

## PROBLEMAS DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS EN LA ATENCIÓN PRE NATAL EN EL CENTRO DE SALUD AZCARRUNZ ALTO 2003

Mg. Obst. Giovanna Karen Morinaga Alvarez  
Egresada de la Facultad de Obstetricia y Enfermería - USMP

### ABSTRACT

*With the purpose to determine the problems in process of prenatal attention and the continuous Improvement of the quality of the Azcarrunz Alto health resort San Juan of Lurigancho .Lima Peru, a descriptive, prospective and longitudinal study of triangulated nature was done - qualitative and quantitative, for this purpose a sample of 12 suppliers of health and 50 pregnant women were taken.*

*The results evidence that average waiting time was almost of four hours in the process of prenatal attention, other problems were identify like lack of information to the pregnant woman on SIS and Salud Mujer's personnel's lack of training. The evaluation of the improvement gave as a result the decrease of waiting time .*

### RESUMEN

*Con la finalidad de determinar los problemas en el proceso de la atención prenatal y el mejoramiento continuo de la calidad del centro de salud Azcarrunz Alto, ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho en Lima, Perú, se realizó un estudio descriptivo, prospectivo y longitudinal de naturaleza triangulada cualitativa y cuantitativa, para lo cual se tomó una muestra de 12 proveedores de salud y 50 gestantes.*

*Los resultados muestran que el tiempo de espera promedio fue casi de cuatro horas durante el proceso de atención prenatal, identificándose otros problemas como la falta de información a la gestante sobre el Seguro Integral de Salud y la falta de capacitación del personal de Salud Mujer. La evaluación del mejoramiento dio como resultado la disminución del tiempo de espera.*

### INTRODUCCIÓN

En todos los ámbitos donde se prestan servicios de atención de salud, desde los más complejos hasta los básicos y elementales, hay deficiencias en la calidad. La mala calidad reduce los beneficios que se brindan a los clientes, frustra a los profesionales de la salud y produce un desperdicio de los escasos recursos de la atención sanitaria (1).

Es así que en la presente investigación nos basamos en el método propuesto por Miller y Newman para la resolución de problemas y el mejoramiento de los procesos como medios para lograr la calidad, los que siguen una secuencia lógica basándose en las experiencias en materia de resolución de problemas de la atención de salud y otros ámbitos (2). Los pasos que se presentan aquí proporcionan medidas concretas para mejorar la calidad en forma eficiente y eficaz. El objetivo de la investigación es determinar los problemas en el proceso de la atención prenatal y el mejoramiento continuo de la calidad del centro de salud Azcarrunz Alto ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho, en Lima, Perú. Se consideraron dos tipos de investigación: cualitativa y cuantitativa.

El presente trabajo se realizó con el fin de determinar los problemas en el proceso de la atención prenatal y el mejoramiento continuo de la calidad del centro de salud Azcarrunz Alto.

### MATERIAL Y MÉTODOS

El tipo de estudio realizado fue descriptivo, prospectivo y longitudinal. El área de estudio fue el Centro de Salud Azcarrunz Alto, enfocado como sistema, donde la unidad de análisis la constituyeron el personal de salud y las usuarias (gestantes).

La muestra: para el estudio cualitativo se utilizó una muestra no probabilística (sujeto / tipo) considerándose al personal de salud (12 empleados). Para el estudio cuantitativo se determinó una muestra no probabilística por cuotas considerándose al 20 por ciento de la población gestante programada para el año 2003, fijándose en 50 gestantes.

Criterios de Inclusión: Se consideraron la edad de la gestante (15 a 49 años), gestantes afiliadas al SIS, gestantes inscritas que acuden al centro de salud, personal que labora más de seis meses en el

establecimiento. La técnica de recolección de datos para la investigación cualitativa fue la del grupo focal, mientras que en la investigación cuantitativa se empleó un cuestionario. El método de análisis para la investigación cualitativa empleado fue el análisis triangulado que se complementó con una descripción porcentual de la parte cuantitativa.

Se aplicó la metodología planteada por los autores Miller y Franco, y Col, teniendo en cuenta los siguientes pasos:

PASO 1: Identificación del problema en el proceso de atención prenatal.

PASO 2: Definición operativa del problema.

PASO 3: Identificación de quiénes tienen que trabajar en el proceso.

PASO 4: Análisis y estudio del problema para identificar las causas principales.

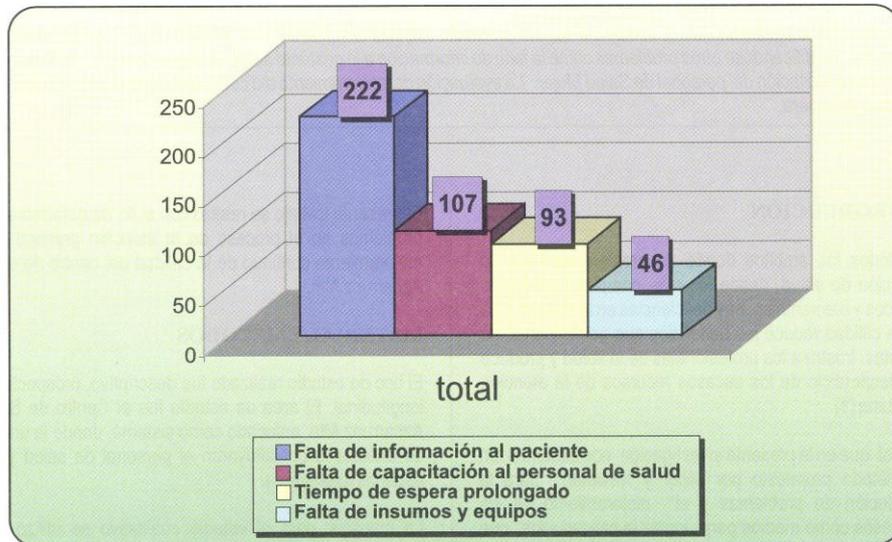
PASO 5: Desarrollo de las soluciones y medidas para mejorar la calidad.

PASO 6: Implementación y evaluación de actividades para mejorar la calidad.

#### RESULTADOS

En el estudio se identificó que las gestantes presentaban un tiempo de espera de 3h 41' promedio durante todo el proceso de atención prenatal. Alrededor de ello se identifican otros problemas como la falta de información a la gestante sobre el Seguro Integral de Salud y la falta de capacitación del personal de Salud Mujer. Inmerso en esta problemática se encuentra todo el personal de salud, que plantea aplicar mejoramiento de la calidad a través de charlas educativas, avisos informativos, nuevos flujogramas de atención para las gestantes y capacitación al personal de salud. La evaluación del mejoramiento dio como resultado la disminución del tiempo de espera.

Gráfico: Priorización de problemas por el personal de salud según criterios



#### DISCUSIÓN

En el Perú, la aplicación de una metodología para mejorar la calidad no es característica cotidiana de las instituciones de salud, de manera que el presente trabajo tiene la limitación de contar con una escasa bibliografía con que comparar resultados, teniendo en cuenta la metodología utilizada. Uno de los problemas detectados

se refiere a la escasa información que reciben las gestantes en todo el proceso de la atención prenatal. Al respecto, Rengifo (3) reporta en su estudio sobre la percepción de la calidad de información, educación y conserjería en gestantes, que sólo el 30 por ciento recibió una adecuada IEC y el 59 por ciento refiere que fue mala e insuficiente. En contraste con la poca capacitación que recibe el personal al respecto, Quipusco (4) reporta que el 63

por ciento del personal reconoce la necesidad de ser capacitado en la atención al gestante. Es importante conjugar ambas ópticas en la atención de salud (gestantes y proveedores de salud), de acuerdo a sus necesidades y expectativas. Sánchez, en su artículo "Enfoque Sistémico de la Calidad" (5), menciona que el sistema de calidad de un servicio es una construcción humana y por tanto sujeta a mejoras y que debe realizarse mediante la aplicación del ciclo de Deming. Sostiene además que en el sistema de calidad intervienen elementos que se relacionan entre sí: personas métodos, materiales, ambiente, o entorno, necesarios para llevar a cabo el proceso.

En términos de calidad, cuando se habla de resultados, nos referimos a los cambios producidos en la salud de las personas o los propios servicios después de un proceso de mejoramiento. Los problemas de calidad se observan en diferentes áreas geográficas y con soluciones similares a las de la presente investigación.

#### CONCLUSIONES

El presente trabajo nos permite concluir que el problema prioritario es el tiempo de espera: 3h 41' promedio por gestante en todo el proceso de atención prenatal. Con la

aplicación de mejoramiento continuo de calidad fue factible reducirlo a 2h 17' promedio por gestante.

Concluimos también que la escasa información que tiene la gestante sobre el proceso de atención prenatal es traducida en el grado de insatisfacción (72%), el mismo que después de la aplicación del mejoramiento continuo disminuye a 10 por ciento.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. MILLER Franco; L. NEWMAN y Cols. *La resolución de problemas y el mejoramiento de los procesos como medios para lograr la calidad*. Bethesda, Proyecto de Garantía de la Calidad Bethesda-USAID, 1999.
2. Ibid.
3. RENGIFO, Jenny. *Percepción de la calidad de IEC en el servicio de obstetricia*. Huancayo, Hospital de Huancayo 2001.
4. QUIPUSCO CORDOVA, M. *Percepción de la usuaria acerca de la calidad de atención en el consultorio de Control Pre natal del C.M.I. Zapallal*. Lima, Universidad San Martín de Porres, Facultad de Obstetricia 2001.
5. SÁNCHEZ H. Enfoque sistémico de la calidad [en línea] . En: Páginas Verdes, el Medio Informativo de la Sociedad Civil. Managua, 2002.  
Disponble en: [http://www.euram.com.ni/pverdes/Verdes\\_de\\_Calidad/articulos/edicion\\_166/verdes\\_calidad\\_166.htm](http://www.euram.com.ni/pverdes/Verdes_de_Calidad/articulos/edicion_166/verdes_calidad_166.htm)