

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA DE OCCIDENTE
QUETZALTENANGO**



SATISFACCION DE LA USUARIA EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA CLINICA DE PRECONSULTA PRENATAL

**Estudio descriptivo transversal, realizado en el Centro de
Atención Integral Materno Infantil de Cuilco, Huehuetenango
en los meses de diciembre 2010 y enero 2011**

CARMELINA PEREZ PABLO

Asesora: Licda. Elsa Marieta Gómez Pérez

Revisora: Licda. Sandy Daleth Wannam Escobar

TESIS

**Presentada a las autoridades de la Facultad de Ciencias
Médicas De La Universidad De San Carlos De Guatemala y
Escuela Nacional De Enfermería De Occidente
Quetzaltenango**

Previo a optar el grado de

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Quetzaltenango, Julio de 2011



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MEDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA DE OCCIDENTE
QUETZALTENANGO**



ARTICULO 8 RESPONSABILIDAD

Solamente el autor es responsable de los conceptos y opiniones expresados en el contenido del trabajo de tesis. Su aprobación en manera alguna implica responsabilidad para la Universidad De San Carlos de Guatemala.



CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO (CUM)
 FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
 ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA DE OCCIDENTE
 12 Avenida 0-18 zona 1. Quetzaltenango Tel. 77612449 – 77631745
 E – mail enexela@hotmail.com



LA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE LA ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA DE OCCIDENTE. QUETZALTENANGO.

AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE TESIS TITULADO

“SATISFACCION DE LA USUARIA EN LA ATENCION DE ENFERMERIA EN LA CLINICA DE PRECONSULTA PRENATAL”

Presentado por el estudiante CARMELINA PEREZ PABLO
 Carné 200816909
 Trabajo Asesorado Por: Elsa Marieta Gómez Pérez
 Y revisado por: Licda. Sandy Daleth Wannam Escobar

Quienes lo avalan de acuerdo al Normativo de Tésis y Exámenes Generales, Grado académico de LICENCIATURA EN ENFERMERÍA, PUNTO NOVENO, INCISOS 9.1 y 9.2 del ACTA 32-2004

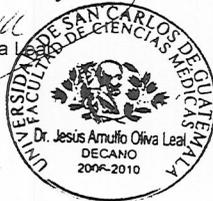
Dado en la ciudad de Quetzaltenango a los 16 días del mes de agosto del año dos mil once.

Msc. Mirna Isabel García Arango
 DIRECTORA



Vo.Bo.

Dr. Jesús Arnulfo Oliva Leal
 DECANO





Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Médicas
Escuela Nacional de Enfermería de Quetzaltenango
Unidad de Tesis



Quetzaltenango, 19 de julio de 2011

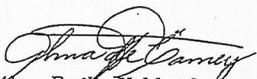
Enfermera
Carmelina Pérez Pablo
Presente

Se le da a conocer que el informe Final de su trabajo de Tesis Titulado: **“SATISFACCIÓN DE LA USUARIA EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA CLÍNICA DE PRECONSULTA PRENATAL”** Ha sido **REVISADO** y al establecer que cumple con los requisitos exigidos por esta Unidad, se le autoriza, a continuar con los trámites correspondientes para someterse a su examen privado y público.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licda. Alma Emilia Valdez de Camey
Coordinadora
Unidad de Tesis



c.c. Archivo
c.c. Estudiante
cc. Directora

ACTO QUE DEDICO

A DIOS

Fuente divina que me concedió la vida, salud y sabiduría para lograr grandes satisfacciones en mi vida profesional.

A MI GUATEMALA

Con respeto y civismo.

A MIS PADRES

Daniel Pérez Ramírez y Feliciano Pablo Matías por traerme al mundo y apoyarme incondicionalmente a lo largo de mi vida y de mi carrera, con agradecimiento y cariño.

A MI HIJA

Lidia Carmen Lucero, con todo mi amor y que éste triunfo sea un modelo a seguir y motivo de superación.

A MIS HERMANOS

Francisco, Patricio con cariño, porque siempre reine la paz y la unidad entre nosotros.

A MI SOBRINO Y SOBRINA

Con cariño.

A MI CUÑADA

Con cariño y agradecimiento por su apoyo.

A MIS TIOS Y FAMILIA EN GENERAL

Con el respeto y cariño de siempre.

AL PERSONAL DEL CAIMI CUILCO, HUEHUETENANGO

Con gratitud por su compañerismo, colaboración y espontaneidad para la realización de la presente investigación.

A MIS AMIGAS Y COMPAÑERAS DE TRABAJO Y ESTUDIO

Con cariño por su apoyo, sabios consejos y por su amistad sincera.

A MI REVISORA Y ASESORA

Con agradecimiento por su apoyo incondicional, orientación, tiempo y paciencia brindada en la elaboración de mi tesis.

**A LA ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA DE OCCIDENTE Y
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

Por permitirme estar en sus aulas y brindarme la formación y proporcionarme crecimiento profesional y personal.

A todas aquellas personas e instituciones que de una u otra manera contribuyeron en la realización de mi tesis.

ÍNDICE

	Página
RESUMEN	
I. INTRODUCCIÓN	1
II. DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA	3
A. Antecedentes	3
B. Definición Del Problema	5
C. Delimitación Del Problema	7
D. Planteamiento Del Problema	7
III. JUSTIFICACIÓN	9
IV. OBJETIVOS	11
A. General	11
B. Específicos	11
V. REVISIÓN TEÓRICA Y DE REFERENCIA	13
A. Atención Prenatal	13
B. Satisfacción De La Atención Recibida Por El Personal De Enfermería	19
C. Atención De Enfermería En La Pre-consulta	25
VI. MATERIAL Y METODOS	33
A. Tipo De Estudio	33
B. Unidad De Análisis	33
C. Población y Muestra	33
D. Definición y Operacionalización De Variables	34
E. Descripción Detallada De Técnicas, Procedi- mientos E Instrumentos a Utilizar	38
F. Alcances y Límites De La Investigación	39
G. Plan De Análisis De Datos	39
H. Aspectos Éticos De La Investigación	39
VII. PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS	41
VIII. CONCLUSIONES	53
IX. RECOMENDACIONES	55
X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
XI. ANEXOS	61
A. Consentimiento Informado	61
B. Instrumento	62

RESUMEN

La presente investigación titulada Satisfacción De La Usuaría En La Atención De Enfermería En La Clínica De Pre-Consulta Prenatal En El Centro de Atención Integral Materno Infantil De Cuilco, Huehuetenango, fue llevada a cabo en los meses de diciembre 2010 y enero del año 2011. Este estudio fue de tipo descriptivo-transversal, el trabajo de campo se realizó con 208 mujeres embarazadas que asistieron a la pre-consulta prenatal a este centro asistencial, cumpliendo con los criterios de inclusión.

Se obtuvo la información a través de una boleta estructurada, la que fue elaborada por la investigadora con diecisiete preguntas mixtas la cual fue comprensible por las usuarias entrevistadas, sobre la satisfacción en la atención recibida por el personal de enfermería en la clínica de pre-consulta. Previo al trabajo de campo se les pasó el instrumento a cinco embarazadas que asistieron al Centro de Atención Integral Materno Infantil del municipio de La Democracia, Huehuetenango, por tener las mismas características a los sujetos de estudio en esta investigación. Se validó el instrumento y se realizó los cambios correspondientes.

Los datos obtenidos se tabularon de forma manual se anotaron en un cuadro matriz y se analizaron en base a la revisión bibliográfica y como resultado se obtuvo las conclusiones siguientes:

La mayoría de usuarias refirieron que están insatisfechas de la atención que brinda el personal de enfermería en la clínica de pre-consulta porque no se toman el tiempo necesario para atenderlas porque la atención es rápida, no las llaman por su nombre y no se les explica la importancia

de medir los signos vitales. Indicaron que necesitan que las orienten en el servicio ya que si asisten por primera vez se sienten desorientadas, necesitan que el personal de enfermería les brinde educación sobre diferentes temas de salud para que puedan prevenir complicaciones durante el embarazo.

Las recomendaciones dejadas en el estudio son las siguientes: Que las autoridades del Centro de Atención Integral Materno Infantil de Cuilco, Huehuetenango den a conocer al personal de enfermería debilidades que se identificaron y se modifiquen por acciones positivas para lograr la satisfacción de las usuarias porque de esto depende que la demanda incremente.

La satisfacción de la usuaria depende de la solución de sus problemas de salud, del resultado, según sus necesidades, del trato del proveedor que les atiende y del grado de oportunidad y amabilidad que el personal de salud les brinda.

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio fue realizado en el Centro de Atención Integral Materno Infantil del municipio de Cuilco, Huehuetenango con el objetivo de identificar la satisfacción de las usuarias en relación a la atención recibida por el personal de enfermería de dicho centro asistencial en la pre-consulta prenatal durante los meses de diciembre 2010 y enero del 2011.

Cada día las usuarias tienen mayor información acerca de sus derechos, mayor responsabilidad de su propia salud, es decir se han empoderado en torno al tema de la salud y por lo tanto, exigen una mejor calidad de la atención para estar satisfechas de los servicios de salud. El Centro de Atención Integral Materno Infantil, CAIMI Cuilco Huehuetenango desde su creación es la institución que tiene a su cargo la atención materna e infantil. Este centro cuenta con varios cubículos para la atención relacionada con el neonato y niños menores de cinco años, parto y puerperio, así como la atención prenatal al que se hace referencia en la presente investigación.

Dentro de la cartera de servicios que éste centro asistencial brinda se desarrollan actividades de promoción, prevención y educación en salud a la madre entre estos la promoción de cuidados obstétricos neonatales esenciales (PROCONE), estrategia que ha implementado el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social para disminuir la morbilidad materna e infantil en comunidades postergadas.

Las principales fuentes consultadas para darle soporte científico al presente estudio fueron libros de texto relacionados con el tema, sitios de internet, así como trabajos de tesis anteriores elaborados en otros

centros asistenciales y la experiencia de la investigadora en sus labores cotidianas en el centro asistencial donde se realizó la investigación.

Este estudio es descriptivo con abordaje cuantitativo porque la información recolectada se da a conocer de forma numérica y analizada con porcentajes que representan los resultados obtenidos de manera sistemática de los sujetos de estudio.

Los resultados obtenidos en la presente investigación serán útiles para el equipo de salud del Centro de Atención Integral Materno Infantil porque permiten dar solución a las debilidades en cuanto a la atención brindada a las usuarias que asisten a este centro en busca de una prestación por parte del proveedor, además este proceso condujo a la realización de las conclusiones y recomendaciones aportadas y que aparecen al final del presente trabajo servirán para el mejoramiento de dichas debilidades fortaleciendo grandemente la atención que reciben las mujeres embarazadas de parte del personal de enfermería, así de esta manera lograr la satisfacción máxima y aumentar la demanda de las usuarias al servicio.

II. DEFINICIÓN Y ANALISIS DEL PROBLEMA

A. Antecedentes

En el municipio de Cuilco departamento de Huehuetenango, se abrió el Centro de Atención Integral Materno Infantil, CAIMI el ocho de diciembre del 2004, como centro de referencia de los municipios de Tectitán e Ixtahuacán, ofreciendo nuevos servicios a la población, dirigidos especialmente al binomio madre-niño, con el objetivo de reducir las tasas de mortalidad materna e infantil con un nivel de resolución quirúrgica en la atención de partos, atención prenatal y post parto normal, dicho centro cuenta con personal médico y de enfermería calificado para atender las 24 horas del día.

En el Centro de Atención Integral Materno Infantil el promedio de mujeres embarazadas de enero a junio de 2010 que llegan a la pre-consulta para atención prenatal normal, al mes es de 288, según registros del Sigs 3 y fichas clínicas maternas; de las cuales 141 son primeras consultas y 147 son re-consultas; desde enero a junio del presente año se han atendido 1,734 mujeres embarazadas lo que establece 9.5 consultas diarias como promedio, que son atendidas por el personal de enfermería.

En dicho centro, se oferta la atención prenatal, de igual manera el parto institucional y a partir de mayo del 2005 se inicia la realización de cesáreas para la atención del parto complicado, cirugías para anticoncepción quirúrgica y otros servicios, a la vez se oferta el apoyo de traslado a la cabecera departamental a pacientes que presentan complicaciones en el período perinatal.

Para el año 2009 este centro asistencial ha tenido una demanda de usuarias de más del 75 % de atención en todos sus servicios con respecto del año anterior según registros estadísticos del Centro de Atención Integral Materno Infantil, en cuanto a los controles prenatales su promedio ha incrementado en un 10% anualmente, según sigsa 3 de este centro de atención.

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en su propósito de mejorar constantemente la atención en los servicios de salud ha implementado estrategias que permiten la satisfacción del usuario, entre ellas se puede mencionar, los círculos de la calidad, promoción de cuidados esenciales obstétricos y neonatales (PROCONE), que están enfatizados a garantizar que la atención al usuario sea de calidad y calidez.

Desde la apertura del CAIMI de Cuilco no se ha realizado ningún estudio que anteceda al presente, respecto a la satisfacción que reciben las mujeres embarazadas atendidas por el personal de enfermería en la unidad de pre-consulta prenatal del CAIMI, tampoco se encontró estudios a nivel nacional e internacional. La satisfacción del usuario o cliente ha sido estudiada desde hace tiempo, sin embargo Kotler, la define como: "El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".¹

En relación al tema de satisfacción de la usuaria López García en el año 2010, realizó el estudio sobre satisfacción de la usuaria en el control prenatal, según la promoción de cuidados obstétricos neonatales esenciales que recibe por parte del proveedor, el cual

¹ Kotler Philip. Dirección de Mercadotecnia. 8va. Edición. Pág. 41

fue de tipo descriptivo transversal, realizado en el Centro de salud del municipio de Chiantla, Huehuetenango, se logró establecer que las usuarias están satisfechas de los servicios recibidos, especialmente del trato que se les brinda, dentro de las recomendaciones menciona, “la oferta y consejería de la vacuna toxoide diftérico en el servicio de hipodermia; el abastecimiento y consejería de los micronutrientes en post-consulta. En cuanto al orden, limpieza y disponibilidad del servicio sanitario manifestaron que siempre debe estar disponible y limpios y que se les debe brindar la consejería en los diferentes temas sobre pre-prueba de examen de VIH, planificación familiar, lactancia materna, señales de peligro y alimentación durante el embarazo, esto de acuerdo a las normas del PROCONE”², lo anterior evidencia que la usuaria percibe los diferentes aspectos de la atención, el trato, la limpieza, y las actividades consideradas como parte del trabajo de los proveedores.

B. Definición Del Problema

El Centro de Atención Integral Materno Infantil (CAIMI) del municipio de Cuilco, Huehuetenango; es una institución que brinda un servicio social dirigido al cuidado de la salud del grupo prioritario Materno-Infantil, institución con enfoque preventivo, curativo y de rehabilitación, dentro del recurso humano el personal de enfermería es el pilar fundamental encargado de realizar las actividades relacionadas con el cuidado de las usuarias embarazadas, esta relación inicia desde su ingreso hasta la resolución de su parto o

² López García, Ofelia Marilú. Satisfacción de la usuaria en el control prenatal, según la promoción de cuidados obstétricos neonatales esenciales que recibe por parte del proveedor. Tesis Licenciada en Enfermería. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela Nacional de Enfermería de Occidente. Facultad de Ciencias Médicas. Guatemala. 2010. Pág. 41.

seguimiento si fuera atendida por comadrona. El personal de enfermería es un elemento vital en el manejo de la embarazada, monitorean los signos vitales y cualquier señal de peligro que se pueda presentar.

La investigadora ha observado y las usuarias han manifestado la inconformidad en la atención recibida, especialmente en la clínica de pre-consulta, la cual es atendida por personal de enfermería. Las pacientes han referido que los procedimientos que se les realizan son interrumpidos frecuentemente porque no hay un lugar adecuado para brindar la atención prenatal y además el personal de enfermería no les dedica el cuidado necesario que se les debe de brindar, no les brindan información y en determinado momento puede provocar inasistencia de las mujeres embarazadas al control prenatal.

La clínica de pre-consulta es la primera impresión que la usuaria tiene de los servicios de salud, después de haber sido atendida en la oficina de registro, es el lugar en donde se miden signos vitales y se clasifican las usuarias según señales de peligro, lo cual requiere de prontitud y precisión en la atención, sin embargo algunas usuarias han expresado su inconformidad con el tiempo de espera. Los controles prenatales que se atienden en el CAIMI son referencias realizadas por comadronas, servicios de salud como el Centro de Atención Permanente de Ixtahuacán, Tectitán y Extensión de cobertura de los tres municipios aledaños; Ixtahuacán, Tectitán y Concepción Tutuapa; por lo general por complicaciones obstétricas, por lo que requiere que el personal de enfermería esté orientado en la atención que debe brindar a la usuaria, la cual incluye el trato amable y la atención eficiente.

No existen registros que evidencien la inconformidad de las usuarias con la atención recibida, sin embargo cuando las usuarias ingresan a la clínica de consulta, algunas veces expresan inconformidades.

La pre-consulta es atendida por el personal de enfermería, entre ellas auxiliares de enfermería y enfermeras profesionales.

La mayoría de las personas se quejan de que un % de los servicios de salud han perdido el buen trato al paciente, la usuaria llega al servicio en busca de ayuda para solventar algún problema que le afecta y si no es bien atendida se va insatisfecha y con deseos de no regresar, comunicando en su comunidad el inadecuado servicio, lo que genera disminución en la demanda de servicios.

C. Delimitación Del Problema

El estudio se llevó a cabo con usuarias que asisten a control prenatal al Centro de Atención Integral Materno Infantil (CAIMI) Cuilco, Huehuetenango, en el mes de diciembre 2010 y enero 2011 para determinar la satisfacción en la atención que brinda el personal de enfermería.

D. Planteamiento Del Problema

En base a lo anteriormente planteado se establece la siguiente pregunta de investigación:

¿Están satisfechas las usuarias de la atención de enfermería que reciben en el servicio de pre-consulta prenatal en el CAIMI de Cuilco, Huehuetenango en diciembre 2010 y enero 2011?

III. JUSTIFICACIÓN

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en Guatemala ha implementado diversas estrategias para garantizar el acceso y mejorar la calidad en la atención en salud con el fin de contribuir a la disminución de los indicadores de la mortalidad materna.

Estas estrategias han comprendido desde la reorientación del modelo de atención en salud que incluye la implementación de nuevos servicios con enfoque de atención materno infantil entre los cuales se encuentran el Centro de Atención en Salud, los Centros de Atención Integral Materna Infantil, Centros de Atención permanente que están habilitados las veinticuatro horas del día para la atención emergente de casos; la contratación y capacitación del personal que presta cuidados en el área de salud materna para resolver los casos de urgencias obstétricas, la adquisición de equipo, instrumental y medicamentos para los diversos servicios, esto acompañado de la implementación de un sistema de información y registro, lo que ha implicado una redefinición de la cartera de servicios.

Actualmente el CAIMI de Cuilco cuenta con un total de diecinueve auxiliares de enfermería y cuatro enfermeras profesionales, quienes tienen el primer contacto con la embarazada dentro del establecimiento, es aquí donde se debe entablar empatía con la usuaria, para que la primera impresión de la atención brindada, sea adecuada, permitiendo al personal de enfermería contribuir a la satisfacción de las necesidades de las usuarias. El presente estudio es importante debido a que se conocerá la satisfacción de la usuaria de la atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de pre-consulta con el propósito

de realizar modificaciones oportunas permitiendo mejorar las deficiencias y reforzar las fortalezas, desde la perspectiva de las usuarias con respecto a la satisfacción de sus necesidades en cuanto al cuidado de la salud proporcionada por parte del personal y de esta manera se propuso recomendaciones para brindar una atención con calidez, comprometiendo al personal de enfermería a un cambio de actitud.

Por medio de la información recabada, se dejan recomendaciones pertinentes enfocadas a brindar una atención integral, humana y oportuna para mejorar la satisfacción de las usuarias embarazadas descritas anteriormente ya que la mayoría acuden por complicaciones obstétricas. Así mismo, por medio de la detección de debilidades se implementará el programa de educación permanente dirigido al personal de enfermería, para garantizar a largo y mediano plazo la satisfacción de la usuaria.

Del presente estudio se podrán derivar estudios dirigidos a diferentes clínicas que de manera integral atiendan al grupo materno infantil.

El presente estudio está amparado en los lineamientos de salud reproductiva el cual hace énfasis en la atención de calidad al grupo vulnerable, binomio madre-niño.

IV. OBJETIVOS

A. General

Identificar la satisfacción de la atención de enfermería que reciben las embarazadas en la pre-consulta prenatal del Centro de Atención Integral Materno Infantil de Cuilco Huehuetenango.

B. Específicos

1. Identificar la satisfacción de las usuarias en la relación interpersonal recibida por el personal de enfermería durante la pre-consulta, en la atención prenatal.
2. Identificar la satisfacción de las usuarias con relación al ambiente físico de la pre-consulta.
3. Identificar la satisfacción de la usuaria en relación al tiempo de espera para ser atendidas en la pre-consulta.
4. Describir los criterios que a juicio de las usuarias el personal de enfermería debe mejorar en la atención durante la pre-consulta.

V. REVISIÓN TEORICA Y DE REFERENCIAS

A. Atención Prenatal

Atención prenatal es la atención personalizada de cuidados y acciones que debe brindársele a la mujer durante su período de gestación, identificando las señales de peligro que pueden poner en riesgo la vida de la madre y el feto lo antes posible y para lograrlo se debe poner en práctica el autocuidado conjuntamente con la ayuda de la familia para mejorar su estado de salud tanto de la madre como la del niño/a.

“El control prenatal se refiere también como todas las acciones y procedimientos, sistemáticos o periódicos, destinados a la prevención, diagnóstico y tratamiento de los factores que pueden condicionar la morbilidad y mortalidad materna y perinatal”.³

Es necesario promover un control prenatal temprano para identificar oportunamente factores de riesgo, signos y síntomas de peligro y atender las complicaciones de manera oportuna, involucrando a la mujer, su familia y la comunidad para lograr condiciones de salud adecuadas para la madre y el neonato.

Para brindar una atención de calidad a la usuaria lo ideal sería disponer de un área física dentro del servicio de salud para desarrollar actividades educativas tanto individuales como grupales.

³ F. Gary Cunningham. et. al., Williams obstetricia. 21ava. Edición. España. 2002. Pág. 174-177.

Es importante la privacidad en las pre-consultas, exámenes clínicos y ginecológicos.

Para brindar una atención de calidad se debe contar con personal calificado para la atención de las mujeres embarazadas en el área de influencia.

Existen acciones que se deben realizar para evitar complicaciones en el embarazo y controlar los riesgos. Se hace énfasis en el primer y tercer trimestre del embarazo y con ayuda de las comadronas tradicionales, que son capacitadas mensualmente sobre las señales de peligro en el embarazo, parto y puerperio, se debe llevar a cabo actividades como: difundir en la comunidad del área de influencia que existe el servicio de control prenatal en los servicios de salud, levantar regularmente un censo de mujeres embarazadas con ayuda de las comadronas y si existen prestadoras de salud, ofrecer el servicio de acompañamiento prenatal a todas las mujeres embarazadas residentes en el área de influencia, educación para identificación de señales de peligro y referir cuando sea necesario.

Para garantizar la periodicidad, calidad y accesibilidad de la atención prenatal a los servicios de salud se debe establecer horarios de consulta adecuados que faciliten la asistencia a mujeres (horarios de mañana y tarde).

Brindar atención a las mujeres con cita programada como aquellas que demanden consulta de manera espontánea. Repartir las fichas en horarios accesibles. La ficha se refiere al número que se les proporciona por el orden en que llegan al CAIMI para que pasen a la pre-consulta prenatal.

Realizar referencia a un servicio de mayor resolución, en caso de ser necesario. Capacitaciones constantes a grupos de comadronas tradicionales.

Dar seguimiento a las mujeres embarazadas referidas a otro nivel por las prestadoras en salud garantiza un registro mensual del número de mujeres referidas a otros servicios; estos datos permiten la evaluación del sistema de referencia y contra referencia. Se debe buscar una comunicación adecuada con el hospital de referencia y explicar a la embarazada que deberá llevar consigo la información que le entrega el servicio sobre su estado de salud.

Las actividades educativas que deben de ser impartidas por el personal de enfermería del CAIMI durante el control prenatal son temas relacionados al embarazo, parto y puerperio, como los siguientes:

Importancia del control prenatal, haciendo énfasis en las señales de peligro durante el embarazo, alimentación de la embarazada porque toda embarazada debe de consumir cinco porciones de alimentos al día en poca cantidad, tratando de consumir una dieta balanceada, inmunizaciones la embarazada debe ser informada sobre la importancia de las vacunas; antitetánica para prevenir el tétanos y la vacuna A H1 N1 para prevenir la fiebre porcina; así también sobre las dosis y el intervalo de tiempo entre cada una y lactancia materna: toda embarazada debe de ser informada sobre la importancia de proporcionar lactancia materna exclusiva a su hijo hasta los 6 meses de edad.

Planificación Familiar: toda mujer embarazada debe ser informada sobre los métodos de planificación familiar que el servicio provee para favorecer un período intergenésico adecuado, Acompañamiento durante el trabajo de parto: toda mujer embarazada tiene derecho a ser acompañada de un familiar o la comadrona, plan de Emergencia: toda mujer embarazada debe ser informada sobre la importancia de contar con un plan de emergencia familiar y comunitaria, VIH: toda mujer embarazada debe de ser informada sobre el VIH/SIDA y debe de brindar su consentimiento para que se le realice la prueba.

Lugar y ubicación del servicio de atención prenatal. Se pregunta a las personas que se encuentran en la sala de espera sobre mujeres que sospechen o están embarazadas antes de entregar los números para pasar a consulta para orientarlas al servicio de consulta prenatal, explicación sobre el desarrollo de la gestación. Se le informa a la madre sobre el crecimiento de su niño/a si coincide la altura uterina con su fecha de última regla, incomodidades comunes de la gestación. Se le informa a la madre primigesta que su abdomen aumentará de tamaño, sobre cambios en la coloración de su piel, presencia de cloasma, línea de alba, aumento o disminución de peso.

Incomodidades comunes de la gestación: se orienta sobre las náuseas, aumento o disminución de peso, calambres, orientación alimentaria: se orienta sobre la importancia de una dieta balanceada o con los alimentos que se dan en la localidad, cuidados de higiene personal: se orienta sobre la importancia del baño para evitar infecciones, conducta sexual de la embarazada: si puede tener relaciones sexuales con su pareja siempre y cuando no tenga

ninguna señal de peligro, actividad física: se le orienta a la embarazada sobre evitar esfuerzos físicos, prevención de infecciones de transmisión sexual: se orienta sobre las ETS.

Control Post-parto: toda mujer embarazada debe de ser informada sobre la importancia del control después del parto, durante los primeros 10 días.

Información acerca del uso de medicamentos, tabaquismo, alcohol y drogas ilícitas: se orienta sobre los riesgos que pueden producir estos productos a la salud de la madre y el niño, derechos y deberes de la mujer embarazada: se le informa que debe de acudir al servicio de salud cuando lo requiera y a la hora que sea y red hospitalaria de la región para la atención del parto: se le informa sobre donde puede ir a que le atiendan el parto.

Preparación para el parto: se le enseñan ejercicios de respiración y sobre cuando pujar en el último trimestre del embarazo y se le orienta sobre que debe de tener listo cuando inicie con su trabajo de parto, cuidados del recién nacido: se le orienta sobre los cuidados y detección de señales de peligro en el recién nacido, importancia de la consulta puerperal e inicio del control del niño sano y programa de inmunizaciones y salud dental.

Los casos que ameritan atención inmediata que son atendidos en los CAIMI en relación a la atención prenatal son los siguientes:

- Trabajo de parto prematuro
- Sangrado vaginal

- Rompimiento de membranas
- Dolor fuerte en el epigastrio
- Cefalea intensa
- Visión borrosa
- Ausencia de movimientos fetales
- Dificultad respiratoria
- Fiebre
- Edema de manos, cara, miembros inferiores
- Sensación de desmayo
- Palidez
- Vómitos
- Debilidad
- Infecciones
- Convulsiones

Los exámenes y pruebas de diagnóstico deben corresponder a los laboratorios rutinarios que se solicitan según la norma de atención en salud integral para primer y segundo nivel en la página 21; se orienta a la embarazada sobre la ubicación del laboratorio, sobre los exámenes a realizar, cuándo realizarlos y cuándo traer los resultados.

Los exámenes imprescindibles son los siguientes:

- “Tipo sanguíneo y factor Rh
- Hematología completa
- Química sanguínea glucemia
- Examen general de orina (bacteriuria, proteinuria)
- VDRL

- Prueba VIH (solicitar consentimiento informado y de acuerdo a normas oficiales)
- Papanicolaou o Inspección Visual con Acido Acético (IVAA).⁴

B. Satisfacción De La Atención Recibida Por El Personal De Enfermería

El personal de enfermería está en contacto con la población que necesita atención curativa y preventiva, necesariamente deben tener especial cuidado en responder a las necesidades y a las expectativas de las personas que atienden.

“El concepto de atención de enfermería, resulta de las necesidades básicas del individuo, en sus múltiples interacciones familiares, sociales y comunitarias, en relación a la salud en los tres niveles de atención”.⁵

El personal de enfermería está capacitado para brindar atención de calidad al usuario y así satisfacer las necesidades inmediatas y futuras de las usuarias.

“El servicio es, en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad”.⁶

⁴ Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social Normas de Atención en Salud Integral para Primero y Segundo nivel. Guatemala. Pág. 11-25.

⁵ Kron Tora, Duruin Elen. Liderazgo y Administración en Enfermería. Editorial Interamericana. 5ta edición. México. 1990. Pág. 67.

⁶ Estrada Rodas, Ibis Leticia. Círculos de Calidad medio para la mejora del Servicio al Cliente en organizaciones de Atención Médica. Junio del 2006. Pág. 118.

Los servicios ofrecidos por los Centros de Atención Integral Materno Infantiles dependen en gran medida de la calidad del recurso humano que labora en el centro de atención, debido a que es la esencia de la organización; su total entrega posibilita el desarrollo de sus capacidades y el compartir su experiencia e información. El compromiso que el personal asume es el que logra la motivación, la innovación y la creatividad.

Se requiere de personal comprometido, informado, creativo y eficaz. Su formación abarca tanto la educación y el entrenamiento continuo, como aprender a solucionar problemas y a participar en la toma de decisiones que afectan a las usuarias. El deseo de ser, hacer y aprender se manifiesta en la búsqueda de oportunidades para aumentar sus competencias, conocimientos y experiencias. Cuando el personal se siente integrado con su organización, comprende la importancia de su contribución y de su trabajo, y le permite identificar sus limitaciones y buscar soluciones.

“En los últimos años ha surgido la preocupación de mejorar la calidad de los servicios de salud. Al respecto se afirma que todo ser humano sin importar clase social ni edad merece ser tratado de forma cordial, recibir la información correcta, competencia técnica y profesional, para así recibir condiciones de salud satisfactorias en la medida que sus necesidades lo exijan”.⁷

Es importante entender la calidad total tomando en cuenta que es un sistema de gestión de servicios que está íntimamente relacionado

⁷ Esteban A. El control de la calidad asistencial, una responsabilidad compartida. España. 1988. Pág. 182

con los conceptos de mejora continua, es decir que nada es estático, la atención en salud debe ser brindada de forma innovadora, con el hecho de brindarle un trato amable a la usuaria, orientarla, llamarla por su nombre, escucharla y prestarle atención sin distinción alguna a lo que ella manifiesta; se sentirá importante y el personal que está brindando la atención se sentirá satisfecho y bien consigo mismo por haber servido a la usuaria, por ende esto tendrá impacto en el medio.

“Se sabe que el cliente es la parte más importante en cualquier empresa o institución, debido a que sin él no habría razón de ser para los servicios. Actualmente vivimos en una época de mercados cambiantes, por lo que mantener a un cliente contento es de vital importancia. Es necesario constantemente conocer las necesidades de nuestros clientes para lograr determinar la mejor manera de satisfacerlas. El servicio al usuario entonces debe ser considerado como una fuente de respuestas a las necesidades del mercado, orientado a escuchar requerimientos y/o quejas, formando una relación con el usuario.”⁸

Del servicio de salud depende la conservación de los usuarios quienes son la parte más importante de las instituciones, son el eje central de las funciones como profesionales de salud y sin ellos los servicios no tendrían razón de ser. La atención de enfermería, a las usuarias debe ser de calidad considerando ésta como el conjunto de características técnico-científicas, materiales y humanas que

⁸ Montiel Morales G. Administración de los servicios de salud en enfermería. Evaluación de la calidad de atención de los servicios de enfermería. México. OPS-CIESS. 1988.

debe tener la atención de salud que se provee a las usuarias, con el fin de garantizar una vida saludable al binomio madre-niño.

Cada día la mayoría de los consultantes de los servicios de salud tienen mayor información acerca de sus derechos, mayor responsabilidad de su propia salud, es decir se han ido empoderando en torno al tema de la salud y, por lo tanto, exigen una mejor calidad de la atención.

La satisfacción de la usuaria depende de la solución a sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió y amabilidad con que fue brindado el servicio. La usuaria que asiste a los servicios de salud, se enfrenta a un medio desconocido por ello, todos los factores puedan contribuir a proporcionar una óptima atención de salud deben ser considerados, con el fin de facilitar la adaptación al entorno del servicio de salud.

Los centros asistenciales son servicios importantes que requieren cobrar protagonismo en la calidad, debido a que su atención va dirigida a mantener el bienestar físico, mental y social de una persona. Esta atención es proporcionada por personal de enfermería, quien establece mayor contacto con el usuario principalmente en la realización de procedimientos, los cuales se ven reflejados en su bienestar; siendo la usuaria la encargada de manifestar su satisfacción o insatisfacción en relación al control prenatal. Por todo esto es preciso examinar oportunamente la calidad de atención debido a que el éxito de los servicios de salud depende de la capacidad de satisfacer las necesidades de las usuarias.

Lograr la satisfacción de la usuaria se trata de que ellas logren sentirse bien, con la atención recibida. Como punto de partida la satisfacción es más que una aspiración humana en las prácticas, es sobre todo el logro de la excelencia. No se puede hablar de eficiencia en la calidad de la atención en los servicios de salud, si no se garantiza la satisfacción de las necesidades prioritarias de las usuarias, tomando en cuenta que la satisfacción no es percibida de igual manera en todos los casos, es decir, es subjetiva.

Los servicios de salud son de calidad y calidez cuando estos carecen de deficiencias y satisfacen las necesidades de las usuarias internas y externas; y son determinadas por condicionantes de la satisfacción de la usuaria, como son: equidad, fiabilidad, efectividad, buen trato, respeto, información, continuidad y confortabilidad.

“Existen tres razones por las que se debería considerar la satisfacción como una medida importante de resultado del proceso asistencial. Primero, hay trabajos que demuestran que la satisfacción es un buen indicador del cumplimiento del tratamiento por parte de los pacientes y de la adhesión a la consulta y al proveedor de servicios. En segundo lugar, la satisfacción es un instrumento útil para evaluar las consultas y los modelos de comunicación, como, por ejemplo, el éxito en informar o involucrar a los pacientes en la toma de decisiones sobre el tipo de atención. Y, en tercer lugar, la opinión del paciente puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios a proveer”.⁹

⁹ Medición de Calidad del servicio [www. Google.com.gt](http://www.Google.com.gt) de la biblioteca de Wikipedia.

Efectivamente la satisfacción de la usuaria es un indicador que refleja la calidad del trabajo realizado a través de la opinión que expresa la usuaria, no obstante la satisfacción de la usuaria no es un instrumento de evaluación sino es el producto final de todas las intervenciones que enfermería realiza para lograr su bienestar integral.

Sin embargo existen factores que no favorecen la satisfacción de las usuarias en cuanto a la atención recibida, por lo que en ocasiones prefieren la búsqueda de la ruta tradicional, lo cual provoca la asistencia a los servicios oficiales de salud, demasiado tarde.

La usuaria se sentirá satisfecha cuando la primera impresión que se lleve sea el trato empático y cálido de parte del proveedor de salud; se sentirá en confianza y seguramente tendrá deseos de regresar. Las usuarias tienen derecho a ser tratadas en forma digna, equitativa, con respeto y sin discriminación alguna, de esta manera contribuye a que los cuidados sean de mayor calidad y eficaces.

El tiempo de espera "es uno de los componentes de la satisfacción del usuario e influye en las expectativas del prestador y de la institución; al mismo tiempo, es barrera para el uso de los servicios"¹⁰ porque la usuaria asiste con la idea de que en cuanto acuda al servicio de salud se le va a atender de inmediato sin imaginar que antes de ella acudieron más por el mismo servicio. Existen varios factores que pueden influir de manera indirecta en la satisfacción, los cuales impiden brindar un trato con calidad y calidez al usuario,

¹⁰ Ruelas E. Querol J. Calidad y Eficiencia en las organizaciones de atención a la Salud. México. Fundación Mexicana para la salud. 1994. Pág. 37

como la inexistencia de recursos en todos los centros asistenciales; la mayoría de las personas no tienen recurso económico para costear sus propios gastos cuando éstos no son proporcionados por los centros asistenciales aunado a ello el mal funcionamiento de los recursos existentes e inestabilidad laboral.

C. Atención De Enfermería En La Pre-consulta

Dentro de la consulta externa del Centro de Atención Integral Materno Infantil (CAIMI) está el área de pre-consulta, donde el personal asignado es el encargado de atender a todas las personas que asisten a consulta médica por primera vez, o si reconsulta para ser atendidas. El servicio de atención médica y de enfermería está enfocado principalmente a la población más vulnerable, que es el grupo Materno-Infantil.

El servicio de pre-consulta consiste en obtener los datos generales de la paciente para que sean plasmados en la ficha de control prenatal y estos consisten en: número de expediente clínico, nombre del distrito, nombre de la paciente, edad, fecha de nacimiento, nombre de la persona responsable por cualquier emergencia que pueda surgir, número de teléfono, dirección, sexo, migrante, ocupación, identificación de alguna señal de peligro, motivo de la consulta, historia de la enfermedad actual, antecedentes obstétricos, médicos, familiares y toma de signos vitales, los cuales sirven para obtener información minuciosa que le sirva a la persona que prestará el servicio para una atención oportuna y así satisfacer a la usuaria con calidad y calidez.

Consideraciones que se deben tomar en cuenta en la pre-consulta:

1. Trato que deben recibir las usuarias en la pre-consulta

La atención ideal que debe de recibir la paciente embarazada para la atención prenatal personalizada que mencionan las guías de emergencias obstétricas es poner en práctica las diez reglas de oro del trato al paciente para obtener su mayor satisfacción, las cuales son:

- a) “Saludarla siempre con amabilidad y respeto. El personal debe de saludar y a la vez presentarse.
- b) Llamarla por su nombre. El personal debe de llamar a la usuaria por su nombre y no por el número que le corresponde.
- c) Mirarla al rostro y escuchar con atención. El personal no debe de distraerse mientras la usuaria esté hablando. Es importante que el personal de salud se comunique de forma clara, efectiva y aclare dudas si las hubiera, porque algunas usuarias se presentan al servicio por primera vez para la atención y su reacción puede ser de descontento si no se les orienta de la mejor manera.
- d) Observarla sin prejuicios éticos y culturales. El personal debe de ver a la paciente hacia el rostro y no juzgarla.
- e) Preguntarle con interés. El personal debe de mostrarse interesado en lo que la usuaria le cuenta.
- f) Explicarle sobre su estado de salud y cuidados a tener. El personal debe de explicar de forma clara y sencilla sobre el estado de salud de la usuaria.
- g) Compartir información en un lenguaje sencillo, de preferencia en su propio idioma. Si la usuaria no entiende

lo que el personal de salud le está indicando, deberá buscar a un intérprete.

- h) Motivarla a que pregunte y aclare sus dudas. El personal de salud debe brindar confianza para que la usuaria pregunte no tenga miedo de aclarar sus dudas.
- i) Invitarla a que vuelva. El personal de enfermería debe de felicitar a la usuaria por haber asistido al servicio e invitarla a que vuelva.
- j) Crear un ambiente cómodo y con privacidad. El personal debe de buscar un lugar en donde no sea interrumpido mientras la usuaria le cuenta sus inquietudes y para evaluarla”.¹¹

2. Ingreso al servicio de pre-consulta prenatal

Las usuarias deberán acudir a la consulta externa para adquirir su número, para que sean atendidas según llegan al servicio, siempre y cuando no tenga ninguna señal de peligro según lo observado por la investigadora. El tiempo que se espera para ingresar al servicio de la pre-consulta es de quince minutos por cada paciente pero por el llenado de la ficha de atención prenatal que se maneja en los servicios de salud lleva un tiempo de 20 y 25 minutos para la atención de la usuaria que ingresa a la consulta prenatal, por lo que no es en la pre-consulta en donde se espera más tiempo sino en la consulta debido a que se utiliza tiempo en la entrevista, examen físico, exámenes de laboratorio y ultrasonido si lo amerita el caso; todas las usuarias deben

¹¹ Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Diez reglas de oro del trato al paciente. Proporcionado por la Escuela Nacional de Enfermería de Cobán Sede Cuilco, Huehuetenango.

permanecer en la sala de espera hasta que se les llame para ingresar a adquirir su número.

- a. En la pre-consulta se detectaran señales de peligro que ponen en riesgo la vida de la madre y del feto, si no hay señal de peligro esperará el turno que le corresponde, y si hubiera señal de peligro se le avisa inmediatamente al médico para evaluación.
- b. Se le medirán signos vitales completos, la valoración de los signos vitales refleja cualquier alteración del organismo de todo individuo y de esta forma se puede detectar alguna anomalía que se puede tratar a tiempo. "Los Signos Vitales indican el funcionamiento fisiológico básico, específicamente en las áreas funcionales".¹²
- c. Se pesa y talla a la usuaria, si es primera vez que asiste y si es una consulta de seguimiento entonces solo se pesará. Esto servirá para ir evaluando la ganancia de peso mínimo que la embarazada debe de aumentar en cada mes.
- d. Se pregunta a la usuaria si tiene exámenes de laboratorios pendientes, si así fuera deberá ir a realizarlos para que posteriormente pase a la consulta.
- e. Se entregará una hoja con la información adquirida la que debe entregar en secretaria para que realicen el registro de la usuaria.
- f. Se brinda educación incidental a toda paciente que asiste a la pre-consulta prenatal, sobre temas específicos en Salud Reproductiva.
- g. Se informará que debe permanecer en la sala de espera mientras el médico la llama para ingresar a la consulta.

¹² B.W. Du Gas. Tratado de Enfermería Práctica. 4ta edición México. 1986. Pág. 105

3. Ambiente físico en la pre-consulta

La ubicación de la sala de espera debe ser amplia, específicamente en la pre-consulta debe ser un lugar ordenado, limpio, equipado y privado, para brindar comodidad durante el tiempo que permanecerá en el servicio.

4. Orientación durante los procedimientos en la pre-consulta

Se le orientará a la paciente que debe estar tranquila cuando se le realicen los procedimientos al momento de ingresar al servicio de la pre-consulta, además se explica la importancia de la realización de cada unas de las actividades que comprende la pre-consulta.

5. Limpieza y comodidad de los servicios

Debe existir limpieza en relación a la clínica y a los sanitarios del uso de usuarios, comodidad privacidad o individualidad del paciente al momento de la atención en la pre-consulta pre-natal. Durante la estancia en el servicio el área debe de permanecer limpia, ordenada y que no haya interrupción durante el procedimiento. "Todo paciente es un miembro individual de la sociedad, que tiene derechos, privilegios y libertades que deben ser respetados sin distinción de razas, credos o situación social o económica; así mismo tiene temores y necesidades personales que comúnmente se exacerban con la enfermedad"¹³.

¹³ Lu Verne Wolff, R.N., M:A: Principios Fundamentales de Enfermería. México 1958. Pág. 34

6. Requisitos para ser atendido en el servicio de pre-consulta según reglamento interno del CAIMI de Cuilco.

- a) Toda mujer embarazada o que sospeche estarlo.
- b) Presentar carné materna
- c) Esperar el turno de la consulta asignada según la hora de llegada a la unidad.
- d) Permanecer en la sala de espera.
- e) No se dará atención después de las 14:00 hrs. a menos que sea una emergencia. Anteriormente el Centro de Atención contaba con un solo obstetra quien atendía a todas las usuarias que asistían a control prenatal y por lo regular culminaba la atención a las 14 horas y de una vez se ausentaba del servicio tomando su hora de almuerzo.
- f) Los días sábados, domingos y festivos, no hay servicio de Pre-consulta.
- g) Presentarse en la fecha y hora señalada a su consulta de primera vez.

7. Identificación de las señales de peligro.

El personal de enfermería detectará señales de peligro cuando la mujer embarazada ingrese al servicio. Todo el personal del Centro de Atención Integral Materno Infantil debe estar orientado sobre la detección de señales de peligro y ser quienes orienten a la usuaria para que ingrese a la clínica de consulta externa de control prenatal de inmediato; si el personal está ocupado con otra paciente y no está atento cuando ingresa alguna paciente con una señal de peligro ella quedará automáticamente sin atención inmediata.

Desde el momento que la usuaria embarazada ingresa al Centro de Atención el personal de enfermería será capaz de:

- a. Referir a las usuarias a un nivel de atención especializada si se identifican signos de alarma.
- b. Identificar los casos de embarazadas víctimas de violencia intrafamiliar y referirlas para la atención especializada.
- c. Relacionar las señales de alarma con las condiciones sociales, culturales y ambientales que intervienen en la salud de la embarazada y el feto.
- d. Luego de su evaluación y/o tratamiento, si es dada de alta, ella puede regresar a la unidad para continuar su atención prenatal de bajo riesgo.

VI. MATERIAL Y MÉTODOS

A. Tipo De Estudio

La investigación fue de tipo descriptivo, porque identificó la satisfacción de la atención de enfermería de la pre-consulta prenatal en el CAIMI de Cuilco, Huehuetenango; las investigaciones descriptivas reportan la forma en que los fenómenos ocurren y transversal, debido a que se estudian las variables simultáneamente, en determinado momento, haciendo un corte en el tiempo, específicamente en los meses de diciembre 2010 y enero 2011.

B. Unidad De Análisis

Mujeres embarazadas que asistieron a consulta prenatal del Centro de Atención Integral Materno Infantil (CAIMI) de Cuilco Huehuetenango.

C. Población Y Muestra

1. Población

La población de mujeres embarazadas que asisten a control prenatal en el Centro de Atención Integral Materno Infantil de Cuilco, Huehuetenango es de 627 usuarias consultantes de enero a junio del año 2010, según Sigsa 3 del CAIMI.

2. Muestra

Para la selección y muestra del estudio se utilizó la cantidad de usuarias consultantes a su control prenatal de enero a junio del año 2010, la cual corresponde a una población de 627 usuarias

siendo un promedio mensual de 104 a quienes se estudiaron por 2 meses. Por lo que se encuestó a 208 embarazadas.

a. Criterios De Inclusión

Toda usuaria nueva o de reconsulta que asistió a la consulta prenatal, que deseó participar en el estudio, no importando la edad cronológica y gestacional.

b. Criterios De Exclusión

Usuarías que asistieron a control prenatal de otros municipios, que hayan sido referidas para una única evaluación, que presentaron complicaciones obstétricas y otros problemas.

D. Operacionalización De Variables

VARIABLE	DEFINICION TEORICA	INDICADORES	ITEMS
Satisfacción de la usuaria en la atención de enfermería que recibe en la pre consulta prenatal.	Es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado con un cierto grado de satisfacción para las usuarias que demandan el servicio de pre-consulta prenatal.	Atención de enfermería en base a reglas de Oro.	<p>¿El personal de enfermería le saludo respetuosamente? Si _____ No _____</p> <p>¿El personal de enfermería se presentó? Si _____ No _____</p> <p>¿El personal de enfermería le llamó por su nombre? Si _____ No _____</p> <p>¿El personal de enfermería le invitó a sentarse? Si _____ No _____</p>

VARIABLE	DEFINICION TEORICA	INDICADORES	ITEMS
			<p>¿El personal de enfermería le habló de forma clara y sencilla al brindarle la atención? Si _____ No _____</p> <p>¿El personal de enfermería la orientó en el servicio? Si _____ No _____</p> <p>¿El personal de enfermería le informó en el servicio sobre la importancia de los procedimientos? Temperatura Presión Arterial Pulso y Respiración Si _____ No _____</p> <p>¿El personal de enfermería aclaró amablemente las dudas que usted presentó? Si _____ No _____ No Aplica _____</p>
		Información	<p>El personal de enfermería la informó sobre los siguientes temas:</p> <p>Señales de Peligro. Si _____ No _____</p> <p>Importancia del Control Prenatal Si _____ No _____</p> <p>Acompañamiento en el trabajo de parto. Si _____ No _____</p>

VARIABLE	DEFINICION TEORICA	INDICADORES	ITEMS
			<p>Alimentación en el embarazo. Si _____ No _____</p> <p>Inmunizaciones Si _____ No _____</p> <p>Cuidados de RN Si _____ No _____</p> <p>Lactancia Materna Exclusiva. Si _____ No _____</p> <p>Planificación Familiar. Si _____ No _____</p> <p>Exámenes de laboratorio. Si _____ No _____</p> <p>Plan de Emergencia Familiar y Comunitario. Si _____ No _____</p> <p>Importancia del Control Post/parto. Si _____ No _____</p> <p>Orientación sobre pre/post prueba VIH. Si _____ No _____</p>
		<p>Limpieza Comodidad</p>	<p>¿Cómo considera la limpieza de la clínica de pre-consulta? Buena _____ Regular _____ Mala _____</p> <p>¿Considera que la sala de espera es amplia y cómoda? Si _____ No _____</p>

VARIABLE	DEFINICION TEORICA	INDICADORES	ITEMS
			<p>¿Considera que los servicios sanitarios son limpios? Si _____ No _____ No Aplica _____</p>
		Privacidad	<p>¿Considera que el lugar le ofreció privacidad? Si _____ No _____ ¿Por qué? _____</p>
		Aspectos Generales de la Atención brindada	<p>¿Cuánto tiempo tuvo que esperar antes de ser atendida por el personal de enfermería de la pre-consulta? 15min _____ 30min _____ 30min _____ 45min _____ 1hr _____ 2hrs. _____ Otro _____</p> <p>¿Cuánto tiempo ocupó el personal de enfermería en atenderla durante la pre-consulta? 15min _____ 30min _____ 30min _____ 45min _____ 1hr _____ 2hrs. _____ Otro _____</p> <p>¿Considera estar satisfecha con la atención que recibió en la pre-consulta? Si _____ No _____ ¿Por qué? _____</p> <p>¿Qué aspectos considera que debe mejorar el personal de enfermería durante la atención en la pre-consulta? _____</p>

E. Descripción Detallada De Técnicas, Procedimientos E Instrumentos A Utilizar

Para la realización del estudio se presentó solicitud firmada a las autoridades Coordinador Municipal de Salud del Centro Integral para la autorización correspondiente a la Escuela Nacional de Enfermería de Occidente y Universidad de San Carlos de Guatemala.

El método que se utilizó fue la boleta por medio de la técnica de entrevista, el cual previamente pasará un proceso de validación, el cual fué aplicado por la investigadora a 15 mujeres embarazadas que asistieron al Centro de Atención Integral Materno Infantil del municipio de La Democracia del departamento de Huehuetenango.

Se aplicó la prueba piloto a este grupo debido a que tienen características similares a las del grupo en estudio.

El cuestionario se aplicó a la población en estudio, previo a dar a conocer los objetivos de la investigación y el consentimiento informado, a quienes se captó durante su control prenatal en el centro. Dicho instrumento fue elaborado por la investigadora a través de la operacionalización de variables. Así mismo se utilizó el consentimiento informado para garantizar la libre participación de las usuarias. Las usuarias fueron captadas después de que se atendieron en el servicio de la pre-consulta prenatal.

Seguidamente la información obtenida se tabuló manualmente, se vació los datos al programa Excel, en el que se analizaron e

interpretaron los datos y de este proceso se obtuvieron las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

F. Alcances Y Límites De La Investigación

1. **Ámbito Geográfico**
Municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango.
2. **Ámbito Institucional**
Centro de Atención Integral Materno Infantil de Cuilco (CAIMI), Huehuetenango.
3. **Ámbito Personal**
Mujeres Embarazadas que acuden al servicio de Pre-consulta Prenatal a su Control.
4. **Ámbito Temporal**
Diciembre de 2010 y enero 2011.

G. Plan De Análisis De Datos

Para el análisis de los datos, se utilizó la información recolectada de la encuesta con las usuarias, se aplicó la estadística descriptiva, porcentajes tabulados a través del programa Excel y la presentación de los mismos en gráficas y tablas, para su análisis respectivo.

H. Aspectos Éticos De La Investigación

Se informó a todas las participantes, que tienen derecho a decidir si deseaban participar o no en el estudio que se realizó, se les

informó sobre el objetivo de la investigación y que podían abandonar el estudio cuando ellas lo desearan.

Se informó a los sujetos de estudio que sus nombres no serían revelados en ningún momento y que los datos proporcionados durante la investigación se utilizarían únicamente con fines de investigación.

Los principios éticos formaron parte importante de la investigación, porque se respetó la normativa de la institución donde se realizó el estudio, los valores culturales y morales de las personas que participaron y la autonomía de las usuarias a investigar, quienes firmaron un consentimiento informado para corroborar su deseo de participar o no en el estudio. La confidencialidad y seguridad que tiene el estudio no implica riesgo alguno para las embarazadas que participaron, puesto que la información fue manejada cuidadosamente por la investigadora.

VII. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS

CUADRO No. 1

TRATO AMABLE Y RESPETUOSO QUE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA BRINDA A LAS USUARIAS EN LA PRE CONSULTA PRENATAL DEL CAIMI DE CUILCO, HUEHUETENANGO

CRITERIOS	SI	%	NO	%
Saluda respetuosamente	189	91	19	9
Se presentó	12	6	196	94
Le llamaron por su nombre	79	38	129	62
La invitó a sentarse	171	82	37	18
Le habló de forma clara y sencilla	177	85	31	15
La orienta en el servicio	82	39	126	61

Fuente: Trabajo de Campo. Diciembre 2010 y Enero 2011

94% de las usuarias refirió que el personal no se presenta al momento de brindar la atención mientras que 6% refirió que el personal se presentó al momento de brindar la atención. 91% de las usuarias que acuden a la clínica de pre-consulta prenatal refieren que el personal de enfermería les saluda respetuosamente al momento de ingresar a la clínica, mientras que el 9% refiere que el personal no la saluda respetuosamente. 85% de las usuarias refieren que el personal de enfermería le habla de forma clara y sencilla al brindar la atención, mientras que el 15% de las usuarias que el personal no le habla de forma clara y sencilla al brindar la atención.

82% de las usuarias refiere que personal de enfermería las invita a sentarse al momento de ingresar a la clínica, mientras que el 18% refiere que el personal no la invita a sentarse. 62% de las usuarias refirió que el personal de enfermería no la llama por su nombre mientras que 38% refirió que el personal de enfermería si les llama por su nombre antes de ingresar a la clínica de pre-consulta. 61% de las usuarias refirió que el personal de enfermería no la orientó en el servicio mientras que 39% de las usuarias refirió que si fue orientada en el servicio.

El trato amable y respetuoso que se les brinda a las usuarias al momento de ingresar al servicio de salud; es de mucha importancia. La primera impresión que se llevará la usuaria al asistir a un servicio de salud es la que grabará en su mente siempre, tomando en cuenta la manera de cómo fue tratada, si tuvo la oportunidad de conocer por su nombre al personal de enfermería que le atendió, si la invitaron a sentarse, le hablaron de forma clara y sencilla y si fue orientada al servicio. Todos estos aspectos ayudarán a la usuaria a sentir satisfacción al asistir a los centros asistenciales porque se sentirá en confianza y de esta manera ella buscará más los servicios para consultar no necesariamente por estar enferma sino por recibir orientación y resolver ciertas dudas que estén surgiendo en ella.

CUADRO No. 2

ORIENTACIÓN QUE RECIBEN LAS EMBARAZADAS POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE REALIZAN EN LA CLINICA DE PRECONSULTA PRENATAL EN EL CAIMI DE CUILCO, HUEHUETENANGO

CRITERIOS	Recibe Orientación		No recibe Orientación	
	No.	%	No.	%
P/A	15	7	193	93
Pulso	14	7	194	93
Respiración	13	6	195	94
Temperatura	18	9	190	91
Peso	8	10	200	90
Talla	8	10	200	90

Fuente: Trabajo de Campo Diciembre 2010 y Enero 2011.

Orientar a la personas en relación a los procedimientos que se le van a realizar en el servicio, es responsabilidad del personal de enfermería; si asisten por primera vez y esto permite que las usuarias colaboren y se sientan en confianza. 94% de las usuarias refirió que no les brindan orientación sobre los procedimientos que se realizan en la clínica de pre-consulta en cuanto a la importancia de la medición de la respiración, mientras que 6% refirió que si las orientaron. 93% de las usuarias refirió que no recibieron orientación sobre la medición de la presión arterial, mientras que el 7% refirió que si las orientaron. 93% de las usuarias refirieron que no las orientaron sobre la importancia de la medición del pulso, mientras que el 7% refirió que si recibieron orientación. 91% de las usuarias refirió que no les brindaron orientación sobre la importancia de la medición de la temperatura, mientras que el 9% refirió que si las

orientaron. 90% de las usuarias refirió que no les brindaron orientación sobre la importancia de la medición del peso y la talla, mientras que el 10% refirió que si recibió orientación.

Los Signos Vitales indican el funcionamiento fisiológico básico, específicamente en las áreas del organismo del ser humano. Es importante cuantificar el peso antes de que la usuaria quede embarazada esto para saber si su índice de masa corporal era ideal o estaba con sobre peso o bajo peso, así también obtener el peso actual para saber si la paciente está ganando peso mínimo en el embarazo. En relación a la talla es importante para establecer el índice de masa corporal y para identificar algunas complicaciones del embarazo que están relacionadas con esta.

CUADRO NO. 3
LAS DUDAS QUE FUERON ACLARADAS AMABLEMENTE POR EL
PERSONAL EN LA CLINICA DE PRECONSULTA PRENATAL EN EL
CAIMI DE CUILCO, HUEHUETENANGO

CRITERIOS	No.	PORCENTAJE
Si le aclaran dudas	68	33%
No le aclaran dudas	51	24%
No Aplica	89	43%
TOTAL	208	100%

Fuente: Trabajo de Campo. Diciembre 2010 y Enero 2011.

El personal de enfermería tiene la obligación de informar, educar y comunicar para aclarar bien las dudas que surjan de la usuaria permitiendo así el fortalecimiento de sus conocimientos, disminución de sus temores y lograr de cierta manera su satisfacción. 43% de las

usuarias refirió que no presentaron ninguna duda, 33% de las usuarias refirió que las dudas que presentaron fueron aclaradas amablemente, mientras que el 24% refirieron que las dudas que presentaron no fueron resueltas. La información, educación y comunicación en salud constituye una obligación del personal de salud.

CUADRO No. 4

EDUCACIÓN QUE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA BRINDA A LAS USUARIAS EN LA CLINICA DE PRECONSULTA PRENATAL DEL CAIMI DE CUILCO, HUEHUETENANGO

CRITERIOS	SI	%	NO	%
Señales de Peligro	29	14	179	86
Importancia del Control Prenatal	25	12	183	88
Acompañamiento en el Trabajo de Parto	06	03	202	97
Alimentación en el Embarazo	11	05	197	95
Inmunizaciones	31	15	177	85
Cuidados del RN	16	08	192	92
Lactancia Materna Exclusiva	15	07	193	93
Planificación Familiar	35	17	173	83
Exámenes de Laboratorio	13	06	195	94
Información sobre Pre/Post Prueba VIH	06	03	202	97
Plan de Emergencia Familiar y Comunitario	05	02	203	98
Importancia del Control Post Parto	07	03	201	97

Fuente: Trabajo de Campo. Diciembre 2010 y Enero 2011.

Las causas de mortalidad materna según el programa de salud reproductiva del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social son las hemorragias, infecciones e Hipertensión; por lo que es responsabilidad del personal de enfermería brindar información sobre las señales de

peligro y otros temas sobre problemas que puedan comprometer la salud de la madre y el niño a toda mujer embarazada, con trabajo de parto y puerperio que asista a los centros asistenciales.

98% de las usuarias refirió que el personal de enfermería no le brindó información sobre el plan de emergencia familiar y comunitario, mientras que 2% refirió que si le informaron sobre este tema. 97% de las usuarias refirió que el personal de enfermería no le brindó información sobre pre/post prueba VIH, mientras que 3% si lo recibió. 97% de las usuarias refirió que no le brindaron información sobre la importancia del control post parto, mientras que el 3% refirió que si le brindaron información acerca de este tema.

97% de las usuarias refirió que el personal de enfermería no le informó sobre el acompañamiento en el trabajo de parto, mientras que 3% refirió que si le informaron.

95% del personal de enfermería refirió que el personal de enfermería no le informó sobre la alimentación en el embarazo, mientras que 5% refirió que el personal si le informó. 94% de las usuarias refirió que personal de enfermería no le informó acerca de los exámenes de laboratorio, mientras que 6% refirió que si le informaron. 93% de las usuarias refirió que el personal de enfermería no le informó sobre el tema de lactancia materna exclusiva, mientras que 7% refirió que si le explicaron. 92% de las usuarias refirió que el personal de enfermería no le informó sobre cuidados del recién nacido, mientras que el 8% refirió que si le informaron. 88% de las usuarias refirió que el personal de enfermería no le informó sobre la importancia del control prenatal, mientras que 12% refirió que no le informaron. 86% de las usuarias refirió que el personal de enfermería no le informó sobre las señales de peligro, mientras que 14% refirió que si le brindaron información. 85%

de las usuarias refirió que el personal de enfermería no le informó acerca de las inmunizaciones, mientras que 15% refirió que si le informaron acerca de este tema. 83% de las usuarias refirió que el personal de enfermería no le informó acerca de la planificación familiar, mientras que 17% refirió que si le informaron.

El personal de enfermería no está proporcionando la educación que según Normas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social a las usuarias que asisten a la pre-consulta de control pre-natal sobre los diferentes temas referentes a la salud materna, la constante educación hace que las personas cambien de parecer y logren adoptar nuevas prácticas de cuidado personal esto para evitar cualquier complicación que sea relacionado con la maternidad. Entre más educación obtengan las usuarias acerca de las complicaciones que pueden adquirir durante su embarazo menos riesgo tendrán porque sabrán prevenirlos a tiempo.

CUADRO No. 5

CONDICIONES DE LA CLINICA PRENATAL EN QUE LAS EMBARAZADAS SON ATENDIDAS POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL CAIMI DE CUILCO, HUEHUETENANGO

CRITERIOS		No.	%	SI	%	NO	%	N/A	%
Limpieza	Buena	172	83						
	Regular	36	17						
Considera la sala de espera amplia y ordenada.				165	79	43	21		
Servicios sanitarios adecuados.				102	49	55	26	51	25
El lugar le ofreció privacidad.				198	95	10	5		

Fuente: Trabajo de Campo. Diciembre 2010 y Enero 2011.

La limpieza y comodidad de los ambientes de los servicios de salud es importante, de esta forma la usuaria se sentirá bien durante su estancia mientras espera ser atendida. 83% de las usuarias refirió que la limpieza del servicio es buena, mientras que 17% refirió que la limpieza es regular. En relación a la sala de espera 79% de las usuarias refirió que ésta es amplia y cómoda, mientras que 21% de las usuarias refirió que no. 49% de las usuarias refirió que los sanitarios son adecuados, mientras que 26% refirió que estos son inadecuados y el 25% refirió que no tuvo la oportunidad de utilizarlos.

95% de las usuarias refirió que el lugar le brindó privacidad, mientras que 5% refirió que no le brindó privacidad porque cuando fueron atendidas hubo constante interrupción, entraban y salían personas de la clínica y escuchaban lo que ellas decían, también a veces no cerraban la puerta cuando las estaban atendiendo y a veces las dejaban solas esperando en la clínica. Se sabe que la privacidad del paciente es uno de los principios fundamentales que no se debe de descuidar en los servicios de salud para que las usuarias se sientan cómodas y satisfechas.

CUADRO No. 6

TIEMPO QUE LAS EMBARAZADAS ESPERAN PARA SER ATENDIDAS EN LA CLINICA DE PRECONSULTA Y DURANTE LA MEDICIÓN DE SIGNOS VITALES EN EL CAIMI DE CUILCO, HUEHUETENANGO

CRITERIOS		No.	%
El Tiempo de espera fue	15 minutos	49	24
	30 minutos	63	30
	45 minutos	27	13
	1 hora	30	14
	2 horas	05	02
	Otro	34	16
	TOTAL	208	100%
El Tiempo de atención en la clínica fue	15 minutos	48	23
	30 minutos	05	02
	Menos de 10 minutos	155	75
	TOTAL	208	100%

Fuente: Trabajo de Campo. Diciembre 2010 y Enero 2011.

30% de las usuarias refirió que esperaron 30 minutos para ser atendidas, 24% de las usuarias refirió que tuvo que esperar 15 minutos para ser atendidas, 16% refirió que tuvo que esperar menos de 15 minutos, la atención fue inmediata porque no tuvieron que esperar mucho tiempo, 14% de las usuarias refirió que tuvo que esperar 1 hora antes de ser atendidas, 13% de las usuarias refirió que tuvo que esperar 45 minutos antes de ser atendida y 2% de las usuarias indicaron que esperaron 2 horas antes de ser atendidas por el personal de enfermería en la clínica de preconsulta fue poco el tiempo considerando que no fue adecuado.

En relación al tiempo que el personal ocupó para brindar la atención a las usuarias en la clínica de pre-consulta prenatal el 75% de las usuarias refirió que el personal ocupó menos de 10 minutos para brindar la atención y opinó que el tiempo fue demasiado corto porque les hubiera gustado que les hablaran de algún tema de salud y no que se les atendiera demasiado rápido, 23% refirió que el personal ocupó 15 minutos para brindarles la atención y les pareció que fue suficiente, el 2% de las usuarias refirió que el personal ocupó 30 minutos en brindarles la atención y que para ellas fue demasiado tiempo porque el personal solo las tuvo esperando en la clínica.

Estudios realizados anteriormente sobre satisfacción del usuario no establecen el tiempo prudencial que se debe ocupar en la pre-consulta, pero a través del estudio realizado se determinó que el tiempo ideal que se debe brindar a las usuarias en la clínica de pre-consulta prenatal es de 15 minutos ya que el personal de enfermería se toma el tiempo para brindarles una buena atención a las usuarias, esto por el tiempo que permanecen en la sala de espera el que debe ser utilizado para brindar información, educación y comunicación individualizada.

CUADRO No. 7

ASPECTOS QUE DEBE DE MEJORAR EL PERSONAL DE ENFERMERIA DURANTE LA ATENCIÓN EN LA PRECONSULTA PRENATAL DEL CAIMI DE CUILCO, HUEHUETENANGO

CRITERIOS	No.	%
Orientación en el servicio	100	48
Información en el servicio	50	24
Preguntar sobre las necesidades de las usuarias	21	11
Hablar sobre temas de salud	19	9
Enseñar prácticas para mejorar la salud de vida	7	3
Ser amables con las usuarias	4	2
Ser respetuosos al momento de la atención	4	2
Atender bien a las usuarias	2	1
Que haya más personal para mejorar la atención	1	0
Total	208	100

Fuente: Trabajo de Campo. Diciembre 2010 y Enero 2011.

48% de las usuarias sugirió que el personal de enfermería debe de brindar orientación en el servicio en cuanto al área física. Mientras que 24% sugiere que se les brinde información relacionada a que exámenes de laboratorios se les va a realizar y que medicamentos van a tomar y como los van a tomar. 11% de las usuarias opina que el personal de enfermería debe de preguntar sobre las necesidades que ellas presentan. 9% de las usuarias sugieren que el personal les hable más sobre los temas de salud.

3% de las usuarias opinan que el personal de enfermería le enseñe algunas prácticas sobre posición adecuada de amamantamiento, como formar el pezón, ejercicios durante el embarazo. 2% de las usuarias sugirió que el personal sea más amable y respetuoso en cuanto al saludo

a la paciente, que las inviten a sentarse, que el comportamiento del personal de enfermería sea igual con todas las usuarias sin discriminación alguna. 1% de las usuarias opinó que el personal de enfermería debe ser atento al prestar el servicio.

La satisfacción de la usuaria depende de la percepción de ella, porque lo que para el proveedor de salud está bien es probable que para la usuaria no lo sea.

VIII. CONCLUSIONES

1. La mayoría de las usuarias manifiestan estar insatisfechas de la atención que reciben en la pre-consulta prenatal del CAIMI de Cuilco Huehuetenango porque el personal de enfermería no se presenta, no las llama por su nombre y tampoco las orientan en el servicio.
2. Las usuarias están satisfechas con el ambiente físico de la clínica de pre-consulta prenatal porque está ordenada, cómoda y ofrece privacidad.
3. Se identificó que la mayoría de las usuarias en relación al tiempo de espera para ser atendidas en la pre-consulta, están satisfechas porque se ocupa un promedio de espera de media hora. En relación al tiempo que ocupa el personal en atender a las usuarias es un promedio de diez minutos, en donde la mayoría manifiesta estar insatisfecha porque se les atiende en corto tiempo considerando la usuaria que no es suficiente.
4. Los criterios que a juicio de las usuarias el personal de enfermería debe mejorar en la atención durante la pre-consulta prenatal del Centro de Atención Integral Materno Infantil de Cuilco Huehuetenango son:
 - Orientación al servicio ya que es un lugar nuevo a donde asiste y se siente desorientada.
 - Información sobre los procedimientos que le van a realizar.
 - Pregunte sobre las necesidades de las usuarias.

- **Educación sobre temas de salud.**
- **Enseñar prácticas para mantener la salud.**
- **Ser amable y respetuoso al brindar la atención.**
- **Atender bien y dedicar el tiempo necesario para brindar la atención.**

IX. RECOMENDACIONES

1. Que las autoridades del Centro de Atención Integral Materno Infantil socialicen este estudio a todo el personal de enfermería que brinda atención a la usuaria en la clínica de pre-consulta prenatal para modificar los aspectos negativos por positivos para lograr la máxima satisfacción de la usuaria.
2. Implementar programa de educación permanente con énfasis en la atención prenatal dirigida al personal de enfermería para que se sienta motivado y mejore su actitud al brindar la atención a la usuaria.
3. Que la enfermera haga conciencia al personal sobre la importancia de brindar una buena atención de enfermería para lograr la satisfacción de la usuaria.
4. Que el personal de enfermería incremente la calidez del servicio, estrechando la relación con la usuaria, mediante la mejora en el trato, con empatía y amabilidad durante la atención en la pre-consulta.

X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Brunner y Suddarth. Enfermería Médico Quirúrgica. McGraw Hill Interamericana Octava Edición. Volumen I. México. 1996 Pág. 10, 12,13.
2. B.W. Du Gas. Tratado de Enfermería Práctica. 4ta edición. México. 1986. Pág. 105.
3. Castillo-salgado Carlos. Manual sobre el Enfoque de Riesgo en Atención Materno Infantil. Organización Panamericana de la Salud 2da. Edición. Washington, DC. 1999. Pág. 38, 40, 41.
4. Derechos y Deberes de los usuarios. www.Google.com.gt de la Biblioteca de la UDC. Consultado 29/07/2009.
5. Dirección Area de Salud, Huehuetenango. Biblioteca De la Sede de Auxiliares de Enfermería de Cobán. Policopiado.
6. Medición de Calidad del servicio [www. Google.com.gt](http://www.Google.com.gt) de la Biblioteca de Wikipedia. consultado el 12/07/09
7. Diccionario de Medicina Océano Mosby. MCMXCIV by MosbYear Book. Inc. St. Lovis. España. Pág. 364-367.
8. Esteban A. El control de la calidad asistencial, una responsabilidad compartida. España. 1988. Pág. 182.
9. Estrada Rodas, Ibis Leticia. Círculos de Calidad medio para la mejora del Servicio al Cliente en organizaciones de Atención Médica. Junio del 2006.

10. F. Gary Cunningham. et al., Williams obstetricia. 21ava. Edición, España. 2002. Pág. 174-177.
11. J.B: Lippincott Company. Manual de la Enfermería. Edición. Original. España. Pág. 585-589, 602-603.
12. Kotler Philip. Dirección de Mercadotecnia. Editorial Interamericana. 8va. Edición, Pág. 41
13. Kron Tora, Duruin Elen. Liderazgo y Administración en Enfermería, editorial Interamericana. 5ta Edición. México. 1990. Pág. 67.
14. López García, Ofelia Marilú. Satisfacción de la usuaria en el control prenatal, según la promoción de cuidados obstétricos neonatales esenciales que recibe por parte del proveedor. Tesis Licenciada en Enfermería. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela Nacional de Enfermería de Occidente. Facultad de Ciencias Médicas. Guatemala. 2010. Pág. 41.
15. Lu Verne Wolff, R.N., M:A: Principios Fundamentales de Enfermería. México. 1958. Pág. 34.
16. Lynne Miller Franco, Diana R. Silimperi. Sostenibilidad de la Calidad en la Atención de Salud: Institucionalización de la Garantía de la Calidad. USA. 2004. Pág. 9-11.
17. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social Guías de Atención del Embarazo, parto, puerperio y Emergencias Obstétricas. Guatemala. 2006. Pág.4-6.
18. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Guías nacionales de Salud Reproductiva. Guatemala. 2007. Pág. 11-51.

19. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social Normas de Atención en salud Integral para primero y Segundo nivel. Guatemala. Pág. 11-25.
20. Montiel Morales G. Administración de los servicios de salud en enfermería. Evaluación de la calidad de atención de los servicios de enfermería. México. OPS-CIESS. 1988.
21. Organización Panamericana de la Salud. Gestión de calidad en la educación médica. Una propuesta de evaluación total. Documento de trabajo. División de recursos humanos. Washington DC: Organización Panamericana de la Salud. Washington, D.C. 1994. Pág.2.
22. Rodrigo Cifuentes B. MD PhD Obstetricia de Alto Riesgo. Sexta edición. Pág. 87, 88, 89.
23. Rosemary McMahon. et al., Guía para la gestión de la Atención en salud. Organización Panamericana de la Salud 2a. Edicion. Washington. 1997.
24. Ruelas E.Querol J. Calidad y Eficiencia en las organizaciones de atención a la Salud. México. Fundación Mexicana para la salud. 1994. Pág. 37-51.
25. Schwarcz Ricardo. et al., Obstetricia. 5ª. Edición. 9ª. Reimpresión 638 Buenos Aires. 2003. Pág. 147-158.
26. Sharon J. Reeder. et al., Enfermería Materno Infantil. Decimoséptima Edición. Editorial Interamericana Mc Graw-Hill. México. 1992. Pág. 5-13.

XI. ANEXOS



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Médicas
Escuela Nacional de Enfermería de Occidente
Quetzaltenango



A. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mi nombre es Carmelina Pérez Pablo soy enfermera profesional y actualmente me encuentro realizando un estudio relacionado a la Satisfacción De La Usuaría En La Atención De Enfermería En La Clínica De Pre-consulta Prenatal en el CAIMI De Cuilco, Huehuetenango.

Para lo cual solicito su colaboración para participar en la misma, asegurándole que la información que usted proporcione es totalmente confidencial por lo que su identidad no será revelada, usted podrá tomarse el tiempo que sea necesario para responder cada pregunta y suspender su participación si así lo desea en cualquier momento, sin embargo es necesario que firme o coloque su huella digital en la presente hoja como constancia de su disposición a participar en este estudio.

Firma o huella digital de la participante



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Médicas
Escuela Nacional de Enfermería de Occidente
Quetzaltenango.



B. ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Objetivo: Identificar la satisfacción de la atención que recibe la embarazada en la pre-consulta prenatal del Centro de Atención Integral Materno Infantil de Cuilco, Huehuetenango.

Instrucciones: A continuación la entrevistadora le realizará preguntas y al obtener sus respuestas las anotará en el lugar correspondiente. Si usted no entiende alguna pregunta puede solicitar a la entrevistadora que le explique nuevamente.

Nombre _____ Edad _____
Comunidad _____ Edad Gestacional _____
Primera consulta _____ Re consulta _____

1. ¿El personal de enfermería le saludó respetuosamente?
Si _____ No _____
2. ¿El personal de enfermería se presentó?
Si _____ No _____
3. ¿El personal de enfermería le llamó por su nombre?
Si _____ No _____
4. ¿El personal de enfermería le invitó a sentarse?
Si _____ No _____
5. ¿El personal de enfermería le habló de forma clara y sencilla al brindarle la atención?
Si _____ No _____
6. ¿El personal de enfermería la orientó en el servicio?
Si _____ No _____

7. ¿El personal de enfermería le informó en el servicio sobre la importancia de los procedimientos?

Temperatura	Si _____	No _____
Presión Arterial	Si _____	No _____
Pulso	Si _____	No _____
Respiración	Si _____	No _____
Peso	Si _____	No _____
Talla	Si _____	No _____

8. ¿El personal de enfermería aclaró amablemente las dudas que usted presentó?

Si _____ No _____ No Aplica _____

9. ¿El personal de enfermería le brindó enseñanza sobre los siguientes temas?

a. Señales de peligro	Si _____	No _____
b. Importancia del control prenatal	Si _____	No _____
c. Acompañamiento en el trabajo de parto	Si _____	No _____
d. Alimentación en el embarazo	Si _____	No _____
e. Inmunizaciones	Si _____	No _____
f. Cuidados del RN	Si _____	No _____
g. Lactancia Materna Exclusiva	Si _____	No _____
h. Planificación Familiar	Si _____	No _____
i. Exámenes de laboratorio	Si _____	No _____
j. Información sobre pre/post prueba VIH	Si _____	No _____
k. Plan de emergencia familiar y comunitario	Si _____	No _____
l. Importancia del control postparto	Si _____	No _____

10. ¿Cómo considera la limpieza de la clínica de pre-consulta?

Buena _____

Regular _____

Mala _____

11. ¿Considera que la sala de espera es amplia y cómoda?
Si _____ No _____
12. ¿Considera que los servicios sanitarios son adecuados?
Si _____ No _____ No Aplica _____
13. ¿Considera que el lugar le ofreció privacidad?
Si _____ No _____
Por qué? _____
14. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar antes de ser atendida por el personal de enfermería de la pre-consulta?
15 min _____ 30min _____ 45min _____ 1hrs _____
2 hrs o más _____ Otro _____
15. ¿Cuánto tiempo ocupó el personal de enfermería en atenderla durante la pre-consulta?
15 min _____ 30min _____ 45min _____ 1hrs _____
2 hrs o más _____ Otro _____
16. ¿Considera estar satisfecha con el tiempo de la atención que recibió en la pre-consulta?
Si _____ No _____
¿Por qué? _____
17. ¿Qué aspectos considera que debe mejorar el personal de enfermería durante la atención en la pre-consulta?

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN