

HERRAMIENTA DE MONITOREO DE LA CALIDAD DEL ASESORAMIENTO. SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA DEL CENTRO HOSPITALARIO PEREIRA ROSSELL.



M. Gorgoroso, V. Fiol, F. Nozar, C. Stapff, A. Labandera, L. Briozzo.
Iniciativas Sanitarias. Montevideo, Uruguay.

INTRODUCCION

La aplicación de la estrategia *Iniciativas Sanitarias Contra el Aborto Provocado en Condiciones de Riesgo* (ISCAPCR) el marco de la Normativa 369/04 requiere un seguimiento. Este es necesario para asegurar que:

- las usuarias reciben una atención de alta calidad, protegiendo sus derechos.
- los/las profesionales trabajan en un ambiente seguro y cómodo.
- las instituciones de salud cumplen con los estándares nacionales e internacionales.

OBJETIVOS

1. Sistematizar y evaluar la calidad del asesoramiento.
2. Identificar barreras para una efectiva implementación, articulando acciones para superarlas.
3. Contribuir al desarrollo de una "cultura del monitoreo".

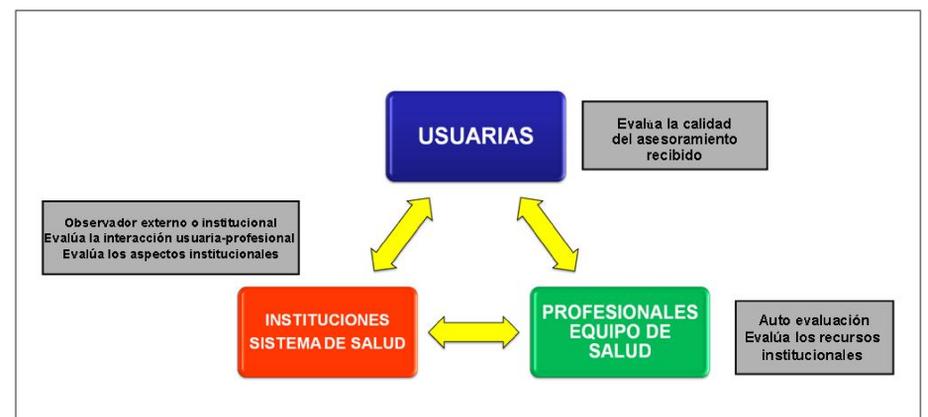
MATERIALES Y MÉTODOS

Herramienta de Monitoreo de la Calidad del asesoramiento

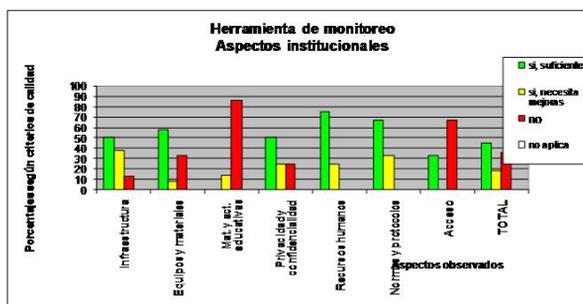
- Instrumento de evaluación diseñado en conjunto por Iniciativas Sanitarias, IPPF y Oriéntame (Colombia).
- Consta de 3 componentes: usuarias, instituciones y profesionales (figura 1).

Se realizó su aplicación en el Servicio de Salud Sexual y Reproductiva del Centro Hospitalario Pereira Rossell durante el mes de junio de 2008.

Figura 1: Componentes de la Herramienta de Monitoreo



ASPECTOS INSTITUCIONALES



Prioridades:

- Mejorar los materiales educativos para la consulta y para las usuarias en sala de espera y en consultorio
- Disponibilidad de horario de consulta mas amplios y/o línea telefónica de consulta para las usuarias.

Refiriéndose al tiempo de espera al acudir a la consulta

65 % de las usuarias dice que el mismo fue adecuado, 16 % lo cree largo. Cuando se les pregunta sobre el tiempo de demora entre que solicitaron la consulta y fueron atendidas, el 8% dice que fue demasiado largo y el 58% adecuado. (el tiempo de demora del servicio no era mayor de 48 horas en ese periodo).

RESULTADOS

APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SALIDA A USUARIAS

Fueron encuestas 83 usuarias luego de la consulta voluntariamente, mediante el autollenado de un formulario anónimo y pautado.

Trato con el personal administrativo del hospital

Gestión de consulta: 81% refiere que las personas que la atendieron fueron amables, 13% indiferentes y 4% desatentas. El 78% dice que estas personas la hicieron sentir respetada y 5% juzgada.

Registros médicos: 64% refiere que las personas que la atendieron fueron amables, 12% indiferentes y 4% desatentas. El 66% dice que estas personas la hicieron sentir respetada y el 20% "otra".

Trato del personal de enfermería del servicio

90 % dice haber recibido un trato amable y 8% otra. El 82% refiere haberse sentido respetada y 10% otra.

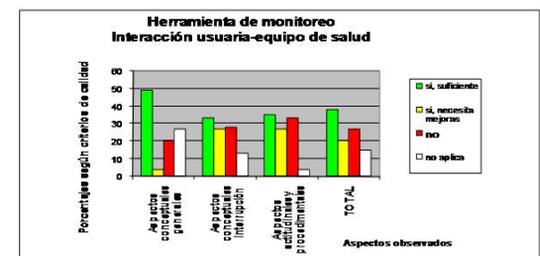
Trato de profesionales que realiza las consultas en el servicio

82 % de las usuarias dice haberse sentido respetada durante la consulta, 0 % se sintió juzgada, 12% otra. El 87 % refiere que el equipo de técnicos le transmitió confianza y tranquilidad, el resto de las opciones 0%. 81 % se sintió cómoda con la presencia de un psicólogo/a en la consulta.

Opinión institucional

97 % refiere que su privacidad fue cuidada en el hospital. El 94% dice que el aseo en el hospital le pareció bueno. En cuanto a las instalaciones el 88% de las usuarias las califica de cómodas, 6% las considera incómodas.

ASPECTOS DE LA INTERACCIÓN USUARIA-PROFESIONAL



PRIORIDADES:

Aspectos conceptuales acerca de la interrupción:

Mejorar la sistematización de la información sobre misoprostol (efectos secundarios, magnitud y evolución de la metrorragia, efectos teratogénicos potenciales y dosis e intervalos a repetir en caso de fracaso de la dosis inicial).

Aspectos actitudinales y procedimentales:

Mejorar aquellos vinculados con la exploración sistémica de los motivos de interrupción, la exploración de las redes de apoyo, y la reafirmación del derecho a decidir de la usuaria.

De la información recibida sobre métodos de bajo riesgo para la interrupción del embarazo (uso de misoprostol)

El 97 % de las usuarias dice haber recibido información clara y completa sobre cuando y como usar los medicamentos. 77% recibió información clara y completa sobre los síntomas y efectos secundarios de la medicación. El 81% recibió información clara y completa sobre síntomas de alarma ante los cuales consultar. 71 % recibió información acerca de la fecha de la cita de control y el 81% recibió información acerca de donde consultar en caso de dudas, temores o emergencia.

78% de las usuarias refiere haber recibido el apoyo y la atención que necesitaba.

CONCLUSIONES

La aplicación de esta herramienta permite la participación de las usuarias en la valoración del servicio, adaptando las características del mismo a sus necesidades, además de estimular en el profesional la autoevaluación sobre su práctica.

