



**UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERIA
CÁTEDRA DE ADMINISTRACIÓN**

**SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS
QUE CURSAN PUERPERIO, EN
RELACIÓN A LA ATENCIÓN
BRINDADA POR EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA, EN UN EFECTOR
PÚBLICO DE MONTEVIDEO**

Autores:

Br. Beltrán, Silvana
Br. Díaz, Myriam
Br. Mazziotti, Lucía
Br. Panosian, Viviana
Br. Rodríguez, Eli

Tutores:

Prof. Mgtr. Lic. Fany Rocha
Prof. Adj. Lic. Virginia Oxley

Facultad de Enfermería
BIBLIOTECA
Hospital de Clínicas
Av. Italia s/n 3er. Piso
Montevideo - Uruguay

Montevideo, 2017

AGRADECIMIENTOS

Esfuerzo, dedicación y compromiso son algunos de los valores que permite que este proceso educativo, pueda finalizar con éxito.

A las primeras personas que queremos agradecer, nuestras tutoras Prof. Mgtr. Lic: Fany Rocha y Prof. Adj. Lic: Virginia Oxley, que sin su ayuda y sus conocimientos no hubiese sido posible la realización de esta investigación.

A nuestros padres, por darnos la vida, por darnos la mejor educación, por enseñarnos que con esfuerzo, trabajo y constancia todo se consigue.

A nuestras parejas que resistieron y apoyaron en todo momento.

A nuestros hijos que supieron comprender que mamá estaba estudiando y que son nuestro motor.

A nuestros amigos siempre presentes.

A los compañeros de generación, compañeros de trabajo, vecinos y a todos los colaboradores que aportaron de una u otra manera, para concretar esta realidad.

Destacamos la disponibilidad y la aceptación de las usuarias, para responder a la entrevista propuesta. Pudimos contar con la opinión de todas ellas, las cuales en su mayoría, expresaban agradecimiento por los servicios y cuidados recibidos de parte del equipo de enfermería.

Muchas gracias a todos.

RESÚMEN

El presente trabajo de investigación final corresponde al requisito curricular para adquirir el título de Licenciados en Enfermería. Fue realizado por cinco estudiantes de la Licenciatura en Enfermería, Programa Profesionalización de Auxiliares de Enfermería, de Facultad de Enfermería-Universidad de la República.

El objetivo de esta investigación fue medir el nivel de Satisfacción de las usuarias que cursan puerperio, en relación a la atención brindada por el personal de enfermería, en una sala de maternidad de un efector público, en Montevideo, Uruguay.

Nadie mejor que el usuario puede percibir y valorar la calidad de atención que recibe de un efector de salud.

Se determina que el número de nacimientos en el año 2015, fue de 664; este dato fue obtenido del sistema de registros del servicio de maternidad, delimitando nuestra población para esta investigación.

En el período comprendido entre diciembre de 2016 a febrero de 2017, se obtuvo una muestra de 131 usuarias.

La Satisfacción de los usuarios se encuentra sujeta a múltiples dimensiones, las cuales fueron abordadas mediante el cuestionario basado en el Modelo Servqual. A través del mismo se pudo determinar el nivel de Satisfacción de las usuarias que cursan puerperio, en relación a la atención brindada por el personal de enfermería, en un servicio de maternidad.

El desarrollo metodológico comprendió un estudio descriptivo de corte transversal, por conveniencia, utilizando como instrumento una entrevista estructurada para la recolección de datos.

Posteriormente a la recolección de datos se procede a su análisis y tabulación.

Concluyendo esta investigación logramos responder la pregunta problema sobre el nivel de Satisfacción de las usuarias que cursan puerperio, en relación

a la atención brindada por el equipo de enfermería, durante la hospitalización en un servicio de maternidad en un prestador público en Montevideo/Uruguay.

Según los resultados obtenidos nos permite inferir que las usuarias que se asisten en el servicio de maternidad poseen un nivel alto de Satisfacción.

Palabras claves: Satisfacción del paciente, atención de enfermería, período post parto.

GLOSARIO

T.F.I.- Trabajo final de investigación

P.P.- Programa Profesionalización

U.DE.LAR.- Universidad de la República

M.S.P.- Ministerio de Salud Pública

F.A.- Frecuencia absoluta

F.R.- Frecuencia relativa

O.M.S.- Organización Mundial de la Salud

S.N.I.S.- Sistema Nacional Integrado de Salud

RR.HH.- Recursos humanos

RR.MM.- Recursos materiales

RR.FF.- Recursos financieros

TABLA DE CONTENIDOS

<u>INTRODUCCIÓN.....</u>	<u>7</u>
<u>JUSTIFICACIÓN.....</u>	<u>10</u>
<u>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:.....</u>	<u>11</u>
<u>OBJETIVO GENERAL.....</u>	<u>12</u>
<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</u>	<u>12</u>

<u>MARCO REFERENCIAL.....</u>	<u>13</u>
<u>MARCO TEÓRICO.....</u>	<u>17</u>
<u>MÉTODO Y DISEÑO.....</u>	<u>23</u>
<u>VARIABLES DE ESTUDIO:.....</u>	<u>23</u>
<u>POBLACIÓN Y MUESTRA.....</u>	<u>26</u>
<u>CONSIDERACIONES ÉTICAS.....</u>	<u>28</u>
<u>RESULTADOS Y ANÁLISIS:.....</u>	<u>28</u>
<u>DISCUSIÓN.....</u>	<u>36</u>
<u>CONCLUSIONES.....</u>	<u>39</u>
<u>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</u>	<u>41</u>
<u>ANEXOS.....</u>	<u>44</u>

INTRODUCCIÓN

El presente estudio corresponde a requisitos curriculares, en el marco del trabajo final de investigación (T.F.I.), requerimiento para la obtención del Título de Licenciado en Enfermería. Fue realizado por cinco estudiantes de la Licenciatura en Enfermería, Programa Profesionalización de Auxiliares de Enfermería (P.P.), de Facultad de Enfermería-Universidad de la República (U.DE.LAR). Se llevó a cabo en un Hospital público, de Montevideo Uruguay, donde su servicio de maternidad se caracteriza por atender usuarias de alto riesgo obstétrico.

El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de Satisfacción de las usuarias que cursan puerperio, en relación a la atención brindada por el

personal de enfermería en un efector público de Montevideo, Uruguay. En el período comprendido entre el mes de diciembre de 2016 a febrero de 2017.

Para determinar la población se tomó como dato de referencia a todas las mujeres cursando puerperio que se encontraban internadas en el servicio de maternidad, en el año 2015. Fueron un total de 664 usuarias ⁽¹⁾.

La muestra tomada corresponde a todas las mujeres que se encontraban internadas en el piso de maternidad, cursando puerperio que aceptaron participar de la investigación durante el período de recolección comprendido entre diciembre de 2016 y febrero de 2017, sumando un total de 131 usuarias.

En los teóricos sobre calidad el Dr. Hugo Villar define Satisfacción como: “Satisfacción es lo que desea permanentemente el cliente o consumidor y se alcanza cumpliendo los requisitos establecidos para el producto, en acuerdo y con conocimiento del cliente.”⁽¹²⁾

Existe un modelo Servqual que trabaja sobre la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes respecto a un servicio, reconoce cinco dimensiones que determinan la Satisfacción del usuario y fue avalado por la Universidad de Cambridge Massachusetts. Una versión de este modelo fue aplicado por Sangiovanni. R. en su investigación “Satisfacción del usuario en relación a la atención recibida del servicio de enfermería”. ⁽¹⁰⁾ el cual nosotros tomamos como referencia.

El instrumento utilizado en nuestra investigación fue una entrevista estructurada, basada en el Modelo Servqual modificado, el mismo asigna valores de 1 a 5 a las distintas dimensiones de la Satisfacción. Considerándose, según la escala de Likert 1 nivel bajo, 2 nivel medio bajo, 3 nivel medio, 4 nivel medio alto y 5 nivel alto.

Se realizó una prueba piloto previamente.

El tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, por conveniencia.

Los datos obtenidos se procesaron en hoja de cálculo Excel y tabularon con tablas de frecuencia absoluta (F.A.) y frecuencia relativa porcentual (F.R. %),

los resultados se representaron con tablas y gráficos diagrama de barra o gráfico sectorial según correspondió.

Se caracterizó la muestra, a través de las variables socio demográficas, el rango etario que prevalece es de 14 a 24 años, representando un 47.3%, en cuanto al nivel de instrucción en su mayoría alcanzan secundaria incompleta, siendo un 62.5%. En cuanto al número de gestaciones 45% son multigestantes y su estadía generalmente es de 2 días.

Con respecto a las diferentes dimensiones de Satisfacción, abordadas con el instrumento Serqual modificado⁽¹⁰⁾, podemos decir que para:

Elementos tangibles, se obtuvo un 45.8% (60) de las usuarias que consideran que la sala se mantiene en condiciones óptimas y un 6,1%(8) de las usuarias optaron por una respuesta de mínimo acuerdo.

Fiabilidad, el 80.1%(105) afirmaron que las enfermeras siempre se encuentran arregladas y presentables, para esta opción ninguna usuaria considero la respuesta de mínimo acuerdo.

Capacidad de respuesta un 85,4%(112) expresan que el equipo de enfermería que las asiste conoce sus necesidades, las satisface y da respuesta a todas sus dudas, se obtuvo 0%(0) en respuestas de mínimo acuerdo.

Seguridad, el 87%(114) de las usuarias afirman que el equipo de enfermería que la asiste, realiza los cuidados con seguridad y conocimiento en forma competente, tampoco hubo respuesta de mínimo acuerdo para esta opción.

Empatía, un 60,3%(79) considera que la respuesta de enfermería a sus problemas se realiza sin demoras, ninguna usuaria optó por la respuesta de mínimo acuerdo.

Concluyendo esta investigación logramos responder la pregunta problema sobre el nivel de Satisfacción de las usuarias que cursan puerperio, en relación a la atención brindada por el equipo de enfermería, durante la hospitalización en un servicio de maternidad en un prestador público en Montevideo/Uruguay.

Podemos afirmar que las usuarias que se asisten en el servicio de maternidad poseen un nivel alto de Satisfacción.

JUSTIFICACIÓN

Nuestro interés en investigar sobre la Satisfacción de las usuarias que cursan puerperio, en relación a la atención brindada por el personal de enfermería, en un efector público es poseer información con la finalidad de contribuir a que la institución y el servicio logren los más altos estándares de calidad.

Esta investigación permite generar antecedentes sobre los niveles de Satisfacción en esta área y en esta población de estudio.

En salud el concepto calidad es usado para marcar pautas y estándares mínimos aceptables y también marca estándares superiores, ideales y caminos a seguir por los distintos prestadores. Es necesario que los prestadores estudien cómo los distintos indicadores se comportan en su servicio y analicen las causas de las fluctuaciones, de este modo orientar la búsqueda de la calidad dentro del servicio⁽²⁾.

El mundo actual exige que las organizaciones tengan la capacidad de dar evidencias objetivas de calidad y en este momento el tema es fundamental para responder a los principales objetivos señalados por la Organización Mundial de la Salud (OMS)⁽³⁾.

En Uruguay dentro de los objetivos nacionales en salud en la agenda 2020, se encuentra un objetivo estratégico relacionado a calidad: El cuarto objetivo se

vincula con construir una cultura institucional de calidad y seguridad en atención de salud ⁽⁴⁾.

Allí se plantea aumentar a más de 80 % la cantidad de instituciones prestadoras con acuerdo de comportamiento, alcanzar al 60 % de los prestadores integrales del Sistema Nacional Integrado de Salud (S.N.I.S.) acreditados o re acreditados en buenas prácticas y alcanzar a 95 % de las instituciones del sistema con internación con comisiones de seguridad del paciente y comisiones de infecciones intrahospitalarias funcionando según protocolo, entre otras ⁽⁴⁾

Los resultados de esta investigación aportan, el nivel actual de percepción de calidad y Satisfacción de las usuarias con respecto a la atención que le brinda el personal de enfermería.

Con los resultados obtenidos mediante la investigación se verían beneficiados, la institución, el servicio y futuros investigadores, ya que esta investigación genera un nivel de conocimiento para la gestión del propio servicio, antecedentes para futuras investigaciones en esta población.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Pregunta problema:

¿Cuál es el nivel de Satisfacción de las usuarias que cursan puerperio, en relación a la atención brindada por el personal de enfermería, durante la hospitalización en un servicio de maternidad en un prestador público en Montevideo/Uruguay?

OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de Satisfacción de las usuarias, cursando puerperio en relación a los cuidados de enfermería, en un servicio de maternidad en un Hospital público, de Montevideo Uruguay, en el período comprendido entre el mes de diciembre de 2016 a febrero de 2017.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1- Caracterizar la población través de las variables socio demográficas.
- 2- Medir el nivel de Satisfacción de la población aplicando el Modelo Servqual modificado.
- 3- Clasificar los diferentes niveles de Satisfacción de las usuarias cursando puerperio, hospitalizadas en un servicio de maternidad con respecto a la atención brindada por el personal de enfermería.

MARCO REFERENCIAL

El Hospital en el cual realizamos la investigación, está atravesando por un proceso de reforma que comprende aspectos edilicios y de distribución de recursos humanos (RRHH) y recursos materiales (RRMM), en este contexto contar con la información sobre cómo perciben las usuarias las distintas dimensiones de la calidad, es importante para guiar los procesos de cambio.

La institución forma parte de un efector público, de Montevideo, Uruguay. Involucra desde el primer hasta el cuarto nivel de atención, es de alta complejidad y de referencia nacional. La atención que brinda está dirigida a personas que presenten carné de asistencia otorgado por el Ministerio de Salud Pública (M.S.P.) ya sea aquellos que sean de la capital del país como del interior, mayores de catorce años y también a todos aquellos que requieren atención inmediata en caso de emergencia.

Brinda atención a la salud de las personas, de calidad, con profundo respeto y compromiso hacia ellas; a través de la cual, el Hospital deviene ámbito formador de recursos humanos y de generación de conocimientos, contribuyendo al desarrollo del nivel de salud de la población, optimizándola utilización de los recursos que a tales fines son confiados⁽⁵⁾.

El servicio en el cual se realizó la investigación, se caracteriza por la atención a embarazadas de alto riesgo obstétrico, además de asistir sus partos y puerperio en la sala de alojamiento conjunto madre-hijo. En el mismo servicio cuenta con internación ginecológica.

En el año 2015 existieron allí 664 nacimientos⁽¹⁾.

Esta maternidad cuenta en planilla de RRHH con un total de siete licenciadas en enfermería y 28 auxiliares de enfermería, con las cuales se cubren los 4 turnos y las salas 2, 4, 6 y block de partos de forma aleatoria y rotativa de acuerdo al volumen de trabajo.

Para realizar el T.F.I., se obtuvo información sobre la temática a investigar de diferentes fuentes bibliográficas.

En la búsqueda bibliográfica se utilizaron las siguientes palabras claves: Satisfacción del paciente, cuidados de enfermería y período postparto en las bases de datos electrónica y bibliotecaria: BIUR Scielo, Pub Med- Ncbi, Timbó

y Lilacs. Se pudo observar que la mayoría de las investigaciones utilizaron formularios o cuestionarios Cucace y Servqual como instrumentos para llevar a cabo la recolección y medición de los datos. Siendo el resultado de un alto nivel de Satisfacción en todos los casos. Se seleccionaron las siguientes publicaciones internacionales:

A nivel internacional se encontró la investigación: "An exploration of postpartum women's perspective on desired obstetric nursing qualities" ("Una exploración de la perspectiva de las mujeres en el puerperio, sobre las cualidades de las enfermeras obstétricas"). Este estudio fue realizado con el objetivo de comprender la percepción de las mujeres en el periodo post parto, sobre las cualidades deseadas en las enfermeras obstétricas. El método de recolección de datos fue una entrevista semi estructurada, realizada a 15 púerperas.

La conclusión fue que las enfermeras demuestran sus habilidades, conocimientos y actitud, brindan soporte psicológico, físico y educacional a usuarias en el puerperio. Son capaces de mejorar la experiencia del parto a una más positiva, resultando así en una mejora de la Satisfacción de la usuaria ⁽⁶⁾.

En el estudio "Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados" los autores aplican el cuestionario Cucace en una institución privada en Barranquilla, Colombia. Obtuvieron como resultado que el 70% de los pacientes estuvieron satisfechos no mostraron relación con las variables que usaron ⁽⁷⁾.

En el trabajo "Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja Colombia 2011", los autores usaron el cuestionario Servqual para evaluar el grado de Satisfacción de los usuarios del servicio de medicina y cirugía, en cuanto a la atención de enfermería. Obtuvieron un resultado de Satisfacción global de 92%. Usan variables para hacer una caracterización socio demográfica edad, sexo, estado civil, estudios terminados, situación laboral ⁽⁸⁾.

Por otra parte en la investigación "Calidad de los cuidados de enfermería y Satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza", los autores aplicaron 3 cuestionarios en un hospital de enseñanza de Goiás, Brasil, el

primero para caracterizar a la población. El segundo instrumento midió la calidad de los cuidados efectuados por el personal de enfermería. El tercer instrumento fue la versión brasileña de Patient Satisfacción Instrument. Obtuvieron como resultado que existe una débil relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los usuarios ya que se evaluaron como deficiente la calidad de los cuidados y como positiva la satisfacción de los usuarios ⁽⁹⁾.

A nivel nacional, no se encontraron investigaciones sobre Satisfacción de las usuarias cursando puerperio. Sin embargo se hallaron investigaciones sobre Satisfacción de los usuarios, en relación a la atención brindada por el personal de enfermería de las cuales destacamos la investigación “Satisfacción del usuario en relación a la atención recibida del servicio de enfermería”. Centros de primer nivel de atención del M.S.P., 2004, Montevideo Uruguay. En este trabajo se utilizó un Modelo Servqual modificado, obtuvo como resultado niveles de máximo acuerdo, altamente favorable (5-muy de acuerdo). Estos niveles fueron alcanzados debido al estrecho relacionamiento del personal de enfermería con los usuarios ⁽¹⁰⁾.

Por último, la investigación: “Nivel de Satisfacción de los usuarios internados en el Hospital de Clínicas con la atención de enfermería” fue realizada en 2012 por estudiantes de Facultad Enfermería. Los resultados obtenidos a través del instrumento, indicaron que la satisfacción del usuario con la atención que brinda el personal de enfermería se debe principalmente, a la calidad científica técnica y al relacionamiento que tienen con los mismos. Se pudo concluir que el usuario tuvo un alto nivel de Satisfacción ⁽¹¹⁾.

La Satisfacción de los usuarios se encuentra sujeta a múltiples dimensiones, las cuales fueron abordadas, en las diferentes investigaciones y determinaron que los usuarios presentan un alto nivel de Satisfacción en lo que respecta a la atención brindada por el personal de enfermería, se pudo observar que en una investigación previamente citada, la conclusión fue que las usuarias se encontraban satisfechas con la atención recibida por el personal de enfermería, aunque la calidad de la atención en ese servicio era deficiente.

MARCO TEÓRICO

Para la implementación de esta investigación es necesario el establecer conceptos que contribuyan a la formación de un marco teórico

Vinculado al estudio de la Satisfacción encontramos que la calidad, es un aspecto muy importante.

Nos basamos en los conceptos del Dr. Hugo Villar.

Define la calidad como “el cumplimiento de los requisitos que debe reunir un bien o un servicio, siendo ellos explícitos o implícitos, para la Satisfacción de un cliente.”⁽¹²⁾

Además “Se dice que un producto o servicio es de calidad, cuando satisface las necesidades del cliente y/o usuario en cuanto a seguridad fiabilidad y servicio.”

⁽¹²⁾

La Satisfacción según Villar. H. (2012). “Satisfacción es lo que desea permanentemente el cliente o consumidor y se alcanza cumpliendo los requisitos establecidos para el producto, en acuerdo y con conocimiento del cliente.”⁽¹²⁾

Y considera que: “Los profesionales tienen una perspectiva individual de la calidad pretenden hacer lo correcto de manera correcta.”⁽¹²⁾

Refiriéndonos a los servicios de salud, encontramos que según A. Donabedian “La obtención de los mayores beneficios posibles con los menores riesgos para el paciente, en función de lo alcanzable, de acuerdo a los recursos con los que cuenta, para proporcionar la atención y de acuerdo a los valores sociales imperantes”⁽¹³⁾

Los servicios de salud en cualquier nivel de atención deben brindar atención de calidad mediante la cual se mejoren los niveles de salud esperados tomando en cuenta las normas profesionales vigentes y los valores de los usuarios.

Afirma que: “La calidad para el usuario comienza a gestarse en los puestos más modestos de la escala jerárquica de un hospital ej.: Enfermeros. Para el usuario es más importante que un procedimiento costoso el que se les escuche, que se le mire a los ojos, se les demuestre un gesto de comprensión, recibir apoyo emocional y ser atendido de forma respetuosa.”⁽¹³⁾

Además dice que: “La calidad beneficia al que recibe el servicio como a quien lo brinda; la atención humanizada dignifica a uno y al otro. Al fin y al cabo la problemática de la calidad trata de la percepción de la excelencia por el usuario y la calidad es nuestra respuesta a esa percepción. La calidad es lo que el usuario necesita. El control social es el más importante.”⁽¹³⁾

Y concluye que: “La calidad es un asunto práctico y todas las instituciones deben producir bienes o servicio de buena calidad; pero también es un asunto ético y estético; perceptible y subjetivo”⁽¹³⁾

El autor Avedis Donabedian realizó valiosos aportes en el campo del estudio de la calidad y en el ámbito de la Salud Pública sus aportes fueron básicamente conceptuales. Estableció la clasificación de los métodos de calidad: Estructura-Proceso- Resultado. Aporta reflexiones sobre la responsabilidad en la mejora de la calidad y el componente ético de la calidad no solo en relación con los usuarios sino con los demás profesionales.

Nombra siete pilares de la calidad:

- * Eficacia
- * Eficiencia
- * Efectividad
- * Optimización
- * Aceptabilidad
- * Legitimidad
- * Equidad

La calidad de un servicio es el grado en que se aproxima a su prototipo ideal. La calidad es algo que se tiene en grados, no existe la calidad nula y difícilmente existe la calidad óptima ⁽²⁾.

La calidad no es un atributo único, sino un conjunto de atributos relacionados entre sí ⁽²⁾.

Debe tenerse en cuenta que la opinión del paciente tiene limitaciones como que los usuarios en general tienen escasos conocimientos sobre su salud y en ocasiones piden cosas inalcanzables o no éticas ⁽²⁾.

El análisis de los resultados se puede realizar mediante los siguientes medios.

- * Encuestas de opinión a usuarios.
- * Indicadores comparativos de diferentes comunidades científicas (a nivel hospitalario).
- * Indicadores epidemiológicos comunitarios.
- * Posibilidad de estudios cibernéticos.

Análisis de opinión de usuarios: Se trata de cómo el usuario percibe la calidad del servicio que recibe. Nadie mejor que el usuario está en condiciones de valorar la calidad humana del servicio que presta el hospital. Existe dificultad en determinar ese grado de Satisfacción. Hay distintos métodos pero ninguno es plenamente satisfactorio, el campo es inmenso y no se ha hecho más que empezar ⁽²⁾.

Según la O.M.S., los cuidados de enfermería abarcan la atención autónoma, colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no y en todas circunstancias ⁽¹⁴⁾.

En Uruguay el MSP conjuntamente con el SNIS, establece estándares o normas de calidad que orientan a los servicios de Enfermería a lograr la calidad esperada. Partiendo de una base de un nivel mínimo científica y éticamente

aceptable, indica 3 niveles de calidad: nivel 1 mínimo desarrollo, nivel 2 con un gradiente de mayor desarrollo y nivel 3 que corresponde al escenario de máxima aspiración. En el MSP, Atención a la Salud en el programa: Relacionamiento con el Usuario, se establecen varios estándares de calidad entre ellos el estándar Satisfacción- Usuario- Familia. Para alcanzar el nivel 1 los servicios de Enfermería deben tener mecanismos de intercambio comunicacional con los usuarios y su familia que permitan al servicio conocer de forma general los aspectos que generan Satisfacción e insatisfacción a los mismos. Para alcanzar el nivel 2 el servicio programa acciones que le permiten aproximarse al nivel de Satisfacción y entabla acciones para atender las fluctuaciones en el nivel de Satisfacción. Para alcanzar el nivel 3 los servicios de enfermería deben tener diversos mecanismos para medir el nivel de Satisfacción de los usuarios y orientar el estudio de las causas y las correspondientes acciones. Además estos resultados son difundidos y discutidos por Enfermería, estableciendo políticas ⁽¹⁵⁾.

Las medidas externas de la calidad son aquellas que se basan en medir la opinión manifiesta de clientes sobre el servicio. Un instrumento que se crea para llevar a cabo este tipo de medidas es el Servqual, desarrollado por Valerie A. Zeithal, A. Parasuraman Y Leonord I. Berbi en 1983, con el apoyo de Marketing Science Institute de Cambridge Massachusetts, siendo una de las primeras investigaciones sobre Satisfacción de Servicio.

Es un modelo conocido como modelo de discrepancias y trabaja en la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los clientes respecto a un servicio. Es un instrumento completo y complejo en los que se identifican cinco dimensiones que los clientes utilizan para juzgar un servicio, estas dimensiones son:

- 1- Elementos tangibles: Refiere a la apariencia física de las instalaciones, personas y materiales que usan para la comunicación.
- 2- Fiabilidad: Habilidad que tiene el servicio para servir de forma fiable y cuidadosa.
- 3- Capacidad de respuesta: Alude a la percepción de la disposición para ayudar al cliente de forma rápida.
- 4- Seguridad: Confianza y credibilidad inspirado por el personal.

5- Empatía: Atención individualizada, el cliente debe sentir que la empresa por intermedio de sus funcionarios se coloca en su lugar.

En ellas nos basamos para definir nuestra variable compleja *Satisfacción* ⁽¹⁰⁾.

La autora Sangiovanni. R. (2004) en un estudio valida y aplica un instrumento inspirado en el Modelo Servqual. Este instrumento usamos para realizar nuestro T.F.I con una modificación en la primera pregunta ya que no se adaptaba al área de internación. También omitimos las preguntas abiertas ya que esta es una investigación de carácter cuantitativo ⁽¹⁰⁾. Ver anexo I

Particularmente para la etapa de puerperio, los cuidados de enfermería se van a centrar en cada etapa particular del puerperio. Ver anexo II

Debemos saber que la atención de enfermería en maternidad debe centrar su trabajo en el cuidado de la mujer embarazada durante el período pre intra y post parto. Abarcando la triada madre, padre, bebé. Requiere establecer con la usuaria una relación de confianza y entendimiento y actuando en base a los conocimientos juicios, medidas y recursos. Para generar seguridad y armonía.

En una maternidad no solo importa lo que refiere al funcionamiento y la estructura del servicio de salud, sino la promoción y protección del derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud de mujeres, madres, recién nacidos. Dentro de la actuación de enfermería se requiere que reconozca que los miembros de la familia son fundamentales para el cuidado de la mujer y su recién nacido, debe facilitar la participación en los cuidados, brindando información y respetando sus decisiones y prioridades ⁽¹⁶⁾.

Para lograr medir la Satisfacción de las usuarias cursando puerperio en un servicio de maternidad, debemos aclarar que el puerperio es una etapa del proceso de salud de una mujer que comienza una vez que ha finalizado el alumbramiento (expulsión de la placenta) y que se extiende durante seis semanas.

Durante el mismo se revertirán todos los cambios fisiológicos que se produjeron durante el embarazo con excepción de los mamaros que se intensifican con la finalidad de mantener un amamantamiento exitoso.

Está compuesto por 4 etapas con distintas características:

1. Puerperio inmediato: Abarca las primeras 24 horas del postparto. Esta etapa es de gran importancia ya que se pueden producir complicaciones graves, especialmente las vinculadas a trastornos por sangrados.
2. Puerperio mediato: Se extiende desde el segundo hasta el décimo día post parto.
3. Puerperio alejado: Se extiende desde el día 11 hasta el día 42 post parto. Este es un período en el que se debe controlar la evolución de la lactancia y es recomendable orientar a la usuaria sobre anticoncepción y espacio intergestacional.
4. Puerperio tardío: Este periodo se extiende más allá del día 42 post parto y no más allá de 1 año ⁽¹⁶⁾.

MÉTODO Y DISEÑO

Clasificación del estudio

El presente estudio es cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, por conveniencia.

El área de estudio fue la Satisfacción de las usuarias en relación con la atención brindada por el personal de enfermería.

VARIABLES DE ESTUDIO:

- Edad
- Nivel de instrucción
- Número de gestaciones
- Días de internación
- Satisfacción en relación a la atención de enfermería

Variable: edad

Definición conceptual: Tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento hasta el momento de la recolección de la muestra.

Tipo de variable: cuantitativa, continua, ordinal e independiente.

Operalización: dato obtenido de la historia clínica de la usuaria.

Valores o categorías:

De 14 años a 24 años

De 25 años a 35 años

De 36 años a 46 años

Variable: nivel de instrucción

Definición conceptual: Es el grado más alto completado, dentro del nivel más avanzado que se ha cursado.

Tipo de variable: cuantitativa, discontinua, ordinal, independiente.

Operalización: ¿cuál fue el máximo nivel de estudio al que Ud. llegó?

Valores o categorías:

Primaria incompleta

Primaria completa

Secundaria /utu incompleta

Secundaria /utu completa

Variable: número de gestaciones

Definición conceptual: Número de gestaciones hasta el momento actual.

Tipo de variable: cuantitativa, discontinua, ordinal e independiente

Operalización: se extrajo el dato de la historia clínica

Valores o categorías: primigesta, secundigesta, multigesta

Variable: días de internación

Definición conceptual: Tiempo en días el cual un individuo permanece internado en un servicio.

Tipo de variable: cuantitativa, discontinua, ordinal e independiente

Operalización: se extrajo el dato de la historia clínica de la usuaria, se categorizó en función a etapas del puerperio.

Valores o categorías:

0 a 1 días, puerperio inmediato

1 a 2 días, puerperio mediano

2 de 10 días, puerperio alejado

Más de 10 días, puerperio tardío

Variable: Satisfacción en relación a la atención de enfermería.

Definición conceptual: El grado por el cual el individuo considera el servicio o producto de salud o la manera por la cual este es ejecutado por el proveedor como siendo útil, efectivo o que trae beneficio.

Tipo de variable: cualitativa, discreta, nominal, dependiente, compuesta.

Compuesta por cinco dimensiones:

1-Elementos tangibles.

2-Fiabilidad

3-Capacidad de respuesta

4-Seguridad

5-Empatía

Operalización: se utilizó una entrevista estructurada modelo Servqual modificada

Valores o categorías:

1- desacuerdo: corresponde al nivel 1 de la escala de Likert

2-mínimo acuerdo: corresponde al nivel 2 de la escala de Likert

3-mediano acuerdo: corresponde al nivel 3 de la escala de Likert

4-acuerdo: corresponde al nivel 4 de la escala de Likert

5-máximo acuerdo: corresponde al nivel 5 de la escala de Likert

Ver escala de Likert en anexo III

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está comprendida por todas las usuarias cursando puerperio que reciben atención de enfermería dentro de la mencionada institución N664; dato obtenido del total de usuarias que se asistieron en el año 2015, se tomó este dato ya que el año 2016 no había concluido aún.

La muestra fue por conveniencia y correspondió a todas las usuarias cursando puerperio que cumplían los criterios de inclusión al momento de relevar los datos correspondiendo al número total de n131.

Criterios de inclusión y exclusión:

Se incluyeron mujeres hospitalizadas en alojamiento madre e hijo cursando el período de puerperio ya sea por parto vaginal o cesárea hasta el momento del alta médica a su domicilio, en el período de diciembre de 2016 a febrero de 2017.

Método de recolección de datos:

Para medir la variable Satisfacción de las usuarias, se utilizó una entrevista estructurada, basada en el Modelo Servqual modificado, la cual contaba con cinco preguntas que abordaban las cinco dimensiones de esta variable compleja: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La recolección de los datos fue realizada por dos bachilleres que concurrieron en el período comprendido entre diciembre de 2016 y febrero de 2017, con una frecuencia semanal de 4 días alternadamente.

Previo a la aplicación de la entrevista, en forma individualizada, se recolectaban datos socio demográfico de las historias clínicas, tales como edades, número de gestaciones y días de internación.

Posteriormente se concurría a la unidad de cada usuaria, donde se les leía un consentimiento informado, en los casos que las mismas se manifestaran de acuerdo, se procedía a realizar la entrevista. (Ver anexo IV)

Luego se midieron los datos obtenidos, se observaron y analizaron los resultados. Se tabularon en hoja de cálculo de Excel y se graficaron en gráficos sectoriales y diagrama de barras.

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para realizar la investigación se solicitó la autorización de las autoridades del Hospital (ver anexo V) y se informó a los funcionarios sobre la finalidad de la investigación y la confidencialidad de los datos. Las usuarias que participaron de la investigación, fueron informadas del propósito de la misma mediante un consentimiento informado de carácter verbal y sólo la realizaron las que estuvieron de acuerdo. (Ver anexo IV)

RESULTADOS Y ANÁLISIS:

Los datos obtenidos fueron procesados mediante hoja de cálculo de Excel y presentados en tablas y gráficas (ver anexo II) con la finalidad de analizarlos e interpretarlos.

Datos generales

De la interpretación de los datos se desprende que la población se compone de 664 usuarias, la muestra la conformaron 19.7%(131) usuarias que participaron de esta investigación sobre la Satisfacción de las mismas, en cuanto a los cuidados brindados por el personal de enfermería.

Tabla 1: Edad

<u>Edad</u>	FA	FR%
14 a 24	62	47.3%

25 a 35	52	39.6%
36 a 46	17	12.9%
Total	131	100%

Según muestran los datos obtenidos observamos, un predominio de la franja etaria de 14 a 24 años 47.3%(62). Seguido por la franja etaria de 25 a 35 años 39.6%(52) y por último la franja etaria de 36 a 46 años 12.9%(17).

Tabla 2: Nivel de instrucción

<u>Nivel de instrucción</u>	FA	FR%
Primaria Incompleta	4	3%
Primaria completa	34	25.9%
Secundaria Incompleta	82	62.5%
Secundaria completa	11	8.3%
Total	131	100%

En cuanto al nivel de instrucción 62,5%(82) tienen secundaria incompleta, 25,9%(34) primaria completa, 8,3%(11) cuentan con secundaria completa y un 3%(4), primaria incompleta.

<u>Numero de gestaciones</u>	FA	FR%
Primigesta	37	28.2%
Secundigesta	35	26.7%
Multigesta	59	45%
Total	131	100%

El número de gestaciones se ubicó en un 45%(59) usuarias multigestas, 28,2%(37) primigestas y en menor porcentaje usuarias secundigestas, 26.7%(35)

Tabla 4: días de internación

<u>Días de internación</u>	FA	FR%
0 a 1 día	47	35.8%
1 a 2 días	59	45%
2 a 10 días	20	15.2%
Más de 10 días	5	3.8%
Total	131	100%

De acuerdo al tiempo de internación se observaron un 45%(59), con una estadía de 1-2 días, 38.5%(47) 0 a 1 día de internación, un 15,2%(20) entre 2 a 10 días y 3.8%(5) más de 10 días ingresadas en el alojamiento madre-hijo.

Por lo expuesto podemos expresar que la mayoría de las usuarias tienen edades comprendidas entre 14-24 años, principalmente alcanzaron cursar secundaria incompleta. En cuanto al número de gestaciones la mayoría son multigestantes y su estadía generalmente es de 2 días.

En cuanto a determinar el nivel de Satisfacción de las usuarias, cursando puerperio en relación a los cuidados de enfermería:

La mayor parte de las usuarias ingresadas en la maternidad, presentan un nivel alto de Satisfacción, respecto a la atención brindada por el personal de enfermería.

En cuanto a las diferentes dimensiones de la Satisfacción, se pudo observar que de acuerdo a la información obtenida, en cuanto a la dimensión elementos tangibles, se pudo determinar que las usuarias se encuentran con un:

Nivel bajo: un 6,1%(8)

Nivel medio bajo: 9.1%(12)

Nivel medio: 9.9%(13)

Nivel medio alto: 29%(38)

Nivel alto: 45.8%(60)

Tabla 5 Elementos tangibles

<u>Elementos tangibles</u>	FA	FR%
1-Nivel bajo	8	6.1%
2-Nivel medio bajo	12	9.1%
3-Nivel medio	13	9.9%
4-Nivel medio alto	38	29%
5-Nivel alto	60	45.8%
Total	131	100%

En cuanto a la dimensión fiabilidad, se pudo determinar que las usuarias se encuentran con un:

Nivel bajo: un 0%(0)

Nivel medio bajo: 0%(0)

Nivel medio: 1.5%(2)

Nivel medio alto: 18.3%(24)

Nivel alto: 80.1%(105)

Tabla 6 Fiabilidad

Fiabilidad	FA	FR%
1-Nivel bajo	0	0%
2-Nivel medio bajo	0	0%

3-Nivel medio	2	1.5%
4-Nivel medio alto	24	18.3%
5-Nivel alto	105	80,1%
Total	131	100%

En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, se pudo determinar que las usuarias se encuentran con un:

Nivel bajo: un 0%(0)

Nivel medio bajo: 0.7%(1)

Nivel medio: 3.8%(5)

Nivel medio alto: 9.9%(13)

Nivel alto: 85.4%(112)

Tabla 7 Capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta	FA	FR%
1-Nivel bajo	0	0%
2-Nivel medio bajo	1	0.7%
3-Nivel medio	5	3.8%
4-Nivel medio alto	13	9.9%
5-Nivel alto	112	85.4%
Total	131	100%

En cuanto a la dimensión seguridad, se pudo determinar que las usuarias se encuentran con un

Nivel bajo: un 0%(0)

Nivel medio bajo: 0%(0)

Nivel medio: 2.3%(3)

Nivel medio alto: 10.6%(14)

Nivel alto: 87%(114)

Tabla 8 Seguridad

<u>Seguridad</u>	FA	FR%
1-Nivel bajo	0	0%
2-Nivel medio bajo	0	0%
3-Nivel medio	3	2.3%
4-Nivel medio alto	14	10.6%
5-Nivel alto	114	87%
Total	131	100%

En cuanto a la dimensión empatía, se pudo determinar que las usuarias se encuentran con un

Nivel bajo: un 0%(0)

Nivel medio bajo: 1.5%(2)

Nivel medio: 9.1%(12)

Nivel medio alto: 29%(38)

Nivel alto: 60.3%(79)

Tabla 9 Empatía

<u>Empatía</u>	FA	FR%
1-Nivel bajo	0	0%
2-Nivel medio bajo	2	1.5%
3-Nivel medio	12	9.1%
4-Nivel medio alto	38	29%
5-Nivel alto	79	60.3%
Total	131	100%

(Ver gráficas en anexo VI)

DISCUSIÓN:

Esta investigación al igual que las investigaciones referenciadas en el marco referencial, alcanzó resultados con niveles altos de Satisfacción.

Luego de analizados los datos, las repuestas que más reflejaron el sentir de las usuarias, con respecto a la atención brindada por enfermería fue la opción 5 - máximo acuerdo, correspondiendo a un nivel alto de Satisfacción.

Teniendo en cuenta que a nivel nacional e internacional no se encontraron investigaciones previas en cuanto a Satisfacción de las mujeres cursando puerperio, respecto a la atención brindada por el personal de enfermería.

Contrastamos nuestra investigación con estudios de Satisfacción de usuarios respecto de los cuidados brindados por enfermería.

Sobre la temática mujeres cursando puerperio solo se halló la investigación realizada en Hong Kong “Una exploración de la perspectiva de las mujeres en el puerperio, sobre las cualidades de las enfermeras obstétricas”.⁽⁶⁾ Si bien su título no hace referencia directa a la percepción de la Satisfacción de las usuarias, en sus conclusiones, afirma que los cuidados brindados por enfermería, mejoran la Satisfacción de las usuarias. La conclusión fue que las enfermeras demuestran sus habilidades, conocimientos y actitud, brindan soporte psicológico, físico y educacional a usuarias en el puerperio. Son capaces de mejorar la experiencia del parto a una más positiva, resultando así en una mejora de la Satisfacción de la usuaria⁽⁶⁾.

El modelo Servqual trabaja sobre la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes respecto a un servicio, reconoce cinco dimensiones que determinan la Satisfacción del usuario y fue avalado por la Universidad de Cambridge Massachusetts. Una versión de este modelo fue aplicado por Sangiovanni. R. en su investigación “Satisfacción del usuario en relación a la atención recibida del servicio de enfermería”.⁽¹⁰⁾ el cual nosotros tomamos como referencia.

El instrumento utilizado en nuestra investigación fue una entrevista estructurada, basada en el Modelo Servqual modificado, el mismo asigna valores de 1 a 5 a las distintas dimensiones de la Satisfacción.

Considerándose, según la escala de Likert 1 nivel bajo, 2 nivel medio bajo, 3 nivel medio, 4 nivel medio alto y 5 nivel alto.

Con respecto a las diferentes dimensiones de Satisfacción, abordadas con el instrumento Serqual modificado ⁽¹⁰⁾, podemos decir que para:

En la dimensión de elementos tangibles en los que se hace referencia a la apariencia física de las instalaciones, personas y materiales que usan para la comunicación, se obtuvo un 45.8% (60) de las usuarias que considera que la sala se mantiene en condiciones óptimas y un 6,1%(8) de las usuarias optaron por una respuesta de mínimo acuerdo.

En la siguiente dimensión la que refiere a la fiabilidad, siendo la habilidad que tiene el servicio para servir de forma fiable y cuidadosa. El 80.1%(105) afirmaron que las enfermeras siempre se encuentran arregladas y presentables, para esta opción ninguna usuaria considero la respuesta de mínimo acuerdo.

La dimensión de capacidad de respuesta alude a la percepción de la disposición para ayudar al cliente de forma rápida. Un 85,4%(112) expresan que el equipo de enfermería que las asiste conoce sus necesidades, las satisface y da respuesta a todas sus dudas, se obtuvo 0%(0) en respuestas de mínimo acuerdo.

En la dimensión seguridad, siendo confianza y credibilidad inspirado por el personal. El 87%(114) de las usuarias afirman que el equipo de enfermería que la asiste, realiza los cuidados con seguridad y conocimiento en forma competente, tampoco hubo respuesta de mínimo acuerdo para esta opción.

La dimensión que se manifiesta como empatía, se refiere a la atención individualizada, el cliente debe sentir que la empresa por intermedio de sus funcionarios se coloca en su lugar.

Un 60,3%(79) considera que la respuesta de enfermería a sus problemas se realiza sin demoras, ninguna usuaria optó por la respuesta de mínimo acuerdo.

Desde el año 2015 se establece la agenda 2020 de objetivos sanitarios nacionales; en el cuarto objetivo se plantea el “construir una cultura institucional de calidad y seguridad en atención de salud” las instituciones públicas y privadas del país deben plantearse la calidad como objetivo a alcanzar. ⁽⁴⁾

Con respecto a los planteamientos de los autores: Villar y Donavedián, podemos decir que las usuarias que conformaron esta muestra expresaron que sienten un alto nivel de Satisfacción, demostrando de esta manera la calidad de atención que se brinda en este servicio de maternidad y el compromiso por parte del equipo de enfermería.

Según el Dr. Hugo Villar vincula con la Satisfacción del cliente con la calidad haciéndola su principal componente. ⁽¹²⁾

El autor Avedis Donavedián aborda el tema de la calidad en la atención brindada en la salud y la responsabilidad de realizar mejoras en la misma. Plantea al usuario como el más indicado para juzgar la atención que recibe. Establece el estudio de la Satisfacción de los usuarios como medidor directo de la Calidad. ⁽¹³⁾

CONCLUSIONES

Concluyendo esta investigación logramos responder la pregunta problema sobre el nivel de Satisfacción de las usuarias que cursan puerperio, en relación a la atención brindada por el equipo de enfermería, durante la hospitalización en un servicio de maternidad en un prestador público en Montevideo/Uruguay.

Podemos afirmar que las usuarias que se asisten en el servicio de maternidad poseen un nivel alto de Satisfacción.

Para alcanzar el objetivo general planteado en esta investigación se establecieron tres objetivos específicos.

La caracterización de la población que participa de la investigación se logró a través de las variables socio demográfico.

Se midió el nivel de Satisfacción de la población aplicando el modelo Servqual modificado.

Con los resultados obtenidos se logró clasificar los niveles de satisfacción de las usuarias.

Se concluye en el análisis detallado de cada dimensión de la satisfacción expresada en el modelo Servqual que solamente en la dimensión “elementos tangibles” sobre si la usuaria considera que la sala se mantiene en condiciones óptimas de mantenimiento. Un 6,1%(8) de las usuarias optaron por una respuesta de nivel bajo, pero existen un alto porcentaje de usuarias que manifiestan un alto nivel de Satisfacción en esta dimensión

En las dimensiones restantes la mayoría de las respuestas correspondieron a nivel medio alto y nivel alto de Satisfacción.

Comparando el resultado de esta investigación, con los resultados de las investigaciones citadas en el marco referencial, podemos decir que se observa una tendencia a obtener resultados positivos, en cuanto a la Satisfacción de los usuarios con respecto a los cuidados brindados por el equipo de enfermería.

En Uruguay el MSP conjuntamente con el SNIS, establece estándares o normas de calidad que orientan a los servicios de Enfermería a lograr la calidad esperada manifestada a través de la Satisfacción de los usuarios.

Por este motivo realizando investigaciones sobre Satisfacción de las usuarias, logramos establecer si los objetivos de calidad han sido alcanzados. Reconociendo la Satisfacción del usuario como un indicador directo de calidad. Por esto es importante que se realicen este tipo de investigaciones

periódicamente. Y de esta forma realizar una evaluación periódica de calidad del servicio brindado por enfermería.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

¹Las formas de llegar al mundo. La diaria 2016 agosto 03. [Internet]. 2016 Disponible en: <http://ladiaria.com.uy/articulo/2016/8/las-formas-de-llegar-al-mundo/> [consulta: 11 nov 2016].

²Cuesta Gómez A, Moreno Ruiz JA, Gutierrez Marti R. La calidad de la asistencia hospitalaria. [s.l.]: Doyma; 1986.

³Organizacion Mundial de la Salud. Calidad en la atención y seguridad del paciente. [Internet]. 2011. Disponible en: http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=3412%3A2010-calidad-atencion-seguridad-paciente&catid=1530%3Apatient-safety&lang=es [consulta 19 nov 2016].

⁴ Uruguay. Ministerio de Salud Pública. Objetivos sanitarios nacionales: agenda 2020. [Internet]. 2015. Disponible en: http://www.paho.org/uru/index.php?option=com_docman&view=download&alias=475-osn-librillo-objetivos-nacionales&category_slug=publications&Itemid=307 [consulta: 6 dic 2016].

⁵ Universidad de la República (Uruguay). Hospital de Clínicas. Misión y perfil. [Internet]. 2013. Disponible en: <http://www.hc.edu.uy/index.php/conozca-el-hc/mision-y-perfil> [consulta: 10 dic 2016].

⁶Cy Chan Z, Wong K, Lam W, Wong K, Kwok Y. An exploration of postpartum women's perspective on desired obstetric nursing qualities. Journal Of Clinical Nursing [Internet] 2014; 23(1-2):103-12. Disponible en: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=8f8e944e-e8ec-444c-9c72-dc8e5507a3d7%40sessionmgr120&hid=112> [consulta: 6 dic 2016].

⁷Lenis Victoria CA, Manrique Abril FG. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquichán [Internet] 2015; 15(3): 413-25. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v15n3/v15n3a09.pdf> [consulta: 10 jun 2016].

⁸Barragán JA, Pedraza YD, Rincón MR. Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja, 2011. Rev Fac Nac Salud Pública [Internet] 2013; 31(2): 187-93. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v31n2/v31n2a04.pdf> [consulta: 11 jun 2016].

⁹Santana de Freitas J, Bauer de Camargo Silva AE, Minamisava R, Queiroz Bezerra AL, Gomes de Sousa MR. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza de ensino. Rev Latino Am Enfermagem [Internet] 2014; 22(3):454-60. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf [consulta: 10 jun 2016].

¹⁰ Sangiovanni R. Satisfacción del usuario en relación a la atención percibida del servicio de enfermería centros de primer nivel de atención del Ministerio de Salud Pública (MSP) [tesis de maestría] [Internet]. 2009. Disponible en: http://www.fenf.edu.uy/rue/materiales/texto/num2/2_art03_atencion.rtf [consulta: 10 jun 2016].

¹¹Bejerez N, Machado D, Marandio F, Morales G, Soto V. Nivel de satisfacción de los usuarios internados en el hospital de clínicas con la atención de

enfermería. [tesis] [Internet]. 2012. Disponible en:
<https://www.colibri.udelar.edu.uy/bitstream/123456789/2391/1/FE-0448TG.pdf>
[consulta: 10 jun 2016].

¹²Villar H. Gestión de servicios de salud. Montevideo: Zona Editorial; 2012.

¹³Donabedian A. Conferencia magistral: continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Salud Pública de México [Internet] 1993; 35(3): 238-47.
Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/106/10635302.pdf> [consulta: 10 jun 2016].

¹⁴ Uruguay. Ministerio de Salud Pública. Red de Enfermeros Jefes a Nivel de Gobierno de OPS OMS. Satisfacción usuario y familia. [Internet]. 2010.
Disponible en:
http://www.msp.gub.uy/sites/default/files/archivos_adjuntos/Libro-Parte2.pdf
[consulta: 16 jun 2016].

¹⁵Uruguay. Ministerio de Salud Pública. [Manual de estándares e indicadores para la acreditación de los servicios de salud](#). [Internet]. 1996. Disponible en:
http://www.fenf.edu.uy/images/catedras/administracion/manual_de_estandares_e_indicadores_para_la_acreditacion_de_servicios_de_la_salud.pdf [consulta: 21 nov 2016].

¹⁶ Centro Latinoamericano de Atención Perinatal Salud de la Mujer y Reproductiva. Sistema informático perinatal. [Internet]. Disponible en:
www.clap.ops-oms.org [consulta: 21 nov 2016].

ANEXOS

ANEXO I

Entrevista estructurada “Medición de Satisfacción del usuario”

Modelo Servqual modificado

Edad.....

Nivel de instrucción.....

Nº de gestaciones.....

Días de internación....

Encierre con un círculo la opción que considere que representa su grado de satisfacción con las siguientes afirmaciones.

Puntuación:

1- desacuerdo

2- mínimo acuerdo

3- mediano acuerdo

4- acuerdo

5- máximo acuerdo

1- ¿La sala de internación se mantiene en condiciones óptimas de mantenimiento?

1 2 3 4 5

2- ¿Las enfermeras siempre se encuentran arregladas y presentables?

1 2 3 4 5

3- ¿El personal de enfermería que la/lo asiste conoce sus necesidades, la satisface y proporciona respuesta a todas sus dudas?

1 2 3 4 5

4- ¿El personal de enfermería que la/lo asiste realiza cuidados con seguridad y conocimiento de forma competente?

1 2 3 4 5

5- ¿La respuesta de enfermería a sus problemas se realiza sin demora?

1 2 3 4 5

ANEXO II

CUIDADOS DEL PUERPERIO

En el puerperio inmediato:

- 1- Estado de conciencia, la parturienta debe permanecer lúcida.
- 2- La piel y las mucosas deben permanecer bien coloreadas excepto si existía una anemia previa.
- 3- Control de frecuencia cardíaca por turno, la usuaria deberá tener entre 60 y 100 pulsaciones por minuto.
- 4- Control de presión arterial por turno.
- 5- Control de temperatura corporal por turno.
- 6- Retracción del útero, en esta etapa el útero no deberá sobrepasar la cicatriz umbilical y deberá tener una consistencia firme permaneciendo indoloro a la palpación.
- 7- Sangrado vaginal, en caso de que el sangrado vaginal sea abundante y si el útero está bien contraído se deberá dar aviso al médico de guardia para que proceda a realizar una inspección minuciosa del canal de parto para descartar posibles lesiones en vagina y/o cuello de útero.
- 8- Realizar higiene perineal según necesidad de la usuaria la misma se efectuará con agua limpia a la que se le agrega algún antiséptico. El lavado se hará por arrastre siempre en sentido antero posterior. Se complementará con un secado con apósitos limpios y se colocará un apósito estéril en la ropa interior para poder valorar los loquios.
- 9- Cuidados de los pezones, fomentar a la usuaria a mantener aireada la zona del pezón y a lubricar con una gota del propio calostro.
- 10- Brindar orientación sobre cuidados del cordón del recién nacido y la lactancia.

Puerperio mediato:

- 1- Control estricto de signos vitales por turno (presión arterial, frecuencia cardíaca y temperatura)
 - 2- Evaluación de los loquios (cantidad, aspecto, composición y olor).
- El color de los loquios a esta altura del puerperio debe ser rojo o rosado y el olor fuerte, el color marrón y el olor fétido son signos de infección.
- También pueden observarse pequeños fragmentos tisulares.

3- Control de involución uterina que se mide mediante la palpación del fondo uterino. La involución es sumamente rápida aproximadamente de 2 centímetros por día.

4- Bajada de la leche, en estos días se sustituye el calostro por la leche definitiva.

5- Brindar apoyo psicoemocional a las usuarias teniendo en cuenta que este período acarrea cambios importantes desde el punto de vista físico/social como emocional.

6- Brindar educación de forma continua según las necesidades individuales de cada binomio.

Puerperio alejado:

1-Continúa la involución uterina y el restablecimiento del estado pre gravídico.

2-A partir de los 25 días del parto puede advertirse un sangrado vaginal normal.

3- El inicio de las relaciones sexuales es recomendable que sea posterior a la desaparición de los loquios (entre los 30 y 40 días post parto).

ANEXO III

ESCALA DE LIKERT

Opción 1 DESACUERDO - NIVEL DE SATISFACCIÓN: BAJO

Opción 2 MÍNIMO ACUERDO - NIVEL DE SATISFACCIÓN: MEDIO BAJO

Opción 3 MEDIANO ACUERDO - NIVEL DE SATISFACCIÓN: MEDIO

Opción 4 ACUERDO -NIVEL DE SATISFACCIÓN: MEDIO ALTO

ANEXO IV

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LAS USUARIAS

Consentimiento informado VERBAL

Presentación del entrevistador y la institución a la que representa.

Esta encuesta será utilizada para evaluar la atención de enfermería de la sala.

Es anónima y voluntaria. Su participación es completamente voluntaria si no desea participar no le traerá ningún inconveniente.

Explicación de que consiste la encuesta y método de respuesta.

ANEXO V

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA INSTITUCIÓN

ANEXO VI

Gráficas:

Variable 1: Edad

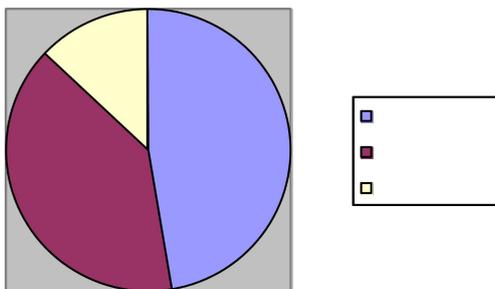
Análisis estadístico:

Media: 25.80

Modo/a: 26

Mediana: 26

Gráfica sectorial: edad



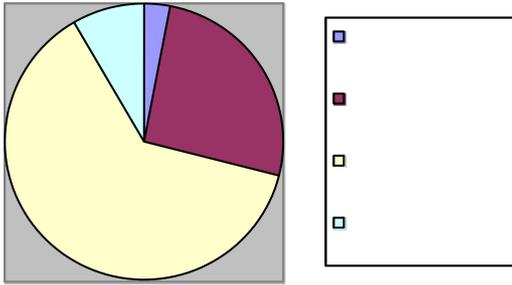
Variable 2: Nivel de instrucción

Análisis estadístico:

Modo/a: secundaria incompleta

Mediana: secundaria incompleta

Gráfica sectorial: nivel de instrucción



Variable 3: Número de gestaciones

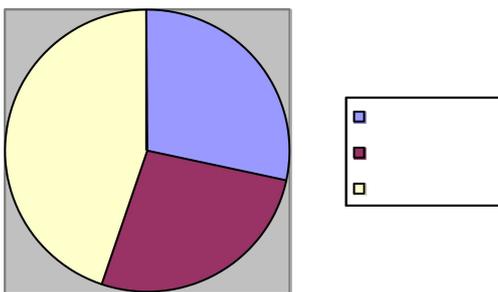
Análisis estadístico:

Media: 2.64

Modo/a: 1

Mediana: 2

Gráfica sectorial: número de gestaciones



Variable 4: Días de internación

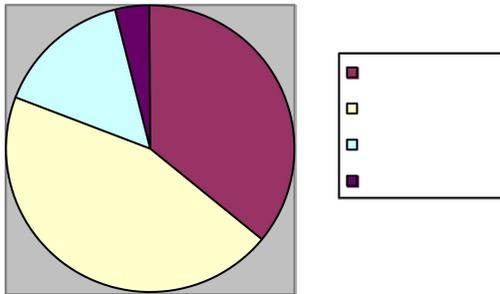
Análisis estadístico:

Media: 3.06

Modo/a: 2

Mediana: 2

Gráfica sectorial: días de internación



Variable 5: Nivel de Satisfacción en relación a la atención de enfermería.

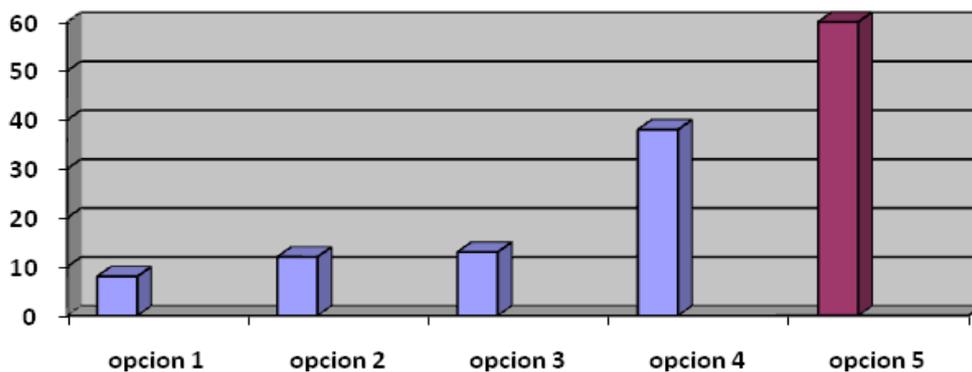
Pregunta 1-¿La sala de internación se mantiene en condiciones óptimas de mantenimiento?

Análisis estadístico:

Mediana: 4

Modo/a: 5

Diagrama de barras: nivel de Satisfacción, respuesta a pregunta 1



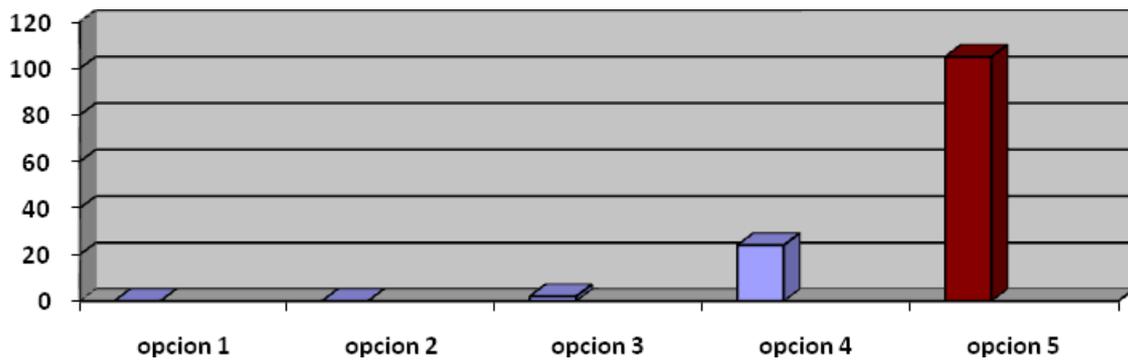
Pregunta 2- ¿Las enfermeras siempre se encuentran arregladas y presentables?

Análisis estadístico:

Mediana: 5

Modo/a: 5

Diagrama de barras: nivel de Satisfacción, respuesta a pregunta 2



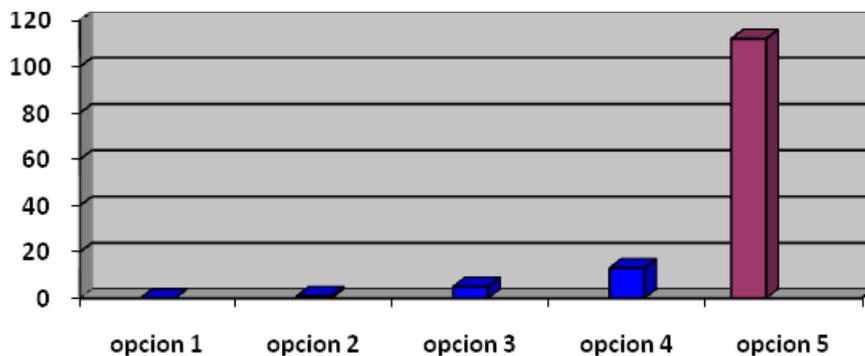
Pregunta 3-¿El personal de enfermería que la asiste conoce sus necesidades, la satisface y proporciona respuesta a todas sus dudas?

Análisis estadístico:

Mediana: 5

Modo/a: 5

Diagrama de barras: nivel de Satisfacción, respuesta a pregunta 3



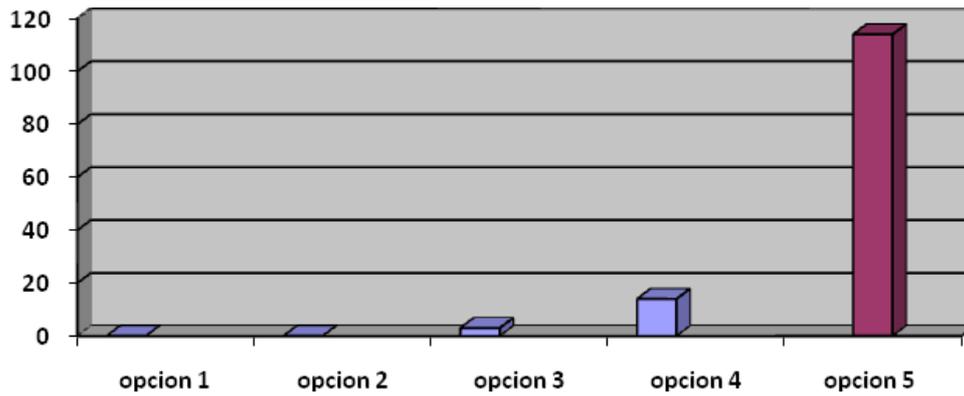
Pregunta 4- ¿El personal de enfermería que la asiste realiza cuidados con seguridad y conocimiento de forma competente?

Análisis estadístico:

Mediana: 5

Modo/a: 5

Diagrama de barras: nivel de Satisfacción, respuesta a pregunta 4



Pregunta 5-¿La respuesta de enfermería a sus problemas se realiza sin demora?

Análisis estadístico:

Mediana: 5

Modo/a: 5

Diagrama de barras: nivel de Satisfacción, respuesta a pregunta 5

