

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA
FACULTAD DE OBSTETRICIA Y PUERICULTURA



“Calidad de Atención percibida por la gestante en consultorio de
Obstetricia en el Centro de salud Ampliación Paucarpata – Arequipa
2014”

TESIS PRESENTADA POR LA BACHILLER:

LUCIA GABRIELA WIDMANN ORIHUELA

PARA OBTENER:

EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN OBSTETRICIA

AREQUIPA – PERÚ

2014

DEDICATORIA

Agradezco a:

Dios por haberme guiado en cada momento de mi vida, porque me dio la fortaleza a seguir adelante a pesar de las adversidades y de las pruebas difíciles que en algún momento se presentaron en mi camino porque con Él no hay imposibles.

A una persona muy especial que fue como mi segundo Padre, que ahora goza de la felicidad eterna y que desde el cielo intercede en todo momento por mí.

A mis padres quienes son el mejor ejemplo a seguir, son la base fundamental de toda mi formación, porque siempre confiaron en mí y nunca dudaron en que llegaría hasta aquí. Gracias por apoyarme en todo momento, todo esto es por el esfuerzo que ustedes hacen diariamente por querer darme siempre lo mejor.

A mis hermanas quienes son mi inspiración diaria, porque sin ellas no tendría mis objetivos más claros y ese gran apoyo que me brindan.

A una gran persona, muy paciente y cariñosa que considero llegó en el mejor momento de mi vida. Las decisiones que se tomaron siempre fueron para algo mejor.

Agradezco a mi segundo hogar, mi querida casa de estudios, por tener tan buenos profesionales enseñando y educando de manera integral.

Epígrafe:

Como el camino está sembrado de espinas, Dios ha dado al hombre tres dones: la sonrisa, el sueño, y la esperanza.

(Immanuel Kant)

INDICE GENERAL

	Página
Dedicatoria	II
Epígrafe	III
Índice General	IV
Resumen	VI
Abstract	VII
Introducción	VIII
 CAPÍTULO I	 10
Planteamiento teórico	11
1. Problema de investigación	11
1.1. Enunciado	11
1.2. Descripción del problema	11
1.3. Justificación	14
2. Objetivos	15
3. Marco Teórico	15
3.1. Marco Conceptual	15
3.1.1. Conceptos de Calidad	15
3.1.2. La Atención en Salud	17
3.1.3. Calidad de Atención en Salud	19
3.1.4. Estándares de Calidad	21
3.1.5. Indicadores de Calidad	23
3.2. Análisis de Antecedentes	25
4. Hipótesis	29
 CAPÍTULO II	 30
Planteamiento Operacional	31
1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación	31
2. Campo de verificación	31
3. Estrategia de recolección de datos	34
4. Estrategia para manejar de resultados	36
5. Cronograma de trabajo	38

CAPÍTULO III	39
Resultados	40
Discusión	62
Conclusiones	64
Recomendaciones	65
Bibliografía	66
Hemerografía	67
Informatografía	68
Anexos	69



RESUMEN

Es de suma importancia la evaluación constante de la calidad de atención en Salud y el grado de satisfacción percibido especialmente por las gestantes en los diferentes Puestos y Centros de Salud porque esta, constituye un buen instrumento para modular y adaptar los servicios a las necesidades expresadas por la población.

Objetivo: Evaluar la Calidad de Atención percibida por la gestante en consultorio de Obstetricia en el Centro de salud Ampliación Paucarpata”.

Material y métodos: El estudio realizado fue procesal, transversal. Se efectuó una entrevista personal a 110 gestantes en su primer control, previo consentimiento informado y efectuado con preguntas referidas a la calidad de atención percibida según los estándares de estructura, proceso y resultado. Para el análisis estadístico se utilizó la prueba de Chi cuadrado (X^2).

Resultados: El 34,6% de las gestantes se encontraban en el rango de edad entre 15 y 24 años de edad; un 43,6% entre 25 y 34 años y un 21,8% entre 35 y 43años. En cuanto a los componentes de estructura, el 78,2% de las gestantes indicaron que al momento del ingreso a consultorio este se encontraba ordenado y limpio, mientras que un 64,5% indicaron que el consultorio no cuenta con el mobiliario indispensable y estos no se encuentran en buen estado de conservación. Respecto a los estándares del proceso, el 100% de las gestantes refirió que se le entregó el carnet perinatal donde están consignados todos sus datos, mientras que un 68,2% mostraron que no existe privacidad y confidencialidad durante la consulta. De la misma manera, el 72,7% de las gestantes percibieron que la atención recibida fue regular; el 26,4% manifestó que fue buena y el 0,9% fue mala. Finalmente, un 35,5% estuvieron satisfechas por la atención recibida y un 64,5% lo consideró insatisfecha.

Palabras claves: Calidad de atención, Estándares, Satisfacción

ABSTRACT

It is of critical importance, the constant assessment of the quality of health care and the degree of satisfaction as they are perceived by patients, especially by pregnant patients among the different health Centers and establishments. This is because, health constitutes a good instrument to modulate and to adapt the services to the needs expressed by the population.

Objective: To assess the Quality of Care perceived by the pregnant patient at the Outpatient Examining Rooms at the Ampliación Paucarpata Health Center”.

Material and Methods: The study performed was procedural and transversal. It included a personal interview to 110 pregnant patients upon their first control visit. This was performed after an informed consent and, with questions referred to the quality of the health care received according to the structure, procedure and result standards. For the statistical analysis, the X2 was used.

Results: 34,6% of the pregnant patients were within a 15 to 24 year-old range, 43,6%, within 25 to 34, and, 21,8%, within 35 to 43 year-old range. In regard to the structure components, 78,2% of the pregnant patients pointed out the outpatient examining room was neat and clean at the moment of entrance. 64,5% pointed out the examining room does not have the essential furnishings and the ones actually present, are in not good state of preservation. In regard to the procedure standards, 100% of the pregnant patients said their respective perinatal patient card, where all their data is consigned, was handed out to them; while 68.2% showed no privacy and confidentiality during the consultation. In the same way, 72,7% of the pregnant patients had the perception that the assistance received was average, 26,4% mentioned this, was good, and, 0,9%, said this was bad. Finally, 35,5% were satisfied with the assistance received and, 64,5% considered this, as unsatisfactory.

Key Words: Quality Care Assistance, Standards, Satisfaction

INTRODUCCIÓN

Si bien, como estudiantes nos preparamos para una óptima y adecuada atención hacia las usuarias que acuden a los diferentes centros de salud, sin embargo, durante la práctica diaria se observa que existen más factores que intervienen en esta acción de recepción de una adecuada atención.

La relación que encontramos hoy entre obstetriz – gestante es muy importante ya que una persona se siente satisfecha con lo recibido cuando se le brinda una buena atención con calidad y dedicación.

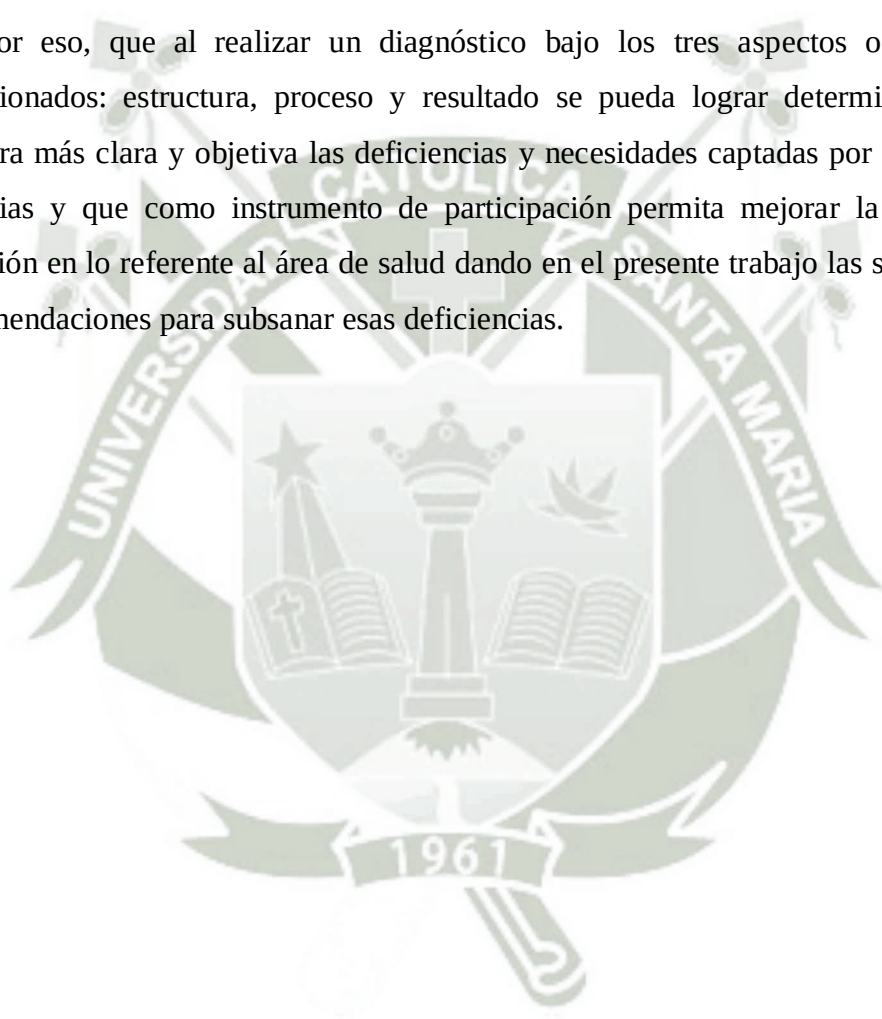
En los últimos años se ha venido evaluando el tema de la calidad de atención desarrollada en los diferentes hospitales, Centros y Puestos de Salud; es por ello, que se han venido formando diferentes comités y grupos de organización para poder evaluar y obtener, gracias a esos resultados, el nivel de satisfacción de nuestros usuarios.

En las prácticas efectuadas en el Centro de Salud Ampliación Paucarpata en el año 2012 se apreció que muchas pacientes no se sentían satisfechas con la atención recibida por parte del personal del centro de salud. En algunos casos estas pacientes mencionaban que no respondían durante la consulta ante sus dudas e inquietudes, en otros casos se quejaban de los materiales utilizados o la carencia de los mismos. Es por ello, que nace la preocupación y el interés de investigar cuántas son las personas que no están conformes con el servicio brindado y cuáles son las deficiencias en este Centro de Salud para así poder mejorar la atención con calidad, ya que este, atiende a mucha gente de la zona de Paucarpata.

De otro lado, se piensa que la atención que se da debe ser únicamente responsabilidad del personal de obstetricia, sin embargo, existen elementos y factores básicos que se deben tomar en cuenta más allá de la sola consulta brindada. La calidad de atención abarca tres aspectos importantes que Avedis Donabedian Médico y gran fundador del

estudio de la calidad de la atención a la salud introdujo. Estos son: la comodidad, las instalaciones físicas y la organización que juntas comprenden: la estructura. Los procedimientos y acciones que se toman en cuenta en las consultas, corresponden al proceso y finalmente, la percepción y satisfacción de la atención recibida la cual nos darán un resultado final.

Es por eso, que al realizar un diagnóstico bajo los tres aspectos o estándares mencionados: estructura, proceso y resultado se pueda lograr determinar de una manera más clara y objetiva las deficiencias y necesidades captadas por parte de las usuarias y que como instrumento de participación permita mejorar la calidad de atención en lo referente al área de salud dando en el presente trabajo las soluciones y recomendaciones para subsanar esas deficiencias.





CAPÍTULO I

I.-PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.-PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ENUNCIADO

“Calidad de Atención percibida por la gestante en consultorio de Obstetricia en el Centro de Salud Ampliación Paucarpata” – Arequipa 2014.

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

A. Área del conocimiento:

-Área general: Ciencias de la Salud

-Área específica: Obstetricia

-Línea: Calidad de atención.

B. ANÁLISIS U OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	INDICADORES	SUB INDICADORES
CALIDAD DE ATENCION	ESTRUCTURA FÍSICA	-AMBIENTE -ESTADO DE CONSERVACIÓN DE MATERIALES
	PROCESO	-CORDIALIDAD Y BUEN TRATO EN LA ATENCIÓN -REGISTRO INTEGRAL DEL PACIENTE -PROCESO DE ATENCIÓN INTEGRAL -PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD EN LA ATENCIÓN
	RESULTADO	-CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN -SATISFACCIÓN DEL USUARIO

C- INTERROGANTES BÁSICAS

- 1.-¿Cómo es la calidad de atención en la estructura física percibida por las gestantes que acuden al consultorio de Obstetricia del Centro de Salud Ampliación Paucarpata?
- 2.- ¿Cómo es la calidad de atención percibida por las gestantes que acuden al consultorio de obstetricia en el Centro de Salud Ampliación Paucarpata bajo el estándar de Proceso?
- 3.- ¿Cómo es la calidad de atención percibida como Resultado en el Centro de Salud de Ampliación Paucarpata?
- 4.- ¿Cuál es la percepción de satisfacción de las gestantes en la calidad brindada en el Centro de Salud Ampliación Paucarpata?

D- TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se trata de una investigación de campo en tanto supone la presencia de mujeres del área de Obstetricia como unidades de estudio.

E- NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente corresponde a una investigación descriptiva- explorativa.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación “Calidad de Atención percibida por la gestante en consultorio de Obstetricia en el Centro de Salud Ampliación Paucarpata” – Arequipa 2014, se torna de interés personal al poder comprobar la realidad de las pacientes de este centro de salud en la atención que se realiza en consultorio de obstetricia ya que muchas de ellas no estaban satisfechas con lo recibido.

Así mismo, esta investigación tiene una importante relevancia humana ya que las usuarias tienen el derecho y libertad de decidir y elegir dónde se harán atender. Si el servicio les brinda una buena calidad de atención, este se promocionará y habrá un crecimiento tanto para el personal como para la población para así poder evitar algunos riesgos en salud. Además, esta investigación se considera de relevancia contemporánea debido a que hoy en día hay una gran competencia entre los diferentes centros y puestos de salud existentes; esta competencia y crecimiento depende de la buena atención con calidad y dedicación que se brinda a las pacientes.

Finalmente, se debe considerar relevante el aspecto social ya que los usuarios merecen recibir un buen servicio y atención con calidad porque el personal debe estar altamente calificado para que así se pueda cumplir con las políticas de salud y la prestación que se ofrecerá a las gestantes sea satisfactoria y de calidad.

2.-OBJETIVOS

- 2.1. Determinar la calidad de atención en cuanto a Estructura Física en gestantes que acuden al Centro de Salud Ampliación Paucarpata.
- 2.2. Definir la calidad de atención en el Proceso en gestantes que acuden al Centro de Salud Ampliación Paucarpata.
- 2.3 Precisar la calidad de atención en el Resultado de satisfacción en gestantes que acuden al Centro de Salud Ampliación Paucarpata.
- 2.4.Demostrar cuál es la percepción de las gestantes en la atención de calidad brindada en el Centro de Salud de Ampliación Paucarpata.

3.- MARCO TEÓRICO

3.1. Marco conceptual

DEFINICIÓN Y EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE: CALIDAD

3.1.1. CONCEPTO DE CALIDAD

Para poder entender mejor el concepto de la palabra calidad se partirá del origen etimológico de la palabra. El término calidad tiene su origen en el griego Kalos y el latín qualitem.

- KALOS que quieren decir: bueno, hermoso, apto, favorable.
- Qualitem: propiedad.

Actualmente, en el diccionario encontramos que se menciona la palabra calidad como la propiedad o característica de una cosa que nos permite apreciar como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.

Calidad significa, hacer cumplir algún requerimiento de buena manera, considerando la mejor opción y elección. Mediante estos requerimientos

podemos conocer y establecer las necesidades de nuestros pacientes enfocando y enfatizando la importancia de servir a los demás con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.

Se considera a la calidad como una cualidad que necesitamos en los distintos ámbitos de nuestra vida, tanto en el ambiente educativo, profesional, humano y familiar.

Muchas veces, olvidamos el sentido real de lo que tenemos que realizar como personas y profesionales, y el mundo gira tan de prisa que en ocasiones, actuamos en forma mecánica, buscando tan sólo concluir con algo para pasar a lo siguiente y no nos damos cuenta que lo que hacemos puede que carezca de calidad.

La palabra calidad, muchas veces, podría parecer algo superficial y subjetivo, sin embargo, esta, nos conduce a pensar en algo que es superior, bueno y muy adecuado.

Por ello, en estos últimos tiempos se viene dando importancia al enfoque de lo que es calidad en lo que se hace, desde el principio y que además, sea útil a las personas para quienes las hacemos, unido al esfuerzo al realizarlas, que sea de lo mejor para todos elevando a su vez el nivel de vida.

El actual enfoque de calidad busca darle una nueva dirección racional a lo que hacemos, ya que muchas cosas que se realizan día a día se encuentran alejadas de la realidad; en ocasiones, no se cumple con las necesidades y expectativas para quienes van designadas. En algunos casos, las prácticas diarias son rutinarias y han sido heredadas, mas no se cuestiona el cómo se pueden mejorar o de qué manera podemos crear e innovar para poder cambiar este concepto en la actualidad.

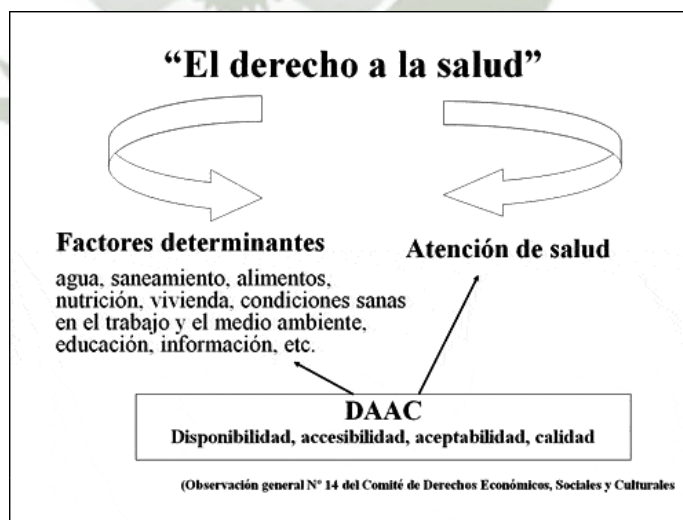
Por lo tanto, resumiendo diremos, que la calidad es una característica que se debe aplicar en todo lo que uno hace; que se evalúa de acuerdo a las necesidades y expectativas que los usuarios presenten y que a su vez, puedan estos, beneficiarse de lo que se les proporcione.(1)

3.1.2. LA ATENCIÓN EN SALUD

La Organización Mundial de la Salud, tratando de abarcar la perspectiva de los distintos grupos involucrados (clientes, proveedores, planificadores, sanitaristas) define la calidad como: “La calidad en la atención en salud que consiste en la apropiada ejecución (de acuerdo a estándares) de intervenciones de probada seguridad, que son económicamente accesibles a la población en cuestión, y que posee la capacidad de producir un impacto positivo en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición”.

La Constitución de la OMS establece que el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano.

Por ello la OMS abarca 4 elementos fundamentales en atención de Salud:



- **Disponibilidad.** Se deberá contar con un número suficiente de establecimientos, bienes y servicios públicos de salud, así como de programas de salud.
- **Accesibilidad.** Los establecimientos, bienes y servicios de salud deben ser accesibles a todos. La accesibilidad presenta cuatro dimensiones superpuestas:
 - no discriminación;
 - accesibilidad física;
 - accesibilidad económica (asequibilidad);
 - acceso a la información.
- **Aceptabilidad.** Todos los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser respetuosos de la ética médica y culturalmente apropiados, a la par que sensibles a los requisitos del género y el ciclo de vida.
- **Calidad.** Los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser apropiados desde el punto de vista científico y médico y ser de buena calidad.

Por otro lado, en el sistema de salud la calidad tiene dos dimensiones que están relacionadas entre sí: la calidad técnica y la calidad percibida por los usuarios. La calidad técnica desde la perspectiva de los prestadores busca garantizar la seguridad, efectividad y utilidad de las acciones en pro de la salud, así como la atención oportuna, eficaz y segura de los usuarios de los servicios; por otro lado, la calidad percibida por los propios usuarios considera: las condiciones materiales, psicológicas, administrativas y éticas en que dichas instituciones se desarrollan. (2,3,4,5)

3.1.3. CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD

Se define a calidad de atención en salud como la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma tal, que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios. Dr. Avedis Donabedian, 1980. (6)

Hacer lo correcto en forma correcta, a tiempo desde la primera vez, mejorando, innovando y satisfaciendo siempre a nuestros clientes. “Es un alto nivel de excelencia profesional, con uso eficiente de los recursos, con mínimo riesgo y alto nivel de satisfacción del cliente”. (OMS).

La Calidad de Atención en Salud por lo tanto, es un conjunto de características en las que conlleva una adecuada atención de manera oportuna y profesional, respetando los principios éticos con un solo propósito, el de satisfacer las necesidades y cumplir con las expectativas de las usuarias.

Características y cualidades que el personal de Salud debería poseer:

1.-Tener sus metas y objetivos claramente definidos: El tener metas claras nos permite enfocar mejor nuestras energías hacia lo que queremos lograr y nos proporciona ese ingrediente de automotivación que nos impulsa a seguir siempre adelante.

2.-Tener una gran confianza en sí misma, producto de un buen nivel de autoestima: La persona sabe que es valiosa y que tiene algo que aportar. Se reconoce diferente, única y se acepta con todas sus cualidades y limitaciones.

3.-Es optimista y tiene una gran confianza en la vida. Ve el lado bueno de las cosas y espera situaciones positivas.

4.-Es responsable: Reconoce su responsabilidad como la capacidad que tiene de responder y elegir libremente lo que desea.

5.- Es sensible y empático a las necesidades de los demás. Es capaz de apreciar a los otros tanto como a sí mismo, esto le permite entablar relaciones justas y cordiales con otros.

Adoptar un enfoque de calidad, implica que se refleje calidad en nuestras acciones cotidianas es decir que el actuar con calidad se vuelva un hábito personal.

Hacer de la calidad un hábito personal es importante porque nuestros hábitos determinan gran parte de nuestro comportamiento. A fuerza de repetir una acción, actuamos en forma automática, sin darnos cuenta. Esto nos ofrece una gran economía de esfuerzo. Por ejemplo, cuando aprendemos a manejar estamos conscientes de cada uno de nuestros movimientos, de cuando aceleramos, cuando ponemos sin embargo con la practica simplemente manejamos, sin pensarlo y de esta manera, se moldea gran parte de nuestra conducta. Podemos pues, tener hábitos a nuestro favor y otros que nos obstaculizan el camino al éxito.

En resumen para reflejar calidad en nuestras acciones, es necesario un comportamiento personal y una motivación interna con el crecimiento y desarrollo. Es importante lograr un equilibrio en todas las áreas de la vida (física, mental, espiritual, económica, familiar, social y profesional) como un medio para sentirnos bien con nosotros mismos. (7)

Estándares de la calidad

Estándar:

Nivel de desempeño deseado, previamente definido y factible de alcanzar. Tiene la finalidad de guiar prácticas operativas que concluyan en resultados óptimos relativos a la calidad de atención de salud.

- Estándar de Estructura:

Nivel deseado sobre aspectos organizativos o metodológicos necesarios para desarrollar la tarea asignada: asistencial, rehabilitadora o de promoción de la salud y prevención de la enfermedad. Son los requerimientos específicos del personal, políticas, planes, normas, procedimientos, equipos, local, muebles, materiales e insumos que sean necesarios para la entrega de servicios.

Considera:

- ✚ Ambientes adecuados: La limpieza, ventilación, iluminación, comodidad y distribución.
- ✚ Equipos e instrumental básico para la consulta y conservación de estos.

- Estándar de Proceso:

Nivel deseado sobre todos los pasos a realizar para desarrollar la labor asistencial, rehabilitadora o de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, tienen como propósito reducir las variaciones no deseadas en la entrega de servicios clínicos , técnicos , de apoyo y administrativos.

Son las actividades y decisiones realizadas para atender a la gestante durante la consulta.

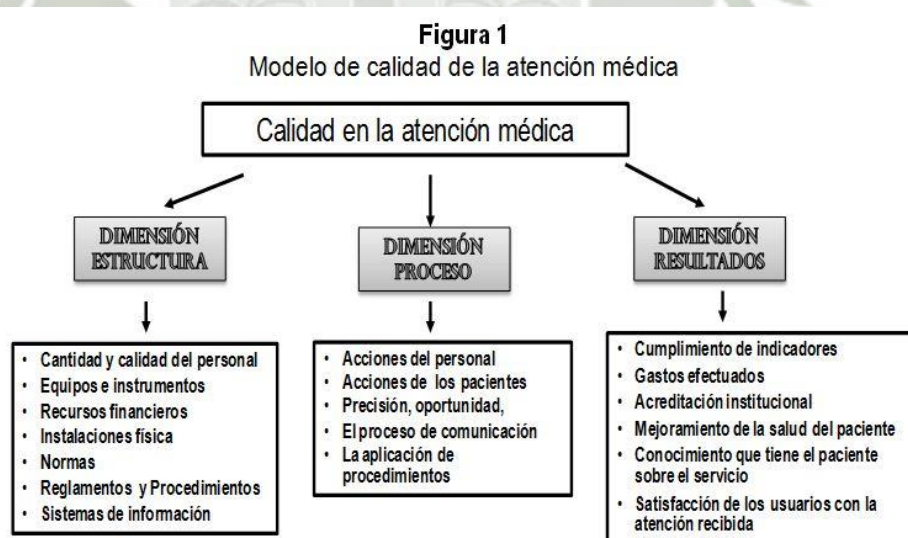
Considera:

- ✚ Responsabilidad y vocación de servir: Considera la atención prestada a la gestante en la consulta.
- ✚ Trato recibido en el proceso de atención: considera el trato brindado por el personal de Salud (Obstetriz).
- ✚ Cumplimiento de los diferentes procedimientos durante la consulta.

▪ Estándar de Resultado:

Nivel de desempeño deseado para alcanzar un determinado resultado en salud. Son aquellos que representan los niveles óptimos de salud que se esperan como resultados de los servicios que el sistema proporciona. (8)

Dentro de este estándar se encuentra la Satisfacción de la Gestante en relación a la atención recibida.



Fuente: Torres (2011) a partir de Donabedian (1966)

Indicador

Es una variable medible para indicar directa o indirectamente, cambios en el estado, eficacia, eficiencia o avances del trabajo en salud.

Los resultados de los indicadores permitirán identificar y comparar con los estándares deseados el nivel de desempeño de la institución. Los resultados serán insumos para el análisis e interpretación de lo que acontece en el quehacer del servicio de salud y será la base objetiva para realizar la evaluación de las actividades del sistema de prestación de salud, detectar desviaciones de lo esperado y tomar decisiones sobre el tipo de medidas dirigidas al mejoramiento continuo de la calidad de la atención.

Indicadores de la Calidad Asistencial

Eficacia: Relación entre los objetivos previstos y los conseguidos en condiciones ideales o experimentales.

Eficiencia: Relación entre el impacto real de un servicio o programa y su coste de producción. Un servicio es eficiente si consigue el máximo logro con el mínimo número de recursos posible, o con los recursos disponibles.

Eficiencia Clínica: Está subordinada a la actuación del profesional, que no debe emplear recursos innecesarios. Su evaluación se realiza por medio de auditoria que son equipos técnicos que revisa la documentación clínica. Pueden ser equipos internos del hospital, institución o un equipo externo que realiza auditorias.

Accesibilidad: Facilidad con que se obtienen , en cualquier momento , los servicios sanitarios, a pesar de posibles barrera económicas, geográficas , de organización , psíquicas y culturales.

Disponibilidad: Grado en que los servicios sanitarios se hallan en estado operativo .La disponibilidad incluye la accesibilidad.

Calidad Científico –Técnica: Nivel de aplicación de los conocimientos y la tecnología disponible en la actualidad.

Aceptabilidad: Se incluye; la satisfacción del cliente es el grado de cumplimiento de las expectativas en cuanto a la atención recibida y los resultados de la misma. Incluye la satisfacción con la organización, la asistencia recibida, los profesionales y los resultados de la atención sanitaria.

Cooperación del paciente: Grado en el que el paciente cumple el plan de atención. Depende de la relación que se establece entre el paciente y el profesional. Es un componente de gran importancia en la atención médica ambulatoria.

Continuidad: Tratamiento del paciente como un todo en un sistema de atención integrado. Los servicios deben ser continuos y coordinados para que el plan de cuidados de un paciente progrese sin interrupciones.

Competencia Profesional: Capacidad del profesional de utilizar plenamente sus conocimientos en su tarea de proporcionar salud y satisfacción a los usuarios. Se refiere tanto a la función operacional y a la relacional, tanto de profesional sanitario como de la organización. (9)

3.2 ANALISIS DE ANTECEDENTES:

 Autor:

Díaz Agreda Jorge Luis

Título:

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES DE ESTRUCTURA, PROCESO Y RESULTADO DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO MÉDICO EL PORVENIR DE ESSALUD LA LIBERTAD: 2008.

Resumen:

El presente estudio es una tesis que se realizó en el Centro Medico El Porvenir de Essalud de la Libertad, con la finalidad de determinar la percepción de la calidad de atención del usuario según sus características y su relación con los factores de estructura, proceso y resultado del servicio de consulta externa. Se entrevistaron a 357 usuarios que acudieron a atenderse al servicio , durante el mes de octubre del 2008, de los cuales se determinó que el 65% percibieron una calidad de atención buena, el 35% regular y 0% mala. De las características del usuario predomina el sexo femenino (57.4%), las edades comprendidas entre 20 a 44 años (46.2%), los de instrucción secundaria (38.7%) y los de tipo continuador (91.6%) y se evidencia estadísticamente que estas características no influyen significativamente en la percepción del usuario. Se encontró que los factores de estructura, proceso y resultado están asociados significativamente a la percepción de la calidad de atención , siendo el factor de proceso y resultado los que tienen mayor influencia sobre la variable percepción , por presentar correlaciones fuertes (0.99 y 0.81) y se determinó que la espera en la atención mayor a 30 minutos, la falta de cupos, el trato recibido y el poco interés del médico por su enfermedad , son los

factores de proceso que influyen desfavorablemente en la calidad del servicio prestado. Seguido de la baja aceptación del sistema y la presunción negativa del estado de mejoría de su salud después de la atención , como factores de resultado.



Autor:

Llerena Flores Darwin

Título:

NIVEL DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN EXPRESADA POR EL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ, AREQUIPA 2002.

Resumen:

En la presente tesis se realizó un estudio en el servicio de emergencia del hospital Goyeneche sobre el nivel de calidad de atención en el 2002 obteniendo como resultados lo siguiente: La atención fue calificada como regular , siendo las dimensiones con menor calificación las de información y orientación en todo el proceso de atención y el de infraestructura. Tuvieron una calificación favorable las dimensiones de relaciones interpersonales y trato así como la competencia técnica del personal.



Autor:

Llovera Camacho Alejandro José

Título:

PLAN DE CALIDAD PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO DE LA UNIDAD DE PATOLOGÍA CERVICAL DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE CORO DR ALFREDO VAN GRIEKEN, CARACAS-OCTUBRE DEL 2007.

Resumen:

Esta tesis tuvo como finalidad de diseñar un plan de la calidad basado en las normas de sistemas de gestión de calidad, directrices para la mejora de los procesos en las organizaciones del servicio de salud y planes de calidad, realizando un enfoque en el proceso de atención y servicio ya que esto permite analizar, estandarizar y organizar las actividades de atención al usuario como resultado esta investigación identifico los elementos para el diseño de un plan de calidad planteando un manual de la calidad.

Autor:

Torres Capcha Peter Alexander

Título:

CALIDAD DE LA ATENCIÓN OBSTÉTRICA Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIAS DEL CONTROL PRENATAL EN UN CENTRO DE SALUD DEL AGUSTINO

OBSTETRIC CARE QUALITY AND SATISFACTION OF USERS OF PRENATAL CONTROL IN A AGUSTIN HEALTH CENTER, REVISTA INPPARES.

Resumen:

El presente trabajo trata de determinar la relación entre la calidad de la atención obstétrica y la satisfacción del control prenatal en gestantes del Agustino, para lo cual se calculó una muestra representativa de 53 puérperas que reportaron la experiencia sobre el control de su embarazo en el centro de Salud del Agustino entre Enero del 2002 a Febrero del 2002.

Se encuentran como resultados que los indicadores de la calidad relacionados con la satisfacción de las usuarias que acuden al control prenatal son la privacidad, la oportunidad de atención y la competencia técnica. También se concluye que los indicadores de la calidad que no fueron relacionados a la satisfacción de las usuarias fueron la disponibilidad, el trato recibido, la participación, la información, la ambientación, el tiempo de espera y la capacidad de reclamo.

 Autor:

Fernandez P. Gladys

Título:

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN MUJERES EMBARAZADAS EN EL HOSPITAL HONORIO DELGADO DE AREQUIPA 2004.

Resumen:

Este es un trabajo cuyo objetivo fue el de determinar la percepción de la calidad de la atención desde el punto de vista sistémico en relación a estructura, proceso y resultado. Se entrevistó a 217 gestantes a través del tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple. La evaluación de estructura fue buena, igualmente en el proceso de atención propiamente dicha, sin embarazo en cuanto a resultado las encuestadas consideraron a la calidad de la atención como regular. Se consideró la atención buena en un 56.7%, en cuanto a la limpieza de los ambientes lo consideraron malo en el 50.7% y regular en el 42.4%. En cuanto al trato del personal el 42.4% refirió que fue bueno y el 41% regular. En cuanto al tiempo de espera fue adecuado en el 36.4% y muy largo en el 60.3%.

 Autor:

Escobedo Vargas Jannet

Título:

CALIDAD DE ATENCION DESDE LA PERSPECTIVA DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACION PAUCARPATA, AREQUIPA 2003-2005. PERÚ.

Resumen:

Tesis realizada en el periodo de 2003-2005 en la que se entrevistó a 1101 pacientes en este periodo aplicando la encuesta de calidad validada por el Ministerio de Salud. Se encontró que la calidad de atención fue en general

buena en los tres años de estudio. La percepción del trato fue buena en un 95,6% y mejoró en los últimos años, la confianza mostrada en el personal fue buena en 89%. En cuanto a eficacia, el 62,1% manifestó un examen completo, el 68,6% recibió información completa, 76,5% recibió una explicación adecuada y en 59% se entregó una receta con información clara, aunque 80% recibió una explicación adecuada acerca de los cuidados en casa. En cuanto a accesibilidad, las tarifas estuvieron al alcance de los pacientes en 77% hubo respeto a las creencias en 72% un 92% estuvo de acuerdo con los horarios de atención. En cuanto a oportunidad, el 47% consideró que el tiempo de espera fue adecuado. La seguridad fue buena con ambientes cómodos en 90%, limpios en 98%, y con respeto de la privacidad en 89%. La satisfacción global fue buena con respecto a la solución del problema de salud (88%) y con 91% de satisfacción con la atención.

4.- HIPOTESIS

Siendo una investigación descriptiva no se ha planteado la hipótesis.



CAPÍTULO II

II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1 TÉCNICAS

La técnica empleada para esta investigación ha sido de comunicación mediante la entrevista.

1.2 INSTRUMENTO

Consiste en la cédula de cuestionario la cual va a permitir la recolección certera de datos para poder registrar la presencia o ausencia de las variables.

1.3 MATERIAL

- Material de escritorio
- Cédula de cuestionario
- Impresora
- Procesador de texto Word 2010

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1 Ubicación Espacial:

2.1.1 Precisión del lugar

La investigación se realizara en el ámbito general de:

- País: Perú
- Región: Arequipa
- Provincia: Arequipa
- Distrito: Paucarpata

Y en el ámbito específico del Centro de Salud Ampliación Paucarpata.

2.1.2 Caracterización del lugar

Centro de Salud Ampliación Paucarpata el cual se caracteriza por ser un recinto que asiste a una gran población del distrito de Paucarpata para la atención de la salud en las diferentes áreas ya sea por consultorio externo, atención de emergencias y atención de partos que comprenden en este centro.

2.2 Ubicación Temporal

2.2.1 Cronología

La investigación corresponde a Enero - Julio del 2014

2.2.2 Visión temporal

Procesal

2.2.3 Corte temporal

Transversal

2.3 Unidades de estudio

2.3.1 Universo

A. Universo cualitativo

a. Criterios de inclusión

- Gestantes que acuden al consultorio de Obstetricia en el Centro de Salud Ampliación Paucarpata y que hayan tenido su primer control en los meses de enero-julio 2014

b. Criterios de exclusión

- Gestantes que acuden a otros consultorios que no correspondan al área de Obstetricia del Centro de Salud de Ampliación Paucarpata.

B. Universo Cuantitativo

El universo de esta investigación es de 150 mujeres que acudieron al Consultorio de Obstetricia para su primer control en el Centro de Salud Ampliación Paucarpata durante los meses de Enero- Julio del 2014

C. Institucionales

Se utilizaron las instalaciones del Centro de Salud de Ampliación Paucarpata.

2.3.2 Muestra

A. Criterios estadísticos

a. Confiabilidad

En este trabajo de investigación se utilizará una muestra con 99,7% de confiabilidad.

b. Margen de error

En este trabajo de investigación se utilizará una muestra con $\pm 5\%$ de margen de error.

c. Probabilidad

La probabilidad del presente trabajo de investigación es 50%.

B. Tamaño de la muestra

$$M = \frac{400}{1 + \frac{400}{N}}$$

$$N = 150$$

$$M = \frac{400}{1 + \frac{400}{150}}$$

$$M = 109.58$$

$$M = 110$$

C. Tipo de Muestreo

Aleatorio- sistemático.

D. Criterio de muestreo

Tabla de números aleatorios.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

3.1. Organización

- ❖ Solicitud formal a la facultad de Obstetricia y Puericultura para la aprobación del proyecto de tesis.
- ❖ Planteamiento y permiso de la Jefatura del Centro de Salud de Ampliación Paucarpata.

- ❖ Aplicación de cuestionario a pacientes que salieron de consultorio externo de obstetricia.

3.1 Recursos

a) Humanos

La Autora egresada de la Facultad de Obstetricia y Puericultura

Lucia Gabriela Widmann Orihuela

Tutora:

Dra Jannet Escobedo Vargas

b) Físicos

En cuanto a recursos físicos se utilizó

-Cédulas de cuestionario que fueron utilizadas como fuente para la elaboración de las tablas y gráfico del presente trabajo de investigación.

-Materiales de escritorio (engrapador , lapiceros , lápices , hojas bond)

C) Institucionales

Se utilizaron las instalaciones del Centro de Salud de Ampliación Paucarpata- Arequipa

3.2 Validación del documento

a. Procedimiento

La prueba piloto se realizó a 20 mujeres que acudieron al consultorio de Obstetricia del Centro de Salud de Ampliación Paucarpata y asesoría de experto.

b. Finalidad

La finalidad de la prueba piloto era la de poder verificar la eficacia de la investigación con las unidades de estudio.

Así mismo saber si las pacientes no tenían dificultad para la comprensión y resolución del cuestionario presentado.

Y también para poder saber cuánto sería el tiempo que utilizaríamos para cada paciente.

4. ESTRATEGIA PARA MANEJAR RESULTADOS

4.1 Plan de procesamiento

a. Tipo de procesamiento

En el presente trabajo de investigación se optó por un procesamiento mixto (procesamiento manual y procesamiento electrónico).

b. Operaciones de la sistematización

Se realizará un plan de tabulación y un plan de graficación, en el plan de tabulación se utilizará tablas de entrada simple y doble entrada, estos además serán numéricos y literales, y en el plan de graficación se utilizará gráficos de barras y torta.

Los datos registrados en el protocolo de recolección de datos, serán calificados, tabulados para su análisis e interpretación empleando cuadros y gráficos.

4.2 Plan de análisis de datos

Tipo de análisis:

a. Por el número de variables

Es una investigación de análisis Univariable.

b. Por su naturaleza

Es una investigación de análisis Cualitativo.

c. Para el análisis estadístico se utilizará:

-Estadística Descriptiva:

Se obtendrán datos de distribución de frecuencias para las variables cuantitativas en estudio.

-Estadística Analítica:

En el análisis estadístico se hará uso de la prueba Chi Cuadrado (X^2), para las variables cualitativas, las asociaciones serán consideradas significativas si la posibilidad de equivocarse es menor al 5% ($p < 0.05$).

5. CRONOGRAMA DE TRABAJO

	TIEMPO 2014						
ACTIVIDAD	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Presentación del proyecto y aprobación							
Aplicación y Recolección de datos del proyecto							
Procesos estadísticos y Estructura de Resultados							
Informe Final							



III.- RESULTADOS

TABLA N°1

**EDAD DE LAS GESTANTES QUE ACUDIERON AL CONSULTORIO DE
OBSTETRICIA EN EL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA
2014**

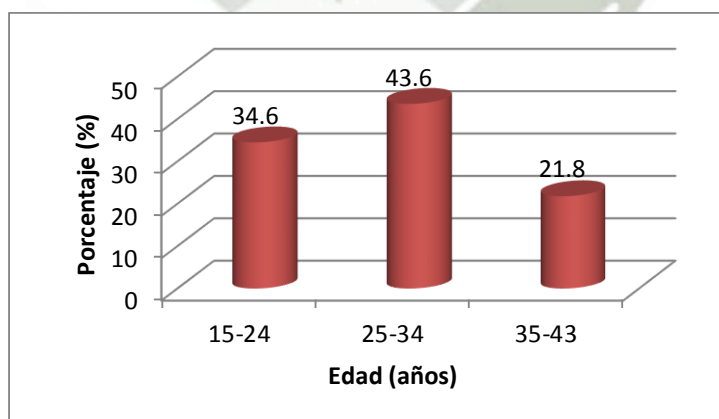
Edad de las gestantes	N°.	%
15-24	38	34,6
25-34	48	43,6
35-43	24	21,8
TOTAL	110	100

Fuente: Elaboración Propia

La tabla N°. 1, muestra que el 34.6% de las gestantes presentaron edades entre 15 a 24 años, el 43.6% de los gestantes tienen entre 25 a 34 años y el 21.8% de ellas presentaron entre 35 a 43 años.

GRÁFICO N°1

**EDAD DE LAS GESTANTES QUE ACUDIERON AL CONSULTORIO DE
OBSTETRICIA EN EL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA 2014**



Fuente: Elaboración propia

CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN ESTÁNDARES DE ESTRUCTURA FÍSICA

TABLA N°2

PERCEPCIÓN DEL ORDEN Y LIMPIEZA EN CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA

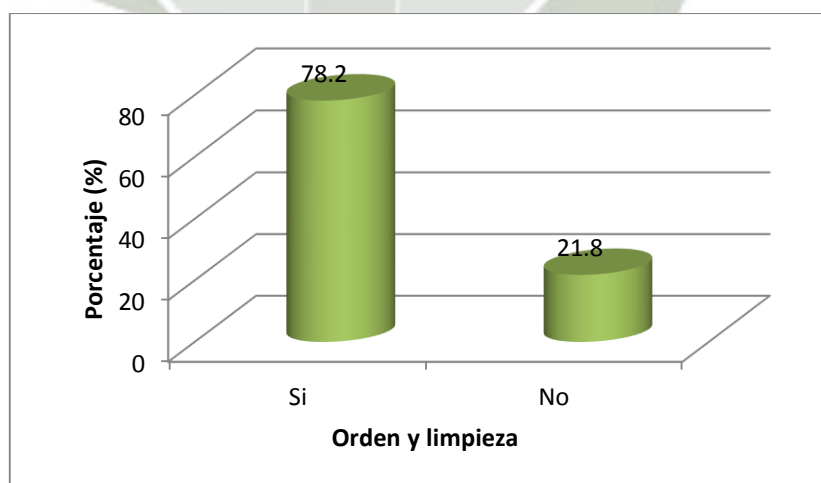
Orden y limpieza	N°.	%
Si	86	78,2
No	24	21,8
TOTAL	110	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°. 2, se percibe que el 78,2% de las gestantes que acudieron al centro de salud expresaron que al momento del ingreso al consultorio se encontraba ordenado y limpio.

GRÁFICO N°2

PERCEPCIÓN DEL ORDEN Y LIMPIEZA EN CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA



Fuente: Elaboración propia

TABLA N° 3

**PERCEPCIÓN DE LA GESTANTE DE LA BUENA ILUMINACIÓN Y
VENTILACIÓN DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA**

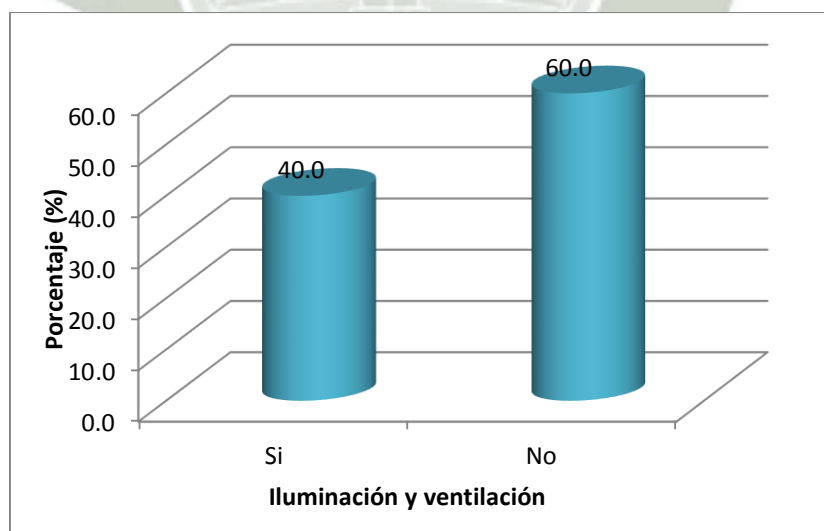
Iluminación y ventilación	N°.	%
Si	44	40,0
No	66	60,0
TOTAL	110	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°. 3, se observa que el 60,0% de las gestantes que acudieron al centro de salud expresaron que al momento del ingreso a consultorio, este no se encontraba adecuadamente iluminado y ventilado.

GRÁFICO N°3

**PERCEPCIÓN DE LA GESTANTE DE LA BUENA ILUMINACIÓN Y
VENTILACIÓN DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA**



Fuente: Elaboración propia

TABLA N°4

PERCEPCIÓN DE LA GESTANTE EN RELACIÓN AL MOBILIARIO INDISPENSABLE Y ESTADO DE CONSERVACIÓN, EQUIPO Y MATERIAL OBSTETRICO, COMODIDAD Y SERVICIOS HIGIÉNICOS DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA

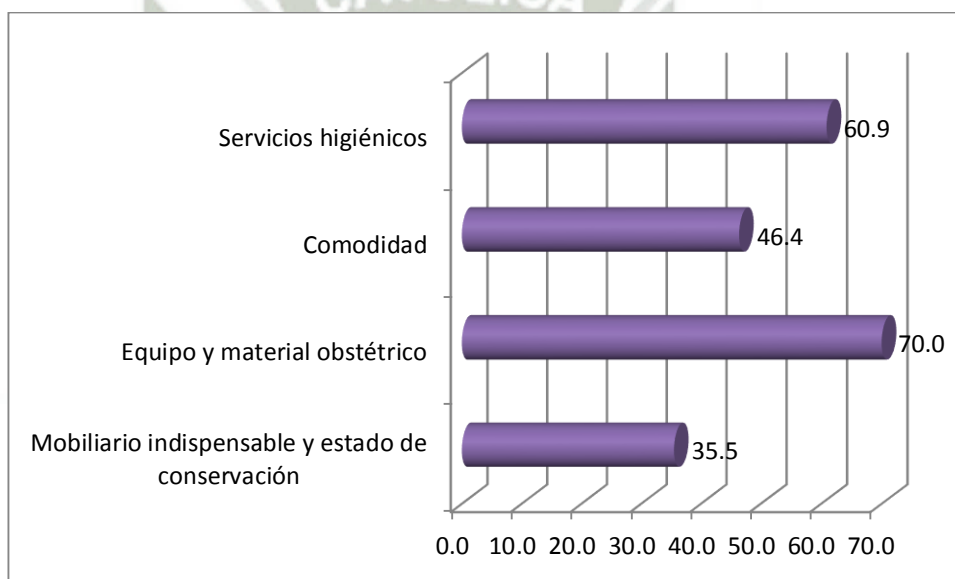
	N°	%
Mobiliario indispensable y estado de conservación		
Si	39	35.5
No	71	64.5
Equipo y material Obstétrico		
Si	77	70.0
No	33	30.0
Comodidad		
Si	51	46,4
No	59	53,6
Servicios higiénicos		
Si	67	60,9
No	43	39,1
TOTAL	110	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla N°. 4, presenta resultados en los que el 64,5% de las gestantes que acudieron al centro de salud expresaron que no existe el mobiliario indispensable y que estos se encuentran en mal estado, el 70.0% expresaron que cuenta con el equipo y material obstétrico necesario, el 53,6% indicaron que el mobiliario existente no les da la comodidad que necesitan y un 60,9% de ellas indicaron que existe servicios higiénicos para la gestante.

GRÁFICO N°4

**PERCEPCIÓN DE LA GESTANTE EN RELACIÓN AL MOBILIARIO
INDISPENSABLE Y ESTADO DE CONSERVACIÓN, EQUIPO Y
MATERIAL OBSTETRICO, COMODIDAD Y SERVICIOS HIGIÉNICOS
DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA**



Fuente: Elaboración propia

TABLA N°5

**CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LA GESTANTE SEGÚN
ESTÁNDARES DE ESTRUCTURA FÍSICA EN EL CONSULTORIO DE
OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA**

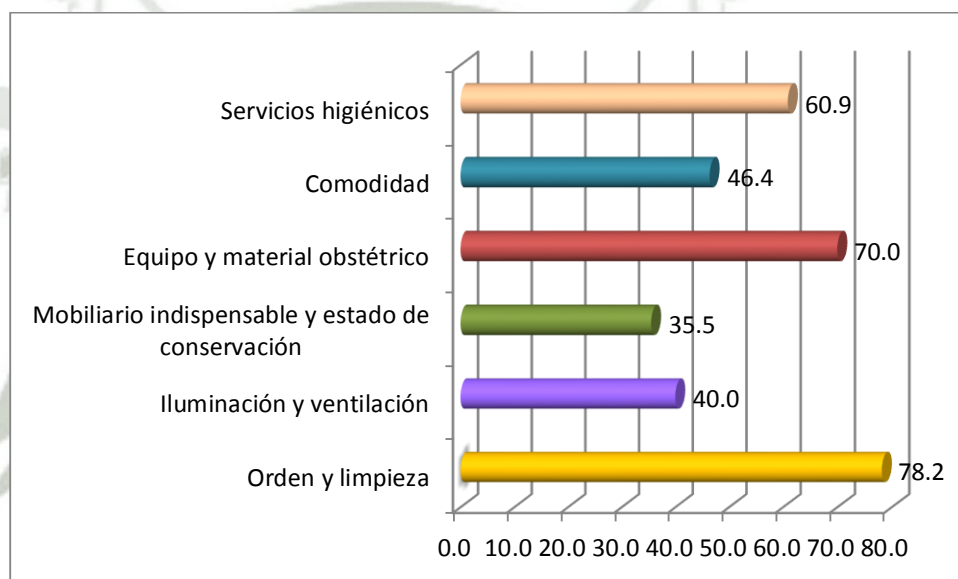
ESTRUCTURA	SI		NO		TOTAL	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Orden y limpieza	86	78,2	24	21,8	110	100
Iluminación y ventilación	44	40,0	66	60,0	110	100
Mobiliario indispensable y estado de conservación	39	35,5	71	64,5	110	100
Equipo y material obstétrico	77	70,0	33	30,0	110	100
Comodidad	51	46,4	59	53,6	110	100
Servicios higiénicos	67	60,9	43	39,1	110	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla N°. 5, demuestra que el 78,2% de las gestantes que acudieron al centro de salud expresaron que al momento del ingreso al consultorio se encontraba ordenado y limpio, el 64,5% de ellas indicaron que no existe el mobiliario indispensable y que estos no se encuentran en buen estado de conservación.

GRÁFICO N°5

**CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LA GESTANTE SEGÚN
ESTÁNDARES DE ESTRUCTURA FÍSICA EN EL CONSULTORIO DE
OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA**



Fuente: Elaboración propia

CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN ESTÁNDARES DE PROCESO

TABLA N°6

**PERCEPCION DE LA GESTANTE EN CUANTO A LA CORDIALIDAD DEL
PROVEEDOR EN CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE
SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA**

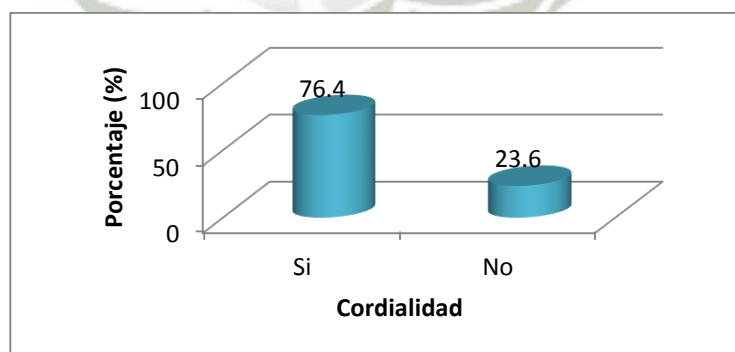
Cordialidad	N°.	%
Si	84	76,4
No	26	23,6
TOTAL	110	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla N°. 6, denota que el 76,4% de las gestantes que acudieron al centro de salud expresaron que al momento del ingreso al consultorio la obstetra las trató cordialmente y un 23,6% indicaron lo contrario.

GRÁFICO N°6

**PERCEPCION DE LA GESTANTE EN CUANTO A LA CORDIALIDAD DEL
PROVEEDOR EN CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE
SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA**



Fuente: Elaboración propia

TABLA N°7

**PERCEPCIÓN DE LA GESTANTE EN RELACIÓN A LA HISTORIA CLINICA Y
OBTENCIÓN DE DATOS PERSONALES Y FAMILIARES EN CONSULTORIO DE
OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA**

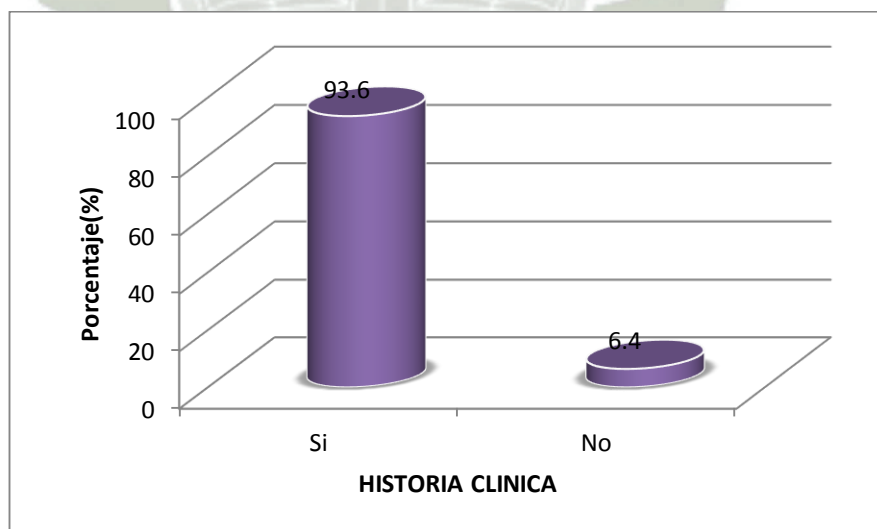
HISTORIA CLINICA	N°.	%
Si	103	93,6
No	7	6,4
TOTAL	110	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla N°. 7, indica que el 93,6% de las gestantes que acudieron al centro de salud expresaron que al momento del ingreso al consultorio la Obstetra les pregunto datos personales y familiares en relación a su gestación.

GRÁFICO N°7

**PERCEPCIÓN DE LA GESTANTE EN RELACIÓN A LA HISTORIA CLINICA Y
OBTENCIÓN DE DATOS PERSONALES Y FAMILIARES EN CONSULTORIO DE
OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA**



Fuente: Elaboración propia

TABLA N°8

PERCEPCIÓN DE LA GESTANTE EN RELACIÓN A PROCEDIMIENTOS DE MEDICIÓN: TEMPERATURA Y TOMA DE PRESIÓN ARTERIAL, EXAMEN CLINICO GENERAL Y OBSTETRICO, EXAMENES AUXILIARES Y ATENCIÓN INTEGRAL EN CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA

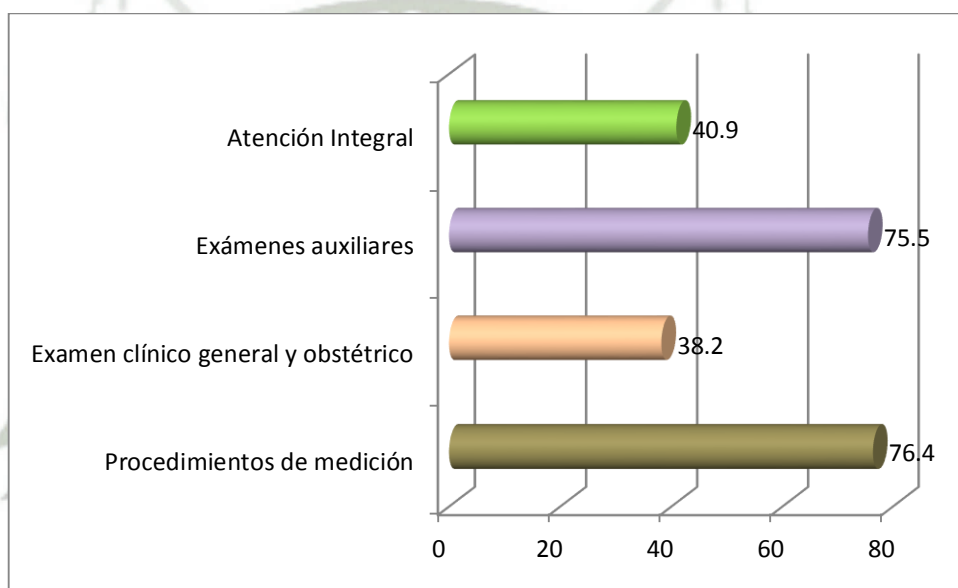
	N°	%
Procedimientos de medición: temperatura, PA		
Si	84	76,4
No	26	23,6
Examen clínico general y obstétrico		
Si	42	38,2
No	68	61,8
Exámenes auxiliares		
Si	83	75,5
No	27	24,5
Atención Integral		
Si	45	40,9
No	65	59,1
TOTAL	110	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla N°.8, evidencia que el 76,4% de las gestantes que acudieron al centro de salud expresaron que al momento del ingreso al consultorio se les realizo los procedimientos de medición de temperatura y toma de presión , al 61,8% no se les realizo el examen clínico general y obstétrico , a un 75,5% se les explico y derivo a realizarse exámenes auxiliares y el 59,1% de las gestantes indicaron que no se les dio una adecuada atención integral.

GRÁFICO N°8

PERCEPCIÓN DE LA GESTANTE EN RELACIÓN A PROCEDIMIENTOS DE MEDICIÓN: TEMPERATURA Y TOMA DE PRESIÓN ARTERIAL, EXAMEN CLÍNICO GENERAL Y OBSTETRICO, EXÁMENES AUXILIARES Y ATENCIÓN INTEGRAL EN CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA



Fuente: Elaboración propia

TABLA N°9

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA GESTANTE
SEGÚN LA ENTREGA DE CARNET PERINATAL EN EL
CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD
AMPLIACIÓN PAUCARPATA**

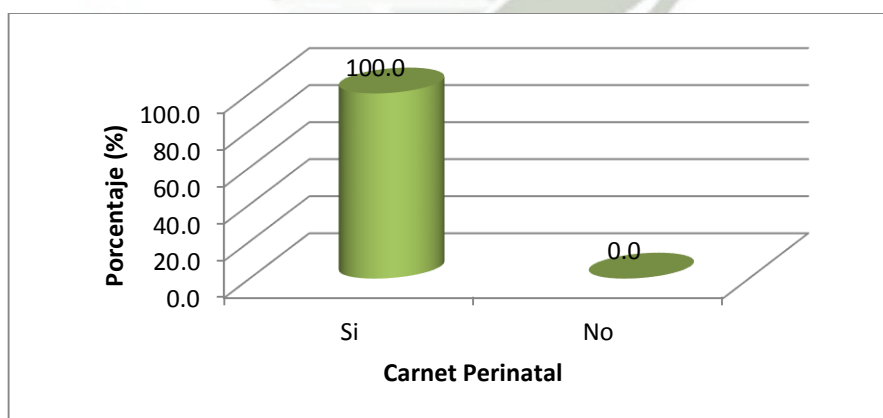
Carnet perinatal	N°.	%
Si	110	100
No	0	0,0
TOTAL	110	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla N°9, señala que el 100% de las gestantes que acudieron al centro de salud expresaron que al momento del ingreso al consultorio se les entregó el carnet perinatal donde están consignados los datos de su atención.

GRÁFICO N°9

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA GESTANTE
SEGÚN LA ENTREGA DE CARNET PERINATAL EN EL
CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD
AMPLIACIÓN PAUCARPATA**



Fuente: Elaboración propia

TABLA N°10

**PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES SEGÚN LAS PREGUNTAS E INQUIETUDES
EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD
AMPLIACIÓN PAUCARPATA**

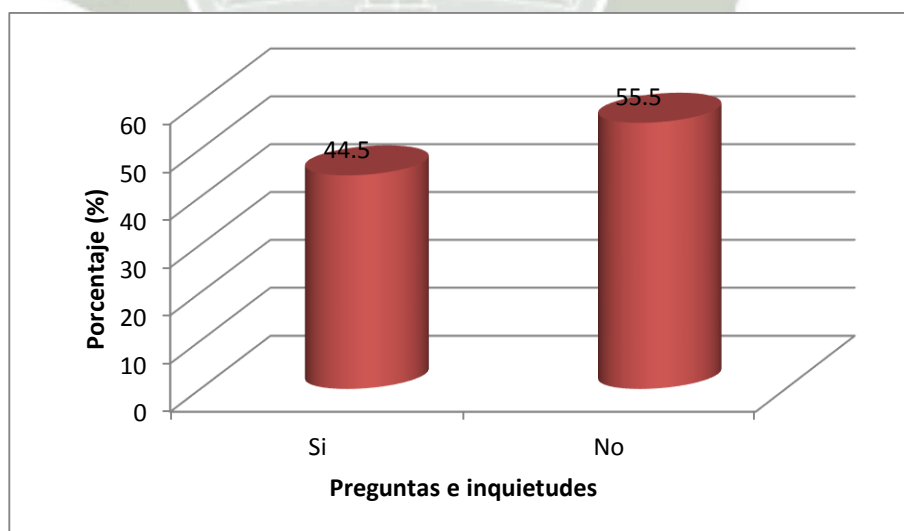
Preguntas e inquietudes	N°.	%
Si	49	44,5
No	61	55,5
TOTAL	110	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla N°10, demuestra que el 55,5% de las gestantes que acudieron al centro de salud expresaron que durante la consulta, la Obstetra no respondió ante todas sus preguntas e inquietudes.

GRÁFICO N°10

**PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES SEGÚN LAS PREGUNTAS E INQUIETUDES
EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD
AMPLIACIÓN PAUCARPATA**



Fuente: Elaboración propia

TABLA N°11

PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES SEGÚN LA EXISTENCIA DE PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA

Privacidad y confidencialidad	N°.	%
Si	35	31,8
No	75	68,2
TOTAL	110	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°. 11, se percibe que no se respetó la privacidad y confidencialidad en un 68,2% de las gestantes que acudieron al centro de salud.

GRÁFICO N°11

PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES SEGÚN LA EXISTENCIA DE PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA



Fuente: Elaboración propia

TABLA N°12

PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES SEGÚN EL BUEN TRATO RECIBIDO EN LA ATENCION EN CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA

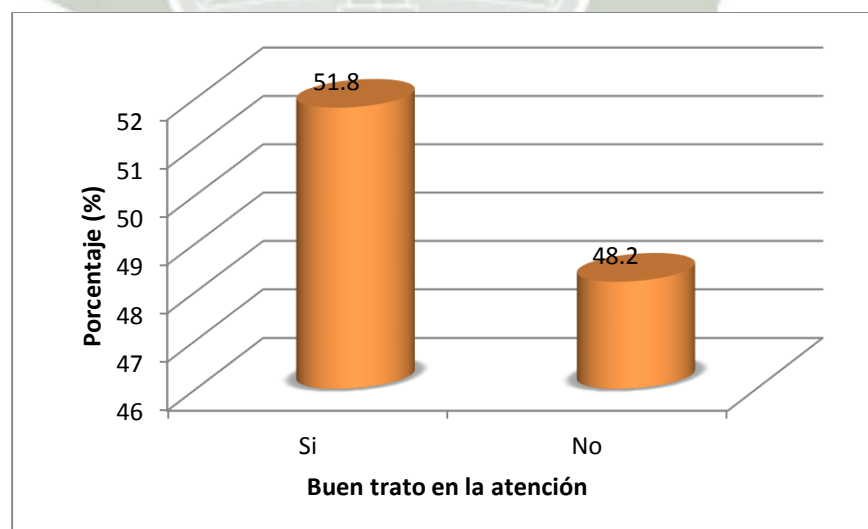
Buen Trato en la atención	N°.	%
Si	57	51,8
No	53	48,2
TOTAL	110	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°. 12, se observa que el 51,8% de las gestantes que acudieron al centro de salud consideran que el trato recibido durante el proceso de atención fue adecuado.

GRÁFICO N°12

PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES SEGÚN EL BUEN TRATO RECIBIDO EN LA ATENCION EN CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA



Fuente: Elaboración propia

TABLA N°13

**CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LA GESTANTE SEGÚN
ESTÁNDARES DE PROCESO EN EL CONSULTORIO DE
OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN
PAUCARPATA**

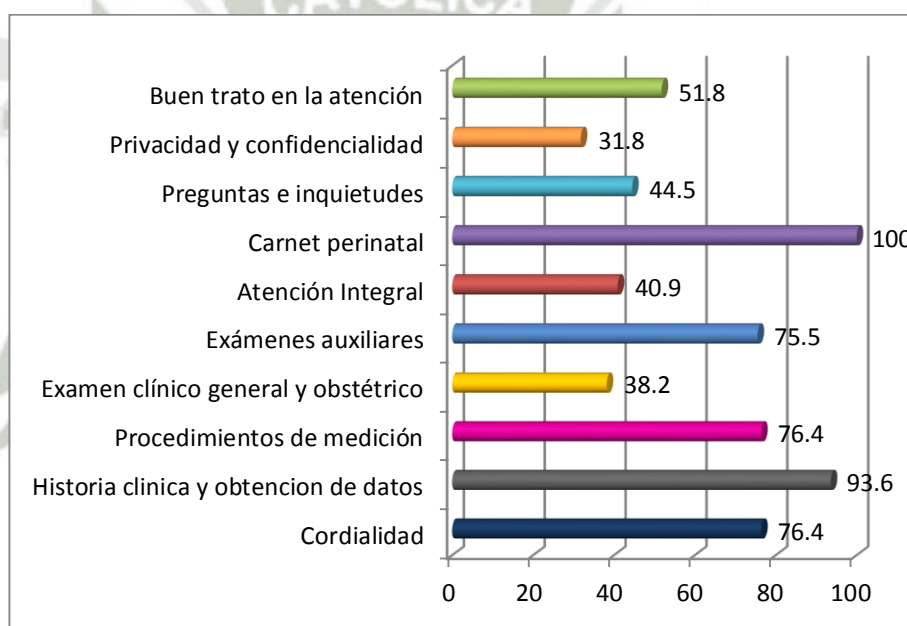
PROCESO	SI		NO		TOTAL	
	N°.	%	N°.	%	N°.	%
Cordialidad	84	76,4	26	23,6	110	100
Historia clínica y obtención de datos	103	93,6	7	6,4	110	100
Procedimientos de medición	84	76,4	26	23,6	110	100
Examen clínico general y obstétrico	42	38,2	68	61,8	110	100
Exámenes auxiliares	83	75,5	27	24,5	110	100
Atención Integral	45	40,9	65	59,1	110	100
Carnet perinatal	110	100	0	0,0	110	100
Preguntas e inquietudes	49	44,5	61	55,5	110	100
Privacidad y confidencialidad	35	31,8	75	68,2	110	100
Buen trato en la atención	57	51,8	53	48,2	110	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla N°. 13, presenta resultados en los que el 100% de las gestantes que acudieron al centro de salud expresaron les entregaron el carnet perinatal, mientras que un 68,2% expresaron que no se respeta la privacidad y confidencialidad en el consultorio de obstetricia.

GRÁFICO N°13

**CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LA GESTANTE SEGÚN
ESTÁNDARES DE PROCESO EN EL CONSULTORIO DE
OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN
PAUCARPATA**



Fuente: Elaboración propia

CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN ESTÁNDARES DE RESULTADO

TABLA N° 14

**PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES EN LA ADECUADA ATENCIÓN RECIBIDA
EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD
AMPLIACIÓN PAUCARPATA**

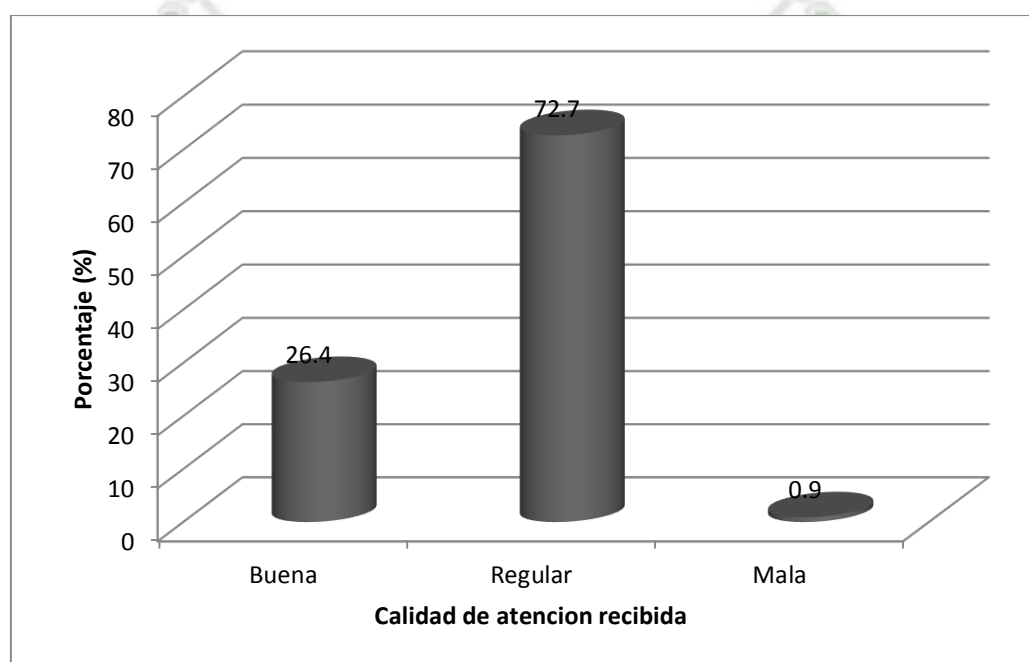
Calidad de atención recibida	N°.	%
Buena	29	26,4
Regular	80	72,7
Mala	1	0,9
TOTAL	110	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla N°. 14, muestra que el 72,7% de las gestantes que acudieron al centro de salud expresaron que , la calidad de atención recibida por parte de la obstetra fue Regular.

GRÁFICO N° 14

**PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES EN LA ADECUADA ATENCIÓN RECIBIDA
EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD
AMPLIACIÓN PAUCARPATA**



Fuente: Elaboración propia

TABLA N°15

PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES SEGÚN LA SATISFACCION DE LA ATENCION RECIBIDA EN CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA

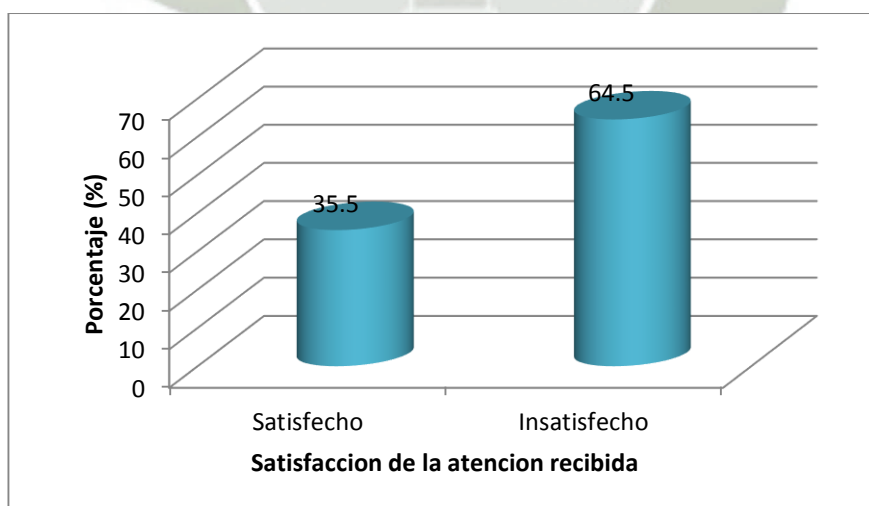
Satisfacción de la atención recibida	N°.	%
Satisfecho	39	35,5
Insatisfecho	71	64,5
TOTAL	110	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla N°. 15, evidencia que el 64,5% de las gestantes que acudieron al centro de salud se encuentran insatisfechas con la atención recibida en el consultorio de Obstetricia.

GRÁFICO N°15

PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES SEGÚN LA SATISFACCION DE LA ATENCION RECIBIDA EN CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA



Fuente: Elaboración propia

TABLA N°16

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCION EN LAS GESTANTES SEGÚN ESTÁNDARES DE ESTRUCTURA FÍSICA, PROCESO Y RESULTADO EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA

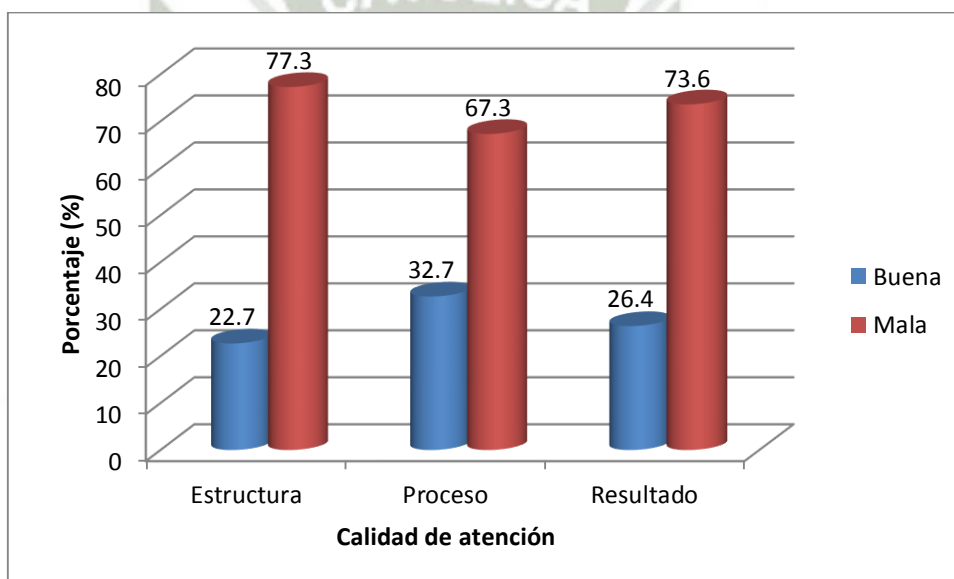
Calidad de atención	Estructura		Proceso		Resultado	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Buena	25	22,7	36	32,7	29	26,4
Mala	85	77,3	74	67,3	81	73,6
TOTAL	110	100	110	100	110	100
		$X^2=29.62$			$P<0.05$	

La tabla N°. 16, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=29.62$) muestra que la Calidad de atención en salud bajo los estándares de estructura, proceso y resultado presentaron diferencias estadísticas significativas ($P<0.05$).

Asimismo se muestra que el 77,3% de las gestantes recibieron una mala calidad de atención según estructura, el 67,3% de ellas en el estándar del proceso fue mala y un 73,6% de las gestantes no se encuentra satisfecha según lo evaluado en resultado.

GRÁFICA N°16

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCION EN LAS
GESTANTES SEGÚN ESTÁNDARES DE ESTRUCTURA FÍSICA,
PROCESO Y RESULTADO EN EL CONSULTORIO DE OBSTETRICIA
DEL CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA**



Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN

Con el fin de conocer la percepción de la calidad en la atención que reciben las pacientes gestantes del centro de salud de ampliación Paucarpata, se realizó un estudio en los meses de enero a julio del 2014 que motivó encuestar a 110 gestantes que acudieron a consulta para su primer control.

Las edades con mayor concurrencia para la atención en este Centro de Salud oscilaron entre 25 a 34 años.

En cuanto a la Estructura Física, el aspecto a resaltar es, que un 77,3% de las gestantes consideran que la calidad de atención recibida fue mala en el Centro de Salud Ampliación Paucarpata; en comparación con la investigación realizada en el Centro Médico el Porvenir – La Libertad y según el autor de dicha investigación: Díaz Agreda, Jorge dieron como resultado que un 65,0 % consideraron la atención como buena.

En los estándares de Proceso, se puede resaltar que las gestantes en un 67,3% recibieron una mala calidad de atención, resultados que comparándolos con los de la autora Escobedo Vargas, Jannet (quien evaluó la calidad de atención en el mismo centro de salud en el año 2005) demuestran lo contrario ya que en su caso la atención fue buena, indicando así que, a través de últimos años la calidad del centro de salud ha ido decreciendo significativamente

Bajo los estándares de resultados evaluados, podemos mencionar que en el Centro de Salud Ampliación Paucarpata el 73,6 % de las gestantes consideran que no se ha realizado en general una atención adecuada ya que hay diferentes factores que influyen en dicha atención. Cabe mencionar, que el autor Torres Capcha, en la investigación que realizó en lo referente al control prenatal a las gestantes, los resultados que tuvieron mayor relevancia fueron: la privacidad, la oportunidad y la competencia técnica, mas no así el trato recibido por las pacientes que es un indicador

de vital importancia. Díaz Agreda, Jorge Luis manifiesta que el factor proceso y resultado son los determinantes de la calidad de atención y que tienen mayor influencia sobre la variable percepción.

En general, podemos concluir que al analizar y comparar el trato que reciben las pacientes en los diferentes puestos y centros de salud mencionados anteriormente, nuestros porcentajes son bajos en lo referente a la calidad de atención; es por ello, que debería impulsarse y mejorar las expectativas de los usuarios en los servicios de nuestros establecimientos de salud.



CONCLUSIONES

Al culminar con el estudio realizado sobre la Calidad de Atención percibida por las gestantes de Obstetricia en el centro de Salud Paucarpata podemos concluir lo siguiente:

PRIMERO

En cuanto al estándar de Estructura Física, ha demostrado deficiencias en un 77,3% siendo inadecuado a la demanda de pacientes que acuden en la actualidad al Centro de Salud de Ampliación Paucarpata.

SEGUNDO

Respecto al estándar de Proceso en el consultorio de obstetricia se ha obtenido un 67,3% las cuales evidenciaron diferencias significativas según la prueba de chi cuadrado, demostrando muchas deficiencias en la atención integral, no llegando a satisfacer las inquietudes de las usuarias entre otras observaciones relacionadas a la privacidad y confidencialidad.

TERCERO

En el estándar de Resultado, la atención recibida fue regular y las gestantes se encontraban insatisfechas, dando como resultado final el 73,6% quienes recibieron una mala calidad de atención.

CUARTO

Los resultados reflejaron que en la atención en el consultorio de obstetricia en el Centro de Salud de Ampliación Paucarpata no fue buena, demostrando la insatisfacción en los estándares de Estructura Física, Proceso y Resultado.

RECOMENDACIONES

1. En cuanto a Estructura, adecuar las estructuras físicas a la exigencia actual según coberturas de atención.
2. En el Proceso, dar mayor énfasis a través de talleres que contengan retroalimentación del protocolo de la atención al personal de salud y trabajar en equipo para realizar una atención integral completa.
3. En el Resultado, el profesional obstetra debe desarrollar mayor empatía durante la consulta externa.
4. En concordancia con los resultados obtenidos, el recurso humano en salud obstétrica debe brindar mayor énfasis en la calidad de atención y calidez humana.

BIBLIOGRAFÍA

1. ALVEAR SEVILLA, Celina. *Calidad total: conceptos y herramientas prácticas*. México: Limusa, 1998.
2. PERU: MINISTERIO DE SALUD, *Proyecto 2000. Satisfacción del Usuario en Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización en Trujillo y Arequipa*. Producto N°2.2001
3. RAMOS M: *Satisfacción de los pacientes luego de la atención en consulta ambulatoria en dos Hospitales del Ministerio de Salud de Lima Metropolitana*. Tesis de la Facultad de Medicina Alberto Hurtado, Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima 1999.
4. ROSS, Anna Gabriela , ZEBALLOS, José Luis e INFANTE, Alberto.: *La calidad y la reforma del sector de la Salud en América Latina y el Caribe*. Revista Panamericana de Salud Publica 8 n.1-2 Washington Jul./Aug. 2000.
5. RUIZ DE CHAVEZ M.: *Bases para la calidad de Atención en las unidades Médicas del Sector Salud*. Salud Pública de México. Pp 156-169. 1999
6. DONABEDIAN , AVEDIS. *Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica*. 1ra.Ed,México, 1990.
7. ALVEAR SEVILLA, Celina. *Calidad total: conceptos y herramientas prácticas*. México: Limusa, 1998. Pp33-34
8. MINISTERIO DE SALUD *Estándares e Indicadores de Calidad en la Atención Materna y Perinatal en los Establecimientos que cumplen con Funciones Obstétricas y Neonatales"*. Lima 13 de febrero 2007.
9. MOLINA ASTÚA, Milena, QUESADA MENA, Luis, ULATE GOMEZ Daniel, VARGAS ABARCA , Sindy. *La calidad en la atención médica*. Med. leg. Costa Rica vol.21 no.1 Heredia mar. 2004

HEMEROGRAFÍA

1. BECERRA VELARDE, Patricia. *Calidad de atención en los servicios de hospitalización desde la percepción del usuario*. Hospital Regional PNP. Arequipa. 2005. Tesis de Maestría. Arequipa. 2005.
2. CASTAÑO SIERRA, Karina. *Calidad de la atención en el control prenatal opinión de las usuarias de una institución prestadora de servicios de Bogotá D.C.* - Trabajo de grado para obtener el título profesional (Enfermería), Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Enfermería. Colombia. 2008.
3. CHAMBE VILDOSO, Jennifer Sandra. *Percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el centro de salud Jorge Chávez y centro de salud Nuevo Milenio*. Tacna. Tesis. 2013.
4. DÍAZ AGREDA, Jorge Luis. *Percepción de la calidad de atención y su relación con los factores de estructura, proceso y resultado del usuario del servicio de consulta externa del centro médico el Porvenir de Es Salud. La Libertad*. Tesis. Arequipa. 2008.
5. DONABEDIAN AVEDIS. *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad*. Salud Pública de México. Vol. 35. Nro.03. México. 1995.
6. ESCOBEDO VARGAS, Jannet. *Calidad de atención desde la perspectiva del usuario externo del Centro de Salud Ampliación Paucarpata*. Tesis. Arequipa. Periodo 2003-2005.
7. FERNÁNDEZ PÉREZ, Gladys. *Percepción de la calidad de atención en mujeres embarazadas*. Hospital Honorio Delgado de Arequipa. Tesis de Maestría. Arequipa. 2004.
8. LLERENA FLORES, Darwin. *Nivel de calidad de la atención expresada por el usuario en el servicio de emergencia del Hospital Goyeneche*. Tesis. Arequipa. 2002.
9. LLOVERA CAMACHO, Alejandro José. *Plan de calidad para la atención y servicio al usuario de la unidad de patología cervical del Hospital Universitario de Coro Dr. Alfredo Van Grieken*. Tesis. Caracas. Octubre 2007.
10. PACA LÓPEZ, Yaneth. *Calidad de atención en los servicios de control prenatal y planificación familiar*. Tesis. Lima. 2003.
11. TORRES CAPCHA, Peter Alexander. *Calidad de la atención obstétrica y la satisfacción de usuarias del control prenatal en un Centro de Salud del Agustino*. Tesis. Lima. 2002.

INFORMATOGRAFÍA

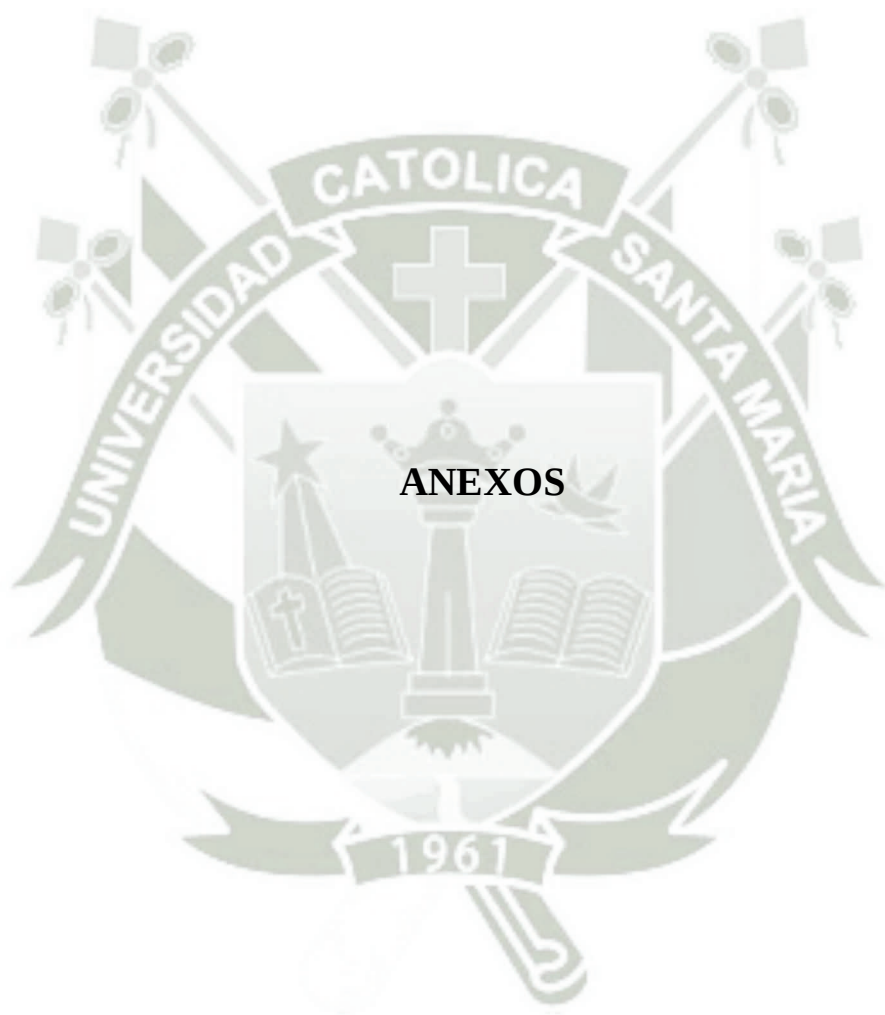
http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf La calidad de la Atención

<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/> Derecho a la Salud

http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm Calidad de la Atención de la Salud.

<http://www.diresacusco.gob.pe/administracion/serums/Plan%20Mejora%20Web/Estandar1erNivel2003.pdf> Estándares de la calidad para el primer nivel de Atención en Salud.





CUESTIONARIO

CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD

CENTRO DE SALUD AMPLIACIÓN PAUCARPATA

ESTRUCTURA

1.- ¿Cuándo ingresa al consultorio de Obstetricia este se encuentra limpio y ordenado?

a) SI b) NO

2.- ¿Considera usted que el consultorio de Obstetricia se encuentra adecuadamente iluminado y ventilado?

a) SI b) NO

3.- ¿Existe el mobiliario indispensable (camilla, lámpara, escritorio, biombo, sillas) y estos se encuentran en buen estado?

a) SI b) NO

4.- ¿Cuenta con equipo y material Obstétrico para la Atención?

a) SI b) NO

5.- ¿La distribución del mobiliario le da la comodidad que usted necesita?

a) SI b) NO

6.- ¿El consultorio cuenta con servicios higiénicos básicos para uso de la paciente?

a) SI b) NO

PROCESO

1.-¿Al momento de su ingreso, la Obstetriz la recibe de manera cordial?

a) SI b) NO

2.-¿La Obstetriz le pregunta datos personales y familiares en relación a su gestación?

a) SI b) NO

3.-¿Se le realiza el procedimiento de medición de estatura toma de presión y temperatura?

a) SI b) NO

4.-¿ Se le realizó el examen clínico general y obstétrico de manera completa?

a) SI b) NO

5.-¿Se le explica y deriva a realizarse exámenes auxiliares basales como: Hemoglobina, Grupo sanguíneo y factor rh, Glucosa, Urea y creatinina, Sífilis y VIH, examen completo de orina y ecografía obstétrica?

a) SI b) NO

6.- La derivan para que se le realice un atención integral a Nutrición, Dental y enfermería?

a) SI b) NO

7.- Se le entrega el carnet perinatal donde están consignados los datos de su atención?

a) SI b) NO

8.-¿Considera usted que la Obstetriz la escuchó y respondió ante todas sus preguntas e inquietudes?

a) SI b) NO

9.-¿Existe privacidad y confidencialidad en el momento de la atención?

a) SI b) NO

10.-¿Considera que el trato recibido durante el proceso de atención fue el más adecuado ?

a) SI b) NO

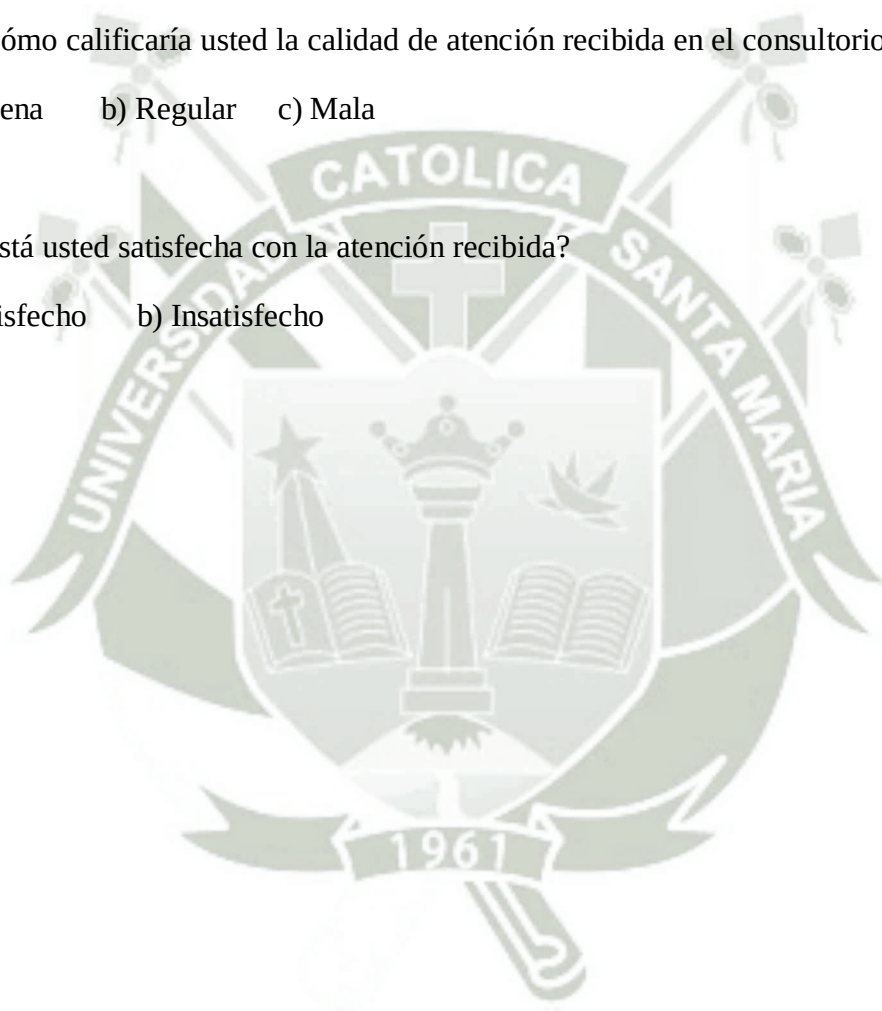
RESULTADO

1.-¿Cómo calificaría usted la calidad de atención recibida en el consultorio?

a) Buena b) Regular c) Mala

2.-¿Está usted satisfecha con la atención recibida?

a) Satisfecho b) Insatisfecho



MATRIZ

CALIDAD DE ATENCIÓN

ID	e1	e2	e3	e4	e5	e6	ΣE	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	ΣP	r1	r2	ΣR
1	2	2	2	2	2	2	0	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	5	2	2	4
2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	4
3	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	4
4	1	1	2	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	9	2	1	3
5	1	1	2	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	2
6	1	2	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	9	1	1	2
7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	2	1	3
8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	2
9	1	1	1	1	1	2	5	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	8	1	1	2
10	2	2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	8	2	2	4
11	1	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	4
12	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	6	2	2	4
13	1	1	1	1	2	2	4	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	5	2	2	4
14	2	1	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	4
15	1	1	1	1	1	2	5	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	4
16	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	6	2	2	4
17	1	1	2	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	9	1	1	2
18	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	6	2	2	4
19	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	5
20	1	1	1	1	1	2	5	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	4	2	2	4
21	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4
22	1	1	2	1	2	1	4	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	5	2	2	4
23	1	2	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	8	2	2	4
24	1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	7	2	2	4
25	1	2	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	9	1	1	2
26	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4
27	1	1	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	9	1	1	2
28	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4
29	2	2	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	6	2	2	4
30	1	1	2	1	2	1	4	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	5	2	2	4
31	1	2	2	1	1	1	4	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	6	2	2	4
32	1	2	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	7	2	2	4
33	1	2	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	2
34	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	4
35	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	4	2	2	4
36	1	2	1	1	1	1	5	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	6	2	1	3

37	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	4	2	2	4
38	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	4
39	2	2	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	4	2	2	4
40	1	2	2	1	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	7	2	2	4
41	1	2	1	1	2	1	4	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	4	2	2	4
42	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	8	1	1	2
43	1	2	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	7	2	2	4
44	1	2	2	1	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	7	2	2	4
45	1	2	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	7	2	2	4
46	1	1	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	2
47	1	2	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	9	1	1	2
48	1	2	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	9	1	1	2
49	1	2	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	7	2	2	4
50	1	2	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	7	2	2	4
51	1	2	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	7	2	2	4
52	1	1	2	2	1	1	4	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	6	2	2	4
53	1	1	2	2	1	1	4	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	6	2	2	4
54	1	1	2	2	1	1	4	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	6	2	2	4
55	1	1	2	2	1	1	4	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	6	2	2	4
56	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	9	1	1	2
57	1	1	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	2
58	1	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	2
59	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	5	2	2	4
60	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	8	1	1	2
61	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	5	2	2	4
62	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	5	2	2	4
63	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	9	1	1	2
64	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	2
65	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	9	1	1	2
66	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	2
67	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	6	2	2	4
68	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	4
69	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	7	2	2	4
70	1	2	1	1	2	1	4	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	7	2	2	4
71	1	1	2	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	8	2	2	4
72	1	1	1	1	1	2	5	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	8	1	1	2
73	1	2	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	2
74	1	1	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	7	2	2	4
75	1	1	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	9	1	1	2
76	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	9	2	2	4
77	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	7	2	1	3
78	1	1	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	7	2	2	4

79	1	2	2	2	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	6	2	2	4
80	1	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	5	2	2	4
81	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	7	1	1	2
82	1	2	2	2	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	6	2	2	4
83	1	2	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	2
84	1	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	5	2	2	4
85	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	4
86	1	1	2	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	9	2	1	3
87	1	1	2	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	2
88	2	2	2	2	2	2	0	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	5	2	2	4
89	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	4
90	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	4	2	2	4
91	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4
92	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4
93	1	2	1	2	1	2	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	5	2	1	3
94	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	5	2	1	3
95	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	8	2	2	4
96	1	2	2	2	1	1	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	6	2	2	4
97	1	2	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	8	2	2	4
98	2	2	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	4	2	2	4
99	1	2	1	1	2	1	4	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4
100	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	6	2	1	3
101	1	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	5	2	2	4
102	1	2	2	1	1	1	4	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	6	2	1	3
103	2	2	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	5	2	2	4
104	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	6	1	1	2
105	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	4
106	1	1	1	1	1	2	5	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	4
107	1	2	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	8	1	1	2
108	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	9	1	1	2
109	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	4
110	1	1	2	1	2	1	4	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	6	2	1	3