

INDICE

TRABAJO DE INVESTIGACION

HOSPITAL MATERNO INFANTIL "GERMAN URQUIDI"

RESIDENCIA DE GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA

I. RESUMEN	3
II. INTRODUCCION	3
III. JUSTIFICACION	4
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
V. OBJETIVOS	5
OBJETIVO GENERAL	5
OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
VI. HIPOTESIS	5
VII. MARCO TEORICO	5
VIII. DISEÑO METODOLÓGICO	16
NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HMIGU	
IX. CRITERIOS DE INCLUSION	17
X. CRITERIOS DE EXCLUSION	17
XI. MATERIAL Y MÉTODOS	17
XII. VARIABLES	18
XIII. RECOLECCION DE DATOS	18
XIV. RESULTADOS	19
XV. DISCUSIONES	23
XVI. CONCLUSIONES	23
XVII. RECOMENDACIONES	24
XVIII. BIBLIOGRAFIA	26
ANEXO I (Gráficas)	26
ANEXO II (Recolección de datos)	26

AUTORES : Dr. Jimmy N. Orozco Gil
 Dr. Regis J. Ojeda Diaz
 Residentes de 2do año.

TUTOR : Dr. Victor Ramirez Mamani

Dr. Victor R. Ramirez M.
 GINECOLOGO - OBSTETRA
 C.M. R-182

Dr. Angel Maida
 DIRECTOR
 Hospital Materno Infantil
 "GERMAN URQUIDI"

Cochabamba - Bolivia

INDICE

I. RESUMEN.....	2
II. INTRODUCCIÓN.....	3
III. JUSTIFICACIÓN.....	4
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
V. OBJETIVOS.....	5
OBJETIVO GENERAL.....	5
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	5
VI. HIPÓTESIS.....	5
VII. MARCO TEÓRICO.....	5
VIII. DISEÑO METODOLÓGICO.....	16
1. Tipo de Estudio.....	16
2. Universo.....	16
3. Población.....	17
4. Tamaño de la muestra.....	17
IX. CRITERIOS DE INCLUSIÓN.....	17
X. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.....	17
XI. MATERIAL Y MÉTODOS.....	17
XII. VARIABLES.....	18
XIII. RECOLECCION DE DATOS.....	18
XIV. RESULTADOS.....	19
XV. DISCUSIONES.....	23
XVI. CONCLUSIONES.....	24
XVII. RECOMENDACIONES.....	24
BIBLIOGRAFÍA.....	26
ANEXO I (Gráficas)	
ANEXO II (Recolección de datos)	

II. INT NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HMIGU

I. RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue el de describir el nivel de satisfacción y las deficiencias percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos; se realizó un estudio de tipo observacional, descriptivo, de corte transversal. La metodología que se utilizó fue usuarias hospitalizadas en Hospital Materno Infantil Germán Urquidi, se entrevisto luego de la visita médica o luego de la visita de familiares (n = 400), mediante un cuestionario semiestructurado (servqual modificado) los resultados fueron altos niveles de satisfacción por la atención a la paciente (86 %). La proporción de usuarias que calificaron el servicio de excelente (26 %) el cual se ubico por encima de los estándares servqual (18 %). El 92 % de la usuarias presento una o más deficiencias, las pacientes se quejaron mas frecuentemente por la falta de privacidad en la revisión del examen físico y la atención del parto, insuficiencia de camas de internación, cambio diario de ropa de cama y falta de orientación sobre la alimentación del bebe, ademas mas del 50 % no conocen a su medico de guardia.

Las conclusiones fueron que las usuarias presentan altos niveles de satisfacción a pesar de ciertas deficiencias encontradas. El núcleo de procesos a intervenir para mejorar la satisfacción es limitado y vulnerable a la intervención en el corto plazo.

Palabras claves:

Calidad de Atención de Salud, Servicio de Salud de las Mujeres, Servicios de Hospitales, Pacientes.

II. INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los usuarios ha sido reconocida como uno de los indicadores de elección para medir el impacto de las intervenciones de reforma del sector salud en las Américas. Existe una amplia experiencia de uso de este indicador en los últimos 20 años, además de existir a nivel internacional diversas aproximaciones y herramientas de medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud.

En nuestro país, la percepción de los usuarios de servicios de salud es un fenómeno insuficientemente comprendido, en el cual, además, la introducción de enfoques y metodologías de medición de calidad son recientes.

Un problema claramente planteado por la literatura internacional establece que existe una importante tendencia de los usuarios entrevistados a manifestar elevados porcentajes de satisfacción de la atención.

Cortez, al reflexionar sobre los elevados porcentajes de satisfacción de los usuarios de establecimientos de primer nivel de atención, a pesar de condiciones objetivas que deberían conducir a mayores porcentajes de insatisfacción, plantea la hipótesis que la percepción del beneficio obtenido por la atención es tan grande, respecto a las carencias y limitaciones anteriores, que la paciente expresa el beneficio obtenido como satisfacción, a pesar de existir manifestaciones objetivas de diversos niveles de disconfort.

Vicuña y colaboradores encuentran evidencia empírica al analizar la satisfacción inmediata después de la consulta de las usuarias del primer nivel de atención, y que apuntan a confirmar la hipótesis de Cortez, dado que se encuentran niveles de satisfacción superiores al 90%, con porcentajes significativos de quejas de los usuarios (50,8% refiere más de dos quejas respecto al establecimiento).

Otros investigadores muestran como algunas situaciones de deficiencias en la atención del servicio (como tiempos de espera prolongados, medidos por observación directa) son percibidos como normales por las usuarias.

La inconsistencia entre la percepción de los usuarios y los reportes de disfunciones o quejas, ha sido también encontrada en estudios similares, tanto en la región andina, como en otros países en América Latina.

Por otro lado, cabe mencionar que existe todo un debate respecto a la objetividad de las percepciones de los usuarios. Algunos investigadores explican la falta de objetividad de los usuarios para percibir condiciones concretas de atención en todo un conjunto de mediaciones culturales y sociales. Ello es más evidente en situaciones que tienen que ver con intervenciones de salud relacionadas a problemas con compromiso de la vida o acciones médicas de alta valoración, como la atención del nacimiento; de allí que, en diversos estudios de calidad de la atención prenatal en la consulta externa, existen diversos niveles de insatisfacción de las usuarias, comparados con elevados porcentajes de satisfacción en otros servicios de internamiento.

III. JUSTIFICACIÓN

El Hospital Materno Infantil Germán Urquidi es el establecimiento de salud de mayor complejidad en la ciudad de Cochabamba, hospital de 3er Nivel, hospital de referencia, por lo tanto con una gran afluencia de pacientes, que busca mejorar la calidad de atención de los servicios de Obstetricia por lo cual es importante establecer la línea de base de medición de satisfacción de las usuarias hospitalizadas.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Siendo el Hospital Materno Infantil Germán Urquidi, un hospital de gran complejidad, de 3er Nivel, hospital de referencia, por lo tanto con una gran afluencia de pacientes, surge la interrogante, ¿cual será el nivel de satisfacción de las usuarias sobre la calidad de atención en el servicio de obstetricia del HMIGU. de septiembre a diciembre de 2007?