

# CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS EN EL CENTRO OBSTÉTRICO DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA – AREQUIPA – 2011

Claudia Morayma Flores Choque<sup>1</sup>

(1) Centro de Salud Mariscal Castilla – Cerro Colorado – Arequipa

**RESUMEN:** Se realizó una investigación acerca de la calidad de atención según la percepción de las usuarias en el Centro Obstétrico del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza (HRHDE) para la que se utilizó encuestas estructuradas de acuerdo con la investigación. Se encuestaron a 500 pacientes las cuales recibieron atención en el Centro Obstétrico del HRHDE, la encuesta solo se realizó a las pacientes que cumplan los requisitos de inclusión, se obtuvo que el 73.73% de las pacientes se encuentra afiliado al Seguro Integral de Salud, el 54.63% de las pacientes piensa que el tiempo que se espera para que sea atendida es Mucho, el 66.57% de las pacientes encuestadas calificaron la calidad de atención del parto en el Centro Obstétrico del HRHDE como buena, el 32.24% como regular y un porcentaje mínimo de 0.30% y de 0.89% para excelente y mal, respectivamente.

**Palabras Claves:** calidad; atención; obstetricia, parto

**ABSTRACT:** An investigation about the quality of care they performed as perceived by users in the Obstetric Center Regional Hospital Honorio Delgado Espinoza (HRHDE) for which surveys structured according to research was used, 500 patients were surveyed which received attention in the obstetric center of HRHDE, the survey only to patients who meet the inclusion criteria was conducted, it was found that the 73.73% of the patients is affiliated to the Comprehensive Health Insurance, the 54.63% of the patients think time is expected to be attended is much, the 66.57% of surveyed patients rated the quality of delivery care in the Obstetric Center HRHDE as good, regular, 32.24% as a minimum percentage of 0.30% and 0.89% for good and evil, respectively.

**Keywords:** quality; care; obstetrics, childbirth

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el tema de la calidad de atención y satisfacción del usuario han sido tomados muy en cuenta para poder reducir los problemas de enfermedades y mortalidad materna y perinatal; para que esto pueda suceder es necesario que las gestantes y los recién nacidos tengan accesibilidad a los servicios de salud.

Desde la década de los ochentas, se habló de la reforma en salud, movimiento internacional que tiene diversas expresiones y modalidades y surge como una respuesta a cambios sociales y económicos que se presentan hasta nuestros días.

Esta reforma en salud tiene por objetivo transformar los sistemas de salud, para satisfacer las necesidades de toda la población mediante la búsqueda de la equidad, eficiencia y calidad.

Con el simple hecho de medir el desempeño del personal de salud se mejora la productividad y se puede mejorar la calidad y los niveles de satisfacción de los usuarios.

El MINSA cuenta con la Estrategia Sanitaria Nacional de Salud Sexual y Reproductiva; esta Estrategia ha desarrollado estándares e indicadores de calidad que se encuentran en el "DOCUMENTO TÉCNICO DE ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN MATERNA Y PERINATAL EN LOS ESTABLECIMIENTOS QUE CUMPLEN CON FUNCIONES OBSTÉTRICAS Y NEONATALES" [1];

este documento clasifica la forma de atención en los establecimientos de acuerdo con la capacidad resolutoria de los mismos, le da funciones a cada establecimiento según sea su nivel así tenemos: Funciones obstétricas y neonatales primarias (FONP - Puestos de Salud), funciones obstétricas y neonatales básicas (FONB – Centros de Salud), funciones obstétricas y neonatales esenciales (FONE – Hospitales) y funciones obstétricas y neonatales intensivas (FONI – UCI).

La finalidad de este documento es contribuir a mejorar la calidad de atención a través del cumplimiento de los estándares e indicadores de calidad en la atención materna y perinatal en los servicios de salud que sirvan de base para un sistema de monitoreo permanente[1].

Los programas de mejoría de la calidad poseen como uno de sus principios centrales la satisfacción del cliente o usuario. Esta dimensión está referida a la relación existente entre administradores y proveedores de servicios de salud, y entre el equipo de servicios de salud y la comunidad.

Es muy sabido que mantener una buena relación con el paciente y con el equipo de salud contribuye en forma muy efectiva a la eficacia de los servicios que se presten. La calidad de esas relaciones produce confianza y credibilidad la cual se muestra mediante el respeto, confidencialidad, cortesía y comprensión. La manera de escuchar y comunicarse constituye también un aspecto muy importante.

Si las relaciones interpersonales no son adecuadas, aunque los servicios se presten en forma profesionalmente competente, se corre el riesgo que la atención no sea eficaz, los problemas en esta área de la satisfacción de cliente pueden comprometer la calidad general de la atención. La experiencia demuestra que al mantener un servicio de alta calidad se aumenta el prestigio, el reconocimiento y la alta motivación a los trabajadores de salud, trabajando estos con empeño, gusto y satisfacción.

Correspondencia a:

Claudia Morayma Flores Choque  
Calle Loreto 325 - Umacollo - Arequipa - Perú  
ZIP: 04001.  
Cel.: 958328090,  
c716a5@hotmail.com

## MATERIALES Y MÉTODOS

Los materiales y métodos utilizados fueron las encuestas estructuradas por la Estrategia Sanitaria Nacional de Salud Sexual y Reproductiva, y adaptada por la investigadora, debidamente validada para poder ser aplicada. Se encuestó a 335 pacientes atendidas en el Centro Obstétrico del HRHDE durante los meses de enero, febrero y marzo del año 2011; luego se procesó la información para poder obtener los resultados que se presentarán líneas abajo.

Este estudio cuenta con dos variables; Calidad de atención, según la percepción de las usuarias en el Centro Obstétrico del HRHDE, dicha variable cuenta con 04 indicadores, acceso a los servicios, eficacia, seguridad, respeto al usuario e información, cada uno con sus respectivos subindicadores; y otra variable, características de la población en estudio la cual cuenta con un solo indicador.

## RESULTADOS

Los resultados de la investigación se presentan de acuerdo con los indicadores antes mencionados, mostrando que:

La tabla 1 representa el grado de instrucción de las pacientes, donde el 62.98% (la mayoría), tienen estudios secundarios, seguido de Superior, con 34.02%, tanto técnicos como universitarios.

Podemos apreciar dos frecuencias porcentuales elevadas; encabezando se encuentra "Otro" en el cual se considera principalmente Referencias de Puestos, Centros de Salud. El motivo más bajo es "Hay una buena atención" que cuenta con tan sólo 0.89% (Tabla 2)

El indicador Acceso a los Servicios de Salud, consideró como subindicador a la afiliación al Seguro Integral de Salud, donde el 73.73% de las pacientes refirió que si se encuentran afiliadas al SIS Subsidiado; el indicador Tarifas Adecuadas no tuvo mucho poder de evaluación puesto que la mayoría de las pacientes atendidas estaban afiliadas al SIS; pero, de las pacientes particulares o afiliadas a SIS semisubsidiado vemos que el 28.18% opinó que las tarifas del HRHD si son adecuadas.

Nos damos cuenta que la mayoría (89.25%) de pacientes encuestadas se encuentran en acuerdo con la ubicación del Establecimiento y el 10.75% no acepta la ubicación del establecimiento.

El 54.63% de las pacientes entrevistadas coincidieron en que tienen que esperar MUCHO tiempo para ser atendidas, El 38.51% piensa que el tiempo de espera es ADECUADO, el 4.78% afirma que fue POCO el tiempo que esperaron, y un 2.08% prefirió no opinar sobre esta pregunta.

El indicador eficacia consideró como subindicadores a: Examen Físico Completo, Vigilancia de los LCF, Contacto Precoz piel a piel, Inicio de la Lactancia Materna Inmediata.

Vemos que solo al 0.3% de las pacientes se les realizó un Examen Físico Completo pero a la mayoría (99.70%), no se le realizó; en el segundo ítem vemos que al 99.70% de las pacientes si se les realizó una vigilancia de los Latidos Cardio – Fetales, sólo al 7.16% de las pacientes se les realizó el contacto precoz piel a piel y al 92.84% no; el Inicio de la Lactancia Materna Inmediata no se realizó en el 100% de las pacientes (Tabla 3)

El indicador SEGURIDAD, consideró como subindicadores a: Respeto de la privacidad, señalización del establecimiento, limpieza del servicio (Tabla 4)

El 82.69% dijo que sí había un respeto hacia su privacidad, el 17.31% no lo consideró así, en relación con la señalización del establecimiento, el 55.22% negó haber visto algún tipo de señalización, y el 44.78% de las pacientes sí vieron señalización o ya conocían el establecimiento; finalmente, en lo que corresponde a limpieza, el 68.36% piensa que el servicio si se encuentra limpio y el 31.64% piensa que debería asearse más.

Asimismo, en el mismo indicador se trató: Respeto de la privacidad, señalización del establecimiento, limpieza del servicio (Tabla 5)

Continuando con el indicador vemos: Comodidad de los ambientes, presencia de un familiar en el momento de la atención, apoyo del personal de salud. (Tabla 6)

El 70.45% piensa que los ambientes son cómodos y el 29.55% piensa que no se le permitió la presencia de un familiar sólo al 4.18% de las pacientes, no se permitió al 95.82% de las pacientes, el 94.33% piensa que recibió apoyo por parte del personal de salud y el 5.67% piensa lo contrario.

Al evaluar el Indicador TRATO AL USUARIO, se obtuvieron los siguientes resultados: (Tabla 7)

La tabla muestra cómo calificaron las pacientes al trato recibido, el 66.57% lo calificó como REGULAR, el 32.24% lo calificó como BUENO, el 0.89% como MALO y el 0.30% como EXCELENTE.

Esta calificación fue a consideración de la paciente, sin utilizar una escala de medición propuesta por alguna Institución.

Los resultados obtenidos para: AMABILIDAD DEL PERSONAL, SE LE BRINDÓ CONFIANZA, SE LE PERMITIÓ HACER PREGUNTAS, fueron: El 59.70% de las pacientes dijeron que el personal que las atendía no las recibió amablemente, el 40.39% afirmaron lo contrario, el 85.07% indicó que el personal le brindó confianza y pudo expresar bien el motivo de su consulta, y al 71.04% se le permitió hacer preguntas y que aclaren sus dudas.

COMPRENSIÓN DEL PERSONAL, REGAÑOS Y/O CRÍTICAS: El 77.01% de las pacientes encuestadas refieren que el personal de salud les brindó la suficiente comprensión, y el 22.99% piensa de manera diferente.

Las pacientes que indicaron que no recibieron ningún tipo de regaño y/o crítica fueron el 86.57%, y las que afirmaron haberlos recibido son el 13.43%.

Sabemos que el RESPETO DE CREENCIAS es importante en la atención; el porcentaje más alto corresponde a "NO TENGO CREENCIAS", seguido de "Sí", consideraron que se respetó las creencias que tienen y "NO" las pacientes que consideraron que hubo un irrespeto hacia sus creencias.

La INFORMACIÓN, brindada a la paciente al momento de la atención juega un rol importante, por lo que se evaluó por diferentes etapas como: EXPLICACIÓN DE LOS EXÁMENES A REALIZAR, OPCIÓN DE ELEGIR POSICIÓN PARA LA ATENCIÓN DEL PARTO, al 83.58% se le brindó una explicación de los procedimientos y exámenes antes de realizárselos, al 16.42% no se le dio ningún tipo de información ni explicación.

Mientras que sólo al 0.60% de las pacientes se les dio la opción de elegir la posición para que puedan dar a luz y al 99.40% no ese les dio ésta opción.

Se les preguntó a las pacientes si recibieron información acerca de lactancia materna, un 64.15% indicó que sí y el 35.82% negó haber recibido dicha información. El 76.12% de las pacientes indicó que recibieron información acerca de respiración, relajación y pujo, y el 23.88% indicó que no recibió la información, además; el 85.67% recibió información acerca de su estado de salud así como del Recién Nacido y el 14.33% dijeron que no recibieron este tipo de información.

Para poder analizar el indicador "Entendimiento de la información" tenemos que tomar en cuenta como 100% las pacientes encuestadas que dijeron SÍ en la Tabla N° 17, siendo así vemos que la mayoría, 96.86% de las pacientes entendieron la información que se les dio, y el 3.14% no entendió la información brindada.

Asimismo, el 77.01% de las pacientes recibieron información y explicación de los cuidados posteriores al parto, el 22.99% negó haber recibido esta información.

**TABLA 1. Características de las pacientes**

GDO. DE INSTRUCCIÓN	Nro.	PORCENTAJE
Analfabeta	0	0%
Primaria	10	3%
Secundaria	211	62.98%
Superior	114	34.02
<b>TOTAL</b>	<b>335</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboracion Personal

**TABLA 2. Porqué se debe acudir al establecimiento de salud**

MOTIVO	Nro.	PORCENTAJE
Esta cerca	114	34.03%
Es barato	23	6.87%
No tengo seguro	35	10.45%
No hay otro establecimiento	28	8.36%
Hay buena atención	3	0.89%
Otro	132	39.49%
<b>TOTAL</b>	<b>335</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboracion Personal

**TABLA 3. EFICACIA**

	Nro.	PORCENTAJE
<b>Examen Físico Completo</b>		
Si	1	0.3%
No	334	99.70%
<b>Vigilancia de los LCF</b>		
Si	334	99.70%
No	1	0.30%
<b>Contacto Precoz piel a piel</b>		
Si	24	7.16%

Fuente: Elaboracion Personal

**TABLA 4. SEGURIDAD**

	Nro.	PORCENTAJE
<b>Respeto de la Privacidad</b>		
Si	277	82.69%
No	58	17.31%
<b>Señalización del establecimiento</b>		
Si	150	44.78%
No	185	55.22%
<b>Limpieza del Servicio</b>		
Si	229	68.36%
No	106	31.64%

Fuente: Elaboracion Personal

**TABLA 5. Respeto de la privacidad, señalización del establecimiento, limpieza del servicio**

	Nro.	PORCENTAJE
<b>Respeto de la Privacidad</b>		
Si	277	82.69%
No	58	17.31%
<b>Señalización del establecimiento</b>		
Si	150	44.78%
No	185	55.22%
<b>Limpieza del Servicio</b>		
Si	229	68.36%
No	106	31.64%

Fuente:ElaboracionPersonal

**TABLA6.Comodidad de los ambientes, presencia de un familiar en el momento de la atención, apoyo delpersonal de salud**

	Nro.	PORCENTAJE
<b>Comodidad de los ambientes</b>		
Si	236	70.45%
No	99	29.55%
<b>Presencia de un familiar en el momento de la atención</b>		
Si	00	00%
No	321	100%
<b>Apoyo del personal de salud</b>		
Si	316	94.33%
No	19	5.67%

Fuente:ElaboracionPersonal

**TABLA7.Trato al usuario: escala de calificación al trato recibido durante la atención del parto**

	Nro.	PORCENTAJE
EXCELENTE	1	0.30%
BIEN	108	32.24%
REGULAR	223	66.57%
MAL	3	0.89%
<b>TOTAL</b>	<b>335</b>	<b>100%</b>

Fuente:ElaboracionPersonal

## DISCUSIÓN

Las pacientes encuestadas presentan algún grado de Instrucción, siendo el porcentaje más alto (47.76%) el de las mujeres que han terminado sus estudios secundarios, seguido de las pacientes que no terminaron sus estudios secundarios con un 15.22%, las pacientes que tuvieron estudios superiores técnicos incompletos fueron el 12.24% y las que los completaron fueron el 11.04%. SOLORZANO [2], dice que el grado de instrucción más frecuente es secundaria con un 61.7%, no se especifica si es secundaria completa o incompleta, pero, en general, si sumamos ambos niveles de esta investigación, podemos darnos cuenta que el 62.98% tienen estudios secundarios, veremos que este porcentaje ha variado en ascenso, lo cual es favorable.

En lo referente al acceso a los servicios y teniendo en consideración que la mayoría (73.73%) de las pacientes no pudieron opinar, puesto que se encuentran afiliadas al Seguro Integral de Salud Subsidiado (SIS) y el 26.27% de las pacientes no están afiliadas al SIS, o están inscritas en la modalidad de SIS Semi – subsidiado. El 73.73% respondieron que no tenían inconvenientes con las tarifas propuestas por el establecimientos debido a que cuentan con la afiliación al SIS, el resto de pacientes (26.7%), pese a no contar con dicho seguro, afirmaron que estaban de acuerdo con las tarifas del nosocomio. Al 89.25% de las pacientes encuestadas le parece adecuada la ubicación del establecimiento, al 10.75% de las pacientes encuestadas le parece inadecuada la ubicación del establecimiento, debido a la lejanía de su domicilio.

El tiempo de espera resultó muy prolongado para el 54.63% de las pacientes encuestadas y el 38.51% de las pacientes considera que el tiempo de espera para su atención fue “Adecuado” MUÑOZ [3], dice que los tiempos cortos de espera influyen directamente sobre la percepción de evaluación del establecimiento y/o servicio. Esta información se relaciona con lo descrito por FERNÁNDEZ[4], en su estudio donde concluye que en el establecimiento hay un bajo nivel de calidad en cuanto a la accesibilidad estructural y el horario de atención. El 4.78% de las pacientes considera que el tiempo de espera para su atención fue “Poco”, el 2.08% de las pacientes prefirieron “No Opinar” sobre esta pregunta. Según WONG, GARCÍA y ROGRIGUEZ[5], dice que a medida que disminuye el tiempo de contacto la percepción de los usuarios es que el tiempo que les dedicaron es muy poco, lo que más molestó a los pacientes es el tiempo de espera prolongado.

En el indicador de EFICACIA, sorprendentemente se ha demostrado que casi la totalidad (99.70%) de las pacientes manifestaron que no se les realizó un examen físico completo, no se permitió el contacto precoz piel a piel (92.84%) ni el inicio de la Lactancia Materna Inmediata (100%), pero estos resultados se deberían a que el establecimiento es un centro de referencia a nivel regional motivo por el cual se atienden gran cantidad de pacientes y el tiempo de atención designado para cada paciente es muy corto. En el estudio de MENDOZA que compara la atención privada con la atención en un Centro de Salud; asegura que el 80% de las pacientes que acuden a un consultorio particular piensan que sí se les realiza un examen físico completo, y el 76% de las pacientes que acuden a un Centro de Salud piensan de igual manera. No se realizaron comparaciones en cuanto a contacto precoz piel a piel ni Inicio de Lactancia Materna Inmediata, puesto que no se tomaron estos datos en cuenta a pesar de que influyen en la calidad de atención y en el bienestar de la madre y el niño.

Respecto al indicador SEGURIDAD, la mayoría de las pacientes (82.69%) encuestadas consideran que se respetó su privacidad, porque afirman que hubo la utilización de cortinas, biombo durante toda la atención prestada, el 55.22% de las pacientes en estudio consideran que les fue difícil llegar a los servicios del Centro Obstétrico puesto que no vieron señalización alguna, la mayoría de las pacientes (68.36%) refirió que el establecimiento se encontró en buen estado de limpieza y además los ambientes les brindaban comodidad suficiente para el 70.45% de ellas. El 100% de las pacientes en mención manifestaron que el personal no permitió la presencia de algún familiar durante la atención, el 94.33% de las pacientes consideró que el personal les brindó apoyo tanto físico como moral. FERNÁNDEZ[4], afirma que la seguridad tiene un alto nivel de calidad y SOLÓRZANO[3], quien dice que la percepción de la calidad de atención también es relacionada al respeto que se les brindó a las pacientes, y a la limpieza y a la instalación y comodidad de ambientes en los que se atienden.

Con relación al indicador RESPETO AL USUARIO, el trato que se brindó durante la atención del parto a las pacientes encuestadas fue calificado como regular por el 66.57% de las mismas y un 32, 24% lo calificó como bueno ya que se le dio confianza para que puedan expresar bien el motivo de su consulta (85.07%) y se le permitió hacer preguntas para aclarar sus dudas (71.04%), pero más del 50% de las pacientes consideraron que no fueron recibidas amablemente por el personal; sin embargo, el 86.57% de las pacientes indicó que recibió algún tipo de regaño o crítica por parte del personal. La mayoría de las pacientes (78.20%) no cuentan con creencias sobre el parto, pero las que sí tienen (20.90%) consideraron que éstas fueron respetadas. FERNÁNDEZ[4] obtiene un bajo nivel de calidad en cuanto al trato personalizado, debido a la gran afluencia de pacientes que son atendidas en el establecimiento, contando con una mínima cantidad de personal. AGRAMONTE[6], dice que la calidad de atención del parto vaginal percibida en las puérperas del Hospital Goyeneche – Arequipa durante el periodo de estudio fue buena a sobresaliente, siendo la calidad de atención mejor calificada en sala de partos que en admisión. MUÑOZ, hace una reflexión diciendo que la percepción de mala calidad de la atención es un buen indicador de evaluación de los servicios del hospital.

Analizando los resultados del indicador INFORMACIÓN, el 99.40% de las pacientes indicaron que no se les permitió elegir una posición que ellas deseaban para poder dar a luz debido a la falta de implementación de la sala de partos, el 83.58% refirieron que sí se les informó a cerca de los exámenes y procedimientos a realizarseles, el 64.18% de las pacientes indicaron que si recibieron información, en referencia a lactancia materna, respiración, relajación y manera de pujar (76.12%), información acerca de la salud de la paciente y del recién nacido (85.67%), y la explicación de los cuidados posteriores al parto (77.01%) que debían tener. Estos resultados van de la mano con BENAVIDES CALDERON, quien dice que para que haya una buena atención se deben limar las barreras culturales e informativas, lo cual se está realizando según los resultados de las encuestas.

## CONCLUSIONES

Tomando en cuenta los resultados, se concluye que la opinión de las usuarias en cuanto al indicador **accesibilidad**, los resultados porcentuales obtenidos en cuanto a los subindicadores, encontramos para tarifas y ubicación adecuado, y no así para el tiempo de espera que se consideró “Mucho” Respecto a la **eficacia**, los resultados porcentuales de los subindicadores evidencian que no se realizó un examen físico completo, contacto piel a piel ni lactancia precoz mientras que el único sub indicador aceptable fue el de la vigilancia periódica de los LCF. En relación al indicador **seguridad** los subindicadores aceptables por las usuarias fueron el respeto hacia su privacidad, la adecuada limpieza del servicio, la comodidad de los ambientes y el apoyo del personal de salud. Los subindicadores que obtuvieron una respuesta negativa fueron la señalización del servicio y la presencia de un familiar durante la atención.

La percepción de la usuaria en cuanto al indicador **trato**; de acuerdo con los resultados porcentuales de los subindicadores confianza a la paciente, aclaración de dudas, comprensión por parte del parte del personal, regaños o críticas y respeto a las creencias de las pacientes, nos damos cuenta que éstos fueron calificados positivamente, mientras que el subindicador saludo amable del personal fue calificado negativo por el 59.70%. Por último, en lo que refiere al indicador **información**, las pacientes aseguran haber recibido la explicación de los

procedimientos y exámenes a realizarles, la consejería en cuanto a Lactancia Materna, relajación, respiración y manera de pujar, acerca de su salud y la de su bebé, y la información de los cuidados posteriores al parto. Sin embargo, el 99.40% de las pacientes refirieron que no se les permitió elegir una posición para atenderse el parto.

Las opiniones de las usuarias con relación a la calidad de la atención del parto en el Centro Obstétrico del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, fueron consideradas de regular a buena en un 66.57% y 32.24% respectivamente, excelente para el 0.30% y mal para el 0.89%

## AGRADECIMIENTO

Dr. Julio César Bernabé Ortiz

## CONTRIBUCIONES DEL AUTOR

- Reducir el tiempo de espera de la paciente para su atención.
- Realizar el examen físico completo como actividad obstétrica para un diagnóstico precoz de riesgo y lograr la satisfacción de las usuarias.
- Se sugiere cumplir con lo normado por el MINSA, dado que el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza es un Hospital Amigo del Niño: realizando el contacto piel a piel y la lactancia materna inmediata.
- Mejorar el sistema de señalización para que las pacientes se orienten con facilidad y puedan llegar a tiempo a los servicios.
- Se recomienda la permanencia de algún familiar o persona de la preferencia de la paciente durante toda su atención a excepción de casos especiales.
- Que el personal de salud reciba a sus pacientes amablemente y asimismo se abstenga de regañarlas y/o criticarlas, para que así la calificación del trato recibido mejore.
- Se debería brindar la opción a las pacientes para poder elegir la posición que ellas deseen para la atención del parto, así mismo tratar de implementar el servicio.
- Capacitar con frecuencia al personal de salud sobre relaciones humanas y brindar una buena atención a las usuarias.
- Premiar al personal de salud que labora dándole un incentivo

## Conflictos de Intereses

"The author declare no conflict of interest".

## REFERENCIAS

- [1] Ministerio de Salud Perú, (2005) Documento Técnico de Estándares e Indicadores de Calidad en la Atención Materna y Perinatal en los establecimientos que cumplen funciones Obstétricas y Neonatales. Lima.
- [2] Solórzano Llaiqui; Ruth; (2005) Calidad de la atención del parto eutócico en sus diferentes áreas, percibida por las usuarias en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa.
- [3] Muñoz; Sergio; (2006) Evaluación de los servicios de atención de parto, aborto y cesárea no complicada en el Hospital Obstétrico, según la percepción de las usuarias. Lima.
- [4] Fernández Pérez; Gladys Inocencia; (2004) Percepción de la calidad de atención de mujeres embarazadas en consultorios de obstetricia en el Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa Junio – Agosto. Arequipa.
- [5] Wong Blandón Yudy Carla; García Vega Leyla del Carmen; Rodríguez Martínez Edgar G.; (2003) Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud Matagalpa, Nicaragua.
- [6] Agramonte Marcia; (2005) Calidad de atención del parto vaginal percibida en 130 púerperas del Hospital Goyeneche – MINSA – Arequipa.
- [7] GÓMEZ Papí Adolfo; Baiges Nogués MT; Nieto Jurado A; Jarid Pàmies M; Closa Monasterolo R.; (1997), Duración mínima del contacto piel a piel en recién nacidos a término en el Servicio de Pediatría del Hospital Universitario de Tarragona "Joan XXIII" – España. II Congreso Español de Lactancia Materna.
- [8] Rivara Dávila Gustavo; (2006) Analgesia y otros beneficios del contacto piel a piel inmediato en recién nacidos sanos a término. *Revista Peruana de Pediatría* Enero – Abril: 18 – 25.
- [9] <http://www.encolombia.com/medicina/enfermeria/enfermeria8205-bueno.htm>
- [10] Organización Internacional de Estandarización (ISO) ISO – 17799
- [11] R e d a c c i ó n E l P u l s o  
(<http://www.periodicoelpulso.com/html/jun05/general/general-08.htm>)
- [12] Sonia Mejía de Camargo Psicóloga – consultora
- [13] [www.disasterinfo.net/.../Estandares\\_Minimos\\_de\\_Seguridad.pdf](http://www.disasterinfo.net/.../Estandares_Minimos_de_Seguridad.pdf)

©2015 by the authors; licensee MDPI, Basel, Switzerland. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Recibido el 28 de abril 2015 y aceptado para su publicación el 18 de mayo del 2015.