Fanny Violeta Jerez-Masaquiza; Erika Valeria Chunata-Chacha; Riber Fabián Donoso-Noroña

<https://doi.org/10.35381/s.v.v8i1.3748>

Barreras y factores de calidad en atención a pacientes gineco-obstetra

Barriers and quality factors in obstetrics and gynaecology patient care

Fanny Violeta Jerez-Masaquiza

fannyvjm21@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua, Ecuador

<https://orcid.org/0009-0007-8111-1616>

Erika Valeria Chunata-Chacha

erikavcc19@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua, Ecuador

<https://orcid.org/0009-0006-4827-4002>

Riber Fabián Donoso-Noroña

ua.riberdonoso@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua, Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-9132-3459>

Recibido: 15 de octubre 2023
Revisado: 10 de diciembre 2023
Aprobado: 15 de enero 2024
Publicado: 01 de febrero 2024

Fanny Violeta Jerez-Masaquiza; Erika Valeria Chunata-Chacha; Riber Fabián Donoso-Noroña

RESUMEN

Objetivo: Analizar las barreras y factores de calidad en atención a pacientes gineco-obstetra. **Método:** Descriptiva observacional. **Resultados:** el 75% indicaron que recomendarían a embarazadas que acudan a la atención en el Hospital IESS Ambato, el 20% no sabe si recomendaría o no y el 5% no lo recomienda, debido a algunas pacientes manifestaron tener inconvenientes al momento de acceder por turno en la Institución. **Conclusión:** El análisis de barreras y factores de calidad en la atención a pacientes gineco-obstetra en el Hospital IESS-Ambato evidencia la importancia de una atención de calidad que incluya una comunicación efectiva, el acceso oportuno a los servicios, la información clara y completa, y el fomento de la lactancia materna.

Descriptor: Cuidados críticos; cuidado en custodia; atención de enfermería. (Fuente: DeCS).

ABSTRACT

Objective: To analyze the barriers and quality factors in obstetrics and gynecology patient care. **Method:** Descriptive observational study. **Results:** 75% indicated that they would recommend that pregnant women seek care at the IESS Ambato Hospital, 20% did not know whether they would recommend it or not, and 5% did not recommend it, due to the fact that some patients stated that they had problems accessing the institution by appointment. **Conclusion:** The analysis of barriers and quality factors in the care of obstetrics and gynecology patients at the Hospital IESS-Ambato shows the importance of quality care that includes effective communication, timely access to services, clear and complete information, and the promotion of breastfeeding.

Descriptors: Critical care; custodial care; nursing care. (Source: DeCS).

Fanny Violeta Jerez-Masaquiza; Erika Valeria Chunata-Chacha; Riber Fabián Donoso-Noroña

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se enfoca en el análisis de barreras y factores de calidad en atención a pacientes gineco-obstetra en hospital IESS-Ambato. La calidad en atención a pacientes es fundamental en la atención gineco-obstetra. Identificar las barreras y factores que influyen en la atención y seguridad de los pacientes en esta área permitirá mejorar la calidad de la atención y disminuir eventos adversos.

Esta Institución cumple con lo mencionado por La Organización Mundial de la Salud que motiva la implementación del cuidado humanizado para la persona sana y enferma. Jean Watson en su teoría de Cuidado Humanizado manifiesta que ante el riesgo de deshumanización es necesario rescatar el aspecto humano espiritual y transpersonal del profesional de enfermería.^{1 2 3 4 5 6 7} En el Ecuador se evalúa periódicamente la calidad de atención que está relacionando el cuidado humanizado como uno de los pilares para la valoración de la calidad de atención.

Se tiene por objetivo analizar las barreras y factores de calidad en atención a pacientes gineco-obstetra.

MÉTODO

Descriptiva observacional

Población conformada por 20 personas.

Los datos fueron ingresados en una base de datos en Excel y se analizaron estadísticamente mediante el programa SPSS v20. Se utilizó estadística descriptiva.

El estudio se realizó bajo las normas de ética en investigación, se garantizó la confidencialidad y el anonimato de los datos de las pacientes y se obtuvo el consentimiento informado previo a la aplicación del cuestionario.

Fanny Violeta Jerez-Masaquiza; Erika Valeria Chunata-Chacha; Riber Fabián Donoso-Noroña

RESULTADOS

Los resultados establecidos a través de la encuesta practicada a pacientes gineco - obstétricas del Hospital IESS Ambato, se sintetizaron de la siguiente manera: A la pregunta sobre, la atención recibida por el personal médico y enfermería en el Hospital IESS Ambato el 20% contestó excelente, mientras que el 50% de población indica que la atención en buena y el otro restante menciona que es regular.

En cuanto evaluación acerca de las dificultades para acceder al servicio de Gineco-obstetricia respondieron el 60% de la población no tuvo dificultades, mientras que el 40% menciona que si lo tuvo.

De la misma forma el 90% de pacientes respondieron que antes de ingresar al quirófano si recibieron información sobre el procedimiento a realizar y el 10% indicaron que no recibieron información.

Durante los días que pasaron hospitalizadas en el área de Gineco-obstetricia el 90% las gestantes respondieron que, si existe información acerca de la lactancia materna, mientras que el resto indicó que no hay. Siguiendo con la investigación el 70% de las pacientes respondieron que no tuvieron ninguna experiencia negativa en la atención que brinda el Hospital IESS Ambato, mientras el 30% si presentaron. Al interrogar sobre la existencia de barreras negativas en la Institución el 65% respondieron que no existe, y el porcentaje restante indicaron que si existe negatividad.

En lo que respecta sobre la existencia o no de discriminación el 75% de las pacientes señalaron que no existe, el 25% de la población respondieron que aún sigue existiendo discriminación en la Institución. Finalmente, el 75% indicaron que recomendarían a embarazadas que acudan a la atención en el Hospital IESS Ambato, el 20% no sabe si recomendaría o no y el 5% no lo recomienda, debido a algunas pacientes manifestaron tener inconvenientes al momento de acceder por turno en la Institución.

Fanny Violeta Jerez-Masaquiza; Erika Valeria Chunata-Chacha; Riber Fabián Donoso-Noroña

DISCUSIÓN

En la presente indagación se encontró que la calidad de atención, influye en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de Gineco – Obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto, ⁸ encontró que la satisfacción de la gestante atendida fue de buena calidad también percibida por los usuarios en el establecimiento de salud dentro del área de quirófano, ⁹ en relación a la información entre las barreras de acceso a quirófano y la calidad de atención en la unidad de bienestar fetal de un hospital nivel III en Trujillo genera barreras a un acceso apropiado a la información que reflejada en la satisfacción de las usuarias.

En relación con el acceso de la información en el quirófano sobre los procedimientos que se van a realizar la paciente está conforme con las indicaciones recibidas por parte del personal de centro quirúrgico, brindando seguridad y confort a la madre y recién nacido, se para ello se explica el procedimiento a realizar, tipo de anestesia que se va a aplicar, medidas de bioseguridad para salvaguardar la vida, cuidados postquirúrgicos, y recomendaciones médicas para el alta. ^{10 11}

Desde el punto de vista del estudio por ¹² en Lima la atención médica de calidad garantiza que cada paciente reciba el conjunto más adecuado de servicios de diagnósticos y terapéuticos para lograr una asistencia médica óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos de la gestante acerca de la lactancia materna. En este sentido dentro de la investigación la Casa Salud brinda información mediante charlas, consejería familiar acerca de la importancia de la lactancia exclusiva por parte de la madre brindado anticuerpos necesarios al recién nacido dentro de las primeras horas.

De igual forma el análisis hecho por ¹³ demuestran que las gestantes que no acuden a los controles médicos durante el embarazo desconocen la importancia de la lactancia materna exclusiva en los recién nacidos esto debido a que viven en lugar muy lejanos y de difícil acceso a las Casas de Salud realizando una comparación con nuestra

Fanny Violeta Jerez-Masaquiza; Erika Valeria Chunata-Chacha; Riber Fabián Donoso-Noroña

investigación las gestantes tienen libre acceso a la información y pueden acceder con facilidad al hospital.

Un estudio realizado por ¹⁴ demuestra que la calidad de atención por parte del personal de salud y administrativo del Hospital Lima para brindar un servicio a sus pacientes cumple con estándares de calidad altos, lo cual se ve reflejado a través de los indicadores establecidos en los resultados de la investigación realizada. De ello se desprende que el trabajo que se viene realizando en dicha Casa de Salud cuenta con el compromiso de todos quienes forman parte de esta. Si hacemos una comparación con nuestro estudio podemos establecer que las pacientes que acceden a los servicios de salud no han tenido experiencias negativas con el personal de salud que labora ahí, teniendo una buena acogida con los servicios que necesitan.

Por otro lado, la pesquisa realizada por ¹⁵ demuestra que el control prenatal inadecuado y complicaciones en el parto pueden ocasionar la muerte materna y fetal, es por ello que las autoridades sanitarias han implementado consejerías y capacitaciones para el mejor manejo de las pacientes y evitar complicaciones graves dando paso a experiencias negativas que afectan a la salud mental, física y psicológica de la paciente, relacionando con la investigación las pacientes que ingresan al servicio de gineco-obstetricia indican que con el trato recibido y las explicaciones dadas por el personal de enfermería y médicos ha contribuido a disminuir el índice de experiencias negativas y traumáticas dentro de la Institución y así reducir la mortalidad materna.

CONCLUSIONES

El análisis de barreras y factores de calidad en la atención a pacientes gineco-obstetra en el Hospital IESS-Ambato evidencia la importancia de una atención de calidad que incluya una comunicación efectiva, el acceso oportuno a los servicios, la información clara y completa, y el fomento de la lactancia materna. Estos aspectos son fundamentales para mejorar los resultados de salud y reducir las complicaciones tanto para las madres como para los recién nacidos. Se destaca la importancia de comunicar

Fanny Violeta Jerez-Masaquiza; Erika Valeria Chunata-Chacha; Riber Fabián Donoso-Noroña

de manera adecuada al paciente y a sus familiares sobre las intervenciones que se llevarán a cabo tanto en la madre como en el recién nacido. Esto incluye información sobre los beneficios de la lactancia materna, las vacunas administradas al recién nacido, la profilaxis en la madre y los cuidados necesarios después del alta hospitalaria para ambos. Esta comunicación eficiente y clara promueve una mayor comprensión y participación activa de los pacientes y sus familias en el proceso de atención, mejorando así los resultados de salud.

CONFLICTO DE INTERÉS

Los autores declaran que no tienen conflicto de interés en la publicación de este artículo.

FINANCIAMIENTO

Autofinanciado.

AGRADECIMIENTO

A todos los actores sociales involucrados en el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS

1. Palacios M. Cuidado humanizado a la paciente gineco-obstetra del hospital San Vicente de Paúl, según la teoría de Watson [Humanised care for the obstetrician-gynecologist patient at St. Vincent de Paul Hospital, according to Watson's theory]. Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte. 2019. <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9502>
2. Brewer BB, Anderson J, Watson J. Evaluating Changes in Caring Behaviors of Caritas Coaches Pre and Post the Caritas Coach Education Program. J Nurs Adm. 2020;50(2):85-89. <http://dx.doi.org/10.1097/NNA.0000000000000846>
3. Christopher R, de Tantillo L, Watson J. Academic caring pedagogy, presence, and Communitas in nursing education during the COVID-19 pandemic. Nurs Outlook. 2020;68(6):822-829. <http://dx.doi.org/10.1016/j.outlook.2020.08.006>

Fanny Violeta Jerez-Masaquiza; Erika Valeria Chunata-Chacha; Riber Fabián Donoso-Noroña

4. Wei H, Hardin SR, Watson J. A unitary caring science resilience-building model: Unifying the human caring theory and research-informed psychology and neuroscience evidence. *Int J Nurs Sci.* 2020;8(1):130-135. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnss.2020.11.003>
5. Ramos Guajardo S, Ceballos Vasquez P. Cuidado humanizado y riesgos psicosociales: una relación percibida por profesionales de enfermería en Chile [Humanised care and psychosocial risks: a relationship perceived by nursing professionals in Chile]. *Enfermería (Montevideo).* 2018;7(1):3-16.
6. Cruz Riveros C. La naturaleza del cuidado humanizado [The nature of humanised care]. *Enfermería (Montevideo).* 2020;9(1):21-32.
7. Izquierdo Machín E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana [Nursing: Jean Watson's Theory and Emotional Intelligence, a Human Vision]. *Rev Cubana Enfermer.* 2015;31(3).
8. Arteaga L. Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II- 2 Tarapoto [Influence of the quality of care on user satisfaction in the gynaecology-obstetrics hospitalisation services of Hospital II- 2 Tarapoto]. *Repositorio UNSM-Institucional.* 2018;35-38.
9. Celis E. Factores de riesgo asociados al control prenatal inadecuado en el hospital regional docente de Trujillo [Risk factors associated with inadequate prenatal care in the regional teaching hospital of Trujillo]. *Repositorio Nacional Digital UPAO.* 2022;30-35.
10. Salazar Maya ÁM, Osorio Galeano SP. Nursing Care Related with Surgical Position. *Invest Educ Enferm.* 2023;41(1):03. <http://dx.doi.org/10.17533/udea.iee.v41n1e03>
11. Salazar Maya ÁM. Nursing Care during the Perioperative within the Surgical Context. *Invest Educ Enferm.* 2022;40(2):e02. <http://dx.doi.org/10.17533/udea.iee.v40n2e02>
12. Aira R. Calidad de atención [Quality of care]. *Repositorio de la Universidad César Vallejo.* 2021;28-32.

Fanny Violeta Jerez-Masaquiza; Erika Valeria Chunata-Chacha; Riber Fabián Donoso-Noroña

13. Muñoz Aea. Accesibilidad en el ámbito de la salud materna de mujeres rurales del municipio Lourdes, Norte de Santander, Colombia, en el período 2021-2022 [Accessibility in the field of maternal health for rural women in the municipality of Lourdes, Norte de Santander, Colombia, in the period 2021-2022]. Formación estratégica. 2023;3:3-8.
14. Porras K. Compromiso organizacional y calidad de atención al paciente en emergencia de Gineco-obstetrici de un Hospital de Lima-Perú, 2021 [Organisational commitment and quality of patient care in emergency obstetrics and gynaecology in a hospital in Lima-Peru, 2021]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. 2022;33-34.
15. Narrajo J. Asociación entre el control prenatal y complicaciones obstétricas en el parto según ENDES 2020 [Association between prenatal care and peripartum obstetric complications according to DHS 2020]. Repositorio Institucional de la Universidad Ricardo Palma. 2022;32.