



PARANINFO DIGITAL

MONOGRÁFICOS DE INVESTIGACIÓN EN SALUD

ISSN: 1988-3439 - AÑO IX – N. 22 – 2015

Disponible en: <http://www.index-f.com/para/n22/242.php>

PARANINFO DIGITAL es una publicación periódica que difunde materiales que han sido presentados con anterioridad en reuniones y congresos con el objeto de contribuir a su rápida difusión entre la comunidad científica, mientras adoptan una forma de publicación permanente.

Este trabajo es reproducido tal y como lo aportaron los autores al tiempo de presentarlo como COMUNICACIÓN DIGITAL en **FORO I+E "Impacto social del conocimiento" - II Reunión Internacional de Investigación y Educación Superior en Enfermería – II Encuentro de Investigación de Estudiantes de Enfermería y Ciencias de la Salud**, reunión celebrada del 12 al 13 de noviembre de 2015 en Granada, España. En su versión definitiva, es posible que este trabajo pueda aparecer publicado en ésta u otra revista científica.

<i>Título</i>	Satisfacción materna con la atención hospitalaria proporcionada en una institución pública
<i>Autores</i>	Nora Adriana Acosta Navarro, ¹ Ma. del Rocío Rocha Rodríguez, ² Beatriz Adriana Urbina Aguilar, ³ Ma. Elsa Rodríguez Padilla ⁴
<i>Centro/institución</i>	(1) Licenciada en Enfermería, estudiante de la maestría en administración de la atención de enfermería. Facultad de Enfermería, Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP). (2) M.C. PhD. Docente de tiempo completo en Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media, UASLP. (3) EAAE., MIS., C.P.h.D. Secretaría de posgrado e investigación, UASLP. (4) M.A.A.E. docente de tiempo completo. UASLP
<i>Ciudad/país</i>	San Luis Potosí, México
<i>Dirección e-mail</i>	adris_acosta83@hotmail.com

RESUMEN

Introducción: La mejora de la calidad de los servicios de salud es un requisito indispensable para contribuir de manera efectiva al logro de mejores niveles de salud. La satisfacción del paciente es considerada un indicador de calidad y un resultado indispensable para medir el cuidado. La vigilancia de la salud materna se encuentra como prioritaria dentro del 5º Objetivo de Desarrollo del Milenio. **Objetivo:** Determinar el grado de satisfacción materna en el parto y puerperio con la atención hospitalaria recibida en una institución pública de seguridad social.

Metodología: Estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal entre 200 mujeres hospitalizadas en el servicio de obstetricia de la ciudad de Matehuala, San Luis Potosí, a partir del 26 de marzo al 06 de junio de 2015. Se aplicó el cuestionario de satisfacción materna con la atención hospitalaria, COMFORTS modificado para la población española por Vivanco et al en 2009.4 En una escala tipo Likert con valores desde muy insatisfecha (1) a muy satisfecha (5), observado bajo cuatro indicadores; cuidados en el parto, en el puerperio, cuidados al recién nacido y el entorno. La información recolectada fue capturada y analizada en el programa SPSS versión 19. Se realizó el análisis descriptivo con las variables de estudio para la satisfacción materna con la atención hospitalaria.

Resultados: se observó una edad mínima de 18 años, una máxima de 47, un promedio de 25, con una DE 5, en un rango de edad de 18 a 27 años (69.5%), la mayoría fueron amas de casa con un 68.5%, casadas con un 46%, en su mayoría con secundaria terminada con un 55%. La población estudiada se encontró satisfecha en su mayoría en los cuatro indicadores; en la atención recibida en el parto con un puntaje promedio de 51.5, una Md 52.0, DE 8.9, 50.3-52.8 IC 95%, en el puerperio un promedio de 43.1, una Md 44.0, DE 7.9, 42.0-44.2 IC 95%, en los cuidados al recién nacido un promedio de 37.4 puntos, Md 40.0, DE 8.4, 36.2-38.0 IC 95%. En el entorno, un promedio de 23, Md 24.0, DE 4.0 22.4-23.6 IC 95%. En la satisfacción materna global con la atención hospitalaria recibida, un promedio de 155.1, Md 159.0, DE 25.9, 151.5-158.7 IC 95%.

Conclusiones: la satisfacción global fue satisfecha en un 86% de la población estudiada.

Palabras clave: Satisfacción/ Cuidado de enfermería/ Puerperio.

ABSTRACT MATERNAL SATISFACTION WITH HOSPITAL CARE PROVIDED IN A PUBLIC INSTITUTION

Introduction: The improvement of the quality of health services is a prerequisite to contribute effectively to the achievement of better standards of health in the population. Patient satisfaction is considered an indicator of quality and a result indispensable to measure the care. Surveillance of maternal health is as a priority within the 5th Millennium development goal.

Objective: To determine the degree of maternal satisfaction with childbirth and puerperium with hospital care received in a public social security institution.

Methodology: Study of quantitative, descriptive and transversal approach among 200 women hospitalized in the service of obstetrics of the city of Matehuala, San Luis Potosí, from March 26 and until 06 June 2015. The questionnaire of maternal satisfaction with hospital care, population-customized COMFORTS Spanish by Vivanco et to the in 2009.4 On a scale Likert type with values from very dissatisfied (1) to very satisfied (5), observed under four indicators; care at delivery, post-partum, care to the newborn baby and the environment. The information gathered was captured and analyzed in the program SPSS version 19. Analysis the descriptive variables of study for maternal satisfaction with hospital care.

Results: it was observed a minimum age of 18 years, a maximum of 47 and an average of 25, with a 5 in an age range of 18 to 27 years (69.5%), most were housewives with a 68.5%, 46% was married mostly with high school finished with a 55%. The population studied was satisfied found mostly in four indicators; in the care received at birth with an average score of 51.5, a Md 52.0, 8.9, 50.3-52.8 IC 95%, in the postnatal period an average of 43.1, a Md 44.0, 7.9, 42.0-44.2 IC 95%, in care to the newborn an average of 37.4 points, Md 40.0, 8.4, 36.2-38.0 IC 95%. In the environment, an average of 23, Md 24.0 4.0 of 22.4 – 23.6; 95% CI. In global maternal satisfaction with received hospital care, an average of 155.1, Md 159.0, 25.9, 151.5-158.7; 95% CI.

Conclusions: overall satisfaction was satisfied by 86% of the studied population.

Key-words: Satisfaction/ Nursing care/ Postnatal period.

TEXTO DE LA COMUNICACIÓN

Introducción

Para los gestores y el personal de salud resulta cada vez más claro que la mejora de la calidad de los servicios de salud es un requisito indispensable para contribuir de manera efectiva al logro de mejores niveles de salud de la población.¹ La satisfacción del paciente es considerada un indicador de calidad y un resultado indispensable para medir el cuidado. La vigilancia de la salud materna se encuentra como prioritaria dentro del 5° Objetivo de Desarrollo del Milenio.² La opinión materna es la principal fuente de información sobre el funcionamiento hospitalario y de la atención recibida. En México la cobertura de atención del parto en unidades médicas es cercana al 94.4 % a nivel nacional, las mujeres adscritas a la seguridad social han alcanzado coberturas cercanas al 99% y en las del seguro popular en un 92.9%.³ Sin embargo a nivel local no existen evidencias de exploración de la satisfacción materna con la atención hospitalaria por lo que nos cuestionamos ¿Cuál es el nivel de satisfacción materna con la atención hospitalaria?, a través de nuestro principal objetivo; determinar el grado de satisfacción materna en el parto y puerperio con la atención hospitalaria recibida en una institución pública de seguridad social.

Metodología

Estudio cuantitativo, descriptivo y transversal entre 200 mujeres, en el servicio de obstetricia del hospital rural oportunidades número 14 de Matehuala, S.L.P, el muestreo fue por cuota durante el periodo del 26 de marzo al 06 de junio de 2015. Se exploró el nivel de satisfacción materna mediante el cuestionario COMFORTS modificado para la población española por Vivanco et al en 2009.⁴ A través de cuatro indicadores; cuidados en el parto, en el puerperio, cuidados al recién nacido y el entorno. En una escala tipo Likert con valores desde muy insatisfecha (1) a muy satisfecha (5). La información recolectada fue capturada y analizada en el programa SPSS versión 19. Se realizó el análisis descriptivo con las variables de estudio para la satisfacción materna con la atención hospitalaria.

Resultados

Se observó una edad mínima de 18 años, una máxima de 47, un promedio de 25 años, con una DE 5, en un rango de edad de 18 a 27 años (69.5%), la mayoría fueron amas de casa con un 68.5%, casadas con un 46%, en su mayoría con secundaria terminada con un 55%. El 65% tuvo parto vaginal y el 35% cesárea. La edad gestacional del recién nacido fue a término en un 93% y la alimentación proporcionada fue mixta con un 63%. La población estudiada se encontró satisfecha en su mayoría en los cuatro indicadores; en la atención recibida en el parto con un puntaje promedio de 51.5, una Md 52.0, DE 8.9, 50.3-52.8 IC 95%, en el puerperio un promedio de 43.1, una Md 44.0, DE 7.9, 42.0-44.2 IC 95%, en los cuidados al recién nacido un promedio de 37.4 puntos, Md 40.0, DE 8.4, 36.2-38.0 IC 95%. En el entorno, un promedio de 23, Md 24.0, DE 4.0 22.4-23.6 IC 95%. En la satisfacción materna global con la atención hospitalaria recibida, un promedio de 155.1, Md 159.0, DE 25.9, 151.5-158.7 IC 95%.

Cuadro 1. Satisfacción Materna, según indicadores y global con la atención recibida en el Hospital Rural IMSS Prospera número 14 de Matehuala, San Luis Potosí, Marzo-Junio de 2015.

Índice de satisfacción materna con la atención, según indicadores y global						
Satisfacción materna con la atención durante:	— X	Intervalo de confianza al 95 %				Clasificación
		Md	D.E	Li	Ls	
Parto	51.5	52.0	8.9	50.3	52.8	Satisfecha
Puerperio	43.1	44.0	7.9	42.0	44.2	Satisfecha
Recién Nacido	37.4	40.0	8.4	36.2	38.0	Satisfecha
Entorno	23.0	24.0	4.0	22.4	23.6	Satisfecha
Satisfacción Materna Global	155.1	159.0	25.9	151.5	158.7	Satisfecha

n=200 Fuente: directa. Instrumento COMFORTS modificado 2015.

Discusión

En este estudio los resultados sobre la satisfacción materna demuestran que el rango de edad predominante de las pacientes fue de 18 a 27 años (69.5%), el estado civil predominante fueron casadas (46%), con un nivel de escolaridad secundaria (55%), lo que se traduce en que más de la mitad de la población de estudio tenían nivel educativo bajo, coincidiendo con lo encontrado por Ayala.⁵

Los indicadores para medir la satisfacción materna recibieron puntuaciones altas. Concordando con lo encontrado por Fernández Raigada en su investigación titulada:

”Satisfacción materna con el parto y el puerperio relacionado con la atención hospitalaria” en la que empleó el instrumento COMFORTS modificado para la población española, donde las pacientes se encontraron satisfechas y muy satisfechas con la atención recibida.⁶ En concordancia con Álvarez Iglesias, Aguilar Cordero y cols.^{7,8}

La satisfacción global se ubicó en un nivel alto, en concordancia con lo encontrado por varios autores.^{5,6,9} Cicuto por su parte reporta un nivel de satisfacción de 9 en una escala de 1 a 10, aun así que en su población muestra (200 puérperas), la mayoría fueron sometidas a cesárea en un 82%.¹⁰ En México existen pocos estudios enfocados a medir la satisfacción materna con la atención brindada. No así de estudios que exploran la satisfacción del usuario con los servicios de salud. Tal es el caso de Flores y cols, en su estudio; “Satisfacción materna con el cuidado de la enfermera materno infantil en Campeche, México”¹¹ donde reportan niveles altos de satisfacción, en concordancia con Moreno Monsiváis y cols. En su estudio titulado; “Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados” donde la satisfacción de la madre con el servicio de hospitalización se asoció con la atención de enfermería ($r_s = 0,458$; $p = 0,0001$).¹²

Por su parte Rocha y cols.¹³ Reportan niveles elevados de satisfacción en pacientes en los servicios de urgencias, hospitalización y hemodiálisis en una institución pública en México. Concordando con Ibarrola Izura.¹⁴

Conclusiones

Se logró determinar el nivel de satisfacción materna con la atención recibida a través de los diferentes indicadores de la atención, a pesar de que las mujeres se encontraron con niveles elevados de satisfacción, existen áreas de oportunidad en las cuales se deben proponer estrategias para elevar la calidad de la atención, tales como; el control del dolor en el periodo de parto, la enseñanza en los cuidados del recién nacido y maternos y la enseñanza en la atención y cuidados al recién nacido.¹⁵ De acuerdo con lo anterior se recomienda evaluar de manera periódica la satisfacción materna para la identificación de áreas de oportunidad y mejorar la atención a través de intervenciones educativas e integrar al equipo multidisciplinario mediante la presentación de resultados obtenidos en este estudio para planear estrategias de mejora en la atención proporcionada.

Bibliografía

1. Martínez Gonzáles José Antonio, Vértiz Ramírez José de Jesús. “Mejora participativa de la calidad de los servicios de salud. Programa de actualización en salud pública y epidemiología. instituto nacional de salud pública. México, verano 2004.
2. Banco mundial. Disponible en; <http://www.bancomundial.org/odm/salud-mujer.html>, revisado en junio de 2015.
3. Lazcano Ponce Eduardo, Schiavon Raffaella, Uribe Zúñiga Patricia. Cobertura de atención del parto en México, su interpretación en el contexto de la mortalidad materna. Salud Pública Mex.

2013; 55 supl 2:S214-S224.

4. Vivanco Montes Ma. Leonor, Solís Muñoz Montserrat, Magdalena del Rey Gema, Rodríguez Ferrer Rosa M^a. Adaptación cultural y validación al español de la escala COMFORTS de satisfacción de las mujeres con los cuidados en el parto y puerperio). Disponible en: <http://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/80287/#>. Revisado 03 de marzo de 2015.
5. Ayala Gutiérrez Gina Lyset; “Calidad de la atención del parto según percepción de las usuarias en el servicio de centro obstétrico en el instituto nacional materno perinatal, enero-febrero 2015” Lima, Perú en el año 2015. Disponible en; http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4059/1/Ayala_gg.pdf) Tangibles (entorno 76.4%. revisado en marzo de 2015.
6. Fernández Raigada Rosa Isabel, Fernández Feito Ana. “Satisfacción materna con el parto y puerperio relacionado con la atención hospitalaria”. Tesis no publicada. Universidad de Oviedo, España. Mayo de 2013.
7. Álvarez Iglesias, Gema, Bruno Bárcena Julio, Donate Suárez Ignacio. García González, M^a Carmen. Muslera Canclini, Elvira. Uria Urraza, M^a Angeles. “Atención maternal y neonatal”. I Encuesta de opinión. Informe de resultados. Dirección general de salud pública y participación. Principado de Asturias España. 29 de mayo del 2009. Disponible en; https://www.asturias.es/Astursalud/Ficheros/AS_Salud%20Publica/AS_Promocion.pdf revisado en junio de 2015.
8. Aguilar Cordero M. J., Sáez Martín I. Menor Rodríguez M.J. Mur. Villar N.. Expósito Ruiz M, Hervás Pérez A. y González Mendoza J.L..” Valoración del nivel de satisfacción en un grupo de mujeres de Granada sobre atención al parto, acompañamiento y duración de la lactancia”. Nutr Hosp. 2013;28(3):920-926 ISSN 0212-1611 • CODEN NUH0EQ S.V.R. 318 disponible en; <http://dx.doi.org/10.3305/nh.2013.28.3.6395>, revisado en junio de 2015.
9. Delgado García Beatriz Elena y Orts Cortés Ma. Isabel. “Satisfacción materna de vivencia del parto: factores determinantes” .revisado en marzo de 2015.
10. Cicuto AG, Belisário. Satisfaction with their delivery. Invest Educ Enferm, 2012; 30 (2): 208-214).disponible en; <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/article/view/11122/11963>. revisado en junio de 2015.
11. Flores, Y., S. Vázquez, and Cerda R. "Satisfacción materna con el cuidado de la enfermera materno infantil en Campeche, México. Rev. Latino-am Enfermagen 2009; 17 (5).disponible en; www.eerp.ursp.br/rlae. Consultado en junio de 2015.
12. Moreno-Monsiváis, M. G., Interrial-Guzmán, M. G., Saucedo-Flores, P. F., Vázquez-Arreola, L., & López-España, J. T. (2011). Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. Aquichan, 11(1), CHIA, Colombia-Abril 2011 40-47. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v11n1/v11n1a04.pdf>. Revisado en junio de 2015.
13. Rocha Rodríguez M^a del Rocío, Vega Chávez, Jesús Reséndiz Gutiérrez M^a Genoveva, López Vázquez Gabriela. “Determinación de la calidad a través de la satisfacción del paciente y atención de enfermería en clínica ISSSTE, Rio Verde, México”. Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media, Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP). 2014. Disponible en: <http://www.index-f.com/para/n21/034.php>. Revisado en junio de 2015.
14. Ibarrola Izura S, Beortegui E, Oroviogicoechea C, Vázquez Calatayud M. “Evaluación de la satisfacción con los cuidados de enfermería en el área de hospitalización de cardiología”. Enfermería en Cardiología N.º 53 / 2.0 cuatrimestre 2011. Año XVIII(53):27-33. Disponible en; revisado en junio de 2015.
15. Acosta Navarro Nora A, tesis en proceso, para obtener el grado de maestra en administración de la atención de enfermería. S.L.P 2015.