"AÑO DE LA UNIÓN NACIONAL FRENTE A LA CRISIS EXTERNA"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
03/7/9
BIBLIOTECA CENTRAL
U.N.U.

FACTORES DE LAS USUARIAS, PROVEEDORES Y ESTABLECIMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE CONTROL PRENATAL EN LA REGIÓN DE UCAYALI - 2006

Para optar el título de:

LICENCIADO EN ENFERMERÍA

BACH. RAMOS BARDALES, CARLOS ALBERTO

Pucallpa - Perú
2009

Esta Tesis fue aprobada por el jurado de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Ucayali

.....
Mg. Milagros Mayma Alvarado
Presidenta

.....
Mg. Auristela Chavez Vidalón
Miembro

.....
Lic. Enf. Ines Tavera Arevalo
Miembro

.....
Mg. Teresa Elespuro Najar
Asesor

.....
Bach. Carlos Alberto Ramos Bardales
Graduando

DEDICATORIA

A mis queridos padres, por sembrar en mí la semilla de la sensibilidad y la comprensión, por su cariño, amor y por enseñarme a que debemos tener la fortaleza de continuar hacia adelante no importa las circunstancias que la vida nos presenta.

A todos mis seres queridos por su apoyo incondicional, que de una u otra forma contribuyeron a la culminación de este trabajo de tesis.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme la fortaleza y la sabiduría necesaria para poder cumplir a cabalidad con este estudio.

Al proyecto "Iniciativa en Políticas de Salud" por haber accedido a prestar la base de datos para ser analizadas y así contribuir con la elaboración del estudio.

Mi reconocimiento sincero a la tutora de esta tesis Mg. Teresa Elespuro Najar por su orientación, apoyo y amistad a lo largo de este tiempo.

Finalmente a los miembros del jurado por su orientación en la conclusión de este estudio.

Muchas Gracias.....

INDICE DEL CONTENIDO

PAG

DEDICATORIA iii
AGRADECIMIENTO iv
ÍNDICE DE CONTENIDO v
INDICE DE TABLAS viii
RESUMEN ix
ABSTRACT .....
INTRODUCCION xi

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Formulación del Problema 15

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. MARCO TEORICO
2.1.1. Marco Teórico Referencial
a. Nivel Internacional 19
b. Nivel Nacional 21
c. Nivel local 23
2.1.2. Marco Teórico Conceptual
1. Factores 25
1.1. Factores de las Usuarias 25
1.2. Factores de los Proveedores 26
1.3. Factores del Establecimiento 27

2. Calidad del Cuidado

2.1. Definiciones

A. Calidad 28

B. Calidad en Salud 28

2.2. Niveles de Atención de Calidad

A. Nivel Mínimo 29

B. Nivel Medio 29

C. Nivel Optimo 29

2.3. Principios de la Calidad en Salud 29

2.4. Dimensiones de la Calidad en Salud

A. Dimensión Técnico — Científica 31

B. Dimensión Humana.. 32

C. Dimensión del Entorno 32

2.5. Dimensiones de Calidad de Atención de los Proveedores…….. 33

2.6. Dimensiones de Calidad de Atención de las Usuarias 33

3. Modelo de Calidad

3.1 Modelo Iso 33

4. Operacionalización de las Variables 35

2.2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS 38

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN 40
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA..... 40
3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 43
3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.... 42
3.5. PROCESAMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS 42
3.6. TRATAMIENTO DE DATOS 42

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS Y DISCUSION 44
4.2. COMPROBACION DE HIPOTESIS..... 61

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES
5.2. RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA
ANEXOS

INDICE DE TABLAS

N°	TITULO	PAG.
01	Factores maternos de la usuarias que acuden al servicio de control prenatal Región Ucayali	45
02	Factores del Proveedor de salud del servicio de control prenatal Región Ucayali	48
03	Variables del Establecimiento que prestan atención en control prenatal Región Ucayali	50
04	Calidad de atención desde la perspectiva del trato a la usuaria en el último control	53
05	Calidad de atención desde la perspectiva de las usuarias en base a los indicadores de calidad	55
06	Nivel de calidad de atención desde la perspectiva de las usuarias en base al puntaje de todos los indicadores de calidad	57
07	Calidad de atención desde la perspectiva del proveedor de salud en base a los indicadores de calidad	58
08	Nivel de calidad de atención desde la perspectiva del proveedor de salud en base al puntaje de todos los indicadores de calidad	60
09	Relación entre los factores maternos y el nivel de calidad	61
10	Relación entre los factores del proveedor y el nivel de calidad	64
11	Relación entre las variables del establecimiento y el nivel de calidad	66

RESUMEN

El Ministerio de Salud con la finalidad de mejorar la atención en los servicios de control prenatal establece normas que regulan la calidad de atención.
El estudio de diseño no experimental, tipo descriptivo — correlacional de corte transversal, se realizó con la base de datos del "Monitoreo del cumplimiento de normas de atención en salud reproductiva y atención materna 2006", con el propósito de conocer el nivel de cumplimiento de normas de atención prenatal por parte del personal de salud, identificar factores de la usuaria, proveedor y del establecimiento que influyen en el cumplimiento de normas para una atención de calidad en los servicios de control prenatal. Para el análisis de los datos la muestra quedo constituida por 14 establecimientos de salud.

Entre los hallazgos tenemos: El 38.3% de usuarias cumplen con el número de controles mínimos establecidos por norma para una atención de calidad, el 90% de las usuarias refiere que el trato recibido es buena, en base al puntaje de los indicadores de calidad procedimiento e información la percepción es de mediana calidad. En los proveedores de salud un 92.9% son obstetras cuya condición laboral es contratado, 42.9% no cuentan con programación para control prenatal. El 50% de proveedores percibe mediana calidad de atención en base al puntaje de indicadores.

En los establecimientos de salud 71.4% acuden a los puestos de salud, el 85.7% no cuenta con servicio de psicoprofilaxis, y el 57.2% no cuenta con el equipo mínimo de control prenatal. Se concluyó que los factores: número de control prenatal, mes de embarazo, tipo de proveedor, condición laboral, tiempo que labora en el Servicio, tipo de establecimiento y equipo mínimo de Atención, influyen significativamente en la calidad de atención, además la percepción de las usuarias y proveedores de salud es de mediana calidad, lo que evidencia la necesidad de un mejoramiento continuo.

ABSTRACT

The Ministry of Health with the aim of improving care services prenatal rules governing the quality of care.

The study of non-experimental design, descriptive - correlational cross was made with the database of the "Monitoring compliance with standards of care in reproductive health and maternal care 2006", in order to know the level of compliance standards of prenatal care by health personnel, to identify factors of users, suppliers and the establishment influencing the performance standards for quality care in prenatal services. For the analysis of the sample consisted of 14 health establishments.

Among the findings are: The 38.3% of users satisfied with the minimum number of controls established by a standard for quality care, 90% of users reported that the treatment is good, based on the score of quality procedure information and the perception is of medium quality.

In health care providers are a 92.9% obstetricians whose work is contracted 42.9% do not have prenatal programming. 50% of medium suppliers perceived quality of care based on the scores of indicators. In health 71.4% go to health posts, 85.7% do not have service psicoprofilaxis and 57.2% do not have the minimum equipment for antenatal care. It was concluded that the factors: number of prenatal care, month of pregnancy, type of provider, working conditions, while working at the service,

type of equipment and minimal care, significantly influence the quality of care, plus the perception of users and providers of health is of medium quality, which demonstrates the need for continuous improvement.