

Las madres también tienen su modelo de calidad

Apreciaciones sobre los servicios de salud entre madres gestantes y madres de niños y niñas menores de tres años en zonas urbano y rural de la región San Martín

...¿a dónde fuimos?

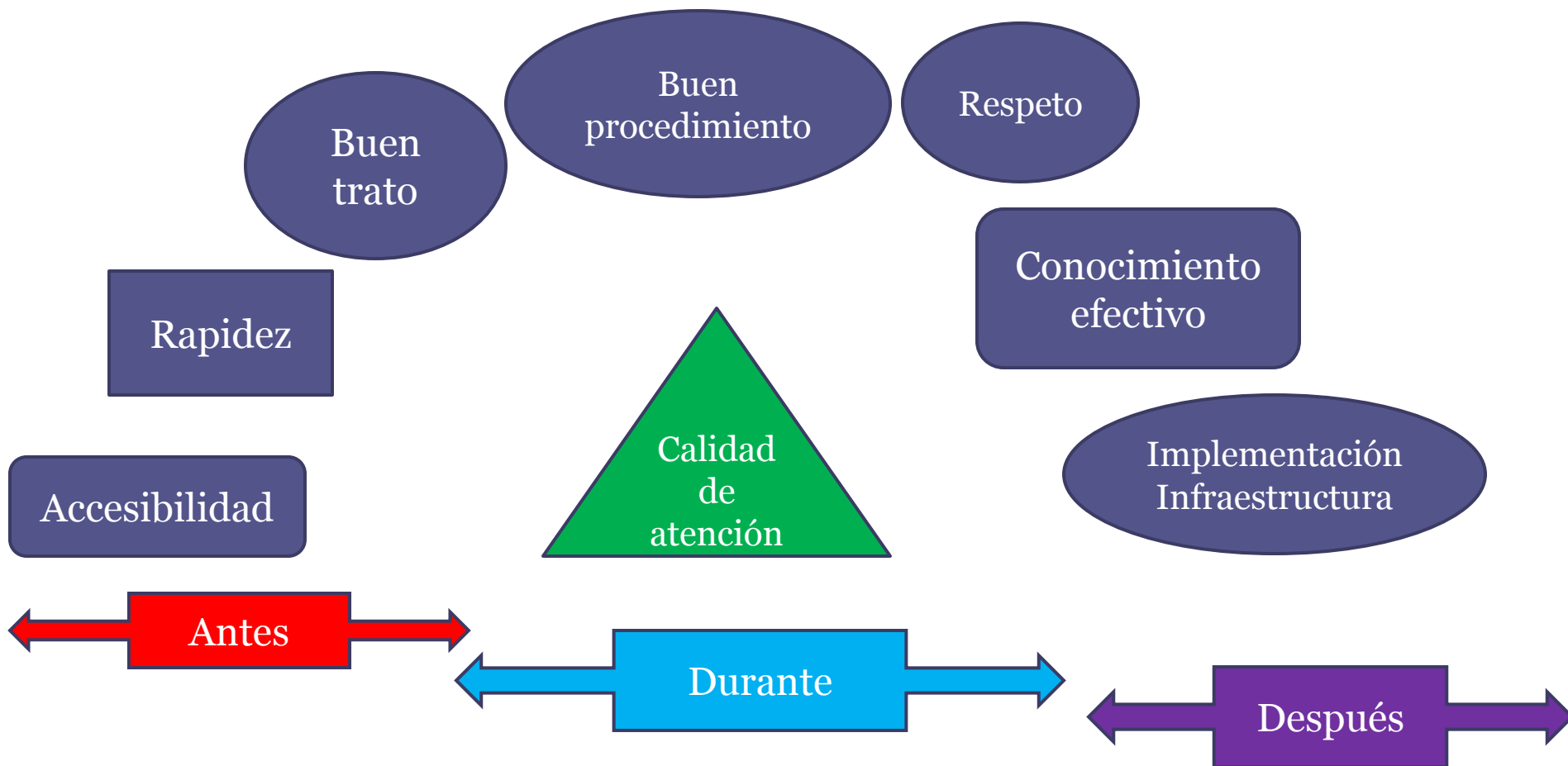
A través de grupos focales y entrevistas a profundidad

Lugares	Número de Madres	Personal de salud
Urbano Morales	14	1
Urbano Banda Shilcayo	7	1
Rural Pacaysapa	9	1
Rural Lahuarpía	7	1
Rural Lluyllucucha	6	0

Madres entre 16 a 49 años, gestantes o con niños/as menores de tres años

¿Qué encontramos?

Modelo general de calidad de atención desde las madres usuarias de servicios públicos de salud



Accesibilidad

- Que esté cerca
 - La distancia es grande para algunas, pero de todas maneras caminan y se hacen el control ellas y sus bebés. (Lahuarpía)
- Que sea barato, pero principalmente que sea efectivo
 - “En la clínica te atienden bien porque estás pagando tu plata”
 - “¿O sea, si tuvieran plata no irían a la posta? no, iría a la clínica nomás”
 - “¿Básicamente, ustedes por qué van a la posta? porque no tenemos plata” (Morales 1)
 - ”Uno puede buscar y elegir cuando hay dinero. Incluso hay la posibilidad de probar varias opciones si es que alguna no funciona: “Cuando no vemos mejoría, tenemos que rebuscar de donde sea” (Morales 2)
- Que estés apto
 - “Si pides préstamo ya no te quieren dar seguro porque creen que tienes plata” (Banda de Shilcayo)
 - “el bebé nomás tiene pagado su seguro S/.10 mensuales, mis otras dos hijas no tienen, y me dicen “mami, ¿y si me enfermo?, no hay plata pues, les digo, en la posta no van a atender fiado”(Morales 1)

Buen trato

- **Que sean amables**

- "Si te tratan bien quieres ir, si te tratan mal ya no quieres volver a ir" (Banda Shilcayo)
- "Algunos son toscos, y cuando estamos con dolor nos duele" (Lluyllucucha).
- Les gustaría que los doctores les den aliento, ánimos para pujar, para dar a luz más rápido. Es por eso que algunas reclaman la necesidad de que algún familiar ingrese con ellas. " Cuando tienes un familiar, te da valor, te da fuerza. Tranquila, tranquila, te dicen"(Banda Shilcayo)
- "Te atienden con manera, te dicen: ya pase, sáquele su ropa del bebito, vamos a ponerle la vacunita. Son amables" (Morales 2)
- las enfermeras sienten cariño por los niños porque los tratan con paciencia y comprensión. (Lluyllucucha)
- "Cuando nos tratan bien están sonrientes, nunca se molestan, nos explican" (Lahuarpía)

- **Que atiendan bien: Que estén pendientes (atención personalizada)**

- "A mi me han atendido bien cuando he llegado con dolores me han atendido. Me han llevado a la sala de partos y me han hecho caminar... (me han dicho) que ha sido un buen parto, que no hay problema que mi hijita ha nacido sanita, que no hay problema... Están más preocupados, te preguntan qué es lo que sientes, si te duele" (Morales 2, sobre CS Morales)

Rapidez

- **Que se respete orden de llegada vs. No se respeta orden en la cola, por entreverar papeles, o por dar preferencia a algunas.**
 - “Lo malo es que cuando entregan los papeles se desordenan y nos llaman en desorden”(Morales1)
 - “Hay veces que llegan unas pituquillas y entran rápido diciendo que tienen que trabajar y la atienden primero, deben pagar seguro, ¿no?” . Así son las mujeres pitucas, se creen las divinas, caminan sobre el aire, llegan tarde y quieren que las atiendan porque manejan plata. Nosotras como somos pobres, al último” (Morales 1)
 - "Pero hay veces en que las madres que tienen vara llegan tarde y se atienden temprano" (Banda Shilcayo)
- **Que te atiendan rápido vs. Esperar la atención toda la mañana, Hacer colas**
 - “Uno llega 8am y sale al mediodía o 1pm. A veces se tiene que regresar al día siguiente”. (Pacayzapa)
 - "es que somos varias y tenemos que hacer cola. La que llega temprano se atiende" (Banda Shilcayo)
- **Que atiendan a todas**
 - “solo quieren atender a 10 y nos hacen venir al día siguiente. Que nos atiendan a todos” (Morales 1 , sobre atención de niño en consultorio)

Buen procedimiento

- **Control Prenatal**

- **Felicitan** (“¡Estás subiendo de peso!”)
- **Preguntan con paciencia**
 - “Te preguntan si estás bien, cómo se te sienten, si se mueve, si disminuye su movimiento” (Morales1)
- **Explican con calma** vs. No se explica espontáneamente lo básico, si tu quieres saber como está tu bebé tienes que preguntar . insuficiente explicación
 - “La atención es buena cuando son pacientes, por ejemplo la señorita X te explica con calma” (Banda Shilcayo)
 - “Nos tratan bien, te dan a saber si tu bebe está bien. Te controlan” (Lluyllucucha)
 - “A veces no nos dicen, si tu quieres saber cómo está tu bebé, tú tienes que preguntar” (Morales 1)
- **Calculan bien el día del parto**
 - la partera no calculó bien el día del parto y su bebe nació antes, en sus manos (Morales 1)

Buen procedimiento

- **Atención del Parto**

- **Prever derivación con tiempo**

- “- si el parto es de día te mandan a Morales, y si es de noche, al MINSA - Antes de cumplir los 9 meses ya deberías tener la referencia para saber a donde ir a dar a luz. Es un inconveniente venir al Centro de Salud para que luego te manden al MINSA“ (Banda Shilcayo)

- **Minimizar examen de practicantes**

- "Los practicantes a cada rato meten su mano y te van tocando, te van malograndando“ (Banda Shilcayo) "En el hospital te revisan, te mañosean, en tu casa nadie te ve“(Lluyllucucha)

- **No hacerlas regresar a su casa: viven lejos, ya están en trabajo de parto, ya llegaron a dar parto institucional**

- “Yo llegué a las 12 de la noche y estuve esperando y me dijeron que regrese a mi casa y yo no regrese porque me quedaba un poquito lejos también. Y llegó el doctor y me decía que aún no iba a nacer y yo sentía su cabecita” (Morales 1)

- **Evitar corte al momento del parto**

- "Lo malo es que en el hospital te cortan y te duele“ (Morales 2)

- **Les avergüenza un poco atenderse con obstetra varón (Pacayzapa)**

Buen procedimiento

- **Atención del parto**
 - **Evitar Cesáreas**
 - temen ser cesareadas y que esto las imposibilite de trabajar en la chacra. (Lluyllucucha)
 - **Adecuar posición para el momento del parto**
 - “...la posición de dar a luz, con las piernas abiertas, no es la mejor, no se sienten cómodas. Sin embargo, reconocen que la nueva camilla para dar a luz (adaptada culturalmente) es mucho más cómoda. (Lahuarpía)
 - Se tiene miedo de dar a luz con parteras porque se les puede "caer el recto" con el peso del bebé ya que el parto se da de cuclillas. (Banda Shilcayo)
 - **Limpieza luego del parto**
 - “Cuando uno da a luz con partera se ensucia, en cambio en el hospital la lavan”. (Morales 2)
 - **Evitar riesgos**
 - Es peligroso tener a los hijos en casa (con o sin patera) porque se puede quedar la placenta dentro de la mujer y eso generar infecciones. (Lluyllucucha)
 - **No hacer todo tan apurado**
 - “La partera cuida a las madres, les da lo que tienen que tomar, las amarra, las cuida bien, en la posta todo es muy apurado. “(Lahuarpía)

Buen procedimiento

- Control de niño sano
 - Explicación continua y en diferentes campos
 - “Nos explican que es lo que tienen que hacer mes a mes, nos dicen cómo estimular a los hijos” (Morales 1)
 - y luego nos explican qué es lo que deben comer”
 - Preguntas indagatorias
 - “Nos preguntan si está bien el bebe, si se ha enfermado” (Morales 1)
 - Examen físico
 - "se le examina, pesa, talla (Lluyllucucha)
 - Se establecen compromisos
 - "nos dicen que debe aprender el niño el próximo mes que les toque su control. Tenemos que practicar en casa“(Lluyllucucha)

Buen procedimiento

- Atención de niño enfermo
 - Que haya examen clínico
 - “No solo que te recete, sino que te revise, que te digan todo, que te expliquen” (Morales 1)
 - Emergencia vs. Urgencia : que me hagan caso
 - “-Una vez yo lo lleve bien grave pero se demoraban "espera tu turno" me decían, lo tuve que llevar a otro lado
 - Si ven a tu hijo bien grave recién te atienden
 - Algunos doctores cuestionan el estado del bebe: "esa tos de tu bebe es normal" me dicen, yo les digo: normal va a ser cuando se muera" (Morales 2)
 - "A veces dicen para pasar a emergencia y cuando no hay para pagar no atienden" (Lahuarpía)

Conocimiento efectivo

- Especialistas y aprendices
 - En el hospital los doctores son más preparados (especialistas)
 - y también hay "aprendices" (practicantes) que no saben mucho". (Lahuarpía)
 - “Buenos doctores, buenos enfermeros” (Morales 1)
- Se reacciona a tiempo y se monitoriza
 - "Cuando estás en el parto te sube la presión, la partera no mide la presión, entonces entras en shock y ahí ya no tienes tiempo. Pero si estás en el hospital a cada ratito te toman la presión. .. dicen que hay casos en que la placenta se pega en el útero y a veces no sale, y la partera lo jala y lo despega y arranca pedazos de tejido y la hemorragia la puede matar. En el hospital ya saben, cuando no cae la placenta se opera inmediatamente y eso puede salvar la vida de la madre" (Lahuarpía)
- Que haga efecto el tratamiento

Respeto

- Expresiones durante la atención del parto que faltan al respeto de la madre
 - "una vez me dijeron: abre tus piernas, para eso tienes miedo, como para abrir tus piernas al hombre no tienes miedo. Tenía 15 años." (Lluyllucucha)
 - no les gusta que el personal les hable en tonos fuertes o las riña intentando dar ánimos durante el trabajo de parto (Pacayzapa)
- Respeto hacia el otro
 - "Que respondan el saludo, que respeten" (Morales 1)
 - "a veces los pediatras llegan taaaarde, estamos desde las 7 y el doctor llega a las 8 u 8.30" (Morales 1)
- Que no enjuicien sus vidas
 - "Que nos atiendan bonito. El pediatra nos dice "mucho se enferma tu hijo, no lo cuidas" (Morales 1)

Abastecimiento, Infraestructura

- **Medicinas que sean efectivas**

- “cuando tiene fiebre se le da paracetamol, si no les pasa se les lleva a la posta. Da cólera (cuando recetan paracetamol) para que voy a ir a la posta, para comprarle más paracetamol?. Eso no le hace nada a mi hijo...Recetan solo eso porque es lo único que tienen” (Morales 1)
- "Voy a la botica porque me venden medicina más cara, pero le hace mejor“(Pacayzapa)
- "A veces el particular receta mejor medicina, es más fuerte, qué será...A veces sirve la medicina de la posta, a veces les cae bien" (Lluyllucucha)
- En la posta solo dan "Paracetamol" y "Amoxicilina": "para el que le hace, le sirve, pero al que no les queda, no les hace nada. (Banda Shilcayo)

- **Ambientes suficientes**

- Les gustaría quedarse más tiempo a descansar luego de dar a luz , "pero si no hay habitaciones en dónde nos vamos a quedar". (Pacayzapa)

¿Por qué no hay calidad de atención?

- entienden que cuando el personal de salud está de buen humor atiende mejor
 - "Cuando están de buen humor nos atienden rápido, sino nos dejan esperando" (Lahuarpía)
- entienden que hay poco personal y muchos pacientes, por eso se demora la atención
- Se entiende que se tiene que atender primero a las de más lejos.
- El servicio depende de quien las atienda.
 - Si es personal antiguo es más amable, si es personal nuevo son más relajadas y con "caras largas" (rural)
 - "Deberían cambiar a las viejitas que atienden porque no tienen manera" (urbano)

¿Por qué se va a los servicios públicos de salud?

▫ **saber cómo está el bebé**

- "(Vamos) para saber sobre el desarrollo de nuestro bebe, saber si está bien" (Banda Shilcayo)
- "A los 8 días se va al puesto de salud para hacer el control al bebe. El control se hace también a la madre para que estemos bien y podamos dar de lactar a nuestro bebe"(Lahuarpía)
- "para ver como está su ombligo, para que se lo limpien" (Lluyllucucha)

▫ **Saber cómo está ella.**

- "Nos hacen varios análisis de sífilis, sida, etc." (Banda Shilcayo)

▫ **Prevenir riesgos.**

- "Los doctores dicen que no es bueno tener hijos en la casa porque es riesgoso, por eso debemos ir a la posta a controlarnos"(Lluyllucucha)

▫ **Para conocer formas de prevenir (como cuidarte, como alimentarte)**

- "Te explican como debes cuidarte, como debes alimentarte" (Lahuarpía)

▫ **Un momento de contacto y desahogo**

- "Es una forma de desahogar nuestras molestias" (Lahuarpía)

¿Por qué cree el personal de salud que va?

- Por recibir los alimentos
 - Los alimentos son una excusa para que la gente se acerque al Centro de Salud y reciba consejería sobre buena alimentación.
 - Se logra más cobertura de control de niños y gestantes

Sobre la canasta de alimentos

- Es una ayuda económica y nutricional
 - “Nos ayuda en la casa, a no comprar arroz, a no comprar aceite. Ahorramos ya la platita”(Morales 1)
 - "Está bien que den porque les ayuda a los niños que están bajos de peso por mala alimentación o descuido de la mamá“(Morales 2)
- Lo que menos se consume es la papilla (por el sabor), y el frejol porque viene muy duro, no se cocina (“no sirve ni para sembrarlo”).
- Papilla tratan de comerla también como panetela, mazamorra, o haciendo roscas.
- Preferirían que se les dé leche o azúcar en vez de la papilla.

La canasta de alimentos para el personal de salud

- **Ventajas:**
 - Es una ayuda para las familias.
 - Permite hacer seguimiento de gestantes y niños y niñas. “Ha aumentado el número de los que vienen a controlarse” (zona rural)
- **Desventajas:**
 - No hay impacto nutricional en los niños o niñas
 - Perpetúa asistencialismo
 - Calidad de alimentos no es adecuada últimamente (arroz masacote, frejol muy duro)
 - Papilla no es tan bien aceptada