

Martínez M. Liliana., Ballesteros M. Carolina (2013) Análisis del nivel de satisfacción de la mujer en periodo posparto, respecto a la atención de Enfermería en la sala de Alojamiento conjunto del servicio de maternidad del Hospital Dr. Max Peralta Jiménez de Cartago en el mes de Setiembre del año 2013. Tesis de Licenciatura en Enfermería.

RESUMEN

Introducción.

La evaluación del nivel de satisfacción de las usuarias en el periodo de posparto es necesario ya que permite determinar las virtudes de los funcionarios que brindan servicios y las posibles acciones para el mejoramiento continuo en los servicios de salud que se ofrecen, con el fin de buscar la calidad de la labor que se realiza y brindar mayores beneficios a la población, lo anterior corresponde a una obligación de enfermería como entes proveedores de salud.

Objetivo

Analizar el nivel de satisfacción de la mujer en período postparto, respecto a la atención de Enfermería que recibe en la sala de Alojamiento Conjunto del servicio de Maternidad del Hospital Dr. Max Peralta Jiménez de Cartago en el mes de Setiembre del año 2013, utilizando el modelo SERVQUAL.

Metodología.

Se enfoca desde la perspectiva cuantitativa de tipo descriptivo. Con una muestra de 463 mujeres en período postparto hospitalizadas en la sala de Alojamiento Conjunto de Maternidad en el Hospital Max Peralta de Cartago durante el año 2012. Las técnicas de recolección utilizada corresponde a una entrevista estructurada, cuestionario, sometido a 3 procesos de validación. La información obtenida se ingreso a una base de datos en Microsoft Excel para posteriormente analizarlo bajo el modelo SERVQUAL bajo el apoyo bibliográfico y el aporte filosófico de Jean Watson y su teoría del Cuidado Humano.

Resultado.

La mayor cantidad de las usuarias se encuentran entre la edad reproductiva óptima según la OMS además Se evidencian cambios en la estructura social desde la concepción de familia y maternidad, ya que las usuarias casadas representan una proporción menor respecto a las mujeres solteras y en unión libre o cohabitación.

Se identificó gran insatisfacción en aspectos como el confort, privacidad, seguridad, confianza que inspira el personal de enfermería a las usuarias, ya que el personal en muchos casos no acude al llamado, educación la menor, así como la poca protección que brinda el personal a la intimidad, tiempo de permanencia de familia entre otros. En cuanto a confiabilidad se obtiene una brecha positiva así como el interés mostrado por parte del personal de enfermería hacia las necesidades de atención de las usuarias en expectativas y percepciones respectivamente.

Conclusiones.

La etapa de evaluación del proceso enfermero permite identificar los principales logros y desaciertos respecto a la atención brindada, por lo que al realizar un análisis sobre la satisfacción de las usuarias con la calidad del servicio que reciben por parte del personal de enfermería, se reconocen elementos claves sobre deficiencias en éste, lo que resulta trascendental, ya que esto repercute directamente en el bienestar de la usuaria, por lo que debe realizarse constantemente para poder adaptarse a la evolución del sistema de salud.

Descriptor: enfermería, Satisfacción, mujer, periodo posparto.