

**ENCUESTA SERVICIO
MATERNO INFANTIL
2001 - 2004**

T/S Beatriz Martínez

ENCUESTA SERVICIO MATERNO INFANTIL 2001 - 2004

Introducción

El BPS ha desarrollado un Sistema de Monitoreo desde el año 1997. Este sistema permite evaluar la gestión desde dos perspectivas:

a - Imagen del BPS y evaluación de sus servicios en la población en general, por medio de una encuesta a nivel nacional en poblaciones de más de 10.000 habitantes.

b - Nivel de Satisfacción de los usuarios de los servicios brindados por el BPS, medición que se realiza por medio de tres encuestas que se aplican a usuarios trabajadores, pasivos y contribuyentes.

En la diversidad de servicios que el BPS presta, encontramos las Prestaciones de Salud y la particularidad de sus usuarios. Es en este servicio donde se tiene un beneficiario compuesto por un binomio “madre-niño”. Muchas veces se presenta al BPS con la frase que “es la institución que se vincula con la población desde antes del nacimiento hasta después de su fallecimiento”, es en este servicio donde nace ese vínculo, por medio del control del embarazo. En este documento se indagaran algunos aspectos de dicho servicio.

La modalidad del relevamiento como se ha mencionado, es una encuesta en punto de atención donde se realiza el contacto con la persona que recibe asistencia (embarazada) y/o el adulto que acompaña a un menor.

El BPS brinda las Prestaciones de Salud en Montevideo y Pando directamente y en el Interior a través de Instituciones Privadas y Públicas en la modalidad de diferentes convenios.

Este estudio está focalizado en los servicios que el BPS brinda directamente, por lo cual solo se relevaba los servicios de Montevideo y Pando.

El objetivo de este análisis es presentar la información de las dos últimas mediciones a modo de adelanto del comparativo con los datos que se obtendrán en el primer semestre del 2007.

Este documento presenta en una primera instancia una descripción del servicio, luego se podrá ver información que tiene la población en general del servicio materno infantil, a continuación los datos específicos de la opinión de los usuarios del servicio, inmediatamente se presenta un resumen y el documento finaliza con anexos estadísticos y una ficha técnica.

Presentación del Servicio

Definición Del Servicio

Es un servicio médico¹.

Con servicios propios en Montevideo.

Con servicios contratados en todo el Interior del país.

Se cuenta con:

- 1 Maternidad (la 2da. del País) y
- 6 Centros Materno-Infantiles

Se cuida la salud:

- Del hijo del trabajador privado
- Menores a cargo de jubilados o pensionistas e
- Hijos de funcionarios del BPS si son diferentes.

La asistencia infantil cubre:

- Hasta los 6 años si es normal
- Hasta su recuperación si es diferente

Asistencia

- La atención en los Centros Materno-Infantiles está dirigida a la embarazada y al niño beneficiarios del programa de Asignaciones Familiares del B.P.S., cubriendo una asistencia integral.
- Control prenatal: captación precoz de la madre a partir del 3er. mes del embarazo, con control clínico y para-clínico mensual de su evolución, tanto del embarazo normal como patológico.-
- Control del Recién Nacido en Capital e Interior, hasta los 90 días.-
- Asistencia del niño normal y con patología hasta los 6 años de edad, en Capital e Interior.-
- Pases a especialistas, exámenes y medicamentos.-
- Programa de detección precoz de cáncer genital femenino a beneficiarias y funcionarias del B.P.S.-
- Vacunaciones
- Clases educativas a las madres
- Atención Odontológica:
 - De la madre, durante el embarazo y hasta 6 meses después del parto.-
 - Del niño: de 0 hasta el día antes de cumplir 9 años.-
 - Cirugía oral en policlínicas e intervenciones en Sanatorio
- Servicio de Ortodoncia - a niños con mal posiciones dentarias con ingreso hasta el día antes de cumplir 10 años - (solamente en Centro Materno Infantil N°3)
- Servicio de Prótesis: reposición de piezas perdidas - (solamente en Centro Materno Infantil N° 3)
- Servicio de congénitas buco-maxilo-facial: - (solamente en Centro Materno Infantil N° 5)

¹ Definición de BPSNET- Internet-Intranet

Beneficiarios

Son beneficiarios de ésta atención el binomio madre- niño, siendo generado su derecho por atributarios:

- Trabajadores privados de Industria y Comercio
- Trabajadores rurales
- Trabajadores del servicio doméstico
- Sector pasivo de las actividades mencionadas

Centros Y Horarios

Horario general: de 8:00 a 17:00 horas

C.M.I.	Dirección	Teléfono
Nro. 1	Japón 1715	311 80 67
Nro. 2	Garzón 969	359 75 14
Nro. 3	Rivera 2032	401 52 07
Nro. 5	Agraciada 2965	200 14 47
Nro. 6	8 de Octubre 2935	487 35 14
Pando	Baltasar Brum 881	292 20 92

Como Y Quién Agenda

Las reservas se harán telefónicamente a través del 1997 de lunes a viernes de 8 a 20 horas o en los propios centros en el horario de 8 a 17 horas.

Se emitirán reservas exclusivamente en los CMI en los siguientes casos:

- Niños menores de un año.
- Urgencias médicas
- Odontología y Ortodoncia.

Documentación A Presentar

Por primera vez

Si es embarazada:

- C.I. de la señora.
- C.I. del atributario.
- Orden de Asistencia Prenatal integral vigente.
(expedida por Asig. Familiares contra constancia laboral) La Orden puede dividirse en los aspectos:
control del embarazo, parto y recién nacido.
- Estudio que acredite embarazo

Si es un niño:

- C.I. del niño o C.I. de la madre.
- Orden de asistencia infantil, expedida por el CMI.

Por control

Si es una embarazada:

Carné Perinatal expedido por el Servicio.

Si es un niño:

Carné infantil.

Otra forma de mostrar el servicio, son los números que lo representan
A modo de ejemplo se presentan cantidad de casos atendidos durante 2005

Tabla 1 – Números de consultas en los Centros Maternos por especialidad

Centro Nro.	Pediatría	Obstetricia	Medicina Gral.
1	19.169	3.938	1.752
2	15.168	3.191	1.190
3	11.334	2.107	1.456
5	14.673	3.115	1.952
6	20.927	5.823	2.677
Pando	12.269	3.572	1.196
Total	93.540	21.746	10.223

Fuente: Gerencia de Centros Maternos Infantiles

Análisis de la información

Conocimiento y evaluación de servicios en general.

El Sistema de Monitoreo implementado por el BPS referido a la Imagen en la Población se realiza a través de una encuesta a nivel nacional en localidades de hasta 10.000 habitantes. A través de esta encuesta se logra información para diferentes indicadores de gestión, entre ellos se encuentran:

- a- Nivel de conocimiento de los servicios (mención espontánea)
- b- Nivel de conocimiento de los servicios (mención dirigida)
- c- Evaluación de los diferentes servicios

En primer lugar se presenta el nivel de conocimiento que la población tiene sobre los servicios del BPS, considerando la primer mención espontánea.

En general en la población los servicios que están más presentes en su memoria están vinculados con jubilaciones y pensiones, obteniendo porcentajes muy bajos los referidos a salud y centros maternos. (Ver Anexo Estadístico Tabla 14)

Pregunta

2001 – Hablando del BPS, qué servicios que presta este Banco conoce? (Primer mención espontánea)

2004 - ¿Qué servicios que presta el BPS conoce usted? (Primer mención espontánea)

Tabla 2 – Nivel de conocimiento sobre servicios BPS

En porcentaje

	2001	2004
Jubilaciones y pensiones	71	57
Atención de salud y atención materno infantil	2	2

Cuando se le consulta directamente si sabe que el BPS, presta el servicio materno-infantil, el nivel de conocimiento es alto, más de un 80 % dice que sí.

Pregunta

2001 - Ahora le voy a mencionar algunos servicios y quisiera saber si el Banco los presta o no . Se mencionan varios servicios (Jubilaciones y Pensiones, Subsidio por Desempleo, Servicio de Atención materno Infantil, etc)

2004 - Ahora le voy a mencionar algunos servicios y quisiera saber si el Banco los presta o no . Se mencionan varios servicios (Jubilaciones y Pensiones, Subsidio por Desempleo, Servicio de Atención materno infantil, etc)

Tabla 3 – Nivel de conocimiento guiado

En porcentaje

	2001	2004
Si	81	88
No	19	12
Total	100	100

Cuando se le pide a la población en general que evalúe el servicio, tiene una percepción que el mismo es bueno o muy bueno, superando el 60 % en ambas mediciones.

Pregunta

2001 - Pensemos ahora en algunos servicios específicos, no importa si usted los usa o no, alcanza con su impresión. ¿Cómo piensa que el B.P.S. presta cada uno de los servicios que le voy a nombrar? y le voy a pedir que no evalúe el monto que paga el Banco sino el servicio que presta:

Escala de 1 a 5 (siendo 1 pésimo y 5 excelente)

2004 - Le voy a pedir que evalúe los servicios del BPS que usted conoce. No importa si los usa o no , y le voy a pedir que no evalúe el monto que paga el Banco sino el servicio que presta: con su impresión sin considerar cuánto paga sino el servicio que presta ¿Qué puntaje le pondría al servicio de Atención Materno Infantil? Escala de 1 a 5, donde 1 es muy mal y 5 muy bien

Si bien la escala de evaluación varia en nombres no se considera que cambia el concepto

Tabla 4 – Nivel de Evaluación de Servicios Materno Infantil

En porcentaje

	2001	2004
Excelente	64	61
Ni bien, ni mal	27	28
Mal y muy mal	9	11
Total	100	100

Evaluación específica de los Centro Materno Infantil - Montevideo

Dentro del Sistema de Monitoreo implementado por el BPS se encuentra la medición de satisfacción de los servicios prestados. Esta evaluación se realiza por medio de tres encuestas:

- a- Usuarios Activos
- b- Usuarios Pasivos
- c- Usuarios Contribuyentes

Dentro de la población de activos encontramos a los usuarios de las Prestaciones de Salud. Las mismas se desarrollan a nivel nacional. Principalmente se reconocen tres servicios:

- a- Centros Maternos Infantiles, servicio que en Montevideo y Pando se desarrolla por el propio BPS y en el interior a través de convenio con otras instituciones.
- b- Departamento Médico Quirúrgico. servicio centralizado en Montevideo
- c- Sanatorio Canzani, al igual que los Centros Maternos Infantiles en Montevideo bajo la responsabilidad directa del BPS y en el Interior es un servicio tercerizado.

Se debe destacar que la encuesta referida a Prestaciones de Salud no es una investigación específica sobre el tema sino una adaptación del Monitoreo que el BPS implementó.

El monitoreo referido a Centros Maternos Infantil ha ido evolucionando:

1979 - Se implementa el monitoreo y se realiza la investigación a nivel de Montevideo (5 centros maternos) y se incluye Pando por tener características similares a Montevideo.

2003 - Se realiza una actualización del monitoreo donde se aconseja realizar evaluaciones en el interior para ello se seleccionaría un departamento sugerido por la Gerencia de Salud. Esto se aplicó en el 2004, siendo seleccionado el departamento de Salto.

2005 - Se realiza una adecuación del diseño muestral donde se define, realizar una muestra para todo el interior. Este cambio se aplica recién en el 2007.

La modificación del 2005 proporcionara información a nivel de Montevideo y permite conocer información del Interior en general, considerando que en esta zona geográfica el BPS terceriza sus servicios.

Tipo de Usuarios

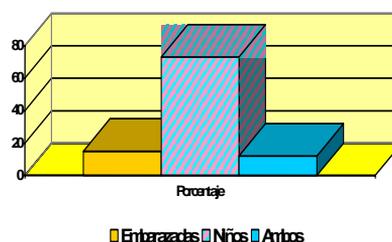
La investigación del 2001 investiga sobre que especialidad consultaba en ese día siendo los pediatras, los que tienen un 69%. En el 2004 se consulta sobre quién viene a atenderse. En ambos casos podemos deducir que los usuarios que concurren a los Centros Maternos mayoritariamente son niños. (Ver Anexo Estadístico Tabla 15 y 16)

Pregunta

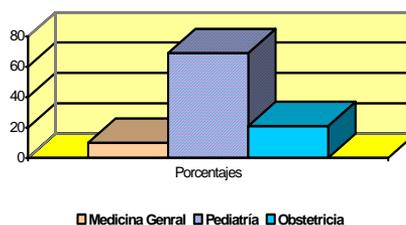
2001- Se identifica la especialidad que en ese día consulta.

2004 - Pregunta - ¿Usted viene a atenderse por embarazo o a atender a alguno de sus niños?

Gráfica 1 – Especialidad que se consulta



Gráfica 2 – Tipo de Usuarios 2004



Satisfacción con el servicio

Consultados² los usuarios respecto a la satisfacción del servicio, se obtiene en ambas mediciones que el porcentaje de satisfacción supera el 90%.

Pregunta

2001 - Y usted diría que, en términos generales, ¿se encuentra satisfecho o insatisfecho con el servicio brindado?

2004 - En términos generales, ¿Se encuentra satisfecho o insatisfecho con el servicio brindado?

² Cuando es un niño el que recibe el servicio es consultado el adulto que lo lleva

Escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho.

Tabla 5 – Satisfacción con el Servicio

En porcentaje

	2001	2004
Muy satisfecho y Satisfecho	94	91
Ni satisfecho ni insatisfecho	5	7
Insatisfecho y muy insatisfecho	1	2
Total	100	100

Satisfacción con el personal

El nivel de satisfacción con los diferentes actores que conforman el servicio de los centros maternos es alto. De las siguientes tablas se puede destacar que si bien no se puede decir que presenta índices de insatisfacción, sí se observa que es en el personal administrativo/ recepción donde se obtiene el porcentaje más bajo de satisfacción.

Pregunta

2001 – Si pensamos en el personal con que usted trata cuando concurre a atenderse a este centro, ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el mismo?

2004 - Si pensamos en el personal con que usted trata cuando concurre a atenderse a este centro, ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el mismo?

Tabla 6 – Índice de satisfacción con el personal 2001

En porcentaje

	Recepción	Personal médico	Personal enfermería	Psicólogos	nutcionista	Odontólogos	Asistentes sociales
Muy satisfecho y Satisfecho	92	98	97	99	97	96	99
Ni satisfecho ni insatisfecho	7	1	2	1	2	3	1
Insatisfecho y muy insatisfecho	1	1	1	0	1	1	0
Total	100	100	100	100	100	100	100

Tabla 7 – Índice de satisfacción con el personal 2004

En porcentaje

	Personal administrativo	Personal médico	Personal enfermería	Psicólogos	nutricionista	Odontólogos	Asistentes sociales
Muy satisfecho y Satisfecho	72	96	95	96	94	93	97
Ni satisfecho ni insatisfecho	20	4	4	1	4	2	2
Insatisfecho y muy insatisfecho	8	1	1	3	2	5	1
Total	100	100	100	100	100	100	100

Satisfacción con aspectos físicos

La dinámica de los centros maternos es diferente a la de otros servicios que presta el BPS. Esta diferencia la proporciona su público que mayoritariamente está conformado por niños de corta edad, donde su necesidad de vincularse entre sí genera una energía especial. Por esto los aspectos físicos son considerados de gran importancia, incidiendo fuertemente en la percepción de la calidad del servicio.

Es la sala de espera un factor importante en la medición respecto al servicio. El nivel de satisfacción global sobre la misma no presta índices de insatisfacción, siendo evaluado en más de 70 puntos de satisfacción.

Tabla 8 – Índice de satisfacción con aspectos físicos 2001

En porcentaje

	Sala - 2001	Sala - 2004
Muy satisfecho y Satisfecho	94	76
Ni satisfecho ni insatisfecho	4	18
Insatisfecho y muy insatisfecho	2	6
Total	100	100

Parecería que el aspecto que menor índice de satisfacción tiene es el tamaño de la sala. Se debería tener presente que la edad de los usuarios, lleva a que sea un

público inquieto, que viene acompañado por más de un mayor y tal vez con algún hermano por lo cual, al realizar estudio de espacio deberían tenerse estos aspectos en cuenta.

En el relevamiento del 2001, los aspectos de satisfacción se obtiene en forma indirecta. Primero se le consulta a la persona si ese aspecto es importante y luego como encuentra ese aspecto.

Las personas relevadas le han dado importancia a todos los aspectos físicos, pero son tamaño de la sala, limpieza de la sala, limpieza de los baños y sillas suficientes los más destacados. De estos aspectos importantes los que presentan mayores dificultades son: tamaño de sala y la existencia de sillas. (Se considera insatisfacción cuando el aspecto es considerado importante y no se logra valores superiores en las categorías de siempre y casi siempre).

Pregunta

2001 –¿ Que importancia le asigna a los siguientes aspectos de la sala?

Escala : 1 Muy importante, 2 Importante, 3NI uno ni otro, 4 Poco importante, 5Nada importante

Tabla 9 – Nivel de importancia de aspectos físicos 2001.

En porcentajes

	Limpieza	Tamaño	Privacidad	Baños Limpios	Sillas	Hay carteles	Alguien indica	Prohiben fumar
Muy importante, importante	100	100	100	100	100	99	99	98
Ni uno, ni otro	0	0	0	0	0	1	1	2
Poco importante, nada importante	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Pregunta

2001 - En esta sala en particular

Escala : Siempre, Casi siempre, Algunas veces si y otras no, Pocas veces, Nunca

Tabla 10 – Nivel de satisfacción con aspectos físicos 2001

En porcentajes

	Limpieza	Tamaño	Privacidad	Baños Limpios	Sillas	Hay carteles	Alguien indica	Prohíben fumar
Siempre, casi siempre	97	87	94	94	88	93	96	95
Algunas si, otras no	2	5	3	5	7	3	3	3
Pocas veces, nunca	1	8	3	1	5	4	1	2
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

En el 2004 se consultó en forma directa sobre la satisfacción de aspectos físicos los cuales el tamaño de la sala es el que presenta menores niveles de satisfacción, coincidiendo con el relevamiento 2001, tal vez si se han realizados modificaciones edilicias, será en el próximo relevamiento (2007) donde se verifiquen estos valores.

Pregunta:

2004-Y con respecto a los siguientes aspectos específicos de la sala ¿Cuál es su nivel de satisfacción?

Tabla 11 – Índice de satisfacción con aspectos físicos 2004

	Limpieza de la sala	Comodidad de la sala de espera	Tamaño de la sala	Limpieza de los baños	Señalización de la sala	Privacidad en el momento de atenderse
Muy satisfecho y Satisfecho	90	69	60	77	82	84
Ni satisfecho ni insatisfecho	7	19	18	14	14	7
Insatisfecho y muy insatisfecho	3	12	22	9	4	9
Total	100	100	100	100	100	100

Horarios de atención y tiempo de demora

La evaluación de tiempos debe tener como principal consideración que los usuarios de estos servicios son niños.

Consultados sobre la satisfacción con el horario de atención, parecería que si bien no se expresa una insatisfacción con el horario de atención, obteniendo en el 2004 un porcentaje inferior a la medición anterior (-19%) que se consideran muy satisfechos o satisfechos con el mismo. Debe recordarse que el usuario es cada vez más exigente.

Pregunta

2001 - Ud. Diría que se encuentra satisfecho o insatisfecho con el tiempo que demora en atenderlo.

2004 – Usted se encuentra satisfecho o insatisfecho con el horario de atención de los Centros Maternos Infantiles?

Tabla 12 – Satisfacción con horario de atención

En porcentaje

	2001	2004
Muy satisfecho y Satisfecho	95	76
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	11
Insatisfecho y muy insatisfecho	3	13
Total	100	100

Si bien el horario de atención no presenta mayor dificultad, se consulta cuanto tiempo tuvo que esperar para ser atendido. El mismo presenta un abanico de opciones, desde la media hora hasta más de tres horas. Considerando que es la opinión de los usuarios, es su percepción sobre el tiempo de espera para realizar la consulta, el porcentaje mayor se ubica en dos horas de espera.

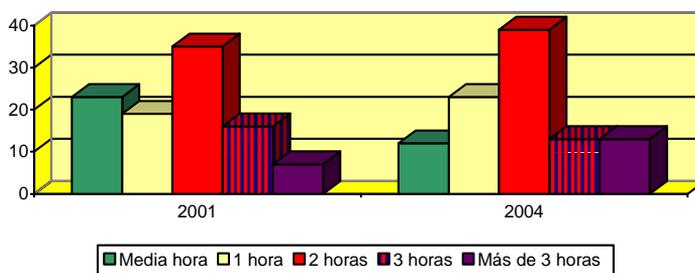
Considerando las características de este público, se tendría que verificar si el mismo concurre antes de la hora por razones ajenas al servicio o debería ajustarse en Sistema de Agenda. (Ver Anexo Estadístico Tabla18).

Pregunta

2001 - ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido? (Anotar en minutos)

2004 – Normalmente, ¿Cuánto tiempo tiene que esperar para ser atendido cuando concurre a este centro? (Anotar en minutos)

Gráfica 3 – Tiempo de espera



Consultados sobre la satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido se mantiene los niveles de insatisfacción. Se podría esperar que el sistema de agenda haya modificado esta situación.

2001 - ¿Ud. diría que se encuentra satisfecho o insatisfecho con el tiempo que demoran en atenderlo?

2004 - ¿Y cuán satisfecho se encuentra con el tiempo que demoran en atenderlo?

Tabla 13 – Satisfacción con el tiempo de espera

En porcentaje

	2001	2004
Muy satisfecho, Satisfecho	41	47
Ni satisfecho ni insatisfecho	25	21
Insatisfecho , Muy insatisfecho	34	32
Total	100	100

Conclusiones

El Servicio Materno Infantil que el BPS desarrolla tiene dos modalidades:

- a- Montevideo y Pando gestionado directamente por el BPS
- b- Interior tercerizado con diferentes instituciones

Es un servicio que va dirigido mayoritariamente a niños de hasta seis años y hasta su recuperación si presenta alguna patología. Respecto a embarazadas este servicio cubre el control del embarazo y el parto.

Cuando se le consulta a la población en general que mencione servicios brindados por el BPS sin ningún estímulo, el servicio que obtiene mayores menciones es el de Jubilaciones y Pensiones, obteniendo pocas menciones el Servicio Materno Infantil. Si se le consulta en forma guiada parecería que sí se vincula a los Centros Maternos al BPS.

Consultados sobre la percepción en general de cómo considera que el BPS brinda este servicio, el nivel es aceptable, superando el 60% de la categoría Muy Bien y Bien.

En relación con los resultados específicos en la encuesta a los Centros Maternos-Infantiles de Montevideo se observa que:

Mayoritariamente los usuarios de los servicios son niños.

El nivel de satisfacción es alto, superando el 90% en las dos últimas mediciones.

Referido al personal, la satisfacción no presenta niveles de insatisfacción, pero debe mencionarse que los que obtienen valores algo más bajos de satisfacción se encuentra el personal administrativo.

En general la sala de espera no presenta índices de insatisfacción, pero debe considerarse que el tamaño de la sala y las comodidades de la misma obtuvieron porcentajes menores de evaluación.

En general los usuarios no están desconformes con el horario de atención. Pero debe destacar que un 30 % debe esperar hasta dos horas para ser atendido, este tiempo de espera produce insatisfacción en la población de usuarios.

Debería esperarse que para el estudio que se está implementando en el 2007 los tiempos de espera hayan mejorado dado la evolución del sistema de Agenda previa de consultas. Este factor de espera incide directamente en la sala, ya que la espera hace que convivan los usuarios de diferentes especialistas. Tomando en cuenta una población donde cada usuario debe considerarse doble niño-madre el espacio se reduce.

Anexo Estadístico

Tabla 14 – conocimiento de servicios del BPS – 1er. Mención espontanea

	2001	2004
Jubilaciones o pensiones	71	57
Subsidios por desempleo	4	5
Subsidio por maternidad	1	1
Subsidio por enfermedad	1	2
Asignaciones familiares	13	18
Atención materno infantil	2	2
Asignac. Vivienda a pasivos	1	2
Préstamos	2	5
DISSE	4	4
Servicio fúnebre	0	1
Recaudación de impuestos	0	0
Servicios sociales	0	0
Otros	1	3
	100	100

Tabla 15 – Tipo de Usuario según especialidad que se consulta 2001

En porcentaje

	Embarazo	Niño
Medicina General	10	0
Pedriatria	0	69
Obstetricia	21	0
Total	100	

Tabla 16 – Especialidad que se consulta en ese día

	2004
Medicina General	10
Pedriatria	69
Obstetricia	21
Total	100

Tabla 17 – Tipo de usuario

En porcentaje

	2004
Embarazo	15
Niño	73
Ambos	12
Total	100

Tabla 18 – Tiempo de espera

	2001	2004
Media hora	23	12
Una hora	19	23
Dos horas	35	39
Tres horas	16	13
Más de tres horas	7	13

Anexo - Ficha Técnica

Encuesta en punto	Lugar de atención
Selección de casos	Sorteo sistemático considerando flujos y horario de atención
Formulario	Específico
Cantidad de casos	350
Procesamiento	SPSS
Objetivo de encuesta	Estudiar el nivel de satisfacción de Usuarios con respecto a diferentes aspectos de los servicios.
Documento de referencia	Monitoreo de Satisfacción de Clientes Prestaciones Activos-Pasivos BANCO DE PREVISIÓN SOCIAL – Equipos Mori 2001 Encuesta de Satisfacción de clientes del Banco de Previsión Social – Universidad de la República de Ciencias Sociales Departamento Sociología. 2004