



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CONTROL PRENATAL EN UN
ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL DISTRITO DE LAMBAYEQUE-
MINSA 2019-2020**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO DE
MÉDICO CIRUJANO**

**PRESENTADO POR
CUEVA PÉREZ, ISAÍ CALEB
GUIVIN BALLENA, BERTHA ELIANETS**

**ASESOR
DR. SOTO CÁCERES, VICTOR ALBERTO**

**CHICLAYO, PERÚ
2021**



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CONTROL PRENATAL EN UN
ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL DISTRITO DE
LAMBAYEQUE-MINSA 2019-2020**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE
MÉDICO CIRUJANO**

PRESENTADO POR

**CUEVA PÉREZ, ISAÍ CALEB
GUIVIN BALLENA, BERTHA ELIANETS**

ASESOR

DR. SOTO CÁCERES, VÍCTOR ALBERTO

CHICLAYO, PERÚ

2021

JURADO

Presidente: Karina del Carmen Cabrejos Solano.

Miembro: Heber Silva Díaz.

Miembro: Jorge Luis Sosa Flores.

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos, por todo su apoyo y amor incondicional.

Bertha

A mis padres, quienes confiaron en mí e hicieron posible lograr mis objetivos.

Caleb

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por guiarnos y ser nuestra fortaleza espiritual.

A nuestro asesor, Dr. Victor Soto Cáceres, por su paciencia y ser nuestra guía en la realización del presente estudio

Al centro de salud San Martín de Lambayeque por haber permitido la aplicación y desarrollo de mi tesis.

A nuestro amigo Marco André Vásquez Chacón por su apoyo constante y desinteresado durante la realización de nuestra tesis.

ÍNDICE

JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS	5
III. RESULTADOS	8
IV. DISCUSIÓN	18
V. CONCLUSIONES	25
VI. RECOMENDACIONES	26
VII. FUENTES DE INFORMACIÓN	27
ANEXOS	

RESUMEN

Objetivo: El objetivo de este estudio es evaluar la calidad de atención del control prenatal de las gestantes atendidas en el Centro de Salud San Martín de Lambayeque 2019 – 2020. **Materiales y métodos:** el estudio corresponde a una investigación no experimental cuantitativo, de tipo descriptivo. El instrumento para recolección de datos fue la encuesta Servqual modificada, aplicada a una muestra total de 144 gestantes atendidas en los consultorios de atención prenatal. **Resultados:** Las gestantes mostraron satisfacción por la atención recibida en su mayoría, mientras que un regular porcentaje mostraron insatisfacción con la atención prenatal. Según las diferentes dimensiones de Servqual, las gestantes mostraron satisfacción en fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos Tangibles. **Conclusión:** En términos generales, las gestantes que se atienden en el Centro de Salud San Martín de Lambayeque están satisfechas con respecto a la calidad de atención del control prenatal.

Palabras clave: calidad, atención prenatal, satisfacción. **(Fuente: DeCS-BIREME)**

ABSTRACT

Objective: The objective of this study is to evaluate the quality of prenatal care of pregnant women treated at the San Martín de Lambayeque 2019-2020 health center. **Materials and methods:** the study corresponds to a non-experimental, quantitative, descriptive research. The instrument for data collection was the modified Servqual survey, applied to a total sample of 144 pregnant women seen in prenatal care clinics. **Results:** Most of the pregnant women showed satisfaction with the care received, while a regular percentage showed dissatisfaction with prenatal care. According to the different dimensions of Servqual, the pregnant women showed satisfaction in Reliability, Responsiveness, Safety, Empathy and Tangible Aspects. **Conclusion:** In general terms, the pregnant women who are cared for at the San Martín de Lambayeque Health Center are satisfied with respect to the quality of prenatal care.

Keywords: quality, prenatal care, satisfaction. **(Source: MeSH NLM)**

I. INTRODUCCIÓN

Según el Ministerio de Salud: “La atención prenatal es la vigilancia y evaluación integral de la gestante y el feto que realiza el profesional de salud para lograr el nacimiento de un recién nacido sano, sin deterioro de la salud de la madre. Considerar que todo embarazo es potencialmente de riesgo” (1).

Por su lado, la OMS nos dice: “La atención prenatal es una oportunidad decisiva para que los profesionales sanitarios brinden atención, apoyo e información a las embarazadas. Ello incluye la promoción de un modo de vida sano, incluida una buena nutrición, la detección y la prevención de enfermedades, la prestación de asesoramiento para la planificación familiar y el apoyo a las mujeres que puedan estar sufriendo violencia de pareja” (2).

El control prenatal es importante durante todo el período de gestación, incluso en embarazos saludables, pues ayudan a identificar pacientes con mayor riesgo tanto obstétrico como perinatal, así como a promover conductas saludables durante el periodo de éste (1). La calidad de la atención médica, según el Ministerio de salud consiste en: “La aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos” (3).

Cada año, miles de mujeres mueren por causas relacionadas con el embarazo, casi todas en países de ingresos bajos y medianos, como el nuestro (4). Por este motivo, es importante plantear estrategias orientadas a su disminución, una de las cuales, debería estar enfocada en el control prenatal, ya que éste es vital para estratificar el riesgo que tiene una mujer embarazada.

En un estudio realizado en nuestra región y publicado en el año 2019 se observó que el Ministerio de Salud registró un alto porcentaje de muertes maternas, entre los años 2011-2016 siendo 58,2 % procedentes de la zona rural y 41,8 % procedentes de la zona urbana, de los cuales solo tenían control prenatal completo el 10,1 % y el 63,6 % respectivamente (5).

Aguilar Z, realizó un estudio en San Salvador 2016: “Determinar la calidad de la atención prenatal según las usuarias de la Unidad Comunitaria Especializada de Salud Familiar Puerto de La Libertad”, fue de carácter descriptivo, para recolectar los datos se empleó el modelo Servqual modificado. Los resultados obtenidos fueron: El 48,24 % mostraron insatisfacción, 12,94 % estuvieron satisfechas, y el 38,82 % altamente satisfechas” (6).

Concha E, en el 2016 realizó un estudio cuyo objetivo fue “determinar la Satisfacción de la Calidad de Atención Prenatal en Gestantes del Hospital San Juan Bautista Huaral, Lima. Enero - julio 2016”. Para recolectar se utilizó la guía de entrevista adaptada a Servqual, los resultados fueron: 34,3 % de insatisfacción, 64,7 % de satisfacción. Para la comprobación de la hipótesis se utilizó el t de Student con un valor de $p = 0,005$ demostrando que existe modificación en la satisfacción de las gestantes antes (expectativas) y después (percepciones) de la atención prenatal” (7).

Fernandez R, realizó un estudio en Moyobamba en el 2016, tuvo como objetivo determinar la calidad de atención según percepción de las gestantes atendidas en los consultorios externos de Obstetricia de dos hospitales (Minsa y Essalud). Para el estudio utilizó la encuesta Servqual adaptada. Los resultados obtenidos fueron: los grupos de edad entre 20 y 30 años (41,71 % y 65,68 %); escolaridad secundaria completa (71,43 % y 79,81 %); estado civil convivientes (61,14 % y 82,84 %); ocupación amas de casa (42,86 % y 75,74 %), la calidad de atención según percepción de las gestantes atendidas en los consultorios externos de Obstetricia fue satisfactorio (89,33 %) y (86,59 %) respectivamente (8).

Larrea H, en el 2018, estudio realizado tuvo como objetivo: “determinar la percepción sobre calidad de atención prenatal que tienen las gestantes que acuden al Centro de Salud El Bosque, los resultados obtenidos fueron: en cuanto a - elementos tangibles, fue buena (50,8 %) o regular (44,7%). El 66,7 % refiere empatía por parte del personal de salud. Gran parte (75%) tiene buena percepción de la confiabilidad. En cuanto a la percepción de capacidad de respuesta, fue buena en 59,8 %. La percepción que tuvo sobre la seguridad fue buena en el 86,4. La percepción global sobre la calidad de atención que reciben es buena en 66,7 %,

presentando un ínfimo porcentaje sobre una percepción de calidad global mala con un 0,8 %. Otros resultados hallados fueron que el 59,1 % de casos corresponde a nivel de instrucción secundario, el 74 % eran convivientes y la ocupación mayoritaria correspondió al grupo de las amas de casa, con un 86,4 %” (9).

Sevillano P, estudio realizado en Lima en el 2018. Tuvo como objetivo: “determinar la calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil”, fue un estudio no experimental con diseño descriptivo, prospectivo y de corte transversal. Se empleó un cuestionario tipo Servqual y se obtuvo que el 65,1 % se encontraban en el tercer trimestre. Para el 59,6 % fue buena en cuanto a elementos tangibles, para el 43,2 % buena en cuanto a empatía, para el 54,8 % buena en cuanto a confiabilidad, para el 52,1 % buena en capacidad de respuesta y para el 69 % buena en cuanto a seguridad. Con respecto a la calidad de la atención prenatal global fue calificada como buena por el 54,8 %, el 43,8 % como regular y el 1,4 % como mala” (10).

Paredes A, estudio realizado en el año Cajamarca 2019, con el fin de: “Determinar la calidad de atención prenatal en las gestantes atendidas en el Hospital General Nuestra Señora del Rosario – Cajabamba, investigación no experimental de corte transversal, tipo descriptivo. Utilizó el instrumento Servqual modificado para la recolección de datos, aplicada a una muestra total de 199 gestantes atendidas. Se obtuvo: En fiabilidad el 51,8 % mostraron satisfacción, el 63,1 % en capacidad de respuesta, en seguridad el 59,5 %, en empatía el 55,8 % y aspectos tangibles el 66,2 %. Las gestantes mostraron satisfacción por la atención recibida en el 58,9 %” (11).

Huaccho S, en el 2019, realizó un estudio en Cerro de Pasco, con el fin de determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal atendidas en consultorios externos del Hospital II-Huaycán. Se aplicó la herramienta Servqual (Quality Service). Resultados: el grado de instrucción predominante en la muestra es nivel Secundario con 70,86 % seguido de Superior Técnico con 15,79 %. El grado de satisfacción de las usuarias fue “Satisfecho” con un 47,6 % menor que el nivel de insatisfacción que fue 52,43 % de insatisfacción, en cada una de las dimensiones los resultados fueron fiabilidad, “Satisfecho” 46,4 %; Capacidad de

respuesta, “Satisfecho” 42,3 %; seguridad, “Satisfecho” 52%; empatía, “Satisfecho” 47,8 % y aspectos tangibles, “Satisfecho” 49,7 % (12).

La calidad es dependiente de múltiples factores, objetivos y subjetivos, sin embargo, es mensurable a través de métodos cualitativos y cuantitativos. Servqual define la calidad de servicio como “la diferencia (P – E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos”. Esta herramienta se utiliza para determinar la satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Las dimensiones de la calidad de atención, según servqual, son: fiabilidad, capacidad de respuesta seguridad, empatía aspectos tangibles. (13)

Garantizar el acceso a una atención materna de calidad podría prevenir la mayoría de las muertes maternas (14). La atención prenatal puede proporcionar un punto de entrada al sistema de salud y a una buena atención obstétrica, lo que podría reducir las muertes maternas en un 50-70 % (14). Sin embargo, a pesar del notable progreso en la cobertura del servicio, la calidad de la atención no ha experimentado una mejora paralela (15).

Por tanto, el objetivo del presente estudio es evaluar la calidad de atención del control prenatal en un establecimiento de salud del distrito de Lambayeque – Minsa 2019 – 2020.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo y diseño de estudio

El presente estudio es de tipo analítico de corte transversal y enfoque cuantitativo.

Población

Según el personal de obstetricia del Centro de Salud San Martín, la población total de gestantes que se atienden en el establecimiento en un periodo de 4 meses es 1468; de las cuales el 26 % pertenece al primer trimestre, 33 % al segundo trimestre y 41 % al tercer trimestre.

Muestreo

Se realizó un muestreo aleatorio, mediante afijación proporcional. Así, utilizando proporciones con un nivel de confianza del 95 %, precisión del 7 %, proporción de gestantes satisfechos del 65,7 % y proporción de gestantes insatisfechas del 34,3 % (8), se obtuvo una muestra de 144 gestantes a encuestar. De las cuales, la proporcionalidad según trimestre de la gestación será como sigue:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{e^2(N - 1) + z^2 \times p \times q}$$

Muestra proporcional	Trimestre
37	Primer trimestre
48	Segundo trimestre
59	Tercer trimestre
Total: 144 participantes	

Criterios de selección

Para los criterios de selección se incluyeron a todas las gestantes \geq de 18 años que se atendieron en el centro de salud San Martín de Lambayeque, en el año 2020 y se excluyeron a gestantes que no desearon participar del estudio, gestantes que no tuvieron plenitud de sus facultades mentales y gestantes que llegaron atenderse al centro de salud, pero en otra área que no fue Gineco – Obstetricia.

Técnicas y procedimiento de recolección de datos

Para las técnicas y procedimiento de recolección de datos se utilizó cuestionario. Para la recolección de datos, el cuestionario estuvo conformado por preguntas cerradas de opción múltiple con un lenguaje práctico adaptado para las gestantes. Nuestro instrumento contempló 2 componentes:

1. **Datos generales:** edad, estado civil, grado de instrucción, número de gestaciones, comorbilidades.
2. **Calidad:** se utilizó el cuestionario adaptado a Servqual (7) modificado para su uso en el establecimiento de salud de atención prenatal, el cual presenta las 5 dimensiones de Servqual que son fiabilidad, seguridad, empatía, aspectos tangibles y capacidad de respuesta.

Dicho cuestionario incluye 22 preguntas de Expectativas (E) y 22 preguntas de Percepciones (P), distribuido en 5 criterios de dimensión en la calidad. Si la diferencia entre $P - E$ es negativa se definirá como insatisfecho, si la diferencia entre $P - E$ es un número mayor o igual que cero se definirá como satisfecho (7).

El mencionado cuestionario fue extraído de un estudio realizado en la provincia de Huaral por Concha Espinoza en el año 2016. Este encuentra validado por la opinión de tres expertos y tiene un alfa de Cronbach de 0.935, lo cual denota una elevada confiabilidad interna (7).

Para la entrevista se invitó a la gestante que llegó a realizarse su control prenatal a participar del estudio mientras se encontraba en sala de espera, se le explicó el procedimiento a realizar y se le entregó el consentimiento informado, el cual se firmó de manera voluntaria y posterior a ello se aplicó el cuestionario de calidad adaptado a gestantes de servqual. Esta encuesta fue completada por la gestante en dos momentos: antes y después de la consulta con el personal de obstetricia. Antes de la consulta se completó los ítems de “Expectativas” y después de la consulta se completaron los ítems de “Percepciones”, todo esto tuvo una duración aproximada de 30 minutos.

Los datos obtenidos en las fichas de recolección de datos fueron vaciados en el programa Microsoft Excel 2016 y para el análisis se utilizó el paquete estadístico SPSS v. 25, se realizó un análisis univariado para evaluar las variables sociodemográficas, así como para evaluar la calidad del servicio brindado por el personal sanitario del centro de salud. Posteriormente se realizó un análisis bivariado donde se buscó comprobar si existe una asociación entre la calidad y aspectos sociodemográficos y de la gestación, cuando el valor de p sea menor de 0.05 mediante la prueba de chi cuadrado.

Evaluación y aprobación

El presente trabajo fue evaluado y aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la Universidad de San Martín de Porres. En todo momento se guardó la confidencialidad de los datos asignando un código a cada gestante, los investigadores se comprometieron en guardar la confidencialidad de la gestante. Además, se solicitó consentimiento informado a cada gestante antes de cada entrevista.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Características sociodemográficas de pacientes que acuden a control prenatal en el centro de salud San Martín de Lambayeque del distrito de Lambayeque, 2019- 2020.

Características sociodemográficas	n	%
Edad		
18 – 24	64	44,4
25 – 31	62	43,1
32 – 38	15	10,4
>39	3	2,1
Estado civil		
Soltera	84	58,3
Casada	22	15,3
Conviviente	38	26,4
Edad gestacional		
1er trimestre	37	25,7
2do trimestre	48	33,3
3er trimestre	59	41,0
Grado de instrucción		
Iletrado	3	2,1
Primaria	23	16,0
Secundaria	101	70,1
Superior	17	11,8
N.º de gestaciones		
Primípara	86	59,7
Múltipara	58	40,3
Comorbilidades		
Sí	21	14,6
No	123	85,4
Trabajo		
Sí	24	16,7
No	120	83,3

Fuente: Encuesta calidad de servicio

Se realizó un estudio a través de encuesta a una muestra de 144 mujeres que se atendían en un Centro de Salud de Lambayeque, de las cuales la mayoría estuvo formada por gestantes jóvenes, entre los 18 - 24 años (44 %).

Con respecto al estado civil, un mayor número de gestantes es soltera (58,3 %). En cuanto a la edad gestacional, el mayor porcentaje de entrevistadas fue del tercer

trimestre (41 %), aunque también hubo un número elevado de mujeres del segundo trimestre (33,3 %). De acuerdo con el número de gestaciones, en su mayoría se entrevistó a mujeres primíparas en un 59,7 %.

Un gran porcentaje de usuarias cuentan con grado de instrucción, destacando el nivel secundario (70,1 %), a pesar de esto, solo el 16,7 % trabaja. Se observó además que la gran mayoría de entrevistadas no tiene comorbilidades (85,4 %)

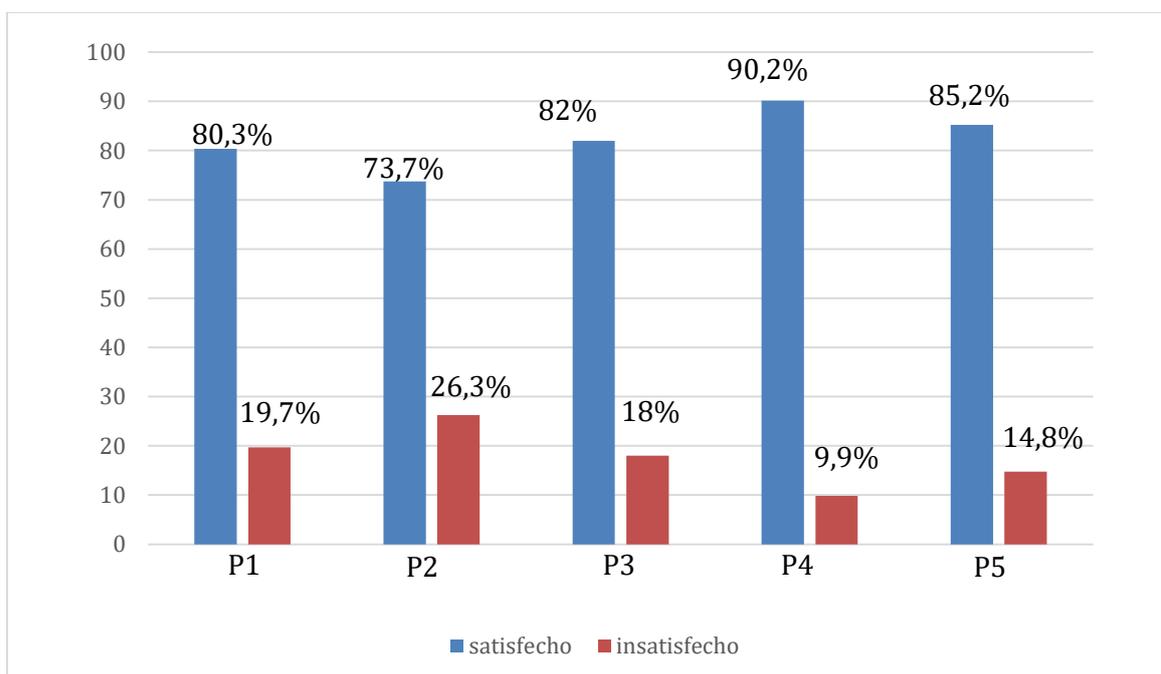


Figura 1. Grado de satisfacción de la dimensión fiabilidad en la consulta de pacientes que acuden a control prenatal en el Centro de Salud San Martín del distrito de Lambayeque, 2019- 2020.

P1	Que recibe orientación adecuada para llegar al servicio de Atención Prenatal.
P2	Que la consulta con el profesional de salud se realice en el horario programado
P3	Que la atención se realice respetando el orden de llegada.
P4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el servicio para su atención.
P5	Que se considere que el horario de atención prenatal es conveniente para usted.

Todas las características relacionadas con la satisfacción de fiabilidad, evaluadas en cada uno de los ítems, tienen un gran porcentaje de gestantes satisfechas. Destacando la pregunta 4, relacionada con la disponibilidad de la historia clínica.

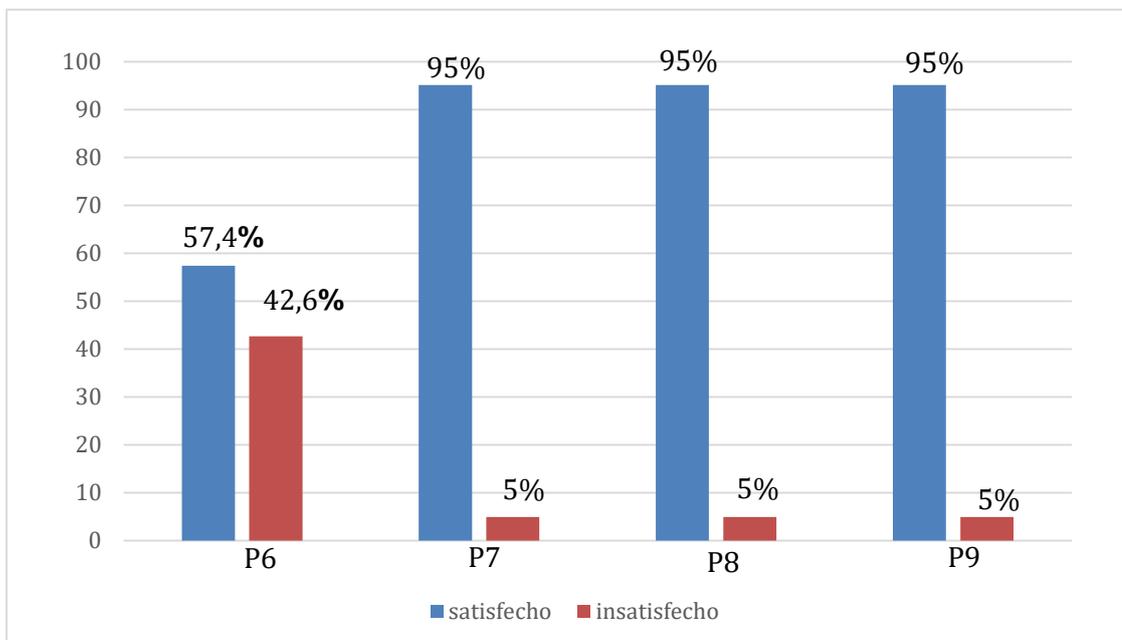


Figura 2. Grado de satisfacción de la dimensión Capacidad de Respuesta en la consulta de pacientes que acuden a control prenatal en el centro de salud San Martín del distrito de Lambayeque, 2019- 2020.

P6	Que el tiempo de espera en el servicio de Atención Prenatal es adecuado.
P7	Que el profesional de salud encargado del servicio de Atención Prenatal se desenvuelve adecuadamente durante la atención.
P8	Que el tiempo durante la consulta de Atención Prenatal es adecuado para poder resolver sus necesidades.
P9	Que la entrega de suplementos vitamínicos (sulfato ferroso y ácido fólico) es adecuado.

Se encontró que la gran mayoría de características relacionadas con la capacidad de respuesta al ser evaluadas contaron con satisfacción por parte de las gestantes que se atienden en el centro de salud.

Sin embargo, llama la atención la pregunta 6 (P6), pues comparando con el resto de las preguntas, es la que menos destaca, teniendo un porcentaje regular de insatisfacción por parte de las gestantes. Este ítem está relacionado con el tiempo de espera en el servicio.

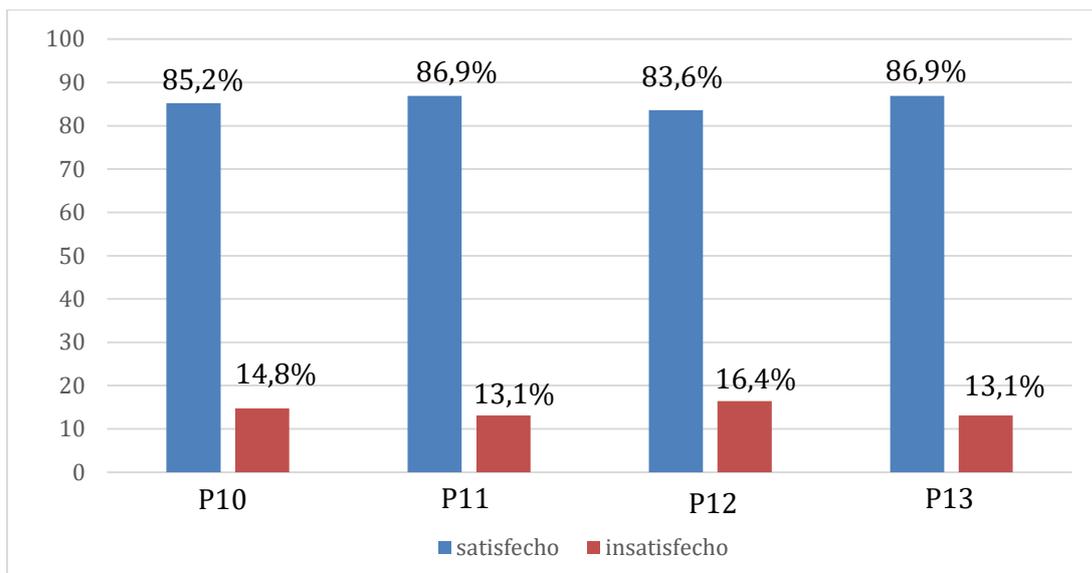


Figura 3. Grado de satisfacción de la dimensión seguridad en la consulta de pacientes que acuden a control prenatal en el Centro de Salud San Martín del distrito de Lambayeque, 2019- 2020.

P10	Que durante su atención en el servicio de Atención Prenatal se respete su privacidad.
P11	Que el profesional de salud de Atención Prenatal, sabe cuáles son los procesos adecuados y disponibles para su atención.
P12	Que el profesional de salud emplea un lenguaje apropiado, y suficiente material para que entienda todo lo que desea.
P13	Que el profesional de salud que le atiende le brinde confianza.

Todas las características relacionadas con la satisfacción de seguridad, evaluadas en cada uno de los ítems, tienen un gran porcentaje de gestantes satisfechas.

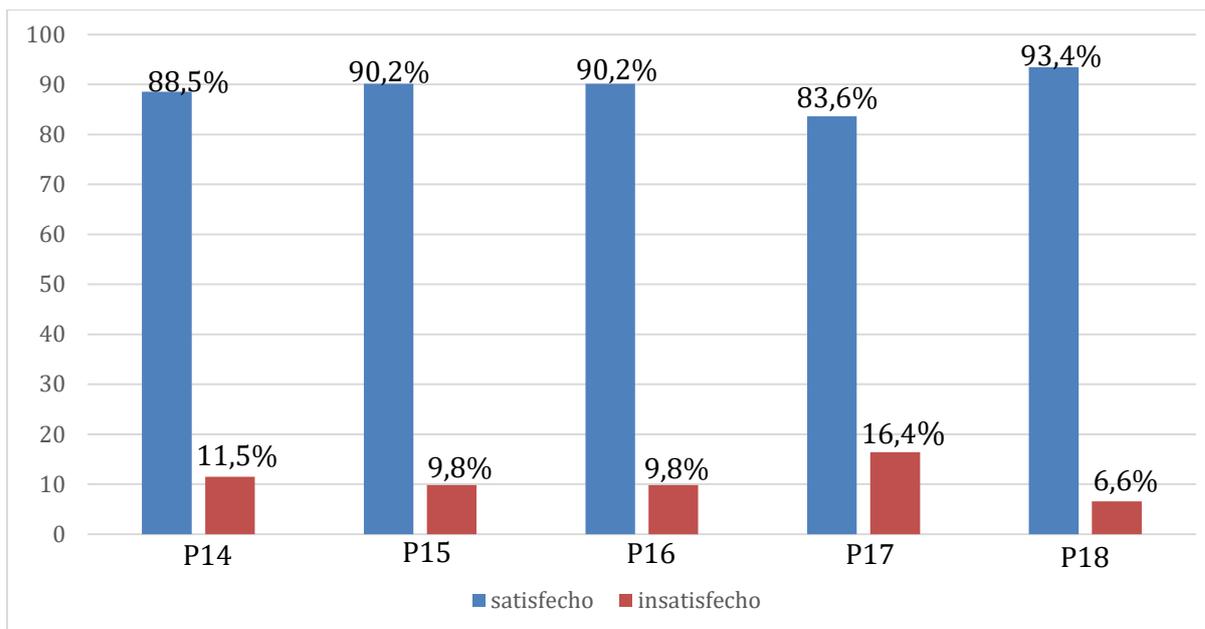


Figura 4. Grado de satisfacción de la dimensión empatía en la consulta de pacientes que acuden a control prenatal en el Centro de Salud San Martín del distrito de Lambayeque, 2019- 2020.

P14	Que el profesional del servicio de Atención Prenatal le trata con amabilidad, respeto y paciencia.
P15	Que el profesional del servicio de Atención Prenatal se preocupa por utilizar lenguaje comprensible durante su atención.
P16	Que usted comprende la explicación que el personal de salud le brinda sobre su estado de embarazo.
P17	Que el profesional de Atención Prenatal repite la información brindada durante su atención, asegurando su comprensión.
P18	Que el profesional de Atención Prenatal le brinda información correcta sobre la próxima cita.

Se encontró que la gran mayoría de características relacionadas con la empatía al ser evaluadas contaron con satisfacción por parte de las gestantes que se atienden en el centro de salud.

Destacando la pregunta 18 (P18) relacionada con la información brindada por el profesional sobre la próxima cita. La que menos destacó fue la pregunta 17 (P17) donde el 16,4 % de gestantes no estuvo satisfecha con la comprensión que obtuvo con respecto a la información brindada durante la atención.

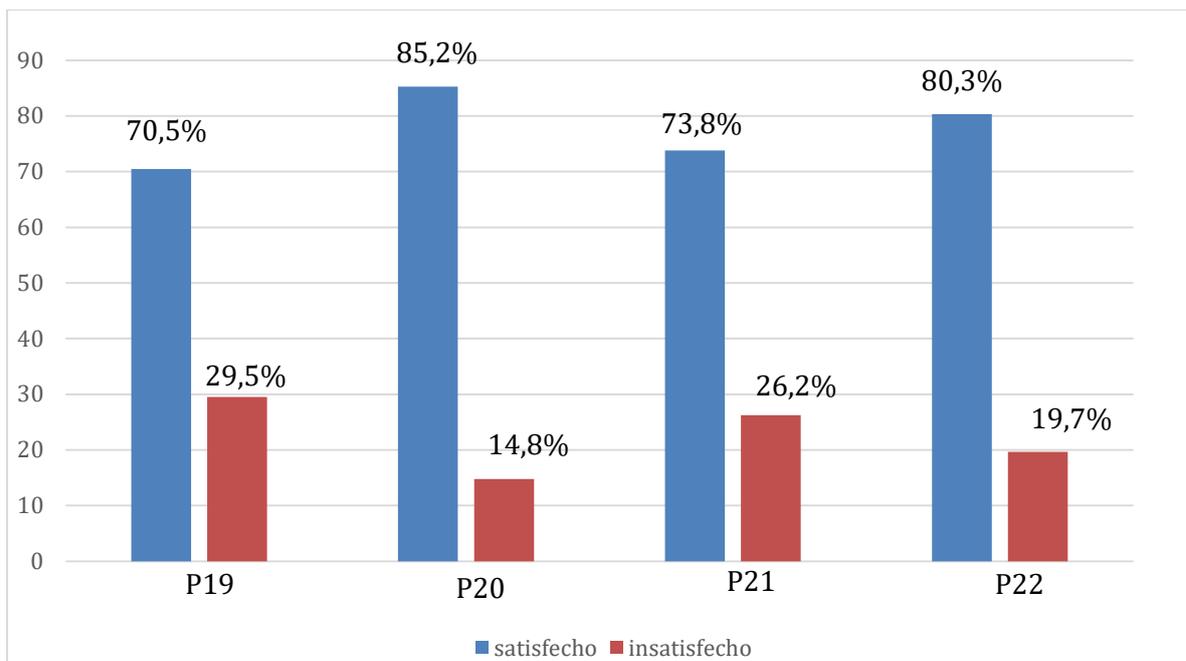


Figura 5. Grado de satisfacción de la dimensión Aspectos Tangibles en la consulta de pacientes que acuden a control prenatal en el Centro de Salud San Martín del distrito de Lambayeque, 2019- 2020.

P19	Que los carteles, letreros y flechas sean adecuados para orientar a las gestantes.
P20	Que el servicio de Atención Prenatal cuente con profesional de salud para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.
P21	Que los servicios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.
P22	Que el servicio de Atención Prenatal y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.

Todas las características relacionadas con la satisfacción de aspectos tangibles, evaluadas en cada uno de los ítems, tienen un gran porcentaje de gestantes satisfechas

Destacando la pregunta 20 (P20) y pregunta 22 (P22) con 85,2 % y 80,3 % de satisfacción respectivamente. La que menos destacó fue la pregunta 21 (P21) relacionada con que el servicio cuente con equipos y materiales necesarios para la atención.

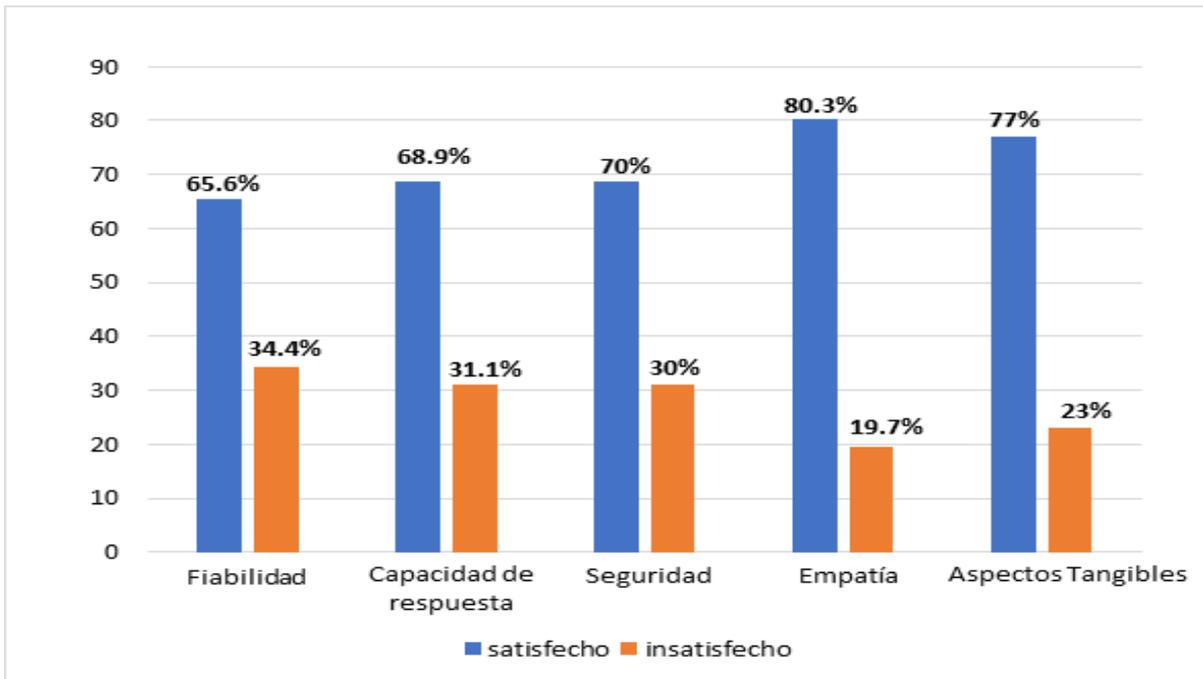


Figura 6. Grado de satisfacción según dimensiones en la consulta de pacientes que acuden a control prenatal en el centro de salud San Martín del distrito de Lambayeque, 2019- 2020.

Respecto al personal de salud que atendió a las gestantes, gran parte de ellas (65.58 %) está satisfecha con la fiabilidad de parte de ellos, en cuanto a la percepción de capacidad de respuesta, la prevalencia de mujeres atendidas satisfechas fue mayor (68,9 %) con respecto a las que no (31 %).

Teniendo en cuenta la dimensión de seguridad, la mayoría de las gestantes se encontró satisfecha (70 %) en el establecimiento de salud, mientras que el 80 % de usuarias recibió empatía por parte del profesional encargado de atenderlas. La dimensión de aspectos tangibles no difiere de los resultados anteriores, pues la gran mayoría de gestantes consideraron estar satisfechas (77 %).

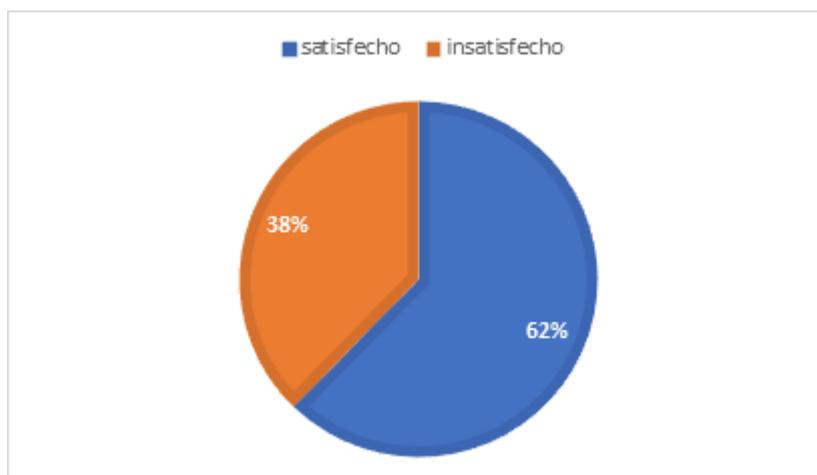


Figura 7. Grado de satisfacción global en la consulta de pacientes que acuden a control prenatal en el Centro de Salud San Martín del distrito de Lambayeque, 2019- 2020.

En la muestra de usuarias encuestadas se encontró una prevalencia de 62 % de satisfacción (89 gestantes), comparado con un 38 % de gestantes insatisfechas (55 gestantes).

Tabla 2. Grado de satisfacción según las características sociodemográficas de pacientes que acuden a control prenatal en un establecimiento de salud Minsa del distrito de Lambayeque, 2019- 2020.

		Insatisfecho	Satisfecho	p
		n (%)	n (%)	
Edad gestacional	1er trimestre	21(56,8)	16(43,2)	0.004
	2do trimestre	15(31,2)	33(68,8)	
	3er trimestre	37(62,7)	22(37,3)	
Estado civil	Soltera	37(44)	47(56)	0.013
	Casada	9(40,9)	13(59,1)	
	Conviviente	27(71)	11(29)	
Grado de instrucción	Iletrado	0(0,0)	3(100)	0.258
	Primaria	12(52,17)	11(47,83)	
	Secundaria	54(53,46)	47(46,54)	
	Superior	7(41,17)	10(58,82)	
Comorbilidades	Sí	6(28,57)	15(71,43)	0.028
	No	67(54,47)	56(45,53)	
Trabajo	Sí	12(50)	12(50)	0.941
	No	61(50,83)	59(49,17)	
Edad				0.162
	18 - 24	37(57,81)	27(42,19)	
	25 - 31	31(50)	31(43,7)	
	32 - 38	4(26,67)	11(73,33)	
	<39	1(33,33)	2(66,67)	

- Valores de p según chi cuadrado

Al comparar el grado de satisfacción de acuerdo a las características sociodemográficas de las gestantes encontramos que esta está asociada a la edad gestacional (Valor de p 0.004) en donde se encontró que estando en el segundo trimestre existen 3.35 veces la probabilidad de estar satisfecho(IC95%:1.611 - 7.001) , por otro lado estar en el tercer trimestre tiene una probabilidad de 0.4 veces de satisfacción(IC95%:0.221 - 0.863) con respecto a la atención brindada por el personal encargado del control prenatal. Ver tabla 3

Se encontró asociación de la satisfacción con el estado civil (Valor de p 0.013) en donde encontramos que ser conviviente tiene 0.3 veces probabilidad de estar satisfecho (IC95% 0.140 - 0.695) Ver tabla 3

Por último, las comorbilidades también están asociadas al grado de satisfacción (Valor de p 0.028), donde si la gestante tiene comorbilidades tiene 2.9 veces la probabilidad de estar satisfecha con la atención recibida (IC95% 1.088 - 8.221). Ver tabla 3

Tabla 3: Grado de satisfacción según las características sociodemográficas de pacientes que acuden a control prenatal en un establecimiento de salud Minsa del distrito de Lambayeque, 2019- 2020.

		OR	IC 95%		p
			Min	Max	
EDAD_GESTACIONAL	1er trimestre	0.720	0.339	1.529	0.004
	2do trimestre	3.35	1.611	7.001	
	3er trimestre	0.437	0.221	0.863	
ESTADO_CIVIL	SOLTERA	1.905	0.973	3.733	0.013
	CASADA	1.594	0.634	4.004	
	CONVIVIENTE	0.312	0.140	0.695	
COMORBILIDADES	SI	2.991	1.088	8.221	0.028
	NO				

IV. DISCUSIÓN

El control prenatal es fundamental para garantizar que el embarazo se conduzca con éxito, pues aquí se previenen y detectan de manera oportuna las complicaciones y riesgos. Por esta razón conocer la perspectiva de las gestantes en cuanto a la calidad de atención es uno de los métodos que se conocen para poder mejorarla porque en función de los resultados se pueden abordar las fallas en el servicio.

A su vez, se sabe que, la calidad del servicio de atención prenatal aumenta las probabilidades de parto institucional (16).

Los resultados mostraron que de manera global las gestantes están satisfechas con la atención en un 62 %, similares resultados obtuvo Larrea H, (9) en el centro de salud El Bosque de Chiclayo donde la percepción de las usuarias fue buena en cuanto a la calidad global en 66,7 % en el 2018. Mejores resultados encontró Fernández R. (8), donde la calidad de atención fue satisfactoria en consultorios externos de Minsa y Essalud en Moyobamba en un 89 % y 86 % respectivamente en el año 2016. Los resultados difieren de los encontrados por Huaccho S. (12) quien obtuvo como resultado un gran porcentaje de insatisfacción (52,43 %) por parte de las gestantes que acudieron a su control prenatal en un hospital de Huaycán en el año 2017.

El resultado del estudio evidencia que no existe gran diferencia porcentual entre la satisfacción e insatisfacción de las gestantes con el servicio que se les brinda, lo que podría generar que muchas no se sientan atraídas a cumplir con los controles requeridos, por lo que sería motivo de mejora, pues se evidenció en otros estudios que es posible lograr un mayor porcentaje de gestantes satisfechas con su control prenatal.

La dimensión que destacó fue Empatía con un 80,3 %. Este resultado fue diferente al encontrado por Sevillano P. (10), donde empatía fue la que menos resaltó en un centro materno de Lima en el año 2018 con un 50 %. Al igual que el estudio realizado en el centro de salud El Bosque por Larrea H. (9) donde Empatía no

destaca entre las dimensiones (66,7 %). Además, esto concuerda con lo encontrado por Huaccho S. (12) quien obtuvo un porcentaje bastante bajo de satisfacción con respecto a empatía con un 47,8 %.

Al analizar por separado cada uno de los ítems que conforman la dimensión se observa que el porcentaje más alto de satisfacción fue en el ítem 18 con 93,4 %, seguido de un porcentaje similar de satisfacción en los ítems 15 y 16 con 90 %, también hubo satisfacción de las gestantes en los ítems 14 y 17 con 88,8 % y 83,6 %, respectivamente.

La empatía es fundamental para poder consolidar la relación entre el personal que atiende y la gestante, además asegura que haya una mejor comprensión del proceso que conlleva la gestación, mejorando así la calidad, por lo que es importante mantenerla y fomentarla.

En este estudio, la dimensión que menos resaltó fue fiabilidad con un 65,6 %. Al igual que en el estudio realizado por Paredes A. (11) en Cajabamba en el año 2019 quien obtuvo 51,8 %. Resultados diferentes obtuvo Fernández R. (8). donde fiabilidad fue la dimensión que destacó con un porcentaje de 97,71 %. Sin embargo, Huaccho S. (12) encontró resultados marcadamente diferentes, obteniendo en esta dimensión 46,4 %.

El ítem que menos porcentaje de satisfacción obtuvo fue el ítem 2 con 73,77 %, seguido del ítem 1 con 80,3 % al igual que el ítem 3 con 81,96 %. Esto puede deberse a la gran cantidad de gestantes que se atienden, la hora de llegada de las pacientes, su apuro por ser atendidas y al tiempo que se toma cada profesional para la atención. Mientras que los ítems con mayor resultado fueron el ítem 5 y 4 con 85 % y 90 % respectivamente.

La fiabilidad indica la capacidad de realizar los servicios de manera confiable, lo que satisface las expectativas de los clientes. Significa que el centro cumpliría con sus obligaciones en cuanto a tiempo y método de prestación del servicio ofrecido. En cuanto a la dimensión de seguridad, Fernández R. (8) obtuvo un porcentaje bastante alto (97,71 %) comparado al resultado obtenido en este estudio con un

porcentaje de 70 %, mientras que en el centro de salud El Bosque, Larrea H (9) encontró un porcentaje algo mayor (86 %). Resultados diferentes encontró Huaccho S. (12) quien encontró 52 % de satisfacción en esta dimensión.

En seguridad se evaluó la capacidad del personal para generar un sentido de confianza en la atención recibida, ya que también se evaluaron las habilidades de los proveedores de servicio. Todos los ítems que forman parte de esta dimensión obtuvieron un alto porcentaje de satisfacción, con un promedio de 80 %, lo que refleja que la mayoría de las gestantes no tienen dudas, ni miedos con respecto a la atención que recibe, y que también se les brinda el tiempo suficiente para la realización de procedimientos y despeje de dudas por lo que están satisfechas.

En este estudio la segunda dimensión que destacó fue la de aspectos tangibles (77 %), al igual que Paredes A. (11) (66,2 %) y Fernández R (8) (97,14 %), aunque este último tuvo un mayor porcentaje. Por el contrario, en el centro de salud el bosque (9) aspectos tangibles fue la dimensión que menos destacó con 50,8 % al igual que en los resultados encontrado por Huaccho S (12) quien obtuvo un porcentaje bajo de satisfacción (49,7 %).

La satisfacción mostrada en cada uno de los ítems fue mayor en el 20 con 85,24 %, seguido de el ítem 22 con 80,3 %. Mientras que los que menos destacaron fueron los ítems 19 y 21 con 70,49 % y 73,77 % respectivamente.

Las instalaciones adecuadas son importantes para la conveniencia de las pacientes. La mejora del entorno físico podría tener un papel crucial en la calidad del servicio prestado por el personal y daría como resultado una mayor satisfacción. Además, contar con el equipo adecuado generaría mayor seguridad en la atención de la paciente y tener una sala de espera limpia haría más llevadera su estancia en el centro de salud, por lo que podríamos decir que esta dimensión fortalece a las demás para que el servicio brindado sea de calidad.

En la dimensión de capacidad de respuesta se obtuvo una satisfacción de las gestantes en un 68,9 %, similares resultados se obtuvieron en Cajamarca por Paredes A (11) con 63,1 % y por Larrea H. 59,8 % (9). Mientras que Fernández R.

(8) obtuvo un mayor porcentaje (74,86 %). Estos resultados difieren de los encontrados por Huaccho S. (12) quien solo encontró 42,3 % de satisfacción.

En esta dimensión el ítem que menos destacó fue el 6 con 57,37 % mientras que el resto de los ítems tienen un gran porcentaje de satisfacción, con un promedio de 95 %.

La capacidad de respuesta evalúa la disposición de los prestadores de servicios para asistir a las gestantes y su voluntad de ayudarlas. Además, refleja la buena organización por parte de la institución. El ítem que menos destacó refleja que poca satisfacción en cuanto al tiempo de espera lo que se relaciona con el ítem 2 de fiabilidad donde refleja que no se cumple en su mayoría con el horario programado para la consulta, por lo que, como se dijo anteriormente puede deberse a la gran cantidad de gestantes y la hora de llega de estas.

En relación con los aspectos sociodemográficos tenidos en cuenta en el presente estudio, el grupo etario que mayor cantidad de gestantes concentró fue el comprendido entre las edades de 18 a 24 años, con el 44,4 % de los casos. Larrea H. (9) encontró que el grupo etáreo de mayor porcentaje fue de 21 a 25 con 33 % del total. Paredes A. (11), a diferencia de los autores anteriores, establece como grupo etáreo mayoritario el comprendido entre los 30 y 34 años con 23,6 %.

En cuanto al grado de instrucción de las gestantes, el 2 % manifestaron ser analfabetas, un porcentaje considerable de 16 % refirieron estudios de nivel primario, mientras que el porcentaje predominante fue de 70,1 % representando a gestantes con nivel educativo secundario, por último, el 11, 8% refirieron tener estudios superiores.

Estos datos coinciden con los encontrados en diferentes investigaciones. En cuanto al porcentaje de gestantes que alcanzaron estudios de nivel secundario como Paredes A (11) quien identificó que el 55,3 % de gestantes lograron estudios secundarios, Fernández R. (8) informó por su parte que el 71,43 % de gestantes logró este nivel educativo. Larrea H (9) y Sevillano P. (10) también lograron este nivel educativo con 59,1 % y 59,6 % respectivamente.

El grado de instrucción es un factor importante en cuanto a la satisfacción de la calidad de atención pues el tener mayor nivel educativo facilitaría la comprensión de las atenciones desencadenando con esto una mejor valoración por el servicio. Todo lo contrario, sucedería con gestantes de menor nivel educativo o analfabetas en quienes podrían primar las costumbres. Sin embargo, no se encontró asociación entre el grado de instrucción y la satisfacción de las gestantes con respecto a calidad de atención prenatal.

Teniendo en cuenta el estado civil de las encuestadas, el estudio estableció que 58,3 % son solteras, 26,4 % son convivientes y 15,3 % son casadas. Paredes A (11) establece en su estudio como grupo mayoritario el conformado por las convivientes con el 80,4 % del total. Sevillano P. (10) encontró que el estado civil mayoritario es el de convivientes, el mismo que alcanza el 76 % del total de encuestadas.

Se encontró que existe asociación entre el estado civil y la satisfacción de las gestantes con respecto a la atención prenatal. Sin embargo, pese a lo que se espera que una gestante que cuenta con el apoyo emocional y económico de una pareja se obtuvo que del total de pacientes satisfechas el mayor porcentaje está representado por solteras (66,2 %).

Teniendo en cuenta la ocupación de las gestantes, el presente estudio encontró que la mayoría de las gestantes no trabaja, con 83,3 %, mientras que las que si trabajan se encuentran en un porcentaje menor (16,7 %). Estos resultados coinciden con los encontrados por Larrea H. (9), quien mostró que la mayoría eran amas de casa (86,4 %) y estudiantes (6,8 %), de igual manera Paredes A. (11) identificó que el 75,9 % de sus encuestadas son amas de casa.

Estos resultados podrían estar asociados a los bajos niveles educativos que muestran las gestantes encuestadas, pues esto podría representar una desventaja al momento de desear insertarse en el mercado laboral. Todo esto permite determinar que aún existen diferencias en cuanto a oportunidades.

Con respecto a la edad gestacional se encontró asociación entre la edad gestacional y el grado de satisfacción. Del total de gestantes insatisfechas la mayoría se encontró en el 3er trimestre (50,7 %), mientras que el mayor porcentaje de satisfechas se encontró en el 2do (46,5 %).

La edad gestacional es importante debido a factores propios del embarazo, ya que se presentan cambios tanto a nivel fisiológico como emocional. según Marín D. (17) el tercer trimestre es el mayor periodo de susceptibilidad para la sensibilidad interpersonal, además en esta última etapa podría incrementarse una mayor tensión emocional debido a circunstancias propias de la gestación lo que se ve reflejado en los resultados, por lo que debería tomarse en cuenta para fomentar una atención personalizada y formar un vínculo de confianza entre paciente y personal de salud.

En cuanto a comorbilidades, se encontró que la gran mayoría de gestantes (85,4 %) no las presentaba. Además, se determinó que existe asociación entre la existencia de comorbilidades y el grado de satisfacción de las gestantes. Así encontramos que de las usuarias que las presentan, un gran porcentaje (71,4 %) está satisfecha con la calidad de atención que recibe, mientras que solo el 45,5 % de las gestantes que no tienen comorbilidades está satisfecha.

Presentar comorbilidades en la gestación implica una atención más rigurosa, y con mayor cantidad de tiempo invertido durante el control que se realiza a la paciente, pues éstos justamente son realizados con la finalidad de prevenir y diagnosticar a tiempo las posibles complicaciones, por lo que esto podría influir en una mejor percepción de la calidad en la atención que recibe una gestante con cualquier tipo de comorbilidad.

Limitaciones: Debido a la pandemia por covid-19 no se logró completar la cantidad total de gestantes encuestadas en el tiempo que se tuvo planificado, quedando 25 encuestas, las cuales fueron llenadas en los meses de noviembre – diciembre. Cabe mencionar que no llegaban la misma cantidad de gestantes que normalmente acudían a consulta, pues se cambiaron los protocolos y límite de atenciones,

además muchas no accedían porque deseaban mantener el menor contacto posible con las personas.

V. CONCLUSIONES

La mayoría de las gestantes que se atienden en el Centro de Salud san Martín de Lambayeque está satisfecha con respecto a la calidad de atención del control prenatal.

En las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, la mayoría de las gestantes manifestaron satisfacción, lo que equivale a una perspectiva de buena calidad de atención.

Las dimensiones que obtuvieron menos porcentaje en cuanto a “buena calidad de atención” fueron fiabilidad y capacidad de respuesta.

El grupo etario más frecuente fue de 18 a 24 años. Las gestantes en su mayoría no trabajan y el nivel educativo que destaca es secundaria. Además, la mayoría no presentó comorbilidades.

VI. RECOMENDACIONES

Mejorar los aspectos asociados a las dimensiones que presentan menor porcentaje de satisfacción, mediante acciones concretas como las que se detallan:

Capacitar al personal de triaje acerca de los pasos para solicitar una consulta de atención prenatal.

Minimizar el tiempo de espera para la atención en el centro de salud, así como solicitar con anticipación las historias clínicas.

Respetar el tiempo de atención establecido según la normativa, el cual debe incluir resolver de manera clara dudas de las gestantes.

Continuar una línea de investigación y búsqueda de mejoras en la calidad de atención para así contribuir con uno de los objetivos del milenio: disminuir la muerte materna.

VII. FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Ministerio de Salud: Norma Técnica para la atención integral de salud materna. [citado 17 de febrero de 2020]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4240.pdf>
2. OMS. Recomendaciones de la OMS sobre atención prenatal. Centro de prensa/ nota descriptiva. Noviembre de 2016. [citado el 12/05/2019] Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/detail/07-11-2016-pregnant-women-must-be-able-to-access-the-right-care-at-the-right-time-says-who>
3. Ministerio De Salud: Politica_nacional_calidad.pdf. [citado 18 de febrero de 2020]. Disponible en: http://www.hma.gob.pe/calidad/NORMAS-MINSA-15/SIST-Gestion14/politica_nacional_calidad.pdf?fbclid=IwAR3WJ4YOgleRRCFiPMbaxb3bEQHmAsJrAcyUzEpJluxMSCQJzcFfDBVHt40
4. Margaret C. Kile J. Mohsem N. Maternal mortality for 181 countries, 1980–2008: a systematic analysis of progress towards Millennium Development Goal 5. The Lancet [Internet]. 2010 [Consultado 30 Ene 2021]; 1-15. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(10\)60518-1](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(10)60518-1)
5. Verona, M. Características epidemiológicas, clínicas y demoras en el proceso de atención de la mortalidad materna en la región Lambayeque. [Tesis para optar el título de médico cirujano]. Chiclayo: Univ. San Martín Porres – USMP; 2019. [Citado el 12 de mayo de 2019]; Disponible en: <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2019.122.504>
6. Aguilar, Z. Castaneda, V. Mejía, C. Calidad de atención prenatal según usuarias de la unidad comunitaria de salud familiar puerto de La Libertad. [Tesis para optar el título de doctor en medicina]. La Libertad: universidad de El Salvador; 2016. [citado el 12 de mayo del 2019]; disponible en: <http://ri.ues.edu.sv/16128/1/Calidad%20de%20la%20atención%20prenatal%20según%20usuarias%20de%20la%20Unidad%20Comunitaria%20de%20S>

alud%20Familiar%20Puerto%20de%20La%20Libertad%20Mayo%20a%20Julio%202016.pdf

7. Concha E, Figueroa P. satisfacción de la calidad de atención prenatal en gestantes del Hospital San Juan Bautista Huaral, Lima. Enero - julio 2016. [Tesis para optar el título de licenciado en obstetricia]. Lima: Univ. Nacional Hermilio Valdizán; 2016. [Citado el 12 de mayo de 2019]; Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/78>
8. Fernandez R, Jabo S. Calidad de atención según percepción de las gestantes atendidas en los consultorios externos de obstetricia del hospital II-1 Minsa Moyobamba y Hospital EsSalud Moyobamba. [Tesis para optar el título de profesional de obstetricia]. Tarapoto: Univ. Nacional de San Martín; 2016. [Citado el 17 de enero de 2021]. Disponible en: http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2327/TP_OBS_00400_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Larrea H, Percepción sobre la calidad de atención prenatal que tienen las gestantes que acuden al centro de salud El Bosque. [Tesis para optar el título de médico cirujano] Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019. [citado 17 de febrero de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/3974/BC-TES-TMP-2850.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Sevillano, P. calidad de atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes atendidas en el centro materno infantil El Progreso. [tesis para optar el título profesional de licenciada en obstetricia]. Lima, 2018: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [citado 17 de febrero de 2020]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7866/Sevillano_pp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Paredes, A. Calidad de atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital General Nuestra Señora del Rosario - Cajabamba. [Para optar el Título Profesional en Obstetricia]. Cajabamba: universidad nacional de Cajamarca

facultad ciencias de la salud. 2019. [citado el 12 de mayo de 2019]. Disponible en:

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3481/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

12. Huaccho S. nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán. [Tesis para optar el título de profesional de obstetricia]. Cerro de Pasco: universidad Nacional Alcides Carrión; 2017. [citado 17 de enero de 2021]. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUND_8955e46e9fc29e11799c7576fa265234/Details
13. Minsa. Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos LIMA. [Online].; 2104 [cited 2019 junio1. Disponible en: <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>
14. Harminder G. Ardeshir S. Jhon S. what impact does contact with the prenatal care have on women's use of facility delivery? Evidence from low-income countries. Social science y medecine. [Internet] 2012 [consultado 30/01/2021]; volumen (74): páginas 1-9. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2012.02.008>
15. Laxmi Bilas J. Maternal and child health services in rural Nepal. Health [Internet]. 2000 [Consultado 30 ENE 2021]; 1-7. Disponible en: <https://doi.org/10.1093/heapol/15.2.223>
16. Ejigu Tafere, Afework MF, Yalew AW. Antenatal care service quality increases the odds of utilizing institutional delivery in Bahir Dar city administration, North Western Ethiopia, 2018. [citado 17 de enero de 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0192428>
17. Marín D. influencia de la personalidad y las variables cognitivo-afectivas en el embarazo y puerperio. [Tesis para optar el doctorado en ciencias de la salud].

Madrid: universidad Nacional Rey Juan Carlos Alarcón; 2013. [citado 17 de enero de 2021]. Disponible en: https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/12247/Tesis_Dolores_Marin_Morales.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: “Calidad de atención del control prenatal en un establecimiento de salud del distrito de Lambayeque – Minsa 2019 – 2020”

n.º	Expectativas	Insatisfacción/Satisfacción						
		1	2	3	4	5	6	7
	Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación							
	Fiabilidad							
01	Que recibe orientación adecuada para llegar al servicio de Atención Prenatal.							
02	Que recibe orientación adecuada para llegar al servicio de Atención Prenatal.							
03	Que la atención se realice respetando el orden de llegada.							
04	Que su historia clínica se encuentre disponible en el servicio para su atención.							
05	Que su historia clínica se encuentre disponible en el servicio para su atención.							
	Capacidad de respuesta							
06	Que el tiempo de espera en el servicio de Atención Prenatal es adecuado.							
07	Que el profesional de salud encargado del servicio de Atención Prenatal se desenvuelve adecuadamente durante la atención.							
08	Que el tiempo durante la consulta de Atención Prenatal es adecuado para poder resolver sus necesidades.							
09	Que la entrega de suplementos vitamínicos (sulfato ferroso y ácido fólico) es adecuado.							
	Seguridad							
10	Que durante su atención en el servicio de Atención Prenatal se respete su privacidad.							
11	Que el profesional de salud de Atención Prenatal, sabe cuáles son los procesos adecuados y disponibles para su atención.							
12	Que el profesional de salud emplea un lenguaje apropiado, y suficiente material para que entienda todo lo que desea.							
13	Que el profesional de salud que le atiende le brinde confianza.							
	Empatía							
14	Que el profesional del servicio de Atención Prenatal le trata con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	Que el profesional del servicio de Atención Prenatal se preocupa por utilizar lenguaje comprensible durante su atención.							
16	Que usted comprende la explicación que el personal de salud le brinda sobre su estado de embarazo.							
17	Que el profesional de Atención Prenatal repite la información brindada durante su atención, asegurando su comprensión.							
18	Que el profesional de Atención Prenatal le brinda información correcta sobre la próxima cita.							
	Aspectos Tangibles							
19	Que los carteles, letreros y flechas sean adecuados para orientar a las gestantes.							
20	Que el servicio de Atención Prenatal cuente con profesional de salud para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.							
21	Que los servicios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	Que el servicio de Atención Prenatal y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.							

n.º	Percepciones	Insatisfacción/Satisfacción						
	Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación							
	Fiabilidad							
01	¿Recibió orientación adecuada para llegar al servicio de Atención Prenatal?							
02	¿El profesional de salud le atendió en horario programado?							
03	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?							
04	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	¿Considera que el horario del servicio de Atención Prenatal es conveniente para usted?							
	Capacidad de respuesta							
06	¿El tiempo de espera en el servicio de Atención Prenatal fue adecuado?							
07	¿El profesional de salud de Atención Prenatal se desarrolló adecuadamente durante la atención?							
08	¿El tiempo durante la consulta en Atención Prenatal fue el adecuado para poder resolver sus necesidades?							
09	¿La entrega de suplementos vitamínicos (sulfato ferroso y ácido fólico) fue adecuado?							
	Seguridad							
10	¿Tuvo privacidad durante su atención en el servicio de Atención de Prenatal?							
11	¿Piensa que el profesional de salud de Atención de Prenatal, sabía cuáles eran los procesos adecuados y disponibles para su atención?							
12	¿El profesional de salud empleo un lenguaje apropiado, y el suficiente material para que entendieras todo lo que deseabas?							
13	¿El profesional de salud que le atendió le brindó confianza?							
	Empatía							
14	¿El profesional de salud de Atención Prenatal la trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El profesional de salud de Atención Prenatal se preocupó por utilizar lenguaje comprensible en su atención?							
16	¿Usted comprendió la explicación que el profesional de salud le brindó sobre su estado de embarazo?							
17	¿El profesional de salud de Atención Prenatal repitió la información brindada en su atención, asegurando su comprensión?							
18	¿El profesional de salud de Atención Prenatal le brindó información correcta sobre la próxima cita?							
	Aspectos tangibles							
19	¿Los carteles, letreros y flechas fueron adecuados para su orientación?							
20	¿El servicio de Atención Prenatal contó con el profesional para informar y orientar a las gestantes ¿							
21	¿Los servicios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿El servicio de Atención Prenatal y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Anexo 2: Ficha de consentimiento informado

Estudio: “Calidad de atención del control prenatal en un establecimiento de salud del distrito de Lambayeque – minsa 2019-2020”

Propósito del estudio

El presente estudio permitirá evaluar la calidad de atención del control prenatal en un establecimiento de salud del distrito de Lambayeque – Minsa 2019 – 2020.

Procedimientos del estudio

Si usted acepta participar, deberá responder una encuesta (ficha de recolección de datos) donde se han consignado datos personales, edad, edad gestacional, número de consultas, estado civil, grado de instrucción, número de gestaciones, presencia de comorbilidades, ocupación; y llenará un cuestionario que comprende 22 preguntas relacionadas con la expectativa (la atención que usted espera) y 22 preguntas relacionadas con la percepción (la atención que ha recibido) en relación a la atención prenatal otorgada por el personal de salud del establecimiento.

Beneficios

Si usted acepta participar no recibirá un beneficio directo de los resultados de este estudio sin embargo con su participación podrá contribuir con información necesaria para la mejora en el servicio.

Riesgos

No corre riesgos que atenten contra su salud física ni psicológica.

Confidencialidad

Sólo los investigadores saben que Usted está participando de este estudio.

Firma del consentimiento

He leído o me han leído la información proporcionada. He preguntado sobre ella y fueron contestadas mis preguntas. De forma voluntaria, decido participar en esta investigación, respondiendo al llenado de la ficha de recolección de datos, realizando los test descritos y permitiendo a los investigadores a utilizar la información que se describe acerca de mí.

Entiendo que tengo la posibilidad de retirarme del proceso en cualquier momento si así lo deseo, sin que esto pueda afectar de alguna manera mi cuidado médico.

Personas a contactar

Si usted tiene dudas con respecto a su participación en este estudio, puede comunicarse con cualquiera de los estudiantes médicos responsables de la Investigación Est. Med. Cueva Pérez Caleb (Cel: 975603873), Guivin Ballena Bertha (Cel: 939761734) asesorados por el Dr. Victor Soto Cáceres.

Fecha:

Nombre, firma y dni del paciente o la persona que permite consentimiento:

.....

Fecha.....

Nombre, firma y DNI del investigador

.....

