



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN
OBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA
HOSPITAL GENERAL NACIONAL "DR. ÁNGEL LARRALDE"**



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR PARTE DE LAS
PACIENTES QUE ASISTEN A LA CONSULTA PRENATAL DEL HOSPITAL
GENERAL NACIONAL "DR. ÁNGEL LARRALDE", DURANTE EL PERÍODO
SEPTIEMBRE-OCTUBRE 2023**

**AUTOR:
GÉNESIS C. ARTEAGA G.
C. I. N° V-19.366.775**

BÁRBULA, NOVIEMBRE 2023



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN
OBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA
HOSPITAL GENERAL NACIONAL “DR. ÁNGEL LARRALDE”**



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR PARTE DE LAS
PACIENTES QUE ASISTEN A LA CONSULTA PRENATAL DEL HOSPITAL
GENERAL NACIONAL “DR. ÁNGEL LARRALDE”, DURANTE EL PERÍODO
SEPTIEMBRE-OCTUBRE 2023**

Trabajo Especial de Grado presentado ante el Área de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo como requisito para optar al Título de: Especialista en Obstetricia y Ginecología.

**AUTOR:
GÉNESIS C. ARTEAGA G.
C. I. N° V-19.366.775**

**TUTOR CLÍNICO:
DRA. ROSANNA AMATO
C. I. N° V-7.105.309**

BÁRBULA, NOVIEMBRE 2023



ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 127, 128, 137, 138 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo Especial de Grado titulado:

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR PARTE DE LAS PACIENTES QUE ASISTEN A LA CONSULTA PRENATAL DEL HOSPITAL GENERAL NACIONAL "DR. ÁNGEL LARRALDE

Presentado para optar al grado de **Especialista en Obstetricia y Ginecología** por el (la) aspirante:

ARTEAGA G., GÉNESIS C.
C.I. V - 19366775

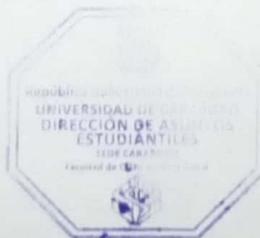
Habiendo examinado el Trabajo presentado, bajo la tutoría del profesor(a): Rosanna Amato C.I. 7105309, decidimos que el mismo está **APROBADO**.

Acta que se expide en valencia, en fecha: **16/12/2023**

Prof. Rosanna Amato
(Pdte)
C.I. 7.105.309.
Fecha 16/12/2023

Prof. Gonzalo Medina
C.I. 483897
Fecha 16/12/23

TG:128-23



Prof. Jesus Villarreal
C.I. 14753447
Fecha 16/12/2023

Universidad de Carabobo



Valencia - Venezuela
Estudiantiles

TG-CS: 135-23

Facultad de Ciencias de la Salud



Dirección de Asuntos

Sede Carabobo

ACTA DE CONSTITUCIÓN DE JURADO Y DE APROBACIÓN DEL TRABAJO

Quienes suscriben esta Acta, Jurados de la Tesis de Grado **"PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR PARTE DE LAS PACIENTES QUE ASISTEN A LA CONSULTA PRENATAL DEL HOSPITAL GENERAL NACIONAL "DR. ÁNGEL LARRALDE"**, presentado por el (la) ciudadano (a): **ARTEAGA G., GÉNESIS C.**, titular de la cédula de identidad N° **19366775** Nos damos como constituidos durante el día hoy: 13-12-23 y convenimos en citar al alumno para la discusión de su Trabajo el día: 16-12-23.

RESOLUCIÓN

Aprobado: Fecha: 16-12-23 *Reprobado: Fecha: _____

Observación: _____

Presidente del Jurado

Nombre: ROSANNA PRIATO

C.I. 7.105.309

Miembro

Nombre: Gonzalo Medina

C.I. 483897

Miembro

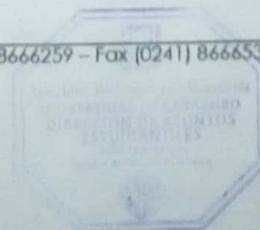
Nombre: JESÚS VILLARREAL

C.I. 14753447

Ginecólogo - Obstetra
MSDS: 66023 - C.M.C. 8173

Nota:

1. Esta Acta debe ser consignada en la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Facultad de Ciencias de la Salud (Sede Carabobo), inmediatamente después de la constitución del Jurado y/o de tener un veredicto definitivo, debidamente firmada por los tres miembros, para agilizar los trámites correspondientes a la elaboración del Acta de Aprobación del Trabajo.
2. *En caso de que el Trabajo sea reprobado, se debe anexar un informe explicativo, firmado por los tres miembros del Jurado.



Agradecimiento

Gracias Dios, por permitirme una segunda oportunidad de vivir y cumplir mis sueños.

Camilola, madre de mi corazón la vida me quedará corta para agradecerte tanto dedicación, paciencia y amor conmigo y ahora con mi pequeña, te amo.

Ysmael, mi eterno Georgino, papá te doy las gracias por trabajar sin descanso desde mi día uno de vida para que nada me faltara y brindarme todo lo necesario para hoy día ser quien soy.

Ysmael, mi querido hermano, te adoro, gracias por siempre ser mi compinche y decirme que sí podía cuando el mundo se me venía encima.

Aura, Rebeca, Sara, Lucindo y Trina, mis tíos adorados, ustedes siempre han sido un gran apoyo, simplemente gracias por siempre estar a mi lado sobre todo en aquel momento cuando pensé que no lo lograría junto a mis padres, gracias por regalarme la mejor infancia que una niña puede tener.

Carlos José, mi mejor amigo, mi cómplice, mi compañero de aventuras, mi esposo y ahora padre mi mayor tesoro, Te Amo desde lo más profundo de mi ser, gracias por siempre impulsarme a ser la mejor en lo que hago, gracias por apoyarme en este duro y largo camino, sin ti no lo hubiese logrado sin lugar a dudas, recuerda algo, siempre juntos.

Dra. Amato y Dr. Landaeta, gracias por apoyarme durante la etapa más maravillosa de mi vida, a ustedes les agradezco que hoy cumpla este sueño.

Kinski, mi residente superior favorita, esa que cuando otros me gritaban y humillaban me enseñaba con paciencia y amor, este triunfo también es tuyo, gracias.

Francisco y Lourdes, mis pequeños retoños hospitalarios, gracias por estar siempre, recuerden que la familia es lo primero y ustedes fueron mi familia durante todas esas largas noches, ahora mi Fernando y María José a dar lo mejor.

Jimena Federica, eres el milagro de vida que siempre le pedí a mi Dios, eres simplemente maravillosa y perfecta, Te Amo con todas mis fuerzas, por ti valió la pena todo sacrificio y trasnocho, deseo estés orgullosa de mi vida.

GÉNESIS ARTEAGA

Dedicatoria

A ti Diosito, por nunca haberme dejado sola y mostrarme que siempre hay un lindo amanecer y que si se quiere se puede.

A mis padres, ustedes siempre han sido mi motor y mi mejor club de fans.

A mi familia, por siempre motivarme a ser excelente profesional, pero sobre todo excelente persona.

Hermano, siempre te dedicaré mis logros ya que eres mi complemento.

A todas mis pacientes, a ustedes por haber sido mi enciclopedia y mi mejor escuela tanto médica como de la vida.

A mi querido grupo 6, gracias por todas las enseñanzas y vivencias recopiladas durante todo el proceso.

A todos aquellos especialistas que formaron parte de mi crecimiento personal y profesional.

A mis bellas enfermeras que siempre estuvieron para mí con una palabra de aliento y un cafecito milagroso en aquellas madrugadas sin fin, en especial Adriana, Reina, Mairim, Solangel, Lucía y Dermilis.

Carlos, todas las metas cumplidas en equipo son más divertidas, gracias.

Jimena, Mami siempre estará a tu lado ayudándote a entender este mundo algo loco, siempre serás mi mayor motivación para crecer y ojalá en mi veas un ejemplo a seguir, te amo hija.

GÉNESIS ARTEAGA

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
MATERIALES Y MÉTODOS.....	7
RESULTADOS.....	8
DISCUSIÓN.....	13
CONCLUSIONES.....	16
RECOMENDACIONES.....	16
REFERENCIAS.....	18
ANEXOS.....	20



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN
OBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA
HOSPITAL GENERAL NACIONAL “DR. ÁNGEL LARRALDE”



PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR PARTE DE LAS
PACIENTES QUE ASISTEN A LA CONSULTA PRENATAL DEL HOSPITAL
GENERAL NACIONAL “DR. ÁNGEL LARRALDE”, DURANTE EL PERÍODO
SEPTIEMBRE-OCTUBRE 2023

Autora: Genesis Arteaga
Tutor Clínico: Dra. Rosanna Amato
Noviembre, 2023

RESUMEN

La calidad de atención, en pacientes que asisten a consulta prenatal resulta una arista relevante para garantizar la salud de gestante y del futuro bebé. **Objetivo General:** describir la percepción de la calidad de atención por parte de las pacientes que asisten a la consulta prenatal del Hospital General Nacional “Dr. Ángel Larralde”, durante el período septiembre-octubre 2023. **Materiales y Métodos:** estudio descriptivo y observacional, con un diseño no experimental transversal. La muestra objeto de estudio fue de tipo no probabilística intencional-causal, quedando conformaron 43 de pacientes. La recolección de datos se llevó a cabo por medio de un cuestionario. **Resultados:** la edad de las pacientes se ubicó entre los 26-36 años (55.8%), su nivel educativo correspondió al bachillerato (51.2%) y de estado civil solteras (67.4%). La paridad fue de 2-3 gestaciones (51.2%), provenientes del Municipio Naguanagua (58.1%) y con ingresos mensuales entre los 370 Bs a 749 Bs (28%). Los niveles de satisfacción de acuerdo a la calidad de atención se corroboraron como intermedios (51.2%), los aspectos que se deben considerar fue la disposición de estudios de laboratorios y ecografías (44.1%). Los factores que influyen en la percepción de la calidad de atención recibida fue la comunicación entre pacientes y personal médico (37.2%) y Las debilidades se evidenciaron en la disposición de recursos en el área bajo estudio. **Conclusión:** la atención es vista como buena e integral, sin embargo, existen debilidades en cuanto a la distribución de recursos durante las consultas de forma equitativa.

Palabras Clave: calidad de atención, consulta, prenatal, percepción.

Línea de Investigación: Salud materno fetal.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN
OBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA
HOSPITAL GENERAL NACIONAL “DR. ÁNGEL LARRALDE”



**PERCEPTION OF THE QUALITY OF CARE BY PATIENTS WHO ATTEND THE
PRENATAL CONSULTATION AT THE NATIONAL GENERAL HOSPITAL “DR.
ÁNGEL LARRALDE”, DURING THE PERIOD SEPTEMBER-OCTOBER 2023**

Author: Genesis Arteaga

Clinical Tutor: Dra. Rosanna Amato

November, 2023

ABSTRACT

The quality of care in patients who attend prenatal consultation is a relevant aspect to guarantee the health of the pregnant woman and the future baby. **General Objective:** to describe the perception of the quality of care by patients who attend prenatal consultation at the National General Hospital “Dr. Ángel Larralde”, during the period September-October 2023. **Materials and Methods:** descriptive and observational, study with a non-experimental cross-sectional design. The sample under study was non-probabilistic intentional-causal, consisting of 43 patients. Data collection was carried out through a questionnaire. **Results:** the age of the patients was between 26-36 years (55.8%), their educational level corresponded to high school (51.2%) and their marital status was single (67.4%). The parity was 2-3 pregnancies (51.2%), coming from the Naguanagua Municipality (58.1%) and with monthly income between 370 Bs to 749 Bs (28%). The levels of satisfaction according to the quality of care were confirmed as intermediate (51.2%), the aspects that should be considered were the provision of laboratory studies and ultrasounds (44.1%). The factors that influence the perception of the quality of care received were the communication between patients and medical staff (37.2%) and the weaknesses were evident in the availability of resources in the area under study. **Conclusion:** care is seen as good and comprehensive, however, there are weaknesses in terms of the equitable distribution of resources during consultations.

Keywords: quality of care, consultation, prenatal, perception.

Research Line: Maternal-fetal health.

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en el sector médico se concibe como el grado en que sus servicios de salud incrementan sus resultados o probabilidades de esta en una población o conjunto de personas, debido a que, posee como basamento los conocimientos de profesionales en el área para alcanzar una cobertura sanitaria universal (1). En este sentido, a medida que cada país o nación se compromete a alcanzar altos niveles de salud en su población, resulta imperativo valorar la calidad de atención que se brinda en los servicios médicos de cualquier especialidad, los cuales de acuerdo a la fuente antes mencionada se pueden reconocer por la eficacia de los servicios para quienes lo requiere, la seguridad al minimizar los daños en el individuo y la atención en conformidad con sus necesidades.

Por otra parte, para que sea beneficiosa una atención médica con altos niveles de calidad se debe considerar la reducción en los tiempos de esperas y retrasos, es decir, una atención oportuna bajo principios equitativos sin discriminación de etnia o nivel socio económico. Así como también, una valoración integral a lo largo de la vida del paciente y la efectividad de los recursos disponibles para evitar un uso inadecuado de estos (1). Al respecto, de acuerdo a datos aportados por la Organización Mundial para la Salud (OMS), se pudo conocer que, en países con ingresos altos, un 10% de la población sufre daños al recibir atención hospitalaria, además, 7 de cada 100 individuos tiene probabilidad de contraer infecciones vinculadas con la atención sanitaria (2). Aunado a ello, específica que entre 5.7 y 8.4 millones de defunciones se generan anualmente en los países de bajos y medianos ingresos por deficiente calidad de atención, lo que representa un 15% de muertes en dichos países.

Al respecto, de acuerdo a datos aportados por la Organización Mundial para la Salud (OMS), se pudo conocer que, en países con ingresos altos, un 10% de la población sufre daños al recibir atención hospitalaria, además, 7 de cada 100 individuos tiene probabilidad de contraer infecciones vinculadas con la atención sanitaria (2). Aunado a ello, específica que entre 5.7 y 8.4 millones de defunciones se generan anualmente en los países de bajos y medianos ingresos por deficiente calidad de atención, lo que representa un 15% de muertes en dichos países. Sobre tales aseveraciones, es evidente que la calidad de atención por parte de los expertos en el área debe incluir tanto la

promoción, como la prevención, tratamiento, rehabilitación y atenuación de estos elementos al momento de prestar servicios; a fin de mejorar este fenómeno social en el campo médico; tomando en cuenta las necesidades de los pacientes, familiares y contextos comunitarios. Ya que, la (OMS), estima que los sistemas de salud bajo criterios de alta calidad pueden evitar más de 2.5 millones de muertes por enfermedades cardiovasculares, 900.000 defunciones por tuberculosis y 1.000.000 de muertes en recién nacidos, e inclusive el 50% de los decesos maternos cada año (2).

Sobre tales aseveraciones, es evidente que la calidad de atención por parte de los expertos en el área debe incluir tanto la promoción, como la prevención, tratamiento, rehabilitación y atenuación de estos elementos al momento de prestar servicios; a fin de mejorar este fenómeno social en el campo médico; tomando en cuenta las necesidades de los pacientes, familiares y contextos comunitarios. Ya que, la (OMS), estima que los sistemas de salud bajo criterios de alta calidad pueden evitar más de 2.5 millones de muertes por enfermedades cardiovasculares, 900.000 defunciones por tuberculosis y 1.000.000 de muertes en recién nacidos, e inclusive el 50% de los decesos maternos cada año (2).

Ahora bien, en lo que concierne a la calidad de atención prenatal, es importante partir desde el control del embarazo como una actividad normal primaria para que la gestante reciba una adecuada atención, con el propósito de optimizar los niveles de salud materno-infantil (3). Aunque dicha atención no se encuentra definida de manera única, se hace cuesta arriba mencionar los beneficios de cada una de las acciones que se llevan a cabo, por ello, se considera desde una perspectiva global.

Sin embargo, existen protocolos previamente aprobados para cada nivel asistencial , al respecto, expone la Sociedad Española de Ginecología y Obstetricia (4) que, se deben considerar en cualquier protocolo de control prenatal el asesoramiento previo al embarazo en la pareja, la captación precoz de las gestantes, garantizar la información sobre los cambios que se generan en las diversas etapas del embarazo, promover los cuidados y realización de pruebas rutinarias.

Además, mejorar la calidad de vida materno – infantil, identificar los riesgos a los cuales se exponen la gestante a fin de prevenir posibles patologías, detectar y tratar los

trastornos acontecidos durante el embarazo, cuidar el proceso de formación del feto hasta sus primeros días de vida, minimizar la morbilidad materno-fetal y favorecer la participación activa de las parejas durante las etapas del embarazo, tomando en cuenta la multiculturalidad y la discapacidad (4).

Otros elementos relevantes dentro de dicho protocolo son la evaluación de los riesgos reproductivos, ejecución de una anamnesis con fundamento en la detección de enfermedades hereditarias para posteriormente, remitir a un asesoramiento genético con especialistas, informar las medidas de protección para la salud fetal (incluye consumo de alcohol, tabaco, fármacos, exposición a químicos, drogas y exploraciones radiológicas, entre otros). Instruir sobre las medidas de prevención de los defectos del tubo neural, el establecimiento de medidas para promover la salud en función de los riesgos y enfermedades identificadas en las pacientes, optimizar los estilos de vida saludables antes, durante y después del embarazo en conjunto con una valoración del ambiente en los hogares (apoyo familiar, social y económico) (4).

Esto debido a que, desde la segunda mitad del siglo XX se ha evidenciado una depreciación significativa de los índices de mortalidad materno-infantil, como producto de las mejoras vinculadas a las condiciones socioeconómicas, modificaciones en la atención sanitaria, empleo de técnicas obstétricas asépticas, optimización de la asistencia pre y posnatal, vacunas y medicamentos (3).

Ya que, el control prenatal ha de ser periódico, precoz, integral y de calidad para la mayor parte posible de las embarazos en aras de garantizar su fácil accesibilidad. Recordando que este, inicia en la primera visita médica la cual debe originarse en el transcurso de las primeras doce semanas de la gestación y preferiblemente antes de la décima semana, a fin de realizar una captación precoz y planificar de manera adecuada las acciones durante el proceso gestacional (4).

En otro orden de ideas, de acuerdo a datos estadísticos y epidemiológicos arrojados por la Organización Mundial para la Salud (5) para el año 2016, alrededor de 303.000 mujeres perecieron por motivos diversos durante el embarazo y 2.7 millones de niños fallecieron durante los primeros 28 días de vida; la cifra de mortinatos superó los 2.6 millones. Por tal razón, expresa que la atención de calidad sanitaria es un elemento

imprescindible durante la gestación ya que, solo un (64%) de mujeres a nivel mundial reciben atención prenatal cuatro veces o más durante su gestación.

A su vez, la Encuesta Nacional de Salud Materno Infantil 2008/09, refiere que, en Guatemala se dio cobertura a una atención prenatal en el primer, segundo y tercer trimestre a pacientes con edades correspondidas entre los 15 y 49 años en un (93.2%) en áreas rurales y urbanas; Nación que ocupa el sexto lugar con elevados índices de desnutrición crónica que predispone a las gestantes a diversas complicaciones (6). En el caso de Venezuela, se pudo conocer que la muerte fetal en una población de 1236 gestantes se originó en una tasa de 56.28 defunciones por cada 1000 nacimientos y abortos; suceso que, se evidenció en un (85.03%) de los casos por debajo de las 37 semanas de embarazo (7).

Atendiendo a los datos antes expuestos, otros investigadores han indagado sobre esta problemática fungiendo como sustento científico a la presente investigación, son estudios que cuentan con el aval del campo investigativo publicados en revistas indexadas y reconocidas. Su selección se realizó en concordancia con las variables de estudio a nivel nacional e internacional durante los últimos cinco años.

Primeramente, se encuentra el trabajo realizado en Venezuela por Carballo y Perdomo (8), el cual tuvo como objetivo general describir la calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio gineco-obstetricia durante el mes de septiembre 2022. El cual arrojó como resultado posterior a la aplicación del instrumento SERVQUAL (que mide elementos tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía; también se recogieron características sociodemográficas) que, la mayor parte de la muestra bajo estudio que asistieron al servicio, consideran aceptable los aspectos en cuanto a fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles, atención médica de enfermería y administrativo durante su asistencia en dicho centro. Además, se valoraron los datos demográficos y sociales de dichas pacientes a fin de ser contrastados con los hallazgos.

Seguidamente, en Ecuador Morales y Gómez (9) en el año 2022 consumaron una investigación que pretendió evaluar la calidad de atención durante el control prenatal en la unidad de salud Vicentina. Sus resultados demostraron por medio del instrumento

SERVQUAL que, hubo una relación a nivel estadístico significativa entre la calidad de atención brindada y la percepción de las gestantes, siendo esta última satisfactoria para fiabilidad en un (51.2%), seguridad (58.5%) y aspectos intangibles con un (65.5%). Mientras que, para la capacidad de respuesta hubo insatisfacción en un (58.5%), debido a ello, concluyeron que, la calidad de atención brindada fue buena con una media del (52.2%) de percepción satisfactoria, identificándose ciertas dimensiones que deben ser consideradas con menores niveles de satisfacción.

También, para el 2022 en Venezuela Reverón y Herrera (10), llevaron a cabo una investigación donde el objetivo general fue categorizar los factores asociados a la satisfacción de usuarias del control prenatal en los ambulatorios Bello Campo, Altamira y Chacao, del Municipio Chacao del Estado Bolivariano de Miranda, en el mes de octubre 2022. Los hallazgos evidenciaron que, fueron atendidas 108 féminas en controles prenatales en los ambulatorios antes mencionados y se encontró que 70 de ellas se encontraron satisfechas en la atención recibida en un (64.87%). Debido a ello, se corrobora la estabilidad de la atención prenatal en pacientes gestantes.

Finalmente, en México Pacheco (11) ejecutó una investigación en el año 2023, donde su objetivo general fue determinar la percepción de la calidad de la atención en mujeres embarazadas que acuden a control prenatal en la Unidad de Medicina Familiar No.1 en Aguascalientes. Los resultados obtenidos una vez aplicado el instrumento SERVQUAL reflejaron que, se atendieron 153 mujeres con predominio en el rango de edad entre los 25 y 28 años, de estado civil casadas con uno o dos hijos previos. Las estructuras se valoraron como buenas con un (63.8%), estuvieron de acuerdo con la fiabilidad (60.1%), capacidad de respuesta por parte del personal (57.6%), seguridad proporcionada (49.01%) en acuerdo y (45.09%) totalmente de acuerdo.

En cuanto a la empatía, un (58.8%) alegaron que el personal fue amable y un (50.3%) consideraron accesibles los horarios de atención, un adecuado trato individualizado con el (56.2%) y el (88.2%) recomendaría el recinto para su control prenatal. En conclusión, se cumplieron con los objetivos planteados tanto para las pacientes atendidas como los que persiguió la investigación.

Los estudios antes mencionados, guardan relación con el presente estudio debido a que, se aborda la calidad de atención que reciben las pacientes en los servicios prenatales; factor que resulta significativo, para un control y acompañamiento adecuado de las gestantes durante su proceso de embarazo. Lo cual minimiza riesgos, eventualidad y defunciones.

Finalmente, en lo que corresponde al abordaje de los principios bioéticos se toma en consideración lo expresado en el Código de ética para la Vida (12), donde la responsabilidad como principio bioético medular resulta ser el primer elemento dentro del proceso investigativo ya que, la investigadora se comprometió a valorar y respetar el desempeño humano en la población objeto de estudio de forma reflexiva y deliberada. Por otra parte, el principio de la no maleficencia, al momento de comprender los comportamientos y acciones de las pacientes sin generar daños en su vida, contexto o diversidad cultural. Asimismo, el principio de la justicia debido a que, las pacientes que conformaron la muestra de estudio fueron tratadas con equidad e igualdad de oportunidades sin discriminación alguna; a fin de lograr el bien colectivo y personal de cada una de ellas. Por último, prevaleció el principio de autonomía puesto, que las pacientes se encontraron en potestad de aceptar ser parte del proceso investigativo de forma consciente, racional y por voluntad propia.

Por tal motivo, siendo la consulta prenatal en el Hospital General Nacional “Dr. Ángel Larralde”, ubicado en Valencia, estado Carabobo, municipio Naguanagua, se busca trabajar en pro de la calidad en salud de las pacientes que allí asisten debido a que, el cometer fallos puede afectar la vida de las gestantes, muertes prenatales y diversas complicaciones durante el proceso de embarazo. Puesto que, brindar una experiencia positiva incrementará la asistencia de atención prenatal, la adopción de nuevas medidas preventivas, reducción de riesgos y complicaciones que de una manera u otra conllevan la desigualdad de oportunidades en materia de salud en estas pacientes. En consecuencia, el proceso prenatal ha de ser una experiencia positiva para todas las pacientes bajo una atención donde se respete su dignidad. Basado en lo anteriormente expuesto y considerando que en la bibliografía consultada no se encontró antecedentes de estudios similares en la región, el investigador se motivó a la elección de este tema

En conformidad con lo mencionado, se establecieron las siguientes directrices investigativas:

Objetivo General

Describir la percepción de la calidad de atención por parte de las pacientes que asisten a la consulta prenatal del Hospital General Nacional “Dr. Ángel Larralde”, durante el período septiembre-octubre 2023.

Objetivos específicos

- Caracterizar la muestra de estudio de acuerdo a edad, nivel educativo, estado civil, paridad, domicilio e ingresos mensuales.
- Diagnosticar los niveles de satisfacción presentes en la muestra bajo estudio en cuanto a la calidad de atención recibida.
- Identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad de atención recibida en el servicio por parte de las pacientes embarazadas.

12)

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio se consideró cuantitativo bajo el paradigma positivista de tipo descriptivo y observacional con un diseño no experimental, descriptivo de corte transversal. La población y muestra objeto de estudio la conformaron el total de pacientes que asistieron a la consulta prenatal del Hospital General Nacional “Dr. Ángel Larralde”, durante el período septiembre-octubre 2023. Mientras que, la muestra fue de tipo no probabilística intencional y causal debido a que, se consideraron las pacientes que asistieron a control prenatal en el período antes mencionado; aunado a ello, aquellas pacientes que quisieron participar de forma voluntaria previo consentimiento informado.

Para llevar a cabo el proceso de recolección de datos, se hizo uso de la encuesta como técnica y como instrumento un cuestionario constituido por 9 interrogantes con respuestas de selección simple y una interrogante para conocer las características socio-demográficas de las pacientes, los niveles de satisfacción en cuanto a la calidad de atención recibida y los factores que influyen en la percepción de la calidad de atención recibida en el servicio médico bajo estudio.

El procedimiento empleado consistió, primeramente, en la validación del instrumento para la recolección de datos por parte de especialistas en el área, seguidamente obtener el consentimiento informado por parte de la muestra una vez finalizada la explicación sobre el objetivo del estudio. Lograda la información, se procedió a la elaboración de una matriz de datos con ayuda del paquete Office Excel®, donde se totalizaron cada una de las respuestas obtenidas en conformidad con las dimensiones e indicadores reflejados en el cuadro de operacionalización de la variable.

Finalmente, se recurrió al programa estadístico SPSS 23® de licencia libre para efectuar los cálculos descriptivos de cada interrogante realizada, de esta manera, corroborar el acatamiento de los objetivos trazados. Por otra parte, se consideraron las frecuencias absolutas y porcentajes para el abordaje de la percepción de la calidad de atención por parte de las pacientes que asisten a la consulta prenatal del Hospital General Nacional “Dr. Ángel Larralde”, durante el período septiembre-octubre 2023.

RESULTADOS

La población objeto de estudio, quedó constituida por 43 pacientes que asistieron a la consulta prenatal en el Hospital General Nacional “Dr. Ángel Larralde”, durante el período septiembre-octubre 2023; y a quienes, se les aplicó un cuestionario los días seleccionados aleatoriamente por parte de la investigadora, a fin de obtener información para describir la percepción de la calidad de atención que reciben en dicho servicio. Arrojando los siguientes hallazgos:

TABLA N° 1.
CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA BAJO ESTUDIO DE ACUERDO A EDAD, NIVEL EDUCATIVO Y ESTADO CIVIL

Edad	Frecuencia	Porcentaje (%)
15-25 años	17	39.5
26-36 años	24	55.8
37-39 años	2	4.7
Total	43	100
Nivel educativo	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	3	7
Bachillerato	22	51.2
Superior universitario	18	41.8
Total	43	100
Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltera	29	67.4
Casada	11	25.6
Divorciada	3	7
Total	43	100

Fuente: datos propios de la investigación (Arteaga, 2023)

Se puede observar que, de las 43 pacientes atendidas (100%), 17 de estas, se encontraron en una edad correspondida entre los 25-35 años (39.5%), otras 24, entre los 26-36 años (55.8%) y finalmente, 2 pacientes entre los 37-39 años de edad (4.7%). Su nivel educativo, estuvo representado por 3 féminas con educación primaria (7%), 22 con un bachillerato aprobado (51.2%) y 18 pacientes con un nivel universitario (41.8%). En cuanto al estado civil, predominaron las gestantes solteras con 29 casos (67.4%), 11

casadas (25.6%) y 3 pacientes divorciadas (7%).

TABLA N° 2.
CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA BAJO ESTUDIO DE ACUERDO A PARIDAD, DOMICILIO E INGRESOS MENSUALES

Paridad	Frecuencia	Porcentaje (%)
1 gestación	16	37.2
2-3 gestaciones	22	51.2
Más de 4 gestaciones	5	11.6
Total	43	100
Domicilio	Frecuencia	Porcentaje
Naguanagua	25	58.1
San Diego	4	9.3
Valencia	4	9.3
Miguel Peña	9	21
Carlos Arvelo	1	2.3
Total	43	100
Ingresos mensuales	Frecuencia	Porcentaje
No trabaja	6	14
Entre 370 Bs a 749 Bs	12	28
Entre 750 Bs a 1250 Bs	11	25.5
Entre 1251 Bs y 2000 Bs	8	18.5
Más de 2000 Bs	6	14
Total	43	100

Fuente: datos propios de la investigación (Arteaga, 2023)

En la tabla número 2, se reflejan otras características puntuales sobre las gestantes que conformaron la muestra de estudio, donde 16 de ellas manifestaron un solo embarazo (37.2%), otras 22 alegaron entre 2 y 3 gestaciones (51.2%) y solo 5 pacientes con más de 4 gestaciones (11.6%). Sobre su domicilio, se conoció 25 de ellas son provenientes del municipio Naguanagua (58.1%), otras 4 gestantes de los municipios San Diego y Valencia (9.3%) en cada caso; 9 pacientes domiciliadas en el municipio Miguel Peña (21%) y una sola paciente oriunda del municipio Carlos Arvelo (2.3%). Por otra parte, al considerar los ingresos mensuales, se pudo constatar que, 6 gestantes se encontraron sin empleo (14%), 12 poseen ingresos entre 370 Bs a 749 Bs (28%), otras 11 con salarios entre 750 Bs a 1250 Bs (25.5%), 8 pacientes entre los rangos 1251 Bs y 2000 Bs (18.5%) y solo 6 con ingresos iguales o superiores a 2000 Bs (14%).

TABLA N° 3.

NIVELES DE SATISFACCIÓN EN CUANTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA, EN LA MUESTRA BAJO ESTUDIO

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	3	7
Intermedio	22	51.2
Alto	18	41.8
Total	43	100
Aspectos a mejorar	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mayor personal médico	8	18.6
Área de consulta con mayor capacidad	9	21
Disposición de estudios de laboratorios y ecografías	19	44.1
Todas las anteriores	7	16.3
Total	43	100
Valoración del trato que reciben	Frecuencia	Porcentaje (%)
Excelente	26	60.5
Bueno	11	25.6
Regular	5	11.6
Deficiente	1	2.3
Total	43	100

Fuente: datos propios de la investigación (Arteaga, 2023)

Como se aprecia en la tabla número 3, el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de atención que reciben las pacientes bajo estudio, se corroboró que, 3 de ellas consideran baja dicha atención (7%), mientras que, otras 22 expresaron una satisfacción intermedia (51.2%): sin embargo, 18 gestantes asintieron una satisfacción alta (41.8%). Entre los aspectos que consideran se deben mejorar en la consulta prenatal, se halló mayor personal médico de acuerdo a 8 pacientes (18.6%), un área de consulta con mayor capacidad en conformidad con 9 féminas (21%), otras 19 expresaron la disposición de estudios de laboratorios y ecografías (44.1%); y finalmente, 7 ratificaron todas las opciones anteriores (16.3%). Ahora bien, sobre el trato que reciben 26 pacientes lo consideran excelente (60.5%), 11 lo catalogaron como bueno (25.6%), 5 como regular (11.6%), solo una paciente indicó que el trato es deficiente (2.3%).

TABLA N° 4.

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA EN LA CONSULTA PRENATAL

Factores	Frecuencia	Porcentaje (%)
Comunicación entre pacientes y personal médico	16	37.2
Puntualidad	13	30.2
Trato	10	23.3
Disposición de recursos	4	9.3
Total	43	100

Experiencia en función de los factores								
	Excelente		Buena		Intermedio		Deficiente	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Comunicación entre pacientes y personal médico	21	48.8	15	34.9	4	9.3	3	7
Puntualidad	20	46.5	15	34.9	6	14	2	4.6
Trato	21	48.8	17	39.5	4	9.3	1	2.3
Disposición de recursos	7	16.2	12	28	15	34.9	9	21

Fuente: datos propios de la investigación (Arteaga, 2023)

La tabla número 4, refleja los factores que, de acuerdo a la muestra estudiada, influyen en la calidad de atención siendo la comunicación entre pacientes y personal médico el principal elemento en conformidad con 16 gestantes (37.2%), la puntualidad para otras 13 (30.2%), mientras que, 10 gestantes aseguraron que es el trato (23.3%) y la disposición de recursos para otras 4 (9.3%). No obstante, al momento de consultarles sobre sus experiencias con los factores antes reseñados, 21 pacientes expusieron que es excelente (48.8%) la comunicación entre médicos y pacientes, buena para otras 15 (34.9%), intermedio para 4 gestantes (9.3%) y deficiente para los 3 restantes (7%).

En cuanto a la puntualidad, 20 gestantes alegaron que es excelente, otras 15 la catalogaron como buena (34.9%), 6 como intermedio (14%) y 2 exhibieron deficiente (4.6%). Mientras que, el trato para 21 pacientes es excelente (48.8%), para otras 17 es bueno (39.5%), intermedio para 4 gestantes (9.3%) y deficiente para una paciente (2.3%). Finalmente, la disposición de recursos en función de 7 pacientes es excelente (16.2%), para otras 12 es bueno (28%), intermedio para 15 gestantes (34.9%) y deficiente para las otras 9 pacientes (21%).

TABLA N° 5.

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA EN LA CONSULTA PRENATAL Y DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS

Atención que reciben			Frecuencia	Porcentaje (%)	
Excelente			16	37.2	
Bueno			18	41.8	
Regular			6	14	
Deficiente			3	7	
Total			43	100	
Atención integral	fi	(%)	Distribución de recursos de forma equitativa	fi	(%)
Siempre	29	67.3	Siempre	16	37.2
Casi siempre	9	21	Casi siempre	13	30.2
Algunas veces	3	7	Algunas veces	9	21
Pocas veces	2	4.7	Pocas veces	5	11.6
Total	43	100	Total	43	100

Fuente: datos propios de la investigación (Arteaga, 2023)

A través de la tabla número 5, se evidencia que, al momento de consultarles sobre la atención que reciben durante la consulta prenatal, 16 gestantes alegaron excelente (37.2%), 18 pacientes expresaron obtener un buen trato (41.8%), 6 féminas asintieron que es regular (14%) y otras 3 confirmaron una atención deficiente (7%). Por tal motivo, se les interrogó sobre la atención de forma integral, donde 29 de ellas afirmaron que siempre se realiza de esa manera (67.3%), 9 respondieron casi siempre (21%), 3 pacientes asintieron que algunas veces (7%) y otras 2 ratificaron con un pocas veces (4.7%). Por último, se valoró su apreciación sobre la distribución de recursos durante las consultas por parte del personal médico de forma equitativa, 16 pacientes alegaron que siempre se ejecuta de esta manera (37.2%), casi siempre fue la respuesta de otras 13 pacientes (30.2%), algunas veces en un (21%) y pocas veces asintieron 5 féminas (11.6%).

DISCUSIÓN

La calidad de atención, en pacientes que asisten a consulta prenatal resulta una arista relevante para garantizar la salud de gestante y del futuro bebé ya que, se le brinda información clara y precisa sobre su proceso de embarazo, monitoreo de desarrollo, prevención de posibles complicaciones, apoyo emocional, entre otros. En tal sentido, con la presente investigación se buscó centrar precedente en vista de no haber antecedentes similares en la región registrados.

Donde se atendieron un total de 43 pacientes (100%), con una edad correspondida entre los 25-35 años (39.5%), 26-36 años (55.8%) y un (4.7%) entre los 37-39 años de edad. El nivel educativo, estuvo representado por un (7%) con educación primaria, bachillerato (51.2%) y un (41.8%) con un nivel universitario. En cuanto al estado civil predominaron las gestantes solteras (67.4%), casadas (25.6%) y divorciadas en un (7%).

Por otra parte, un (37.2%) manifestó una sola gestación, un (51.2%) con 2-3 gestaciones y el (11.6%) con más de 4 embarazos. Su ubicación o lugar de residencia en el (58.1%) resultaron provenientes del mismo municipio Naguanagua, para el Municipio San Diego y Valencia un (9.3%) respectivamente, Miguel Peña con un (21%) y un (2.3%) de Carlos Arvelo. El (14%) de ellas, se encuentra sin empleo, un (28%) posee ingresos entre 370 Bs a 749 Bs, (25.5%) con salarios entre 750 Bs a 1250 Bs, un (18.5%) entre los rangos 1251 Bs y 2000 Bs; solo un (14%) con ingresos iguales o superiores a 2000 Bs.

Los resultados antes mencionados, difieren del estudio realizado en México en el presente año por Pacheco (11), donde hubo predominio de gestantes en el rango de edad entre los 25 y 28 años, de estado civil casadas; sin embargo, en cuanto a paridad, se hallan similitudes con uno o dos hijos previos. En el caso de Venezuela, para el año 2022 Carballo y Perdomo (8), aseguraron que, la escolaridad de las gestantes se encontró en un nivel de bachillerato, solteras y con trabajo informal; resultados que convergen con la presente investigación, donde hubo mayor incidencia en pacientes embarazadas solteras, con ingresos menores o iguales 749Bs, provenientes de zonas urbanas.

El nivel de satisfacción observado en cuanto a la atención que reciben en las consultas prenatales, fue bajo en un (7%), intermedia con un (51.2%) y alta en el (41.8%) restante.

Los aspectos que requieren mayor atención de acuerdo a estas pacientes fueron mayor personal médico de acuerdo (18.6%), mayor capacidad (21%), disposición de estudios de laboratorios y ecografías con un (44.1%); y todas las opciones anteriores en conjunto obtuvieron un (16.3%). El trato fue catalogado como excelente (60.5%), bueno (25.6%), regular (11.6%) y deficiente en el (2.3%) de los casos.

Hallazgos que son coincidentes con los autores Reverón y Herrera (10), quienes en el año 2022 en Venezuela consumaron su estudio donde corroboraron que, un (64.87%) de las pacientes atendidas en consultas prenatales se mostraron satisfechas. Esto evidencia el apoyo que han recibido por parte del personal médico en su proceso de gestación, lo cual influye en el desarrollo y bienestar materno -fetal de la muestra bajo estudio. Aunque existen, aspectos que han de considerarse para optimizar la percepción de la calidad de atención en las mismas, como, por ejemplo, la disposición de laboratorios ecografías; se halló, un nivel de satisfacción intermedio.

Entre los factores que influyen en la calidad de atención de acuerdo a las pacientes bajo estudio, resaltó la comunicación entre pacientes y personal médico el principal elemento (37.2%), la puntualidad (30.2%), el trato en un (23.3%) y la disposición de recursos con un (9.3%). Aunque cada uno de ellos posteriormente, fueron percibidos como, excelente la comunicación entre pacientes y personal médico (48.8%), buena la puntualidad (34.9%) y excelente trato (48.8%); la disposición de recursos, la consideraron como intermedio (34.9%).

En este sentido, se encontraron semejanzas con los hallazgos expresados en Ecuador por Morales y Gómez (9) en el año 2022, quien afirma la relación existente entre la calidad de atención brindada y la percepción de las gestantes, siendo satisfactorias para los elementos tangibles e intangibles; tales como seguridad, apoyo, buen trato, comunicación entre paciente–médico y la puntualidad. Sin embargo, se evidencian debilidades en cuanto a la disposición de recursos para la atención eficiente de las gestantes durante sus controles prenatales.

Sobre el trato que reciben un (37.2%) expresó que es excelente, regular (14%), bueno en un (41.8%) y deficiente por el (7%) de las gestantes. En cuanto a la atención integral,

un (67.3%) alegaron que siempre se realiza de esa manera, un (21%) casi siempre, algunas veces en un (7%) de los casos y pocas veces (4.7%). A su vez, la distribución de los recursos de forma equitativa en las consultas de acuerdo a la muestra bajo estudio, siempre se realiza (37.2%), casi siempre en un (30.2%), algunas veces (21%) y pocas veces con el (11.6%).

Dichos resultados, presentan aproximaciones con las evidencias científicas de Pacheco (11), quien en México confirmó el buen trato que recibieron las gestantes durante sus controles donde la respuesta oportuna por parte de los galenos fue eficiente, la empatía y la seguridad que se propició en cada consulta las conllevó a afirmar una buena atención. Situación similar con los hallazgos de esta investigación, no obstante, se hicieron evidentes necesidades que atender en cuanto a la distribución de los recursos existentes en consultas y de manera equitativa entre las pacientes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La muestra de estudio, estuvo conformada por 43 pacientes (100%) que asistieron a la consulta prenatal en el Hospital General Nacional "Dr. Ángel Larralde", durante los días establecidos por la investigadora, las cuales fueron caracterizadas, primeramente, de acuerdo a la edad se constató el rango etario entre los 26-36 años (55.8%) donde su nivel educativo correspondió al bachillerato y de estado civil solteras en el (67.4%) de los casos. Por otra parte, alegaron tener 2-3 gestaciones en un (51.2%), domiciliadas en el Municipio Naguanagua (58.1%) y sus ingresos mensuales oscilan entre los 370 Bs a 749 Bs (28%) y 750 Bs a 1250 Bs con el (25.5%).

Sobre los niveles de satisfacción, en cuanto a la calidad de atención recibida en el servicio expresaron una satisfacción intermedia con el (51.2%) de los casos y alta por un (41.8%) de las gestantes. Los aspectos que se deben considerar de acuerdo a la percepción fue la disposición de estudios de laboratorios y ecografías (44.1%) y un área de consulta con mayor capacidad (21%). Aunque, el trato que reciben fue considerado excelente en un (60.5%).

Los factores que influyen en la percepción de la calidad de atención recibida en el servicio por parte de las pacientes embarazada, fue la comunicación entre pacientes y personal médico (37.2%) y la puntualidad (30.2%) como principales elementos; sin embargo, dichos elementos fueron catalogados como excelentes (48.8%) y como buenos (34.9%) respectivamente. Las debilidades se evidenciaron en la disposición de recursos en el área bajo estudio.

Finalmente, la atención en líneas generales fue vista como buena (41.8%) y excelente (37.2%); mientras que, a nivel integral consideran que la atención siempre la realizan bajo parámetros exhaustivos (67.3%). Sobre la distribución de recursos durante las consultas, siempre se realizan de forma equitativa (37.2%), casi siempre (30.2%) y algunas veces en un (21%).

Por las razones antes expuestas, se recomienda:

- La incorporación de laboratorios y ecografías dentro de los controles prenatales en el servicio.
- Mejorar la distribución de los recursos disponibles, de forma equitativa entre las

pacientes gestantes.

- Adecuar las estructuras existentes de acuerdo a la afluencia de pacientes embarazadas, que requieren control prenatal.
- Optimizar los niveles de comunicación eficiente y el buen trato entre personal médico y gestantes.
- Realizar investigaciones con mayor profundidad a fin de relacionar los datos socio - demográficos con la percepción de las pacientes en cuanto a la calidad de atención.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial para la Salud. Calidad de la atención. [Online].; 2023 [cited 2023 agosto 27. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
2. Universidad Internacional de La Rioja. La calidad en salud y la satisfacción del paciente. [Online].; 2022 [cited 2023 agosto 27. Available from: <https://mexico.unir.net/salud/noticias/calidad-salud/>.
3. Martín Zurro A CPJ. Control del embarazo normal. Manual de atención primaria. 2nd ed. Barcelona: Doyma; 1989.
4. Sociedad Española de Ginecología y Obstetricia. Guía de asistencia Práctica. Programa de Obstetricia Ginecológica. 2018; 6(15): p. 5|10-527.
5. Organización Mundial para la Salud. La OMS señala que las embarazadas deben poder tener acceso a una atención adecuada en el momento adecuado. [Online].; 2016 [cited 2023 agosto 30. Available from: <https://www.who.int/es/news/item/07-11-2016-pregnant-women-must-be-able-to-access-the-right-care-at-the-right-time-says-who>.
6. Herrera R, Solorzano O, López K, Guitérrez E. Estado nutricional de las mujeres embarazadas que asistieron a su primer control prenatal al centro de atención permanente de la Aldea El Cerina, en el municipio de Barberena, Santa Rosa durante período de julio a diciembre 2021 Guatemala: (Trabajo Especial de Grado). Universidad Galileo. Guatemala; 2021.
7. Tinedo M, Santander F, Alonso J, Herrera A, Colombo C, Díaz M. Muerte fetal: caracterización epidemiológica. Salus. 2016 agosto; 20(2).
8. Carballo R, Perdomo S. Calidad de atención y satisfacción de usuarias en el servicio de Ginecología y Obstetricia Hospital especializado Caracas: (Trabajo Especial de Grado). Universidad Central de Venezuela. Venezuela; 2022.

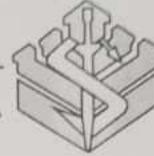
9. Morales V, Gómez N. Calidad de atención durante el control prenatal en la unidad de salud Vicentina. *Anatomía digital*. 2022 julio; 2(5).
10. Reverón T, Herrera Y. Factores asociados a la satisfacción de usuarias del control prenatal en los ambulatorios Bello Campo, Altamira y Chacao, del Municipio Chacao del Estado Bolivariano de Miranda, en el mes de octubre 2022 Caracas: (Trabajo Especial de Grado). Universidad Central de Venezuela. Venezuela; 2022.
11. Pacheco I. Percepción de la calidad del servicio de medicina familiar a la paciente embarazada usuarias de la Unidad de Medicina Familiar No. 1 Aguascalientes: (Trabajo Especial de Grado). Universidad Autónoma de Aguascalientes. México; 2023.
12. Ministerio del Popular para la Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias. Código de Ética para la Vida: Fondo Nacional de Cienica, Tecnología e Innovación; 2011.
13. Arbós L, Babón J. Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación. 5th ed. Barcelona: Profit Editorial; 2017.

ANEXO A

SOLICITUD DE AVAL ANTE COMITÉ BIOÉTICA



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
HOSPITAL GENERAL NACIONAL DR. ÁNGEL
LARRALDE
SERVICIO DE OBSTETRICIA Y GINECOLOGÍA
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



Bárbula, 10 de Julio del año 2023

SOLICITUD DE AVAL ANTE COMITÉ DE BIOÉTICA

Reciba ante todo un cordial saludo de mi parte, quien suscribe, Génesis Camilola Arteaga González, portadora de la C.I.: 19.366.775, médico residente del tercer año del programa de postgrado de Obstetricia y Ginecología de esta institución, me dirijo a los miembros del comité de bioética de Hospital General Nacional "Dr. Ángel Larralde" para presentar mi proyecto especial de grado como requisito para obtener el título de Ginecólogo – Obstetra, cuyo título es: **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR PARTE DE LAS PACIENTES QUE ASISTEN A LA CONSULTA PRENATAL DEL HOSPITAL GENERAL NACIONAL "DR. ANGEL LARRALDE"**, para solicitar su aplicación siempre y cuando esté enmarcado dentro de la normativa ética y legal para la elaboración y presentación de los trabajos de investigación, Solicitando autorización sobre la base de los principios establecidos en el "código de ética para la vida", la responsabilidad, no maleficencia, beneficencia, justicia y autonomía.

La investigación se desarrolla en el paradigma: Cuantitativo

Línea de investigación adscrita: Salud Materno Fetal

La Dra. Rosanna Amato Ortiz C.I 7.105.309, miembro adjunto del servicio de Obstetricia y Ginecología, aceptó la tutoría clínica de este trabajo.

Sin más a que hacer referencia y esperando sus consideraciones, se despide muy cordialmente.

Atte: Génesis Camilola Arteaga González.

Solicitante

Se otorga el consentimiento a la médico Génesis Camilola Arteaga González responsable del trabajo Especial de Grado

Dra. Gisela García



ANEXO B

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente documento se encuentra dirigido a las pacientes que asisten a consulta prenatal en el Hospital General Nacional “Dr. Ángel Larralde”, durante el período septiembre-octubre 2023; a quienes se les solicita participar en una investigación que tiene por título: **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR PARTE DE LAS PACIENTES QUE ASISTEN A LA CONSULTA PRENATAL DEL HOSPITAL GENERAL NACIONAL “DR. ÁNGEL LARRALDE”, DURANTE EL PERÍODO SEPTIEMBRE-OCTUBRE 2023.** La misma es realizada por la Dra. Génesis Arteaga bajo la tutoría clínica de la Dra, Rosana Amato. Dicha investigación forma parte de la línea de investigación: Salud materno fetal y tiene como objetivo general: Describir la percepción de la calidad de atención por parte de las pacientes que asisten a la consulta prenatal del Hospital General Nacional “Dr. Ángel Larralde”, durante el período septiembre - octubre 2023. Se considera un estudio de tipo descriptivo y la participación es a través de un cuestionario con opciones de respuestas tipo escala Likert y complementación. La información suministrada es enteramente confidencial y se empleará con fines netamente académico investigativo el cual tendrá un (1) año aproximado de duración; los investigadores se comprometen en contactar a los participantes para notificar cualquier avance o nuevo hallazgo.

Será la Dra. Rosanna Amato y Dra. Génesis Arteaga por medio de sus teléfonos de contacto: 0414-4160037 y 0412-4745824, a quienes debo buscar a tal fin. Como beneficio a la investigación, sus resultados permitirán generar datos de interés en el área de investigación, además de engrosar la producción científica de la citada línea.

Como participante he recibido toda la información necesaria, también tuve la oportunidad de formular preguntas para mi entendimiento las cuales fueron respondidas con claridad y a profundidad. Además, se me explicó que el estudio no implica ningún tipo de riesgo, gasto, no recibiré pago o bonificación alguna, mi participación es voluntaria y puedo dejar de participar en el momento que yo lo decida. Bajo ningún concepto o razón la institución

donde se realizará el estudio dejará de prestarme servicio, si lo necesito. Así mismo se garantiza la confidencialidad de los datos obtenidos. Reconozco que fui informado de los resultados de este trabajo, que serán publicados, sometidos a defensa y presentación pública, podrán ser llevados a revista y/o evento científico. Como fuente adicional de información asistiré a la institución que respalda el estudio en cuestión.

Finalmente, este procedimiento se inscribe en el buen trato a los participantes en investigaciones científicas, garantizando el cumplimiento de los principios bioéticos.

Con este documento dejo expresado mi consentimiento a participar,

Nombre del Participante: _____
Firma: _____

Nombre del entrevistador: _____
Firma: _____

Nombre del Participante: _____
Firma: _____

Nombre del entrevistador: _____
Firma: _____

Nombre del Participante: _____
Firma: _____

Nombre del entrevistador: _____
Firma: _____

Nombre del Participante: _____
Firma: _____

Nombre del entrevistador: _____
Firma: _____

Nombre del Participante: _____
Firma: _____

Nombre del entrevistador: _____
Firma: _____

Nombre del Participante: _____
Firma: _____

Nombre del entrevistador: _____
Firma: _____

ANEXO C
CUESTIONARIO

Reciba un cordial saludo, el presente cuestionario tiene como finalidad recolectar información para llevar a cabo una investigación donde su objetivo general es Describir la percepción de la calidad de atención por parte de las pacientes que asisten a la consulta prenatal del Hospital General Nacional “Dr. Ángel Larralde”, durante el período septiembre-octubre 2023. Por tal motivo, agradezco su colaboración, recordando que los datos recolectados son solo con fines académicos y su participación es de manera voluntaria y anónima. Por favor lea detenidamente cada aspecto, marcando con una (x) la opción que más se adapte a su percepción. Del mismo, complete los datos que se les indica a continuación:

Características de las pacientes

Edad	Nivel educativo	Estado civil	Paridad	Domicilio

Ingresos mensuales	
Entre 370 Bs a 749 Bs	
Entre 750 Bs a 1250 Bs	
Entre 1251 Bs y 2000 Bs	
Más de 2000 Bs	

1. Su nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de atención recibida, es:

Bajo	Intermedio	Alto

2. ¿Cuál de los siguientes factores son influyentes en la calidad de atención recibida en el servicio prenatal?

Comunicación entre pacientes y personal médico	
Puntualidad	
Trato	
Disposición de recursos (papelería, insumos)	
Todas las opciones anteriores	

Especifique algún otro factor: _____

3. ¿Cómo ha Sido tu experiencia durante la consulta prenatal? En relación a:

	Excelente	Buena	Intermedio	Deficiente
Comunicación entre pacientes y personal médico				
Puntualidad				
Trato				
Disposición de recursos (papelería, insumos)				
Todas las opciones anteriores				

4. ¿Qué aspectos recomendaría para mejorar la calidad de atención que recibe durante el servicio prenatal en el hospital?

- a. Mayor personal médico
- b. Área de consulta con mayor capacidad
- c. Disposición de estudios de laboratorios y ecografía
- d. Todas las anteriores

5. Considera que la atención brindada es:

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Deficiente

6. ¿El trato que recibe es equitativo?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Pocas veces

7. ¿El personal médico le proporciona una atención integral?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Pocas veces

8. ¿Considera que los recursos disponibles con los que cuenta el personal médico, se emplean de manera equitativa entre sus pacientes?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Pocas veces

¡Gracias por su colaboración