

**NIVEL DE SERVICIOS DE SALUD – BECAS DE INICIACIÓN  
(HOSPITALES y CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD)**

**INFORME FINAL ACADÉMICO**



## **CARÁTULA**

**Informe Final presentado ante la Comisión Nacional Salud Investiga. Ministerio de Salud de la Nación. Abril de 2007**

**CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA EN CENTROS DE ATENCION PRIMARIA DE SALUD DE LAS AREAS OPERATIVAS EL CADILLAL Y TRANCAS DE LA PROVINCIA DE TUCUMAN**

**Ortigoza, Sandra Analia – Area Operativa El Cadillal**

### **Fuente (s) de financiamiento:**

**“El presente trabajo de investigación fue realizado con el apoyo de una Beca Ramón Carrillo-Arturo Oñativia a nivel de Servicios de Salud, Categoría Iniciación, otorgada por el Ministerio de Salud de la Nación a través de la Comisión Nacional Salud Investiga.”**

## 1. PORTADA:

1.1. “CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA EN CENTROS DE ATENCION PRIMARIA DE SALUD DE LAS AREAS OPERATIVAS EL CADILLAL Y TRANCAS DE LA PROVINCIA DE TUCUMAN”.

1.2. Lic. Analia Ortigoza

## 2. DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES.

No se percibieron ni apreciaron conflictos de intereses en esta investigación.

### 3. ÍNDICE

1. PORTADA	02
2. DECLARACION DE CONFLICTOS DE INTERESES	02
3. INDICE	03
4. EQUIPO RESPONSABLE DEL ESTUDIO	04
5. ACERCA DEL AUTOR	04
6. AGRADECIMIENTOS	04
7. RESUMEN Y PALABRAS CLAVE	05
8. INTRODUCCION	06
9. OBJETIVOS	07
10. METODOS	08
10.1 DESCRIPCION DE LAS UNIDADES DE ANALISIS	08
10.2 DESCRIPCION DE LA TECNICA	08
10.3 PLAN DE ANALISIS	10
11. RESULTADOS	11
12. TABLAS Y GRAFICOS	13
13. DISCUSION	20
14. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	21
15. ABREVIATURAS Y ACRONIMOS	22

#### 4. EQUIPO RESPONSABLE DEL ESTUDIO

El equipo responsable de la presente investigación estuvo constituido por la Becaria Lic. Analía Ortigoza, la Directora de la Investigación: Mg. Silvana Torres, las Asesoras: Mg. Susana Aden de Balmaceda y Dra. Marta Ramos de Heilbron, colaboradora Dra. Elizabeth Perez Kralik.-

#### 5. ACERCA DEL AUTOR (CV ABREVIADO) DE ANALIA ORTIGOZA.

##### Estudios Cursados:

- Licenciada en Enfermería. Egresada de la Escuela de Enfermería de la UNT.
- Técnico en Estadísticas de Salud: egresada de la Universidad Nacional del Litoral.

##### Cursos de Posgrado:

- Residencia de Enfermería en Salud Pública: Residencia dependiente del Sistema Provincial de Salud.
- Curso de Posgrado: "La formación de un Liderazgo Estratégico". organizado por la Cátedra de Administración en Enfermería de la Escuela Universitaria de Enfermería de la UNT y el Departamento de Enfermería del Hospital de Clínicas Pte. Nicolás Avellaneda.
- Carrera de Especialización en Docencia Universitaria orientación Medicina/Enfermería del Departamento de Posgrado de la Facultad de Medicina de la UNT.
- Posgrado en Medicina Social y Comunitaria: dependiente del Ministerio de Salud y Ambiente de la Nación y la UNT, becaria con residencia en el CAPS El Cadillal, cursando el 2º año.-

#### 6. AGRADECIMIENTOS.

Deseo brindar un profundo agradecimiento a los Directores de las Areas Operativas "El Cadillal" y "Trancas", a los equipos de salud de los CAPS del Area Operativa, en especial a todo el Personal de Enfermería por la colaboración, amabilidad y cordialidad brindada, como así tambien a los Agentes Sanitarios de los servicios de Salud y muy especialmente a los pacientes, quienes son nuestra razón de ser.-

## 7. RESUMEN Y PALABRAS CLAVE:

### 7.1. RESUMEN.

Este trabajo surge como forma de buscar soluciones a problemas reiterados en la atención brindada por el Personal de Enfermería en los CAPS, su objetivo general es: Identificar los factores que determinan la Calidad de Atención que brinda el Personal de Enfermería en las Áreas Operativas EL Cadillal y Trancas del Sistema Provincial de Salud de Tucumán, para ello se realizó un estudio descriptivo de corte transversal a través de la aplicación del esquema de Avedis Donabedian de estructura, proceso y resultado.

Con respecto a la evaluación de la estructura de los Servicios: en el Area "El Cadillal", un solo servicio alcanza la categoría de "Bueno", y dos se clasifican como "malos", mientras que en Trancas ningún servicio se encuentra ubicado en la categoría de "Malo", el 59% del personal no tiene estudios secundarios completos y el 91% es Auxiliar de Enfermería. En la evaluación del proceso de atención de enfermería en el Area El Cadillal casi la mitad del personal (45%) obtiene la calificación de "malo", mientras que en Trancas más del 30% se ubica en la categoría de "bueno", con respecto a los registros analizados en el Area El Cadillal el 100% de los servicios se encuentra en la categoría de "malo" y en Trancas el 50%, los datos de producción de enfermería evidencian en general una subutilización de los servicios de salud. La evaluación de resultado, refleja que en Trancas más de la mitad del personal (61%) se encuentra insatisfecho en la función que desarrolla, y los pacientes más insatisfechos con la atención corresponden al Cadillal.-

### 7.2. PALABRAS CLAVE.

Calidad de atención – Enfermería – CAPS- Tucumán

## 8. INTRODUCCIÓN.

La mejor estrategia de salud para una población es transformar los estilos de vida, una de las formas de lograrlo es a través de la aplicación de la APS, promoviendo la equidad y el compromiso decidido de todos los actores de la sociedad, entendiendo que la salud es un producto intersectorial, una resultante de complejas interacciones y que la reestructuración de los servicios de salud tiene un papel clave y fundamental para asegurar la cobertura y la calidad necesarias para lograr un verdadero impacto en los indicadores de salud de nuestra población. Por estos motivos, es que surge la iniciativa de realizar el presente estudio, como forma de buscar soluciones a problemas reiterados en la atención brindada por el Personal de Enfermería en los CAPS, como lo son la disconformidad de las autoridades, las quejas de algunos de los miembros del equipo de salud sobre el desempeño del Personal de Enfermería que impide realizar una adecuada valoración, evolución y seguimiento de los tratamientos prescritos y las denuncias expresadas por los propios pacientes/usuarios quienes manifiestan inconformidad con la atención recibida, como así también las dificultades expresadas por las enfermeras que le impiden llevar a cabo las funciones asignadas y que repercuten directamente en la calidad de los servicios brindados por el primer nivel de atención. Por otra parte, la creciente demanda de los servicios de salud, así como de los requerimientos de la población para que estos se ofrezcan con mayor equidad, eficiencia y eficacia; y con la cada vez mayor disminución de recursos económicos ó la falta de capacidad de los niveles de conducción en la gestión de los recursos necesarios para resolver el gran numero de problemas de salud de nuestras comunidades beneficiarias, es importante saber como lo dice el PROGRAMA NACIONAL DE GARANTÍA DE CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA (PNGCAM): “...la “calidad” no es sinónimo de lujo o de complejidad. Por el contrario, la calidad debe ser la misma en todos los niveles de atención...no constituye un término absoluto sino que supone un proceso de mejoramiento continuo....El desafío es poder evaluar este proceso en su conjunto en cada establecimiento, de modo tal que pueda ser objetivado y comparado, que permita conformar estándares y elaborar procesos correctivos para producir mejoras continuas....”. Todo esto nos lleva no solo a preocuparnos por las problemáticas planteadas, sino a ocuparnos de ellas, a través del conocimiento de la realidad actual en cuanto a: cual es la calidad de atención otorgada al usuario en el primer nivel de atención por el Personal de Enfermería; cual es la evaluación de las condiciones de eficiencia de los CAPS; la adecuación del recurso humano; los sistemas de registros utilizados; satisfacción de los usuarios de los CAPS con la atención de enfermería recibida y la satisfacción del Personal de Enfermería en el desempeño de sus funciones; factores estos que influyen en la calidad de atención brindada y que conociéndolos posibilitará el encuentro de mecanismos de control y la realización de acciones concretas encaminadas a mejorar la atención del usuario y como consecuencia de dicha situación posibilitará brindar un servicio de calidad y calidez, situación óptima para hablar de desarrollo en dicho problema. Por todo lo expuesto, y atento a que hasta la fecha no se había realizado en las Areas Operativas (AO) El Cadillal y Trancas investigación al respecto, es que se propone realizar la presente investigación que abarcó a los 6 CAPS del AO El Cadillal y a los 8 del AO Trancas, analizando la calidad de atención brindada por el personal de enfermería de los CAPS, según el esquema propuesto por Avedis Donabedian de: estructura, proceso y resultado. Asimismo se elevarán los resultados obtenidos a los Directores de las Areas Operativas investigadas, con el fin de que se trabaje para mejorar la

atención brindada a la población y así satisfacer las necesidades sociales y profesionales de los miembros del equipo de salud, en este caso el de Enfermería.

## 9. OBJETIVOS.

El Objetivo General del presente trabajo es: Identificar los factores que determinan la Calidad de Atención que brinda el Personal de Enfermería en las Áreas Operativas EL Cadillal (AOEC) y Trancas (AOT) del Sistema Provincial de Salud (Si.Pro.Sa.) y los objetivos específicos son:

- Conocer la Calidad de la Atención brindada por el Personal de Enfermería a los usuarios de los CAPS del Área Operativa El Cadillal y del Área Operativa Trancas.
- Identificar los factores administrativos, de formación y culturales que influyen en la atención de enfermería.
- Determinar el nivel de satisfacción de los clientes externos (usuarios) con los servicios otorgados y de los clientes internos (Personal de Enfermería) con las funciones que desempeñan.
- Identificar las principales denuncias y/o sugerencias que realiza el usuario frente a la atención.
- Analizar los datos de producción de enfermería y los sistemas de registros empleados.
- Comparar la calidad de atención de enfermería de los servicios y áreas operativas estudiadas.
- Comparar la satisfacción de los pacientes en relación con la calidad de atención que brinda el personal de enfermería de las Áreas Operativas El Cadillal y Trancas.

## 10. MÉTODOS.

### 10.1. DESCRIPCIÓN DE LAS UNIDADES DE ANÁLISIS.

El Tipo de Estudio que se llevó a cabo es descriptivo de corte transversal, se realizó la medición de la calidad de atención de enfermería de los 6 (seis) CAPS de las Areas Operativas El Cadillal: CAPS El Cadillal, Vipos, Tapia, Raco, “Dr. C. Murga (El Siambón) y “San Pantaleón” (Ticucho); y de los 8 (ocho) CAPS del Area Operativa Trancas: CAPS Benjamín Paz, Coromoro, Chuscha, Gonzalo, Rodeo Grande, Hualinchay, San Pedro de Colalao y Las Arcas, (se destaca que el servicio Salita de Villa Vieja es una posta sanitaria y no un CAPS, atento a la resolución del Si.Pro.Sa., por tal motivo no se incluyó para el presente estudio a este servicio). Se aplicó el esquema de Avedis Donabedian de análisis de la Estructura, Proceso, y Resultado.

El Personal de Enfermería analizado estuvo comprendido por 22 individuos, 13 del Area Operativa Trancas y 9 del Area Operativa El Cadillal. Y para medir la satisfacción de los usuarios se encuestaron a 708 pacientes.-

### 10.2. DESCRIPCIÓN DE LA TÉCNICA.

La estructura se evaluó a través de la aplicación de la “Guía de Evaluación de los recursos y su organización” de la OPS, a los Servicios de las Areas Operativas El Cadillal y Trancas, (incluye la evaluación de los items: 1. Conocimiento del área de responsabilidad e influencia del Centro, 2. Información acerca de necesidades de la población, 3. Características del personal del Centro, 4. Disponibilidad de equipamiento para las actividades prioritarias, 5. Disponibilidad de insumos básicos en los últimos seis meses, 6. Disponibilidad de formularios para registro de actividades, 7. Disponibilidad de normas escritas para las actividades, 8. Planta física, 9. Trabajo Comunitario y 10. Recursos Financieros).

El Proceso se evaluó mediante la aplicación de la “Guía de Evaluación del Proceso” de la Dra. Elsa Moreno, mediante entrevista a los jefes de servicio, personal de enfermería, observación de técnicas y procedimientos, registros de enfermería volcados en las historias clínicas referidos al control del niño sano durante el primer año de vida, control del niño desnutrido y control de embarazadas, como así también del análisis de los datos de producción de enfermería (pacientes/h y prestaciones/h).

El Resultado se evaluó por un lado, a través de la Satisfacción de los usuarios de los servicios estudiados durante los meses de mayo a diciembre de 2006 y de febrero a marzo de 2007, y se tomó una muestra aleatoria de pacientes, a los cuales se les realizó una encuesta aplicada mediante entrevista personal para conocer su grado de satisfacción con la atención de enfermería brindada por el servicio. Por otro lado, se evaluó también el resultado a través de la valoración del grado de satisfacción laboral del Personal de Enfermería de los servicios estudiados mediante una encuesta autoadministrada.

La población a investigar estuvo comprendida por todo el Personal de Enfermería (22 individuos) que cumplían funciones en los CAPS estudiados al momento de la investigación.

El método para recolectar los datos fue:

1) “Guía de Evaluación de los Recursos y su Organización”: mediante observación directa de las instalaciones, entrevista personal a los Jefes de Servicio y Personal de Enfermería. Este instrumento propone en base a los puntajes obtenidos la siguiente calificación: bueno 80 % y más, Regular del 60 al 79 % y malo, menos del 60 %.-



2) “Guía de Evaluación del Proceso”, (se adaptó esta guía y se incluyó el nivel de conocimiento sobre normativa vigente y aplicación de las mismas, registro en la historia clínica referido a: número de controles del niño durante el primer año de vida, registro de peso, talla e inmunizaciones, indicación de lactancia materna, indicación de pautas alimentarias al niño desnutrido y control de peso y presión arterial en cada control prenatal realizado a las embarazadas). Y sus categorías son Bueno (cumplimiento del 80% de los items evaluados), Regular (60 a 79%) y Malo (menos del 60%).-

3) Para medir la satisfacción del usuario, se utilizó una encuesta mediante entrevista personal a 708 pacientes, mientras que la satisfacción del Personal de Enfermería se evaluó a través de encuesta autoadministrada realizada a los 22 individuos que al momento del estudio cumplían funciones de Enfermería en los Servicios de Salud.

Las variables a estudiar fueron:

- a) **Nivel de formación en Enfermería:** incluye auxiliar de enfermería, enfermera profesional/universitaria, licenciada/o en enfermería.
- b) **Capacitación del personal** de enfermería en APS y/o Salud Materno Infantil: Sí ó No.
- c) **Sexo:** las categorías son Femenino ó Masculino.
- d) **Edad:** al momento de la encuesta medida en años.
- e) **Puesto de Nivel** según nivel de formación: Nivel **a:** Profesionales de 5 ó más años de estudios universitarios; Nivel **b:** Profesionales con 3 ó 4 años de estudios universitarios; Nivel **c:** Agentes con menos de 3 años de estudios universitarios/terciarios; Nivel **d:** Agentes con Secundario y ciclo básico o con capacitación para su función; Nivel **e:** Agentes con Primario completo; Nivel **f:** Agentes con Primario incompleto.
- f) **Función que desempeña:** 1) enfermería y 2) otra (se refiere a otras actividades desarrolladas por la enfermera/o no inherentes a su función, como actividades administrativas, farmacia, servicios generales, etc.).
- g) **Adecuación del recurso humano:** Adecuado: (si existe relación entre el nivel de formación, las funciones y el puesto de nivel) ó Inadecuado (si no hay relación entre el nivel de formación, las funciones y el puesto de nivel).
- h) **Antigüedad en el puesto:** menor a 5 años, de 5 a 10 años, 11 años ó más.
- i) **Conocimiento de las normas vigentes:** se midió el grado de conocimiento sobre las normativas vigentes (se aplicó una escala de likert sobre el conocimiento de normas del PAI, Programa de IRA, TBC, Salud Sexual y Reproductiva, CPN, ETS, Crecimiento y Desarrollo), con una escala de 0 a 50 puntos: malo de 51 a 79: regular, 80 a 89: bueno, 90 o más: muy bueno.
- j) **Aplicación de la normativa vigente:** las categorías son: siempre, a veces y nunca;
- k) **Nivel de Satisfacción laboral** del personal de enfermería: escala de Likert según puntajes se clasificará en insatisfecho: menos de 20 puntos, satisfecho: 20 a 21 ó muy satisfecho: 22 y más.

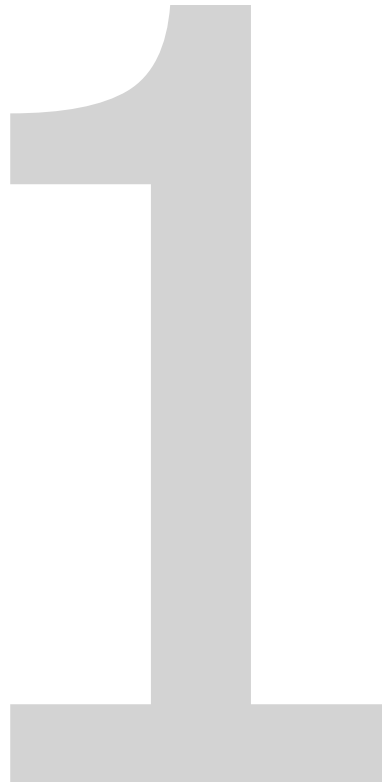
Con respecto a los usuarios las variables a estudiar fueron:

- a) **Nivel de satisfacción del Usuario:** las categorías son: insatisfactorio (0 a 26 puntos), satisfactorio (27 a 29) ó muy satisfactorio (30 puntos).

- b) Edad:** se refiere a la edad en años cumplida al momento de la encuesta.
- c) Sexo:** las categorías son femenino ó masculino
- d) Nivel de Instrucción:** se consideró el último año aprobado y las categorías son analfabeto, primaria completa ó incompleta, secundaria completa ó incompleta, terciaria/universitaria completo ó incompleto.

### 10.3. PLAN DE ANÁLISIS.

Se realizó un análisis descriptivo de las variables estudiadas, y de asociación entre las que resultaron de interés mediante los test Exacto y Chi cuadrdo.



## 11. RESULTADOS

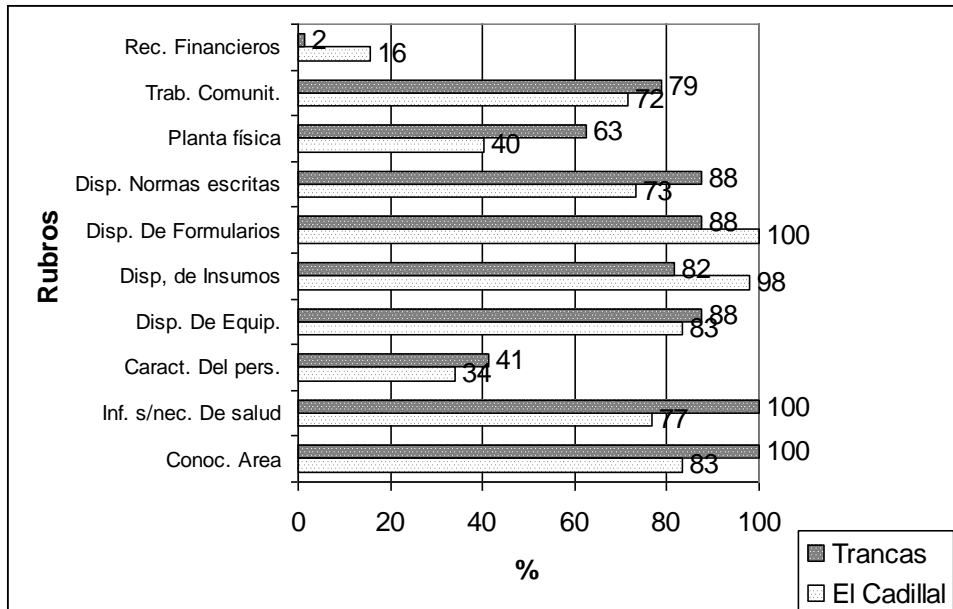
- Con respecto a la **evaluación de la estructura** de los Servicios de salud por rubros se destaca que el 100% de los CAPS del Area Operativa Trancas tiene conocimiento sobre el área de responsabilidad e influencia del Centro y tienen Información acerca de las necesidades de salud de la población, esto se debe a que cuentan con censo actualizado de la población, realizado por el propio personal del servicio de salud. Mientras que los CAPS del Area El Cadillal solo alcanzan un 100% en la disponibilidad de formularios. Los rubros con menor puntaje alcanzado en ambas áreas son los referidos a “recursos financieros”, “características del personal” y “planta física” (ver gráfico n°1).-
- En el Area Operativa El Cadillal, el único servicio que alcanza la categoría de “Bueno” en la evaluación de estructura es el CAPS “El Cadillal” (83%), mientras que los CAPS de “Tapia y Raco” se ubican en la categoría de “malo” con un 55% y 59% respectivamente. El resto de los servicios alcanza la clasificación de regular, (ver gráfico n°2). En el Area Operativa Trancas ningún servicio se encuentra ubicado en la categoría de “Malo”, mientras que los CAPS de San Pedro de Colalao y Chuscha, son los únicos que alcanzan la categoría de “Bueno”, (ver gráfico n°3).-
- El 82% del Personal de Enfermería de las Areas (18) es de sexo femenino, el rango de edades va de 26 a 61 años de edad, más de la mitad del Personal de Enfermería (55%) se encuentra por encima de los 45 años de edad y el 41% tiene más de 10 años en la función que desempeña. Con respecto al nivel de instrucción el 59% no tiene estudios secundarios completos y el 91% es Auxiliar de Enfermería, (Trancas cuenta con una Enfermera Universitaria en el CAPS de Gonzalo y El Cadillal con una Enfermera Profesional). Más de la mitad del personal vive en la zona (55%) y en el 100% de los casos el puesto de nivel es acorde al nivel de formación alcanzado.
- En la **evaluación del proceso** de atención de enfermería en el Area El Cadillal casi la mitad del personal (45%) obtiene la calificación de “malo”, mientras que en Trancas más del 30% se ubica en la categoría de “bueno”, la aplicación del **Test Exacto,  $p=0.57$** , lo que arroja una diferencia no significativa entre ambas áreas, (Ver gráfico n°5).-
- El 100% del Personal conoce la normativa vigente, ubicandose en la categoría de Bueno, aunque en la aplicación de la misma el 100% la aplica “aveces”.
- Con respecto a los registros de enfermería en el area El Cadillal el 100% de los servicios se encuentra en la categoría de “malo”, mientras que en Trancas el 50% de los CAPS se encuentra en la categoría de “malo”, tan solo el CAPS de Benjamín Paz tiene más del 20% de los registros como “bueno” y casi el 30% como “regular”, siendo Hualinchay, Las Arcas y Choromoro los otros servicios que alcanzan la categoría de regular en algunos de los registros utilizados, (Ver gráfico n°6).-
- Los datos de producción de enfermería evidencian en general una subutilización de los servicios de salud con un promedio de 2 pacientes por hora y 3 prestaciones de enfermería por paciente.-
- Con respecto a la **evaluación de resultado**, en lo que se refiere a Satisfacción del Personal en el Area Trancas más de la mitad del personal (61%) se encuentra insatisfecho en la función que desarrolla, mientras que en El Cadillal el 44% se encuentra satisfecho y el 21% muy satisfecho. El test Exacto,  $p=0.41$  da una diferencia no significativa, (Ver gráfico n°7). Uno de los puntos más críticos es el
-

- referido a la remuneración que se considera inadecuada, al igual que la estructura física y la falta de reconocimiento de las actividades desempeñadas.-
- En cuanto a la relación existente entre el Proceso de Atención de Enfermería y el Nivel de Satisfacción del Personal, observamos que los individuos que alcanzaron el nivel de “muy satisfecho” tienen la mayor proporción de clasificación “bueno” en el proceso de atención, mientras que los más insatisfechos alcanzan las mayores proporciones de “malo y regular” en sus procesos de atención, el test exacto,  $p=0.80$  también arroja una diferencia no significativa (ver gráfico n° 8).-
  - El 74% de los usuarios encuestados corresponden al sexo femenino, el nivel de instrucción es del 29% analfabeto/primario incompleto, el 97% concurre habitualmente al CAPS para resolver sus problemas de salud y 95% vive en la zona desde que nació.-
  - En relación al nivel de satisfacción de los usuarios de los CAPS del Area Operativa El Cadillal con la atención de enfermería brindada, observamos que en Ticucho (98%) y el Siambon (88%) se encuentran las mayores proporciones de pacientes “muy satisfechos” con la atención de enfermería, mientras que en los CAPS de Vipos (86%), Tapia (70%) y El Cadillal (38%) encontramos la mayor proporción de “insatisfechos” con la atención de enfermería, el test Chi cuadrado,  $p<0.0001$ , da una diferencia significativa, (ver gráfico n°9).-
  - En relación al nivel de satisfacción de los usuarios del Area Operativa Trancas con la atención de enfermería brindada, observamos que en los CAPS “San Pedro de Colalao” (57%), “Benjamín Paz” (48%) y “Las Arcas” (30%) se encuentran las mayores proporciones de pacientes “muy satisfechos” con la atención de enfermería, mientras que en los CAPS de Rodeo Grande (63%), Choromoro (46%) y Chuscha (35%) encontramos la mayor proporción de “insatisfechos” con la atención de enfermería, el test de Chi cuadrado,  $p<0.0001$  arroja una diferencia significativa, (ver gráfico n°10).
  - El nivel de satisfacción de los Usuarios según Areas Operativas da una diferencia significativa según el Test Chi cuadrado  $p<0.0001$ .-
  - En general se expresa como punto crítico la falta de secreto profesional, falta de resolución de los problemas que motivaron la consulta, falta de cordialidad y se sugiere en los servicios de 6 hs de atención abrir el turno tarde y en los de 12 hs abrir guardia de enfermería para el turno tarde y fin de semana.-
  - Con respecto al nivel de Satisfacción de los Usuarios y su Nivel de Instrucción se observa que a mayor nivel de instrucción aumenta el nivel de “insatisfacción” en los usuarios, el Test Chi cuadrado expresa una diferencia significativa con un  $p<0.016$ , (ver gráfico n°12).-
  - Con respecto al nivel de Satisfacción de los Usuarios y su edad, se observa que el grupo comprendido entre los 20 y 34 años se encuentran más insatisfechos con la atención de enfermería recibida, mientras que los usuarios con más de 35 años se encuentran “muy satisfechos con la atención, el Test Chi cuadrado con un  $p<0.65$  arroja una diferencia no significativa (ver gráfico n°13).-

## 12. TABLAS Y GRÁFICOS

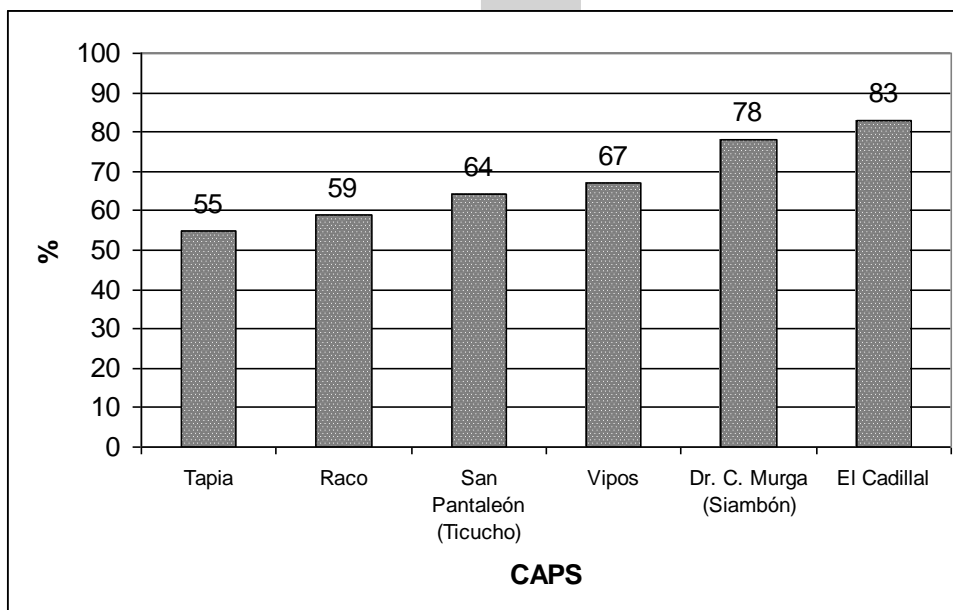
**Gráfico nº1**

Evaluación Global de la Estructura de los CAPS según Rubros y Areas Operativas.  
Tucumán, 2007



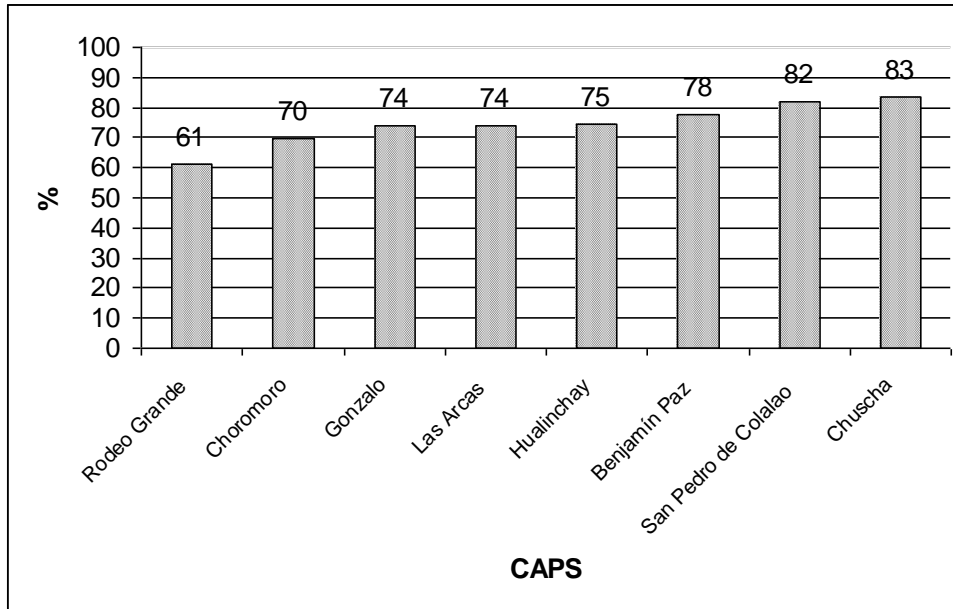
**Gráfico Nº 2**

Evaluación Global de la Estructura de los CAPS del Area Operativa El Cadillal.



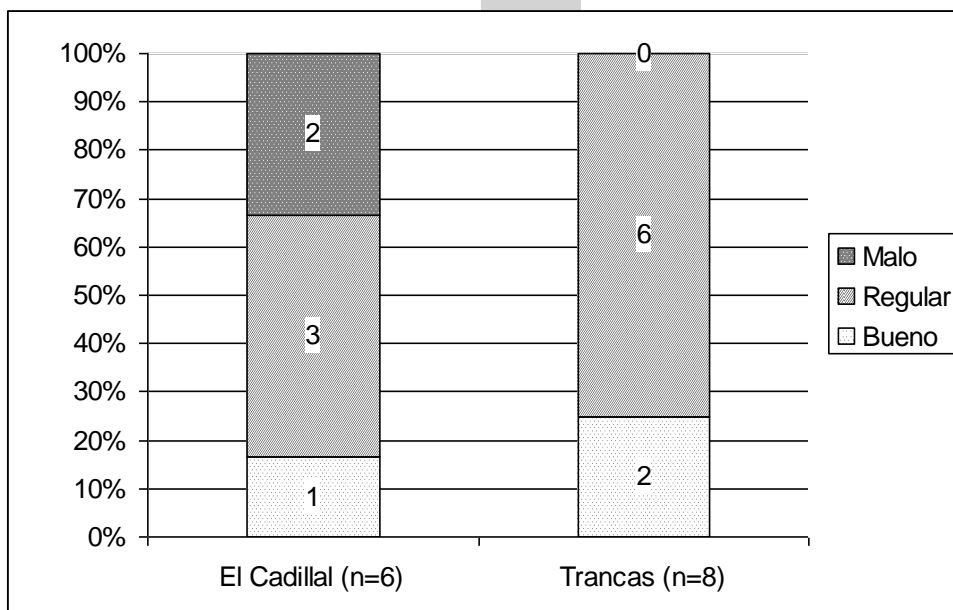
**Gráfico n°3**

Evaluación Global de la Estructura de los CAPS del Area Operativa Trancas.



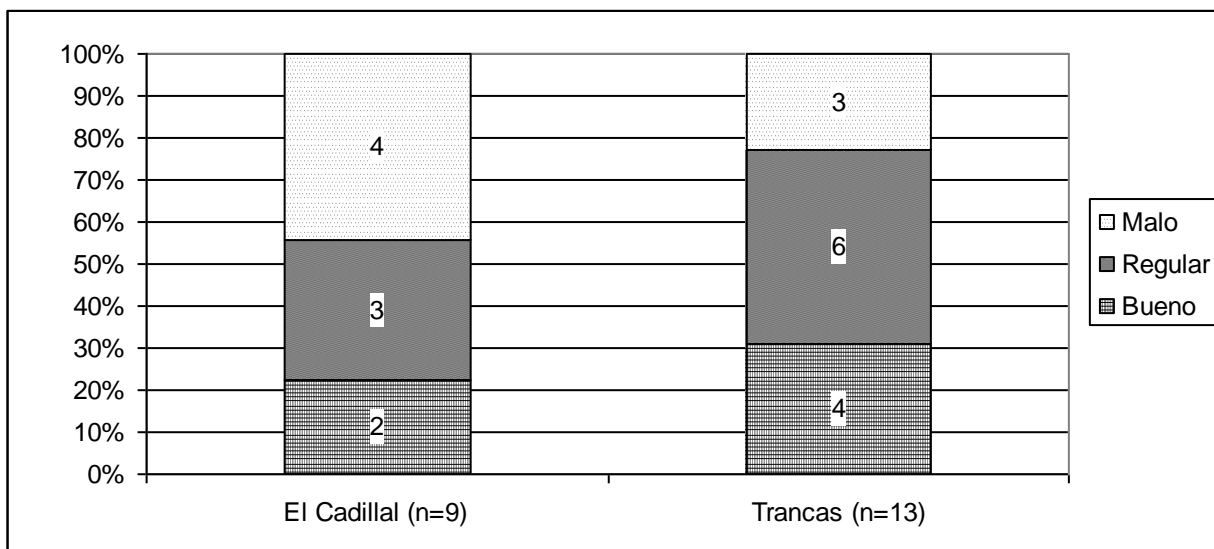
**Gráfico n°4**

Evaluación Global de la Estructura de los CAPS según Area Operativa. Tucumán, 2007



**Gráfico n°5**

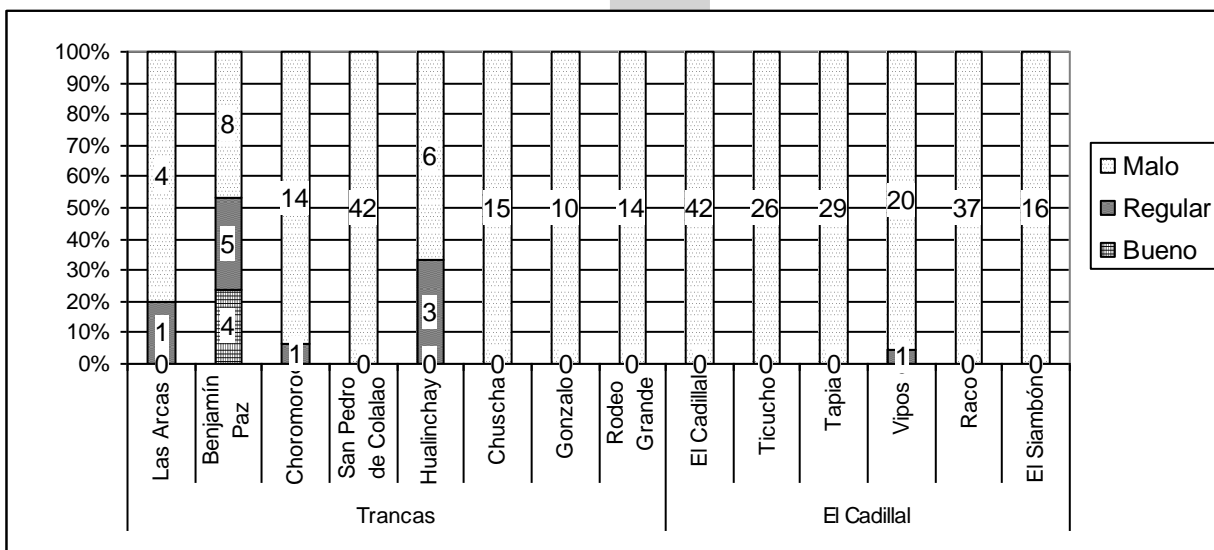
**Evaluación del Proceso de Atención de Enfermería de los CAPS según Areas Operativas**



Test Exacto,  $p=0.57$  (DIFERENCIA NO SIGNIFICATIVA)

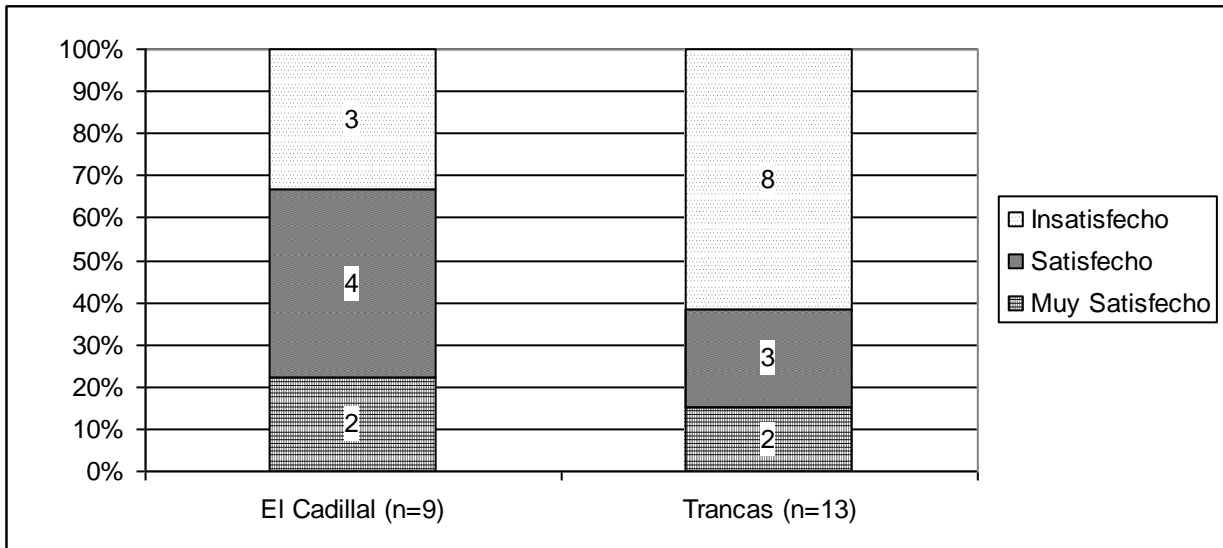
**Gráfico n°6**

**Evaluación de los Registros de Enfermería de los CAPS según Areas Operativas.**



**Gráfico nº7**

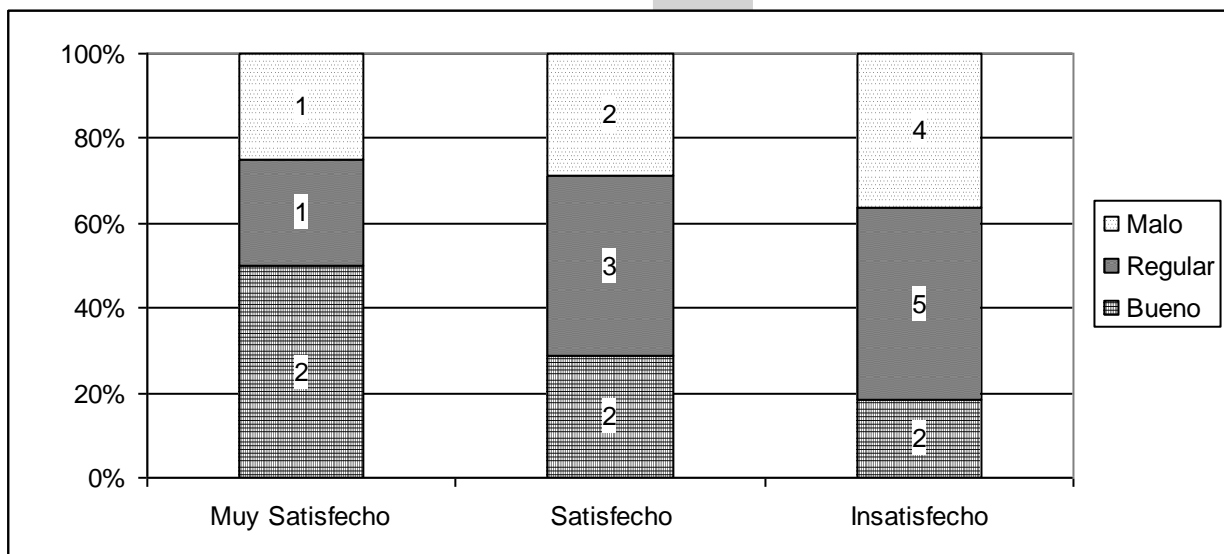
**Nivel de Satisfacción del Personal de Enfermería de los CAPS según Area Operativa, Tucumán Abril 2007**



**Test Exacto, p=0.41 (DIFERENCIA NO SIGNIFICATIVA)**

**Gráfico nº8**

**Proceso de Atención de Enfermería según nivel de Satisfacción del Personal**

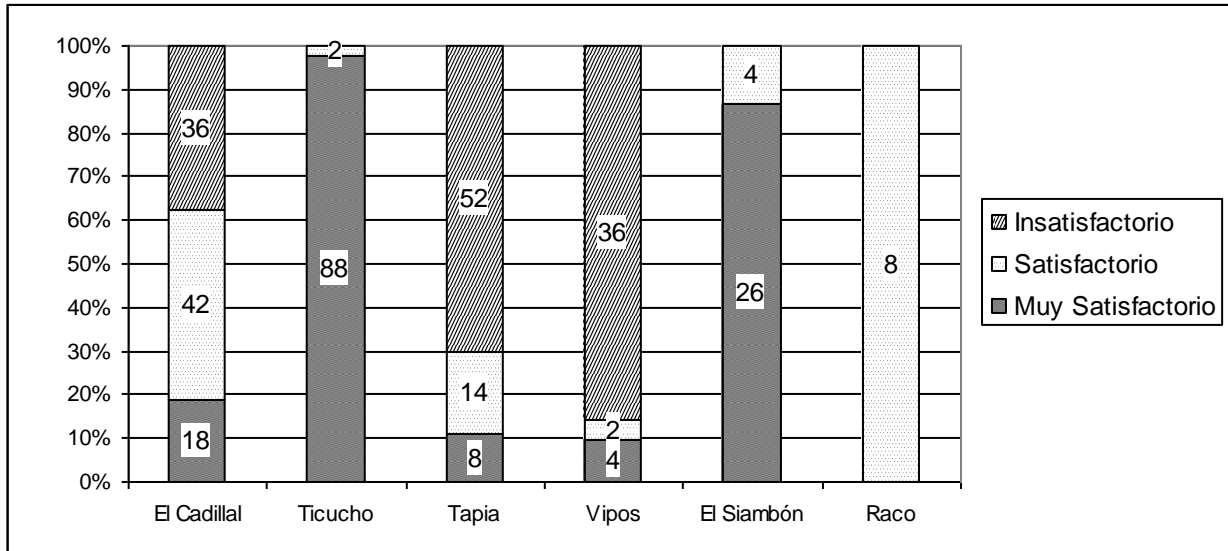


**Test Exacto, p=0.80 (ASOCIACION NO SIGNIFICATIVA)**



**Gráfico n° 9**

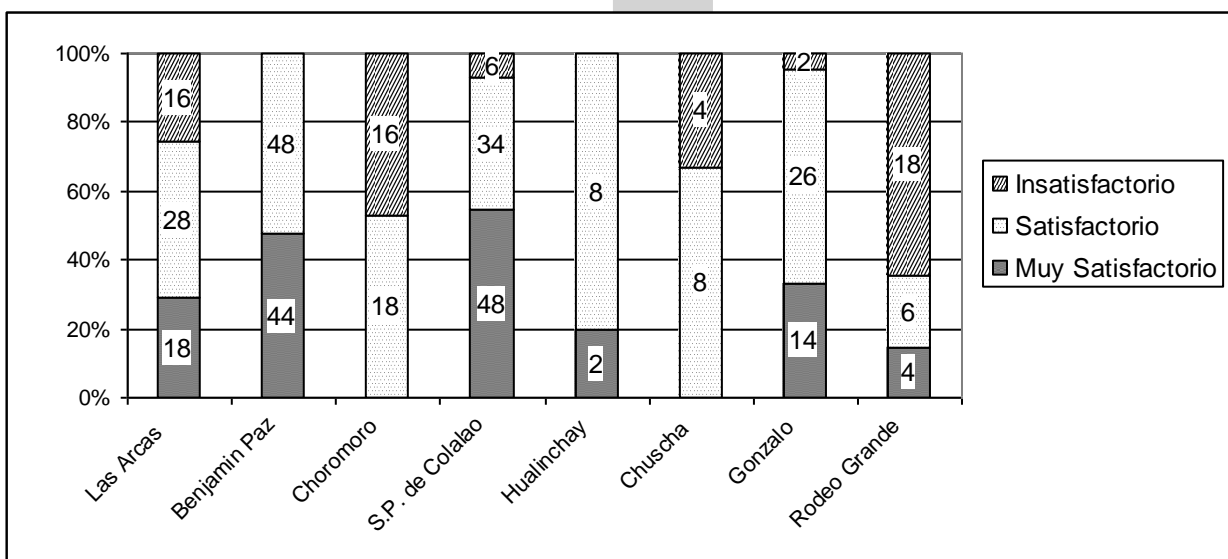
**Nivel de Satisfacción de los Usuarios de los CAPS del Area Operativa "El Cadillal" (n=340)**



**Test Chi cuadrado ,  $p < 0.0001$  (DIFERENCIA SIGNIFICATIVA)**

**Gráfico n° 10**

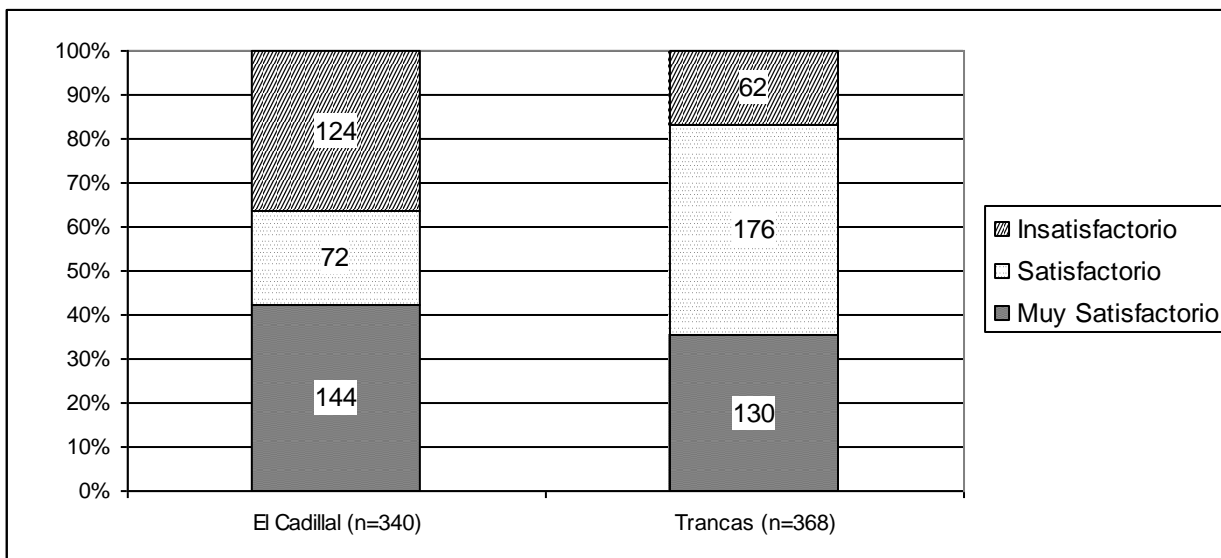
**Nivel de Satisfacción de los Usuarios de los CAPS del Area Operativa Trancas (n=368)**



**Test Chi cuadrado ,  $p < 0.0001$  (DIFERENCIA SIGNIFICATIVA)**

Gráfico nº 11

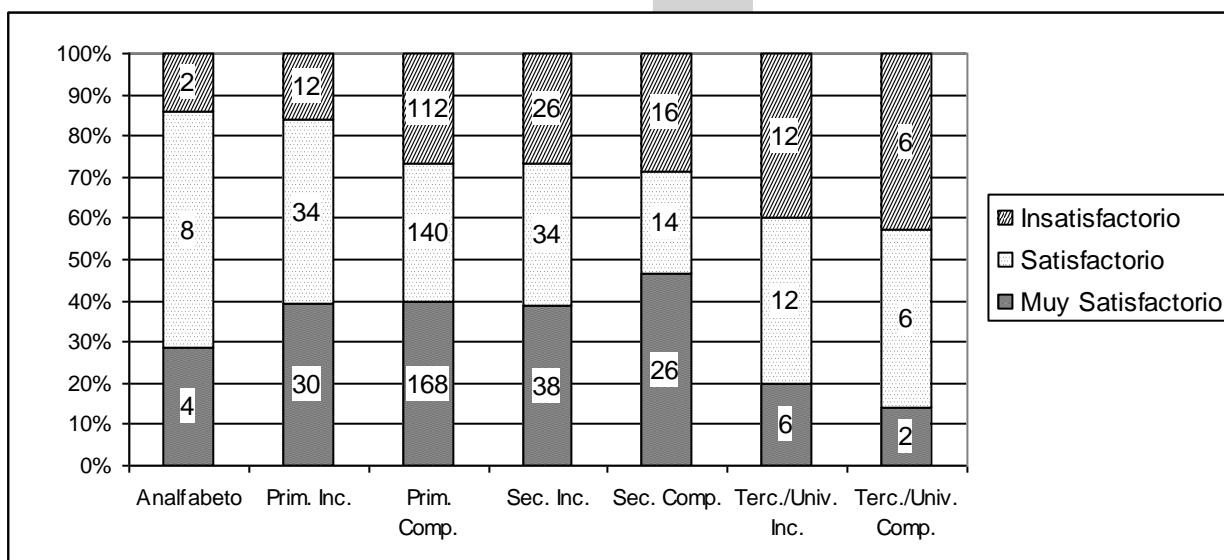
Nivel de Satisfacción de los Usuario según Area Operativa (n=708)



Test Chi cuadrado ,  $p < 0.0001$  (DIFERENCIA SIGNIFICATIVA)

Gráfico nº12

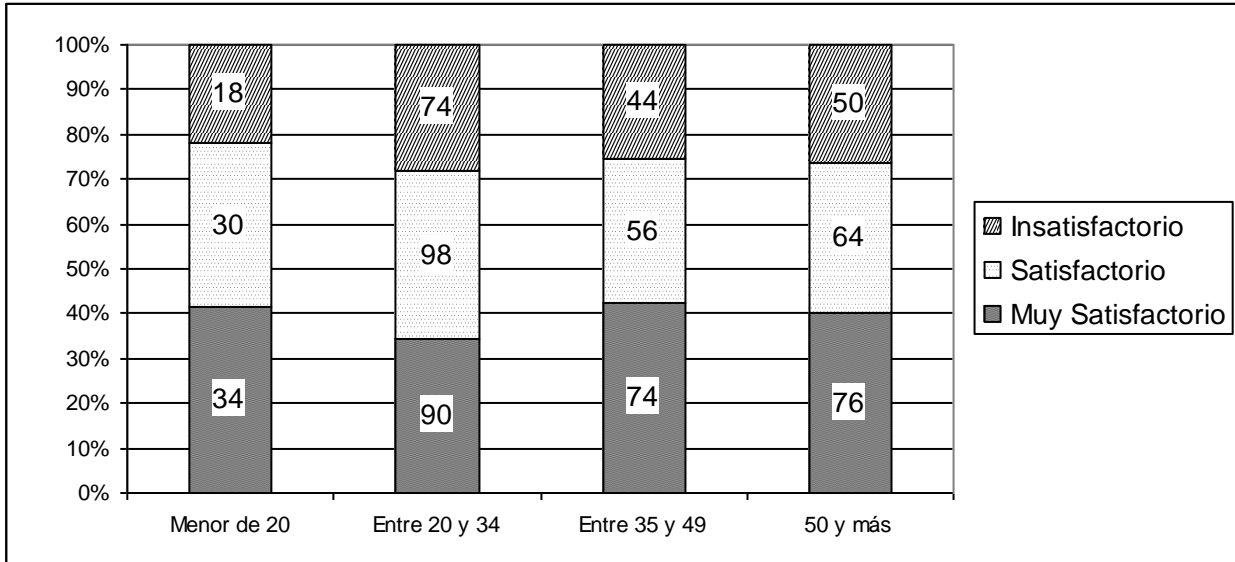
Nivel de Satisfacción de los Usuarios según Nivel de Instrucción



Test Chi cuadrado ,  $p = 0.016$  (ASOCIACION SIGNIFICATIVA)

Gráfico nº13

Nivel de Satisfacción de los Usuarios según Edad



Test Chi cuadrado ,  $p=0.65$  (ASOCIACION NO SIGNIFICATIVA)

### 13. DISCUSIÓN

En la evaluación del proceso de atención de enfermería se observa que no existe una diferencia significativa entre el personal de las áreas estudiadas, no así en la evaluación de los resultados: nivel de satisfacción del personal y de los usuarios, en donde se aprecia diferencia significativa. Las mayores falencias se encuentran en los sistemas de registros y en el cumplimiento de técnicas y procedimientos realizados por el personal de enfermería, y aunque éste manifiesta conocer la normativa vigente, en general se aplica “aveces”, se destaca que en el Área Trancas la mayor parte de los registros en las historias clínicas están incompletos, ya que se utilizan cuadernos y listados accesorios y por ello la cobertura es superior a lo expresado por las historias clínicas analizadas. Esta cuestión puede estar dada por la falta de supervisión, considerando como tal a la actividad rutinaria, programada y con objetivos capacitantes y correctivos.

La estructura edilicia de los CAPS en general es inadecuada y favorece a la falta de cumplimiento de las normativas vigentes, sobre todo en lo referido a bioseguridad, aunque actualmente varios de los CAPS están en proceso de remodelación. Con respecto a los recursos materiales e insumos se aprecia que en general existe una provisión de elementos que permitirían desarrollar las actividades de los Centros, aunque a veces la inaccesibilidad geográfica a los servicios impide que el stock se mantenga y esto hace que tanto los medicamentos del Programa Remediar, los Anticonceptivos, la leche y en algunos casos las vacunas se agoten y los servicios queden desprovistos, repercutiendo así en el nivel de satisfacción del personal y de los usuarios, ya que la población no cuenta con otros servicios de salud y la barrera geográfica (grandes distancias y falta de transportes públicos de pasajeros), constituye una de las principales causas de inaccesibilidad de la población a los centros de salud. Se observó una relación directamente proporcional entre los procesos de atención de enfermería que obtuvieron la calificación de “malos” y la insatisfacción de los usuarios.-

#### 14. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Gilmore, Farol M y Moraes Novaes, Humberto de. "Manual de Gerencia de la Calidad". OPS, Washington DC, Vol III, 1996.-

Hevia, R. Patricio. La participación social en la promoción de la salud. OPS/OMS. Perú 1992  
Malagón Londoño, Gustavo y otros. "Garantía de Calidad en Salud". Ed. Médica Internacional, Bogotá, 2001.-

Malagón – Londoño. La Salud Pública. Ed. Panamericana. Bogotá- Colombia, 2002

Mazzáfero, Vicente. Medicina en Salud Pública. Ed. El Ateneo. 2° ed. Buenos Aires, 1994

Peña, Flor. Enfermería Comunitaria. Universidad Femenina del sagrado Corazón. Lima- Perú.

Martínez Navarro. Salud Pública. Ed. Interamericana. 1998

Ministerio de Salud . Dirección Ejecutiva de Participación Comunitaria . Actividades de participación Comunitaria. Documento de Trabajo. Lima Perú1994

MSASN, Argentina, Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica Resol. 432/92, Decreto 1424/97.-

Moreno, Elsa y otros. "Calidad de la Atención Primaria". Proyecto UNI Tucumán. Tucumán 1998.-

O.P.S. Resolución XV de la XXXIII Reunión del Consejo Directivo de la OPS. Septiembre 30, 1988

O.P.S. Salud para Todos en las Américas. Washington, D.C. 1995

Pacheco del Cerro, Enrique. "Administración de los Servicios de Enfermería". Ed. Síntesis S.A., España, 1995.-

UNIVERSIDAD CAYETANO HEREDIA. Módulo de Salud Pública. Lima. Universidad Cayetano Heredia. 1997

[www.msal.gov.ar](http://www.msal.gov.ar)

[www.tucuman.gov.ar](http://www.tucuman.gov.ar)

[www.ops.org.ar](http://www.ops.org.ar)

[www.siempro.gov.ar](http://www.siempro.gov.ar)

[www.indec.org.ar](http://www.indec.org.ar)



## 15. ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

AOEC: Area Operativa El Cadillal  
AOT: Area Operativa Trancas  
APS: Atención Primaria de la Salud  
CAPS: Centros de Atención Primaria de la Salud.  
Si.Pro.Sa: Sistema Provincial de Salud  
UNT: Universidad Nacional de Tucumán

