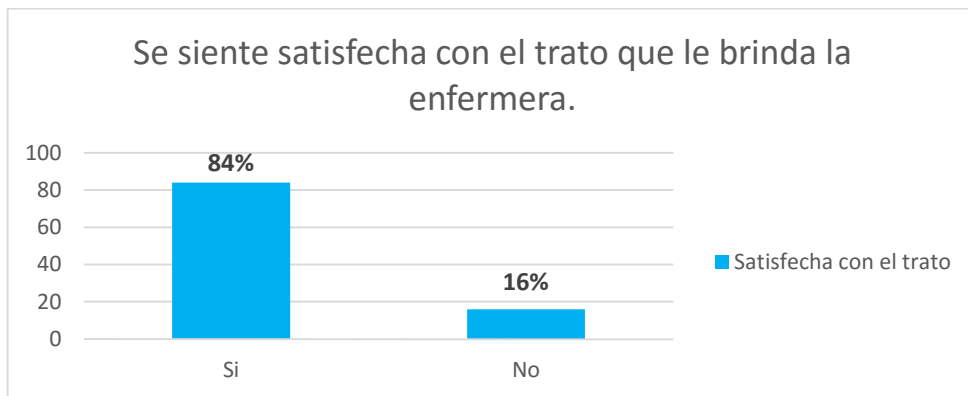
**Tabla N° 17 Se siente satisfecha con el trato que le brinda enfermera**

Se siente satisfecha con el		
trato	población	%
Si	58	84
No	11	16

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

Un 84% de usuarias expresa que está muy satisfecha con el trato que la enfermera le brinda, mientras un 16% está en total des acuerdo con el trato.

**Tabla N° 17 Se siente satisfecha con el trato que le brinda enfermera**



Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

En conclusión sobre este componente existe una real controversia con lo que la mayoría de usuarias expresan, que las enfermeras no saludan amablemente, que no las llama por su nombre entre otras, pero si dice que las trata con respeto y las orientan, es entonces donde entra en juego la duda “ será que usuarias dicen la verdad”. Al momento de indagarnos con la guía de observación enfermeras pudimos investigar que las enfermeras hacen mucho énfasis en las buenas comunicaciones con las usuarias.

## Resultados

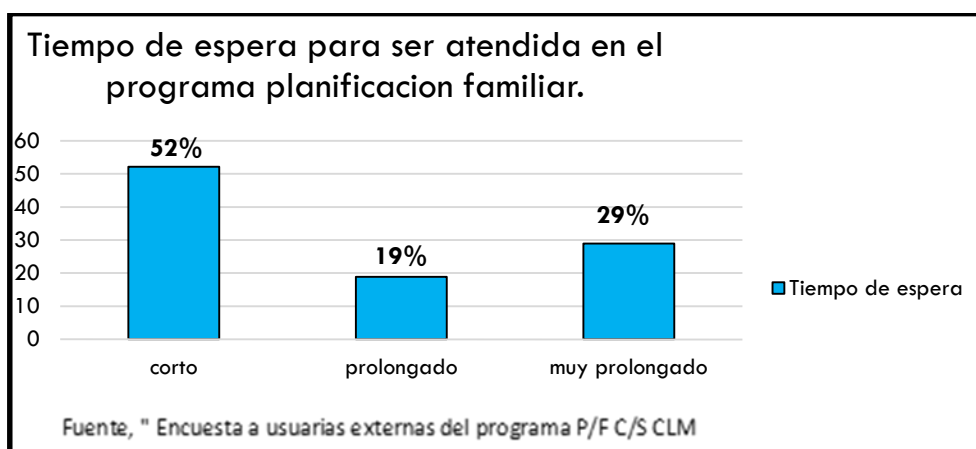
**Tabla N°18** Como le pareció el tiempo de espera para ser atendida

Tiempo de espera	población	%
Corto	36	52
Prolongado	13	19
muy prolongado	20	29

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

Según datos reflejados un 52% de las encuestadas refieren que el tiempo de espera para ser atendida les pareció corto debido a que llegaron temprano a su consulta y en un 29% dice muy prolongado por lo que llegaron después de que no habían números para consulta de planificación familiar tanto que un 19% fue prolongado por la demora de llevar expedientes al consultorio.

**Tabla N°18** Como le pareció el tiempo de espera para ser atendida



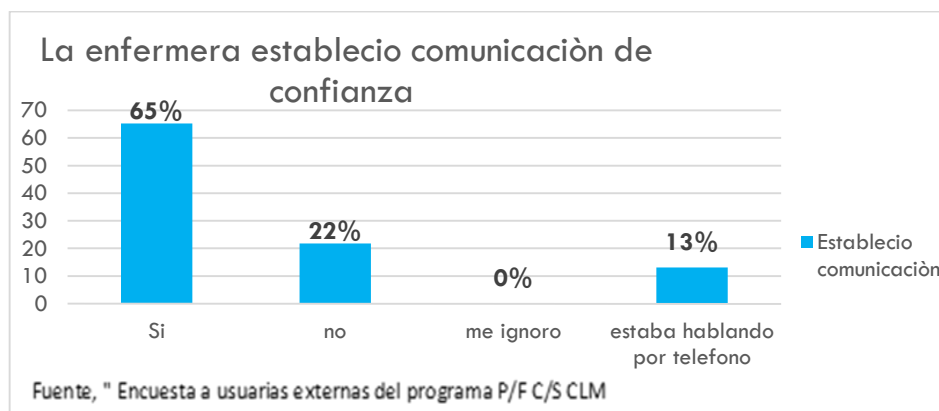
**Tabla N° 19 Enfermera establecio una comunicaci3n de confianza**

Estableci3 una comunicaci3n de confianza	poblaci3n	%
Si	45	65
No	15	22
Me ignoro	0	0
Estaba hablando por tel3fono	9	13

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

Seg3n las pacientes reflejan que en un 65% si estableci3 relaci3n de confianza porque pacientes dialogaban sin ning3n temor, un 22% las pacientes no estableci3 confianza porque refieren pacientes que son calladas y que solo quieren su m3todo que es lo que m3s les interesa. Otro porcentaje de 13% refiere que durante estaba en el proceso de atenci3n la enfermera se encontraba hablando por tel3fono.

**Gr3fica N° 19 Enfermera establecio una comunicaci3n de confianza**



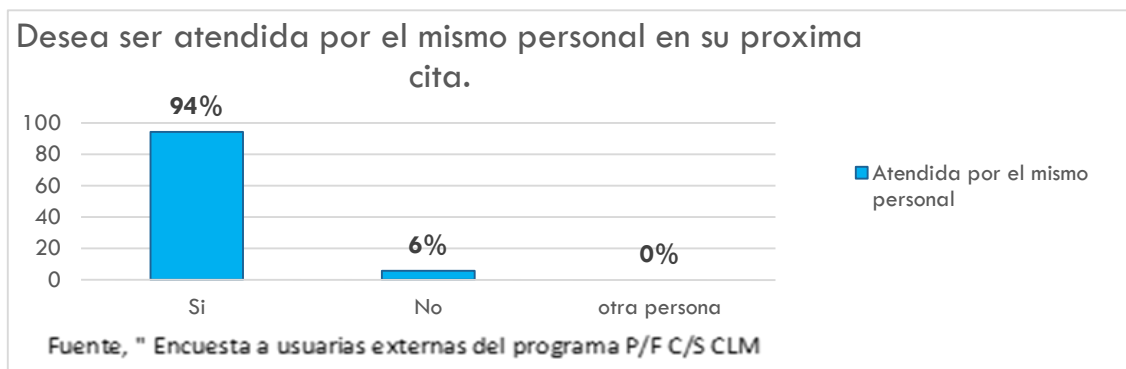
**Tabla N° 20 Desea ser atendida por el mismo personal en su próxima cita**

Desea ser atendida por el mismo personal	población	%
Si	65	94
No	4	6
otra persona	0	0

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

Se dice que en un 94% de usuarias refieren que les gustaría ser nuevamente atendidas en su próxima cita por la misma enfermera y el otro 6% expresa que no desearía que la atienda el mismo personal en su próxima cita debido a que enfermera vive cerca de paciente.

**Gráfica N° 20 Desea ser atendida por el mismo personal en su próxima cita**



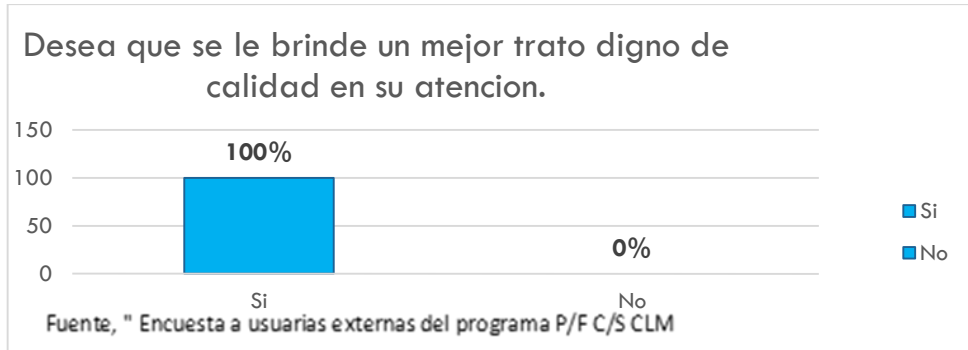
**Tabla N° 21 Desea que se le brinde un mejor trato de calidad**

Desea que se le brinde un mejor trato de calidad		
de calidad	población	%
Si	69	100
No	0	0

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

Según gráfico un 100% de usuarias refieren que es muy bueno que lo acojan con respeto y empatía en el consultorio de planificación familiar.

**Gráfica N° 21 Desea que se le brinde un mejor trato de calidad**



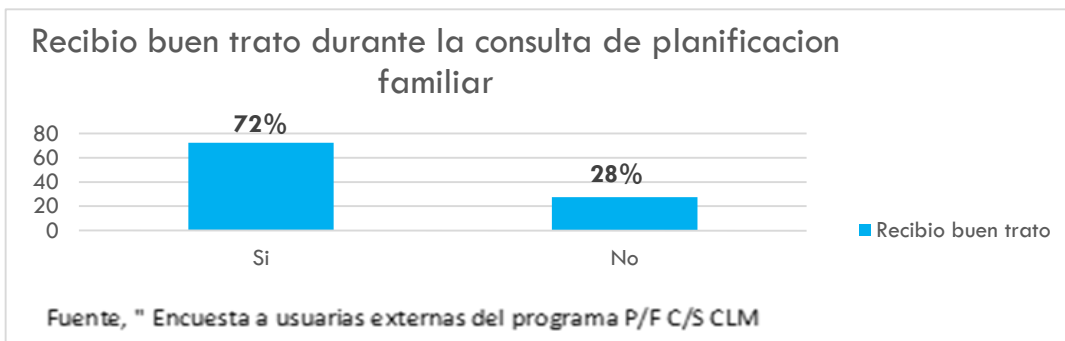
**Tabla N° 22 Recibió buen trato durante la consulta**

Recibió buen trato durante la consulta	Población	%
Si	50	72
No	19	28

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

Según el 72% de usuarias refieren que recibieron buen trato por parte de enfermería durante la consulta y un 28% dice de que no debido a que solo le preguntaba la enfermera que con qué tipo de método estaba planificando, y no existió interacción entre proveedor de servicios y cliente.

**Tabla N° 22 Recibió buen trato durante la consulta**



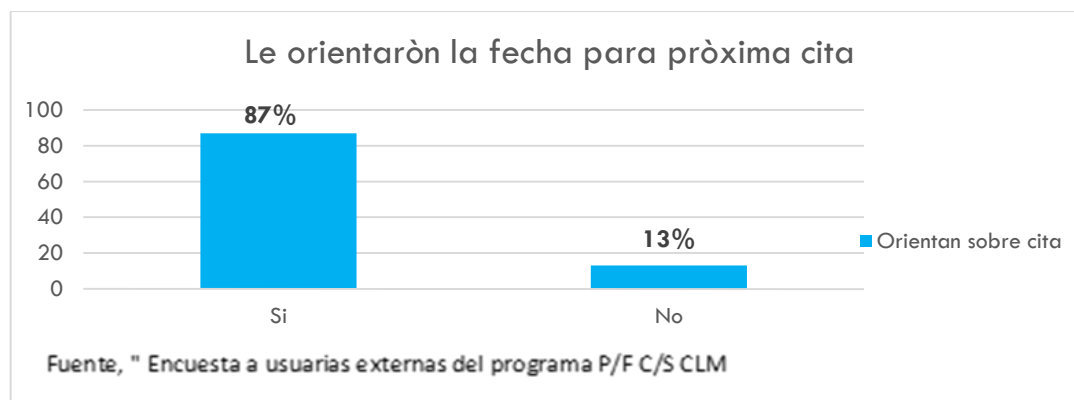
### **Tabla N° 23 Le orientaron fecha para su próxima cita**

Le orientaron para su próxima cita	Población	%
Si	60	87
No	9	13

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

Según tabla y gráfico refleja que un 87% de usuarias les orientaron sobre la fecha de su próxima consulta y un 13% dice que no, refieren pacientes que enfermera solo les comunicaba que tenía que ir a farmacia a retirar el método según el caso.

### **Gráfico N° 23 Le orientaron fecha para su próxima cita**



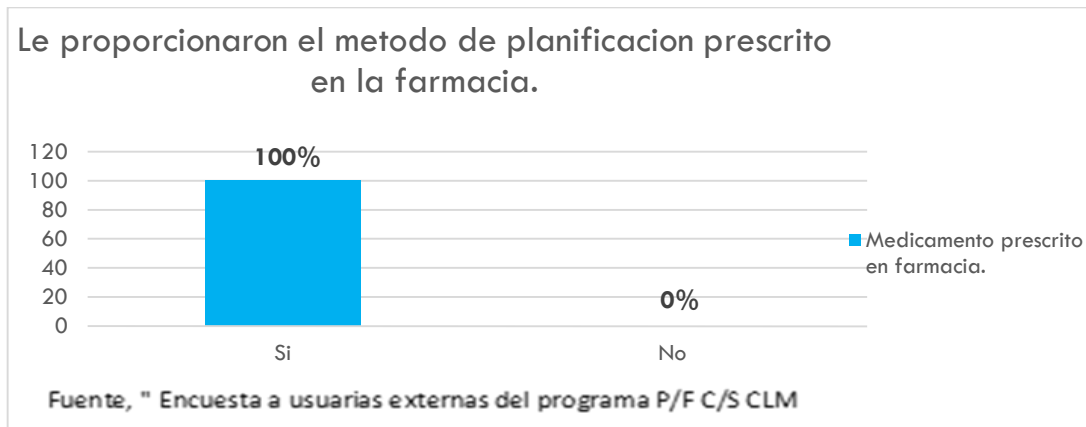
**Tabla N° 24 Le proporcionaron el medicamento prescrito en farmacia**

Le proporcionaron el medicamento prescrito en farmacia	población	%
Si	69	100
No	0	0

Fuente, " Encuesta a usuarias externas del programa P/F C/S CLM

El 100% de las personas encuestadas refieren que se les dio el método de planificación familiar que usan para planificar.

**Gráfico N° 24 Le proporcionaron el medicamento prescrito en farmacia**



En base a los resultados obtenidos como producto de la intervención a usuarias, ellas refieren que están satisfechas con la atención que se les brinda en el programa y que desean que dichos recursos sigan laborando de esa forma.



## **Discusión de los resultados obtenidos en base a cada enfoque de la calidad.**

Según opinión de las usuarias del programa de planificación familiar manifiestan que el programa de planificación familiar está bien estructurado en cuanto a materiales para consulta, fácil acceso, buena iluminación y ventilación además a observación se aprecia que es adecuado para impartir atención integral a la mujer. (Estructura)

La discusión sobre el resultado obtenido en este enfoque es el siguiente, sobre este componente la mayoría de usuarias expresan que las enfermeras saludan amablemente, las llama por su nombre, les explica todo lo relevante a sus salud y métodos, por lo tanto, el proceso de atención que se realiza en el programa de planificación familiar según usuarias es satisfactoria para ellas. Siguiendo la línea de enfoques de la calidad, referido a proceso en especial a la dimensión racional que trata de la comunicación entre proveedor de servicio y usuarias, manifiestan que trato digno y de calidad. (Proceso)

En base a los resultados obtenidos como producto de la intervención a usuarias, ellas refieren que están satisfechas con la atención que se les brinda en el programa y que desean que dichos recursos sigan laborando de esa forma para ayudar a la población a evitar los embarazos seguidos. (Resultados)

## **Análisis de encuesta de usuarios internos del programa de planificación familiar Centro de salud Carlos Lacayo Manzanares**

Esta encuesta se aplicó a los tres recursos que brindan atención en el programa y todos de forma simultánea llevan el mismo tiempo de laborar en dicho con un total de 8 años, están satisfecho con la atención que brindan, ponen en práctica todo lo establecido en las normas de planificación familiar, poseen buenas relaciones interpersonales, responsables, y dispuesto a seguir desempeñándose como hasta ahora lo hacen de manera correcta, para seguir manteniendo la buena imagen profesional del programa en relación a atención a usuarias.

### **Análisis de guía de observación (perspectiva nuestra)**

Dando análisis a lo monitoreado en cada uno de los aspectos de la guía expresamos que la supervisión realizada a recursos que laboran ahí, instalaciones físicas y las encuestas realizadas a usuarias terminada su consulta, se está cumpliendo con los requerimientos y disposiciones adscritas a la forma de abordar a la usuaria según normas y protocolos de planificación familiar, por lo tanto coincidimos con la perspectiva de usuarias que indican que atención es buena, manifestado también por los resultados obtenidos.

## **Triangulación de la información**

Siguiendo la línea de este estudio, para llegar a donde nosotros queremos, nos planteamos implementación de triangulación metodológica al comparar la encuesta de usuarias externas del programa de planificación familiar con la guía de observación que se implementó al momento de las consultas a usuarias esto realizado para corroborar la información obtenida por usuarias del programa, ahora nos ponemos en nuestra perspectiva de investigadores dando nuestro punto de vista a la investigación

Según datos obtenidos en la encuesta a usuarias externas del programa de planificación familiar se deduce que dicho programa cumple con lo establecido según normas de planificación familiar según normativa N- 002, en el abordaje de usuarias por lo tanto es satisfactoria su función, guía de observación igualmente corrobora cada uno de los aspectos sometidos a cuestión es decir identificar, determinar, describir cada uno de los componentes de la calidad que integran al programa de planificación familiar.

La opinión de usuarias externas manifiestan que están satisfecha con la atención que se les brinda, por otro lado lo constatamos con la observación que se le realizo a las enfermeras que laboran en el programa y se verifico que si están cumpliendo con la prestación de cuidados de calidad al momento de abordar a la paciente, por lo tanto estos dos instrumentos nos dieron la pauta para el análisis de los resultados obtenidos como producto de la intervención realizada en el programa, y resultados son buenos esto se puede afirmar con las gráficas del componente resultado que muestran una tendencia positiva en el proceso de atención brindada a usuarias.

Por lo tanto se llega a la razón que la estructura del programa es adecuada en todos los aspectos (ubicación, mobiliario, iluminación, calificación y preparación de recursos) esto llevo a un buen proceso cuyos resultados obtenidos son satisfactorios tanto para usuarias, nosotros los investigadores y los recursos que laboran en el programa.

## CONCLUSIONES

Dado por culminado en este estudio conseguimos nuestro propósito de determinar la opinión de las usuarias acerca de la consulta de Planificación familiar sobre calidad de atención siendo satisfactoria.

Se logró identificar la opinión de las usuarias de la consulta de planificación familiar en relación al ambiente donde se desarrollan sus consultas de planificación familiar, llenando sus expectativas ya que el programa está bien estructurado en cuanto a materiales para las consultas, fácil acceso, mobiliario, iluminación y ventilación.(Estructura)

Por otro lado, identificamos la opinión de las usuarias en relación a la atención que se les brinda en las consultas manifestando de igual manera que están satisfechas con la labor del personal que ahí labora. (Proceso)

En síntesis, conocimos los resultados como producto de la intervención a las usuarias y son satisfactorios, por lo tanto les ha ayudado a espaciar sus embarazos y obtener un buen método que les permite disfrutar de su vida sexual. (Resultado)

## Recomendaciones

Que sigan apoyando a los estudiantes de enfermería en futuros seminarios de graduación y estudios investigativos que se realicen en el centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares.

Al personal de enfermería del centro de Salud que continúe dándole buen trato al paciente para que mantengan buenas empatías enfermeras-pacientes.

Que los docentes del departamento de enfermería motiven a los estudiantes a elaborar trabajos investigativos sobre temas de calidad de atención para fortalecer los conocimientos.

## Bibliografía

- Amelia, T. (03 de 05 de 2013). Obtenido de PINE entre los mejores del mundo :  
<http://nicaragua.nutrinet.org/areas-tematicas/alimentacion-escolar/403-pine-mined-entre-los-m>
- Annie, V. (2011). *El Estrés y su Influencia sobre la Alimentación* . Great Britan: HURESKO.DC.
- Avedis Donobedian. (1983). *Enfoques de la Calidad*. EU: MCLL.
- Berychov, F. (2010). *Methodology of Investigatios* . KING UNITS : SINCE - N L.
- Blanca Aguirre, R. A. (2013). *Calidad asistencial como el futuro del progreso en salud*. USA:  
Mclaw.
- Dirreccion nacional de enfermeria. (2004). *Estandares de enfermeria*. Managua: MINSA.
- Eduard Deming. (1983). *Calidad total*. EU: Mclask.
- fernandez, h. (2010). baptista.
- Guerrero , N., & Luengo, J. (2005). *Factores que Intervienen en la Modificación de Hábitos Alimenticios*. Osorno.
- Hell, B. (2011). *Metodología de la Investigación*. EU: TRUE.
- Hernandez, F. (2010).
- López-Cabanillas, D. M. (2006). En D. Lopez Cabanillas , *Aspectos Culturales Y Economicos* (pág. 256). España : MC KLIN.
- Manual de planificación familiar. (2010). *Normativa N-002*. Managua, Nicaragua: MINISTERIO DE SALUD.

- Martinez, C. (2010). *Funcionamiento y Cobertura de los Progrmas de Alimentacion en Nicaragua* .  
Managua - Nicaragua .
- Mathias Guerra. (2012). *La Fecundida como derecho de todos*. Colombia: Cartagena, bogota.
- MINSA. (2008). Norma de Planificacion Familiar. *Normativa 002*. Managua.
- Montoya, L. d. (2014). *Interes Por el Mundo* . EEUU: CARUSSO.
- Nicaragua, R. d. (2007). *Seguridad Alimentaria Nutricional* . Managua.
- Piura Julio. (2007). *Medodogia de la Investigacion* . EU: Mclask.
- Scott, L. (2011). *METODOLOGI APLICACIONES* . NORWAY : URUSSCO .
- Sonia, A. A. (2008). *Criminologia Y Psicologia* . En A. A. Sonia, *Factores Principales En la Alimentacion* (págs. 123 - 124). California State : Antelope Valley CA.



# Anexos

Variable	Sub Variable	Indicador	Valores	Criterios
Opinión de las usuarias en relación al ambiente de la consulta del programa de planificación familiar.	Estructura.	Recursos humanos.	El programa cuenta con los recursos humanos necesario para brindar la atención.	Si No
		Insumo.	El programa cuenta con las debidas láminas ilustradas o rotafolios para brindar la consulta.	Si No
		Equipos.	Existe el mobiliario, ventilación y fácil acceso en el consultorio.	Si No
		Infraestructura del Programa.	La estructura del programa es la adecuada para la atención que se presenta ahí.	Si No

Variable	Sub variable	Indicador	Valor	Criterios
Opinión de las usuarias en relación al ambiente de la consulta del programa de planificación familiar.	Estructura.	Ambiente de la consulta.	El tiempo de la espera.	15 min 30 min 45 min 1 hora Más de 1 hora
			Posee buena iluminación, y fácil acceso a la sala donde se le brinda la consulta de planificación familiar.	Si No
			Cree usted que el mobiliario es el correcto para el desarrollo de la consulta	Si No

Variable	Sub variable	Indicador	Valores	Criterios
Opinión de las usuarias en relación al ambiente de la consulta del programa de planificación familiar.	Estructura.	Ambiente de la consulta.	El consultorio presta las condiciones requeridas (baño, inodoro, lava manos).	Si No
		Ambiente de la consulta.	Cree usted que este programa de planificación familiar tiene los equipos necesario para prestar la atención a usted.  (Métodos anticonceptivos, preservativos).	Muy satisfecha. Satisfecha. Mediamente satisfecha Insatisfecha

Variable	Sub variable	Indicador	Valor	Criterios
Opinión de las usuarias durante la consulta en el programa de planificación familiar.	Proceso.	Durante la consulta o los procedimientos.	Se establece buena relación de confianza entre paciente-cliente	Si No
			Se le explica a paciente sobre métodos y procedimientos a realizar (toma de PAP, revisión de DIU).	Si No
			Se oferta la realización de PAP, Exámenes de Mamas a las usuarias.	Si No
			La relación interpersonal entre paciente y recursos del servicio es satisfactoria.	Si No
			Se le orienta sobre próxima cita para consulta.	Si No
			Se le brinda los diferentes métodos de planificación a la usuaria (preservativos, píldora, e inyecciones hormonales).	Si No
			Al finalizar la consulta la paciente muestra facies, mostrando que su consulta ha sido satisfactoria.	Si No

Objetivo	Variable	Indicador	Valores	Criterios
Opinión de las usuarias durante la consulta en el programa de planificación familiar.	Proceso.	Durante la consulta o los procedimientos	La enfermera/o le saluda amablemente.	Si No
			Se identifica la enfermera con usted.	Si No
			Cuando la enfermera se dirige hacia usted lo hace por su nombre.	Si No
			La enfermera/o le explica los procedimientos (toma de PAP, revisión de DIU) las recomendaciones sobre los métodos de planificación familiar al momento de la consultas.	Si No

Variable	Sub variable	Indicador	Valores	Criterios
Opinión de las usuarias durante la consulta en el programa de planificación familiar.	Proceso.	Durante la consulta o los procedimientos.	La enfermera/o muestra interés para que su tiempo durante la consulta sea agradable.	Si No
			La enfermera/o brinda seguridad durante el proceso de atención.	Si No
			La enfermera/o la trata con respeto.	Si No
			Les fueron contestadas las diferentes preguntas o inquietudes referidas al personal que lo atendió.	Si No
			La enfermera/o brinda educación sobre auto cuidado durante su estancia y egreso (orientaciones sobre cuidados, medicamentos y próxima cita).	Si No
			Se siente satisfecha con el trato que le brinda la enfermera.	Si No

Variable	Sub variable	Indicador	Valores	Criterios
Opinión de las usuarias de la consulta de planificación familiar en relación a procedimientos realizados.	Resultados.	Posterior a la consulta o procedimiento realizados.	Como le pareció el tiempo de espera para ser atendida.	Bien. Mal. Regular.
			La enfermera/o estableció una comunicación de confianza.	Si No Me ignoro. Estaba hablando por teléfono.
			Desea ser atendida por el mismo personal en su próxima cita.	Si No gracias Me atiende otra persona mejor
			Desea que se le brinde un mejor trato y calidad en su atención.	Sí No
			Recibió buen trato durante la consulta	Sí No



Variable	Sub variable	Indicador	Valores	Criterios
Opinión de las usuarias de la consulta de planificación familiar en relación a procedimientos realizados.	Resultados.	Posterior a la consulta o procedimiento realizados.	Le orientaron la fecha para la próxima cita.	Sí No
			Le proporcionaron el medicamento prescrito en farmacia.	Sí No

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, Managua  
INSTITUTO POLITÉCNICO DE LA SALUD  
DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

**CARTA VALORACION**

Managua, 18 de Febrero del 2016

Dra. Marlene Gaitán Díaz  
Directora Departamento Enfermería  
POLISAL UNAN MANAGUA

Estimada Doctora Gaitán:

En calidad de Tutora doy mi aval para la presentación y defensa de Informe final de Seminario de Graduación sobre con el Tema: **Calidad de Atención**

**Sub tema: Calidad de Atención que brinda el Personal de enfermería desde opinión de las usuarias del programa de planificación familiar en el Centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares, Mateare II semestre 2015.**

Autores:

Bra. Mirna Vanessa Urbina Duarte. Cédula 001-120790-0011M

Br. José Ofilio Pérez Hernández. Cédula 401-120394-0009T

Bra. Teresa del Socorro Gómez Aguirre. Cédula 401-020194-0003B

Para optar al título de licenciada en Enfermería con mención en Salud Pública, a través de la presente doy a conocer que las autoras del presente trabajo, han logrado cumplir con los propósitos fundamentales del seminario de graduación, al utilizar los conocimientos y experiencias producto de la carrera, en la identificación y análisis y proposición de soluciones del subtema en estudio, demostrando capacidad, creatividad científica y profesional dentro del campo estudiado.

Msc. Marta Lorena Espinoza

Tutora de Seminario de Graduación

Cc: Archivo

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA**  
**INSTITUTO POLITÉCNICO DE LA SALUD**  
**“LUIS FELIPE MONCADA”**



**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimada dirección de esta unidad de salud se está realizando una investigación acerca de la Calidad de atención que brinda el personal de enfermería desde opinión se usuarias del programa de planificación familiar, Centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares, Mateare, I Semestre 2015. Nuestra investigación tiene como objetivo: Determinar la Calidad de atención que brinda el personal de enfermería desde opinión de usuarias del Programa de Planificación Familiar, Centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares, Mateare, I Semestre 2015. Por lo cual se le está pidiendo su autorización para aplicar una encuesta. Para conocer la satisfacción de las usuarias del programa planificación familiar

**Tiempo requerido para esta encuesta:** Menor de 15 minutos.

**Riesgo al realizar esta encuesta:** No conlleva ningún riesgo es solo para conocer su opinión acerca de lo investigado.

**Compensación por contestar la encuesta:** No se dará ningún tipo de compensación.

**Confidencialidad:** El proceso será confidencial. El nombre no será utilizado en ningún informe cuando los resultados sean publicados.

**Participación:** La participación en esta encuesta es voluntaria.

Nombre del Investigador: \_\_\_\_\_

Autorización: Yo: \_\_\_\_\_ he leído el procedimiento que se realizara. De manera espontánea esta institución permitirá que se proceda a recolectar la debida información de interés

\_\_\_\_\_  
Firma de la dirección del centro.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA**  
**INSTITUTO POLITÉCNICO DE LA SALUD**  
**LUIS FELIPE MONCADA**



**Guía de Observación**

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_

Programa de salud a monitorear \_\_\_\_\_

Nombre del Jefe del Programa \_\_\_\_\_

Número de recursos \_\_\_\_\_ Nombre del Supervisor \_\_\_\_\_

Calidad de atención que brinda el personal de enfermería desde opinión de las usuarias del programa planificación familiar, Centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares, Mateare, I Semestre 2015.

Aspectos a supervisar en el programa (Estructura, Proceso, Resultados)	Si	No
1. El programa cuenta con los recursos humanos necesarios para brindar la atención		
2. El programa cuenta con las debidas láminas ilustradas o rotafolios para brindar la consulta.		
3. Existe el mobiliario, iluminación, ventilación y fácil acceso en el consultorio.		
4. La estructura del programa es la adecuada para la atención que se presta ahí.		
5. Se establece buen relación de empatía entre paciente – cliente.		
6. Se le explica a paciente sobre métodos y procedimientos a realizar ( toma de PAP, revisión de DIU)		
7. Se oferta la realización de PAP, Examen de Mamas a las usuarias		
8. La relación personal entre paciente y recursos del servicio es satisfactoria		
9. Se le orienta sobre próxima cita para consulta		
10. Se le brinda los diferentes métodos de planificación a la usuaria ( preservativos, píldoras e inyecciones hormonales)		
11. Al finalizar la consulta la pacientes muestra facies, mostrando que su consulta ha sido satisfactoria		

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA**  
**INSTITUTO POLITÉCNICO DE LA SALUD**  
**LUIS FELIPE MONCADA**



**Encuesta**

“Satisfacción de Usuarias del Programa de Planificación Familiar, Centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares, Mateare”

**I. Introducción**

El motivo de la presente encuesta es conocer su opinión en cuanto a la calidad de atención que le brinda el personal de enfermería, en el Programa de Planificación Familiar, por lo tanto se le solicita responder cada una de los ítems que a continuación se le presentan.

**II. Instrucciones**

- Leer cuidadosamente cada una de las preguntas antes de marcar la opción que considera la correcta.
- Evite los manchones.
- En caso de marcar dos opciones, la pregunta será anulada y no sabremos su opinión.

### **III. Ambiente de la consulta (Estructura)**

1. El tiempo de la espera fue de.

15 Min \_\_\_\_\_ 30 Min \_\_\_\_\_ 45 Min \_\_\_\_\_ 1 hora \_\_\_\_\_ Más de 1 hora \_\_\_\_\_

2. Posee mobiliario adecuado el consultorio.

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3. Posee buena iluminación el consultorio.

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

4. Posee buena ventilación el consultorio.

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

5. Posee fácil acceso la sala donde se le brinda la consulta de planificación familiar.

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

6. El consultorio presta las condiciones requeridas (Baño, Inodoro, lava manos).

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

7. Cree usted que este programa tiene los Equipos necesarios para prestar atención a usted. (Métodos anticonceptivos.)

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

### **IV. Durante la consulta o los procedimientos (Proceso)**

1. La enfermera/o le saluda amablemente.

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2. Se identifica la enfermera con usted.

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3. Cuando la enfermera se dirige hacia usted lo hace por su nombre.

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

4. La enfermera/o le explica los procedimientos, las recomendaciones sobre los métodos de planificación familiar al momento de la Consulta.

Sí\_\_\_\_ No\_\_\_\_

5. La enfermera/o muestra interés para que su tiempo durante la consulta sea agradable.

Sí \_\_\_\_ No\_\_\_\_

6. La enfermera/o brinda seguridad durante el proceso de atención.

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

7. La enfermera /o escucha atenta a sus preguntas e inquietudes.

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

8. La enfermera lo trata con respeto.

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

9. Le fueron contestadas las diferentes preguntas o inquietudes referidas al personal que lo atendió.

Sí \_\_\_\_ No\_\_\_\_

10. La enfermera /o brinda educación sobre autocuidado durante su estancia y egreso (orientaciones sobre cuidados, medicamentos y próxima cita).

Sí \_\_\_\_ No\_\_\_\_

11. Se siente satisfecho con el trato que le brindo la enfermera (o).

Sí \_\_\_\_ No\_\_\_\_

**V. Posterior a consulta o los procedimientos realizados (Resultados)**

1. Como le pareció el tiempo de espera para ser atendido (a).

Corto \_\_\_\_ Prolongado \_\_\_\_ Muy prolongado \_\_\_\_

2. La enfermera /o estableció una comunicación de confianza.

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_ Me ignoro\_\_\_\_ Estaba hablando por teléfono\_\_\_\_

3. Desea ser atendida por el mismo personal en su próxima cita

Si \_\_\_\_ No Gracias \_\_\_\_ Que otra persona me atienda \_\_\_\_

4. Desea que se le brinde un mejor trato y calidad en su atención.

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

5. Recibió buen trato durante la consulta.

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

6. Le orientaron la fecha para próxima cita.

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

7. Le proporcionaron el medicamento prescrito en farmacia.

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA**  
**INSTITUTO POLITÉCNICO DE LA SALUD**  
**LUIS FELIPE MONCADA**

**Encuesta**

“Satisfacción de Usuarios internos del Programa de Planificación Familiar, Centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares, Mateare”



El motivo de la presente encuesta es conocer su opinión en cuanto a la calidad de atención que le brinda el personal de enfermería en el Programa de Planificación Familiar, cómo es la atención brindada por usted como recurso de enfermería se le solicita responder cada una de los ítems que a continuación se le presentan.

**Datos generales**

SILAIS: \_\_\_\_\_ Centro de Salud: \_\_\_\_\_

Programa: \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_ Perfil Ocupacional: \_\_\_\_\_ Tiempo de labor en la institución:

De 1 a 2 años  de 3 a 4 años  de 5 a 6 años  de 7 y más años

1. Está satisfecho(a) con las funciones que desarrolla la institución? Muy Satisfecho  
 Satisfecho  Poco Satisfecho  No Satisfecho
2. ¿Qué imagen tiene de la institución?  
Muy Buena  Buena  Regular  Malo
3. ¿Cómo son las relaciones interpersonales de los trabajadores?  
Muy Buena  Buena  Regular  Malo
4. ¿Cómo es la comunicación con su responsable?  
Muy Buena  Buena  Regular  Malo
5. ¿Cómo es el ambiente laboral?  
Muy Bueno  Bueno  Regular  Malo
6. ¿Cómo valora la institución su trabajo?  
Muy Bueno  Bueno  Regular  Malo
7. ¿Considera que la población está satisfecha con la atención que brinda su institución?  
Muy Bueno  Bueno  Regular  Malo
8. ¿Cómo es la imagen que tiene la población de su institución?  
Muy Buena  Buena  Regular  Mala

## Características de la Atención

Principios generales para la selección del método anticonceptivo.

La selección del método anticonceptivo depende de las características y necesidades de la usuaria y usuario y orientado por médicos especialistas, médicos generales, recursos de enfermería, entrenados y capacitado en la indicación y aplicación de métodos anticonceptivos.

- Usuaria/o que desea espaciar los embarazos.
- Usuaria/o que presenta factores de riesgo reproductivo.
- Usuaria/o con una condición especial: joven adolescente, anticoncepción de emergencia, post parto, en la peri menopausia.
- Usuaria/o que desea evitar embarazo utilizando un método anticonceptivo.

*Actividades a realizar en la primera consulta:*

- Historia clínica completa.
- Interrogatorio.
- Un examen físico completo que incluya toma de la presión arterial, examen de mamas, examen pélvico y toma de muestra para citología Cérvico-vaginal (Papanicolaou).
- Toma de muestra para cultivos de exudados vaginales o uretrales.
- En caso de mujeres que presenten dificultades para aceptar el examen pélvico y la toma de citología Cérvico-vaginal en la primera consulta se pueden diferir para la consulta subsecuente.
- Valoración del riesgo reproductivo.

- Referencia a otra unidad de salud pública o privada, cuando no exista la posibilidad de proporcionar el método anticonceptivo seleccionado.
- Valorar criterios a cumplir según proceda en cada consulta:
- Exámenes o pruebas que deben hacerse de rutina antes de la administración de un método anticonceptivo.
- Verificar que una mujer no está embarazada.

### *Consejerías*

La consejería es un proceso de análisis y comunicación de persona a persona, entre el prestador de servicios y el/la usuario/a potencial y el/la usuario/a activo.

Este proceso incluye motivación, información y promoción. Se debe de dirigir a resolver las necesidades individuales del usuario/a, aclarar dudas y cumplir con los seis pasos de la técnica de consejería de ACCEDA:

- a) Atender a la persona usuaria.
- b) Conversar, consultar y evaluar los conocimientos y necesidades de la usuaria.  
Converse sobre sus necesidades, deseos o cualquier duda o preocupación que tenga. Aliéntela a que haga preguntas sobre planificación familiar, consulte acerca de sus planes de tener hijos o de posponerlos.
- c) Comunicar a la persona usuaria cuáles son los métodos anticonceptivos disponibles:
- d) Encaminar a la usuaria hacia la elección del método más apropiado.
- e) Describir cómo utilizar el método elegido:
- f) Acordar con la usuaria le fecha de Visita de seguimiento.

## Clasificación de métodos Anticonceptivos

1.- Métodos anticonceptivos femeninos:	2.- Métodos anticonceptivos masculinos:	3.- Métodos anticonceptivos en situaciones especiales:
<p>1.1 <u>Métodos temporales</u></p> <p>a.- Naturales.</p> <p>b.- De barrera.</p> <p>c.- Mecánicos.</p> <p>d.- Hormonales.</p> <p>1.2 <u>Métodos permanentes</u></p> <p>a.- Oclusión tubárica bilateral (OTB)</p>	<p>2.1 <u>Métodos temporales</u></p> <p>a.- Naturales.</p> <p>b.- De barrera.</p> <p>c.- Hormonales.</p> <p>2.2 <u>Métodos permanentes</u></p> <p>a.- Vasectomía.</p>	<p>a.- Anticoncepción en la adolescencia.</p> <p>b.- Anticoncepción en la peri menopausia.</p> <p>c.- Anticoncepción en la post parto, post aborto y trans cesárea</p> <p>d.- Anticoncepción de emergencia.</p>

Actividades	Cronograma de Actividades Para la Realización de protocolo de investigación. Marzo-Julio.								
Actividades	23-28 de Marzo	6-11 de Abril	20- 25 de Abril	27- 02 de Mayo	11- 16 de Mayo	1-16 de Junio	15-20 de Junio	22-30 de Junio	01-08 de Julio
1. Selección de línea de investigación	X								
2.Exploración, delimitación y redacción del tema de investigación		X							
3. Elaboración de tema de Investí, objetivos			X						
4. Redacción de introducción, planteamiento de problema, justificación y marco teórico				X					
5. Diseño Metodológico.					x				
6 pre-defensa de trabajo completo						X			
7. Revisión del Protocolo							X	X	
8. Defensa del Protocolo									X



**Presupuesto del Trabajo Investigativo**

<b>Concepto</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Costo por</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Total C\$</b>	<b>Costo Total en \$</b>
<b>Recurso Humanos</b>	Estudiante de Enf. Salud Pública		3		
<b>Materiales</b>					
Impresión	Unidad	C\$ 60	9	C\$ 540.00	\$ 19.25
Engargolado	Unidad	C\$ 20.00	6	C\$ 120.00	\$ 4.00
Empastado	Unidad	C\$ 1,000.00	2	C\$ 2,000.00	\$ 69.00
<b>Alimentación</b>		C\$ 50.00	32 día	C\$ 1,600	\$ 57.00
<b>Transporte</b>					
Masaya a Managua	Microbús x 150 días	C\$ 19.00	150	C\$ 2,850	\$ 102.00
Intra Urbano	Ruta C\$ 5 x 150 días	C\$ 5.00	150	C\$ 750	\$ 27.00
Managua a Mateare	Buses x 15 días	C\$19.00	30	C\$ 570	\$ 20.00
Llamadas	Hora	C\$ 5.00	60	C\$ 300	\$11.00
Internet	Hora	C\$ 15.00	95	C\$ 1,425	\$51.00
<b>Total General</b>				<b>C\$ 8,155</b>	<b>\$ 360.25</b>