

ACCIONES DE MEJORA PARA LA HUMANIZACIÓN EN LOS SERVICIOS DEL ÁREA MATERNO INFANTIL HOSPITAL SAN MARCOS

Juan Felipe González Molina

*1Centro de Comercio y Servicios SENA Regional Caldas, Grupo de Investigación GRICS,
Manizales, Colombia*

RESUMEN

El propósito de la experiencia investigativa realizada desde el Centro de Comercio y Servicios del SENA Regional Caldas fue proponer acciones de mejora que propendan por la humanización de los servicios en el área materno – infantil (en las etapas del proceso de gestación, parto, postparto y neonatos) del Hospital San Marcos del Municipio de Chinchiná, para lograr una buena comunicación con las maternas y un buen acompañamiento a los neonatos, así como brindar una excelente atención en el Hospital.

La metodología empleada correspondió a una investigación Mixta con enfoque analítico y descriptivo de corte transversal, desarrollada en cuatro fases: análisis, diseño, ejecución y evaluación. El resultado obtenido fue motivar al personal de salud para que logre llegar a tal punto donde le ofrezca al paciente la confianza y el respeto necesario para que obtengan una buena experiencia a lo largo de su proceso. De este modo mejorar la comunicación paciente – profesional obteniendo como resultado un excelente servicio. Se logró formular 3 acciones de mejora enfocadas en la humanización, llamada de un bebé y el incentivo, las cuales tuvieron en cuenta los hallazgos identificados durante la investigación en campo, así como la orientación de 3 talleres didácticos con la comunidad del Hospital.

ABSTRACT

The purpose of the research experience carried out by the SENA Regional Caldas Trade and Services Center was to propose improvement actions that favor the humanization of services in the mother - child area (in the stages of the process of pregnancy, delivery, postpartum and neonates) of the San Marcos Hospital of the Municipality of Chinchiná, in order to achieve good communication with the mothers and a good accompaniment to the neonates, as well as provide excellent care in the Hospital.

The methodology used corresponded to a mixed research with a cross-sectional analytical and descriptive approach, developed in four phases: analysis, design, execution and evaluation. The result was to motivate the health personnel to reach such a point where they offer the patient the confidence and respect necessary to obtain a good experience throughout their process. In this way, improve patient - professional communication, resulting in excellent service. It was possible to formulate 3 improvement actions focused on humanization, called a baby and the incentive, which took into account the findings identified during the field investigation, as well as the orientation of 3 educational workshops with the Hospital community..

1. INTRODUCCIÓN

Durante la experiencia investigativa realizada desde el Centro de Comercio y Servicios del SENA Regional Caldas se tuvo la finalidad de elaborar un diagnóstico de la prestación del servicio en el Hospital San Marcos del Municipio de Chinchiná Departamento de Caldas, y por lo tanto, el estudio de los

prestadores de servicio en salud, en las etapas del proceso de gestación, parto, postparto y neonatos enmarcado a mejorar la atención deshumanizada que se evidencia hacia la población que se encuentra insatisfecha con el servicio prestado en dicho establecimiento de salud, que en la mayoría de las ocasiones no presta la atención apropiada y deseada a los pacientes. Brindando, así como solución a esto una atención personalizada y priorizada

al solicitante, además de esto lograr que el personal de salud logre llegar a tal punto donde le ofrezca al paciente la confianza y el respeto necesario para que obtengan una buena experiencia a lo largo de su proceso. De este modo mejorar la comunicación paciente – profesional obteniendo como resultado un excelente servicio, señalando brevemente la estructura y el contenido, así como los criterios utilizados para desarrollar el discurso.

El objetivo general de la experiencia es proponer acciones de mejora que propendan por la humanización de los servicios en el área materno – infantil (en las etapas del proceso de gestación, parto, postparto y neonatos) del Hospital San Marcos del Municipio de Chinchiná, para lograr una buena comunicación con las maternas y un buen acompañamiento a los neonatos, así como brindar una excelente atención en el Hospital.

La investigación partió de la descripción del estado actual de la prestación de los servicios de materno infantil, luego se identificaron las acciones de salud necesarias para fortalecer la humanización del servicio prestado, posteriormente se plantearon los procesos estandarizados para alcanzar el mejoramiento de las condiciones de vida de la madre y el hijo y al final se evaluaron las acciones de salud propuestas

2. NUESTRA REFLEXIÓN

Según datos del Instituto Nacional de Salud se han notificado 470 casos de muertes maternas en el 2018 en Colombia. Como principales causas: Hemorragias graves, Hipertensión gestacional. Por lo que es de suma importancia implementar buenas prácticas en el servicio, además de mejorar la atención humanizada para hacer de este proceso la mejor experiencia [1].

En Colombia en el año 2013 fue publicada la Guía de atención del parto en la que se encuentra como primera recomendación la adopción de los principios en los que se basa la atención humanizada del parto, y contiene otras recomendaciones orientadas a asegurar la atención bajo estos principios. Pero es poca información que se tiene sobre la implementación de estas recomendaciones en la atención del parto [2-3].

Para describir el estado actual de la prestación de los servicios de materno infantil se diseñó una encuesta a partir de [4-5] (Ver Figura 1) de 7 preguntas con única respuesta y 3 preguntas abiertas, que permitieron conocer cómo fue la atención en el hospital San Marcos de Chinchiná. Logrando además identificar las posibles fallas en la atención. Este instrumento de recolección de información se aplicó a un total de 12 mujeres en el Hospital y que fueron atendidas en el servicio de maternidad durante el segundo semestre del año 2018,

NOMBRE DE LA USUARIA:	
EDAD:	
EPS:	
NÚMERO DE EMBARAZOS:	
DIRECCIÓN:	
TELÉFONO FIJO:	CELULAR:

DE SU RESPUESTA CON UNA (X)	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA
¿Cómo cree usted que es la atención del servicio materno infantil?				
¿Cómo califica usted el trato por parte de los profesionales?				
¿Cómo califica usted el servicio prestado por el Hospital San Marcos?				

DE SU RESPUESTA CON UNA (X)	SI	NO
¿Es oportuna la atención cuando requiere los servicios?		
¿Recibe usted información clara acerca de los procesos que solicite?		
¿Volverá usted a recurrir a los servicios del Hospital San Marcos?		
¿Es usted contactado telefónicamente por el personal de salud durante su proceso de gestación?		

Figura 1. Encuesta estado actual de la prestación de los servicios de materno infantil.

fue validado por los expertos temáticos del SENA Grupo de Investigación GRICS y el personal autorizado por el Hospital.

La Figura 2 evidencia que el 50% de las pacientes están a gusto con la atención prestada, el 33% han encontrado en el hospital una excelente atención y tan solo el 17% no tuvo una buena experiencia, el 16% cree que el trato de los profesionales fue malo y regular, el 59% cree que fue excelente el trato.



Figura 2. Percepción de los servicios prestados área materno infantil.

El 58% de las encuestadas piensa que el hospital les prestó un buen servicio, el 25% lo consideró excelente y el 17% regular. El

67% de la población objeto de estudio cree que recibe la información clara y el 33% considera que no. El 75% afirmó que si volvería a utilizar los servicios del Hospital.

El 50% de las personas no tuvieron comunicación telefónica durante el proceso de gestación, y en la misma proporción afirmaron que si la recibieron.

En el análisis de las respuestas obtenidas frente a las Preguntas abiertas se pudo determinar que más de la mitad de las personas tuvo una experiencia positiva, ya que los profesionales fueron muy amables, manifestando tener una buena atención en sus embarazos y después del parto con buen trato, fueron vestidas y no dejaron que ellas mismas lo hicieran.

Los principales hallazgos fueron:

- Inicialmente se pensó que había mucha deshumanización y falencias en el servicio, pero afortunadamente no fue así.
- Poca comprensión hacia las maternas y sus hijos, en una ocasión no hubo ese vínculo necesario posterior al parto.
- El 60% de las encuestadas se sintió a gusto con los servicios.
- Les gustaría que el hospital estuviera más pendiente antes, durante y después de su proceso.

Para la solución de los hallazgos se procedió a elaborar las siguientes 3 acciones de mejora que van a permitir que a partir de lo hallado las usuarias se sientan satisfechas. (Ver Figura 3):

1. Trabajar por la humanización: [6-7] Esta propuesta pretende que los profesionales entiendan mejor la importancia de brindarles una excelente atención a las maternas y sus hijos. Lograr así concientizar sobre la humanización de los servicios en la salud. Con ayuda de un médico general, además con ayuda de un ginecobstetra se podrán orientar a los profesionales que quieran reforzar y aprender técnicas para los buenos procedimientos en la sala de partos. Se llevará a cabo en un plazo de 6 meses, 1 cada 2 meses con un total de 3 talleres, con una duración de 4 horas cada uno.

2. Llamada a un bebé: [8-9] Se trata de hacer un tipo de centro de atención telefónica

con ayuda de auxiliares de enfermería donde se pueda llevar un registro semanal de las gestantes para hacer preguntas puntuales y así saber cómo va su proceso, enseñarles qué síntomas son de alarma y así con la llamada se puedan detectar posibles problemas. Con ayuda de una plantilla de chequeo se guardarán los datos de cada materna, las llamadas se deberán realizar periódicamente y para esto deben haber 2 auxiliares en enfermería para realizarle preguntas a la mamá sobre su salud.

3. Incentivo: [10-11] Elaboración de incentivos a los profesionales en salud, se debe hacer una lista de los profesionales que trabajan en el hospital para llevar el control de cada uno, además de realizar después de cada servicio una pequeña encuesta a los usuarios y así saber que tan buenos trabajos han hecho durante el mes y que tanta responsabilidad, puntualidad y cumplimiento de metas tienen según la evaluación de los usuarios, ya que son ellos quienes han sido tratados y así saber si el profesional cumple



Figura 3. Propuesta Técnica Acciones de Mejora la humanización de los servicios de Salud.

con una excelente atención. La forma de incentivo que se va a aplicar será que el profesional que obtenga más puntos en las encuestas realizadas se le reconozcan las oportunidades de mejorar en el ámbito laboral obsequiándole capacitaciones pagas en el área de su preferencia.

En la figura 4 se presenta el folleto

desarrollado para sensibilizar a la comunidad del Hospital San Marcos para fortalecer la humanización de los servicios de Salud.

Se realizó la hoja de protocolo para el diseño y orientación de 3 talleres didácticos con la comunidad del Hospital, cada uno se llevará a cabo en 3 días con duración de 4 horas cada uno. Para estos talleres se tiene planeado



Figura 4. Folleto para fortalecer la humanización de los servicios de Salud.

utilizar equipos técnicos como video beam, ayuda didáctica con folletos informativos y pendón educativo. Se espera que asistan mínimo 10 profesionales a los talleres debido a tiempo y disponibilidad de su trabajo no podrían asistir muchas personas.

- El primero a cargo del médico general acompañado de la jefe de enfermería y las auxiliares de enfermería para tocar temas como la humanización de los servicios en salud. Valores y principios básicos para una buena atención.

- El segundo es una capacitación, desarrollada a cargo del ginecobstetra con el fin de enseñar unas prácticas que son la risoterapia y es momento de un abrazo para que entiendan que durante el proceso es necesario un momento de sonreír y de recibir cariño mutuo, que sepan los beneficios que tienen estas prácticas y que las apliquen cada que estén con una materna.

- El tercero se enfocó en capacitar a personal sobre la importancia del vínculo materno con el recién nacido concientizar y sensibilizar a los profesionales para que permitan que el recién nacido pueda sentir el calor maternal inmediatamente nace, a excepción de que esté en riesgo la madre o él bebe, ya que por obvias razones se deberá actuar inmediatamente por su salud. Se realizará con ayuda de 6 auxiliares y una enfermera profesional. Talleres para promover la mamá canguro y se enseñará qué importancia tiene en la vida del bebé y la madre ese afecto.

La Figura 5 muestra la matriz de recursos implementados como acción de mejora que promueve la humanización en los servicios de salud de esta experiencia, teniendo en cuenta 3 frentes: 1) Los talleres, 2) las llamadas y 3) los incentivos.

Según el resultado arrojado por las encuestas realizadas se está aplicando la humanización, aunque se deben hacer algunos cambios con respecto a las prácticas de los profesionales como la sensibilización por ese vínculo en el momento del parto, aunque sorprendentemente se obtuvo un buen resultado con respecto a la humanización de los servicios, es oportuno reforzar algunos aspectos. Afortunadamente no se encontraron

casos negativos y se pueden realizar buenas mejoras para así lograr satisfacer al 100% de las usuarias.

El personal de salud a través de estas acciones de mejora propuestas contribuirá a ofrecer al paciente la confianza y el respeto necesario para que obtengan una buena experiencia a lo largo de su proceso. De este modo se mejora la comunicación paciente – profesional obteniendo como resultado un excelente servicio.

TALLERES

MATRIZ DE RECURSOS		
RECURSOS PARA LOS TALLERES	CANTIDAD	ACTIVIDAD
Tarjetas	50	Preguntas y aportes
Lapiceros	10	Preguntas y aportes
Botellas de agua	10	Hidratación
Pendón	2	Ayuda audiovisual
Folletos	90	Ayuda audiovisual e informativa
Buzón de sugerencia	1	Preguntas y aportes
Video beam	1	proyectar presentaciones
Auditorio	1	lugar de reunión

LLAMADAS

MATRIZ DE RECURSOS		
PARA LAS LLAMADAS	CANTIDAD	ACTIVIDAD
plan de telefonía	1	realizar las llamadas necesarias a las maternas

INCENTIVOS

MATRIZ DE RECURSOS		
PARA LOS INCENTIVOS	CANTIDAD	ACTIVIDAD
fotocopias de encuestas	150	realizar las encuestas a los usuarios
lapiceros	10	escribir las encuestas

Figura 5. Matriz de recursos implementados como acción de mejora.

3. REFERENCIAS

- [1] Burgos Bizama, A. (2015). Políticas públicas en América Latina para la reducción de la mortalidad materna, 2009-2014.
- [2] Gaitán-Duarte, H., & Eslava-Schmalbach, J. (2017). El parto: evento que exige la excelencia de la calidad en los servicios de salud. Revista Colombiana de Obstetricia y Ginecología, 68(2).
- [3] Jiménez-Hernández, G. E., & Peña-Jaramillo, Y. M. (2018). Adherencia a las recomendaciones de la OMS en la atención del parto y nacimiento humanizado. Medellín, Colombia. Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud, 50(4), 320-327.
- [4] Draga Ramírez, L., García Vargas, S., & Trujillo Sarmiento, A. G. (2016). Percepción

de necesidades de humanización en personal asistencial de salud vs personal administrativo en una clínica de Cali.

[5] Gaitán-Duarte, H., & Eslava-Schmalbach, J. (2017). El parto: evento que exige la excelencia de la calidad en los servicios de salud. *Revista Colombiana de Obstetricia y Ginecología*, 68(2).

[6] Vargas, J., & Maryori, L. (2018). Atención del parto humanizado en instituciones de salud de algunos países de Latinoamérica.

[7] Arias, I. C. (2018). Propuesta de atención integral ante pérdidas reproductivas en la adolescencia, direccionada desde el Servicio de Trabajo Social para los (as) profesionales de salud del Hospital Dr. Max Peralta Jiménez (Doctoral dissertation, Universidad de Costa Rica).

[8] Chuchuca, T., & Alejandra, M. (2018). Comunicación y derechos: análisis del programa radial Mamá Universitaria como proyecto de empoderamiento en el ejercicio de derechos de madres estudiantes (Bachelor's thesis, Quito: UCE).

[9] Bobadilla Pérez, C. F., Cid Belmar, F. C., & Godoy Soto, D. L. (2016). Discurso de las cuidadoras de trato directo acerca de la autonomía de los niños, niñas y adolescentes pertenecientes a Fundación Coanil Los Ceibos (Doctoral dissertation, Universidad Andrés Bello).

[10] Mosquera, A., & Dary, L. (2018). Evaluación y rediseño del sistema de control de gestión del Hospital Luis Ablanque de la Plata para determinar la prestación eficiente del servicio en el año 2013 [recurso electrónico] (Doctoral dissertation).

[11] Aguila Cargua, O. M. (2017). Satisfacción de los usuarios en relación con la atención de enfermería en el servicio de urgencias pediátricas del Hospital Carlos Andrade Marín Quito 2016 (Master's thesis). de Occidente, Cali, 18 de mayo de 2018.