



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital Santa Rosa



HOSPITAL
SANTA ROSA
PUEBLO LIBRE

OFICINA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD

**INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS DE
PARTO DEL HOSPITAL SANTA ROSA
I TRIMESTRE 2021**



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Pueblo Libre, 23 de Marzo del 2021

Informe N°001-2021-MINSA-HSR-OGC-MJDR

A : **M.C. Jean Richard Flores Vílchez**
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad

Asunto : Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarias de Parto del Hospital Santa Rosa realizado en el Primer Trimestre 2021

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente, y a la vez hacerle llegar el presente Informe de Encuesta de Satisfacción de Usuarias de Parto.

1. BASE LEGAL

- 1.1 Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- 1.2 Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el “Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
- 1.3 Resolución Ministerial N°142-2007/MINSA, que aprueba el Documento Técnico:” Estándares e Indicadores de Calidad en la Atención Materna y Perinatal en los Establecimientos que cumplen con Funciones Obstétricas y Neonatales”
- 1.4 Resolución Ministerial N° 519-2005/MINSA que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud”.
- 1.5 Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, que aprueba la Norma Técnica N° 050-MINSA/DGSP-V.02: “Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
- 1.6 Resolución Ministerial N° 727–2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”, del 29 de octubre del 2009.
- 1.7 Resolución Ministerial N° 1022-2007/MINSA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa.
- 1.8 Resolución Directoral N° 168-2014-SA-DS-HSR-OEPE/DG, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Santa Rosa
- 1.9 Resolución Directoral N° 541-2015-DG-HSR-IGSS, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Santa Rosa
- 1.10 Resolución Directoral N° 190-2015-DG-HSR-IGSS, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Departamento de Ginecología del Hospital Santa Rosa
- 1.11 Resolución Directoral N° 249-2015-DG-HSR-IGSS, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) del Departamento de Ginecología del Hospital Santa Rosa.
- 1.12 Resolución Directoral N° 033-2021-MINSA-HSR-DG, que aprueba el Plan Anual de Gestión de la Humanización de la Atención de los Pacientes del Hospital Santa Rosa - 2021
- 1.13 Resolución Directoral N° 046-2021-MINSA-HSR-DG, que aprueba el Plan Anual de la Oficina de Gestión de la Calidad año 2021

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

II. ANÁLISIS

2.1 Objetivo: El objetivo principal de la encuesta es medir el grado de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en nuestra Institución.

2.2 Ámbito de Aplicación: La presente encuesta ha sido aplicada a usuarias que acudieron a la Institución para atención del parto durante el primer trimestre del año 2021.

2.3 Responsables:

Son responsables de la presente encuesta

- **APLICACIÓN DE ENCUESTAS:**
C.D. Alicia Keila Ramos Pérez
Profesional de la Salud de la Oficina de Gestión de la Calidad.
- **PROCESAMIENTO DE DATOS Y ELABORACIÓN DEL INFORME:**
Sra. Janet Díaz Rodríguez
Miembro Técnico de la Oficina de Gestión de la Calidad.
- **REVISIÓN DEL INFORME:**
M.C. Jean Flores Vílchez
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad.

2.4 Recolección de Datos: se utilizó como herramienta de trabajo, la encuesta contenida en el Documento Técnico Estándares e Indicadores de Calidad en la Atención Materna y Perinatal en los establecimientos de salud que cumplen con Funciones Obstétricas Neonatales (FONE) aprobado con RM 142-2007/MINSA. Se contó con una muestra de 40 usuarias puérperas por parto vaginal, las cuales fueron encuestadas durante el primer trimestre del presente año.

2.5 Tabulación de Datos: Los gráficos del informe corresponden a los porcentajes de respuestas a cada una de las preguntas formuladas en la encuesta anónima, las cuales nos permiten medir el grado de satisfacción durante su ingreso, parto y puerperio. Las respuestas brindadas por las usuarias puérperas son tabuladas mediante el procedimiento de paloteo y luego llevados a una matriz en Excel para graficar los porcentajes de satisfacción que corresponden a cada pregunta formulada en la Encuesta de Satisfacción de Usuarias de Parto.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Tabla N°1: Frecuencia de los Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuaris de Parto del Departamento de Gineco-Obstetricia – HSR – I Trimestre 2021

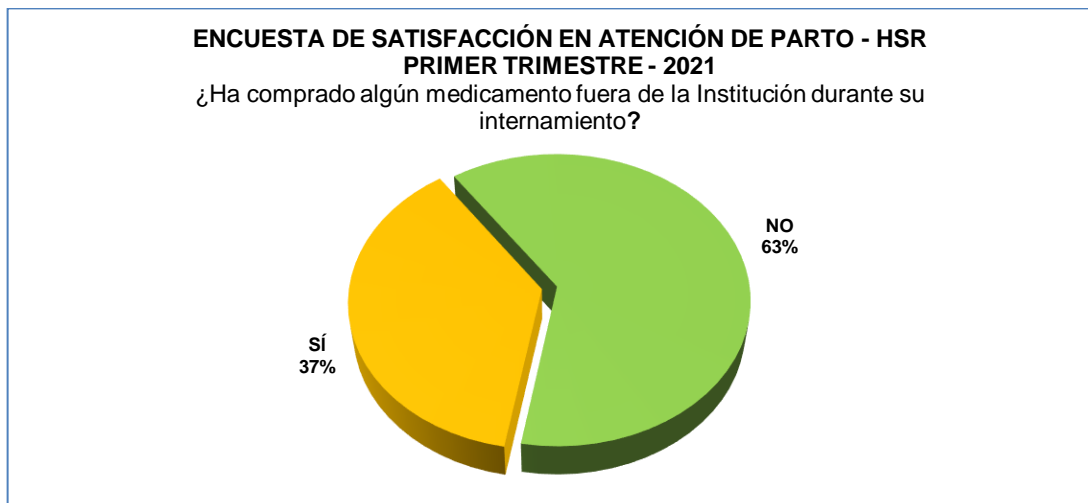
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA USUARIAS DEL HOSPITAL SANTA ROSA EN LA ATENCIÓN DEL PARTO I TRIMESTRE - 2021				
<p>La presente encuesta es anónima , y nos permitirá mejorar la calidad de nuestra atención.</p>				
1. ¿Ha comprado algún medicamento fuera de la Institución durante su internamiento?	Sí	No		
	15	25		
2. En relación al tiempo que esperó al médico u obstetrix para ser examinada a su ingreso fue:	Rápido	Regular	Demoró	
	35	5	0	
3. El trato recibido por el personal médico fue:	Bueno	Regular	Malo	No Resp.
	37	3	0	0
4. El trato recibido por el personal de obstetrix fue:	Bueno	Regular	Malo	
	37	3	0	
5. El trato recibido por el personal técnico de enfermería fue:	Bueno	Regular	Malo	No Resp.
	34	6	0	0
6. Se le brindo información sobre Planificación Familiar?	Sí	Regular	No	No Resp.
	36	0	4	0
7. Como fue la privacidad en su atención	Bueno	Regular	Malo	No Resp.
	35	5	0	0
8. La comodidad en el momento de dar a luz fue:	Bueno	Regular	Malo	No Resp.
	36	4	0	0
9. La limpieza del área de sala de partos fue:	Bueno	Regular	Malo	No Resp.
	40	0	0	0
10. La limpieza del área de hospitalización fue:	Bueno	Regular	Malo	
	39	1	0	
11. La limpieza de los servicios higiénicos fue:	Bueno	Regular	Malo	No Resp.
	34	6	0	0
12. ¿Usted recomendaría a algún familiar que de a luz en nuestro establecimiento?	Sí	No	Malo	
	40	0	0	
13. ¿Durante el parto le permitieron escoger la posición para dar a luz?	Sí	No	No Resp.	
	0	40	0	
14. ¿Durante el parto tuvo la opción de estar acompañada por una persona de su elección?	Sí	No	No Resp.	
	0	40	0	
15. ¿Le permitieron tener contacto inmediato con su bebe en Sala de Partos?	Sí	No	No Resp.	
	40	0	0	

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR - Dpto. de Gineco-obstetricia del HSR

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

2.5.1 En relación a la solvencia de medicamentos para la atención de parto en nuestra Institución los resultados fueron: de las 40 usuarias encuestadas, el 63% de pacientes manifestó haber adquirido todos los medicamentos en nuestra farmacia, mientras que el 37% de pacientes encuestadas manifestaron que compraron medicamento fuera de la Institución.

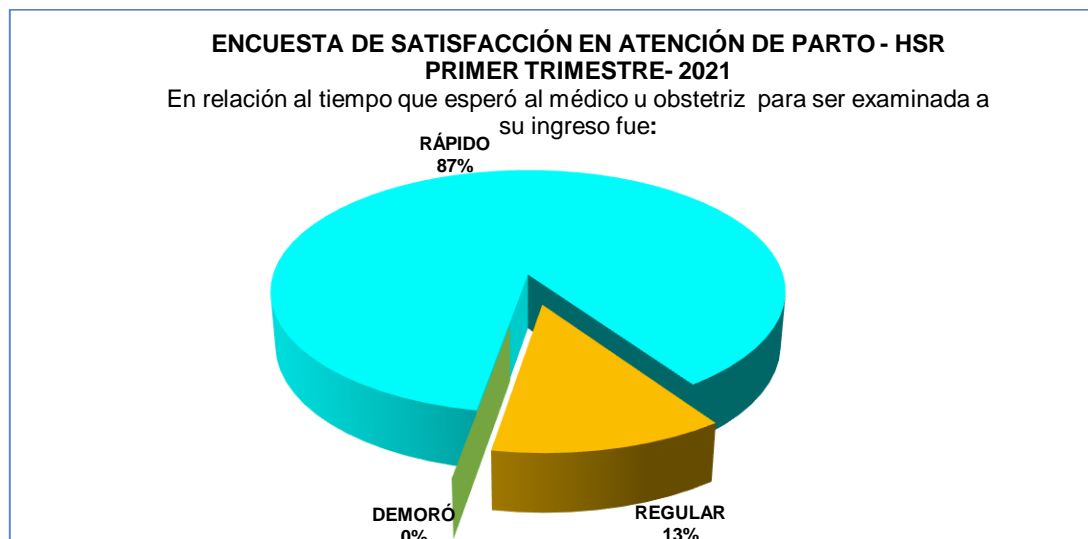
Gráfico N° 01: Porcentaje de usuarias encuestadas que indican haber comprado algún medicamento fuera de la Institución. HSR - Primer Trimestre - 2021.



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR - Dpto. de Gineco-obstetricia del HSR.

2.5.2 En relación al tiempo que esperaron al médico u obstetra para ser examinadas a su ingreso a la institución: de las 40 usuarias encuestadas, el 87% de usuarias manifestó que su atención fue inmediata; mientras que el 13% de usuarias manifestó que el tiempo de espera para ser examinadas fue regular.

Gráfico N° 02: Porcentaje de usuarias encuestadas que refieren el tiempo de espera para ser examinadas por el médico u obstetra a su ingreso. HSR – Primer Trimestre - 2021.

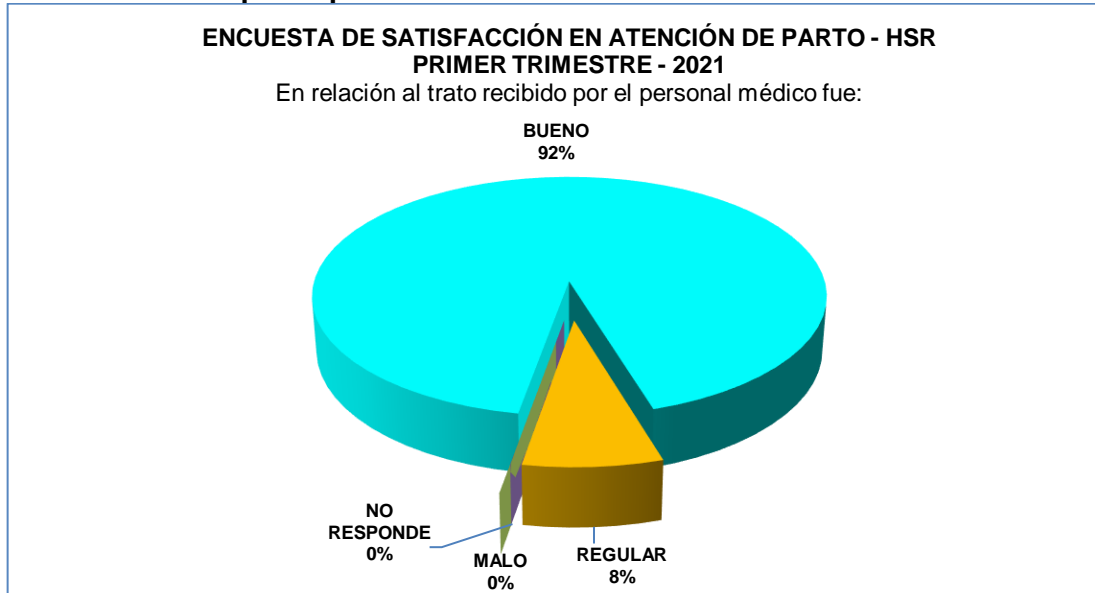


Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR - Dpto. de Gineco-obstetricia del HSR.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

2.5.3 En relación al trato que recibieron las usuarias en la atención de parto a cargo del personal Médico: de las 40 usuarias encuestadas, el 92% de usuarias manifestaron que el trato recibido fue bueno; mientras que el 8% de usuarias manifestaron que el trato recibido fue regular.

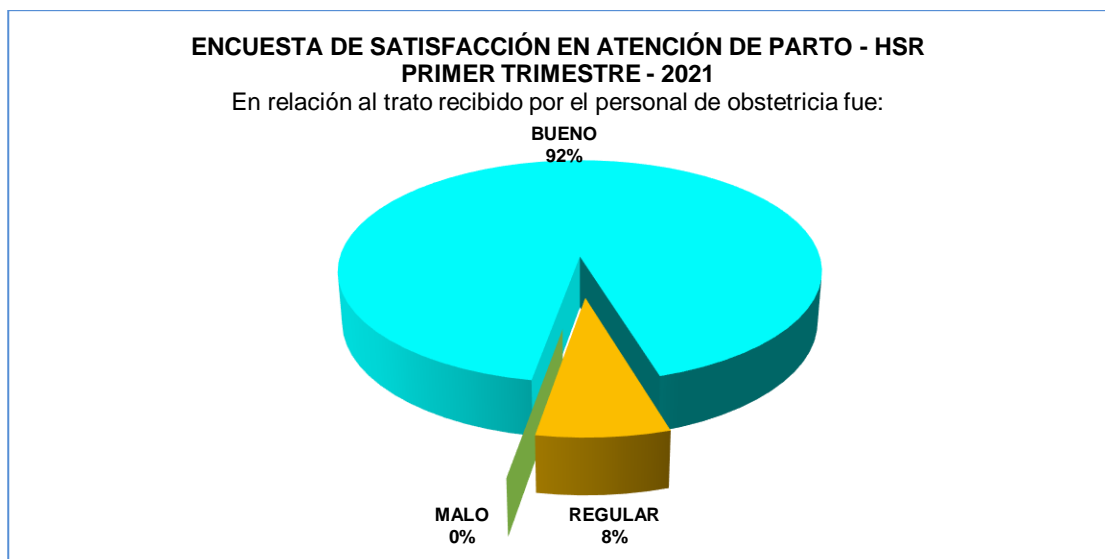
Gráfico N° 03: Porcentaje de usuarias encuestadas que opinan en relación al trato recibido por el personal médico. HSR - Primer Trimestre - 2021.



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR - Dpto. de Gineco-obstetricia del HSR.

2.5.4 En relación al trato que recibieron las usuarias en la atención de parto a cargo del personal de Obstetricia: de las 40 usuarias encuestadas, el 92% de usuarias manifestaron que el trato recibido fue bueno; mientras que el 8% de usuarias manifestaron que el trato recibido fue regular.

Gráfico N° 04: Porcentaje de usuarias encuestadas que opinan en relación al trato recibido por el personal de obstetricia. HSR - Primer Trimestre – 2020.

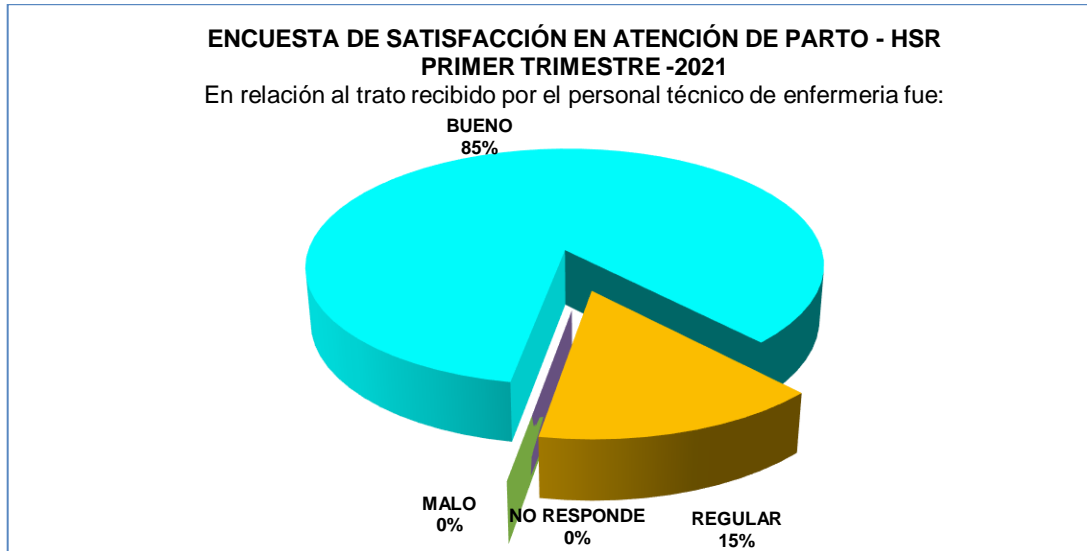


Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR - Dpto. de Gineco-obstetricia del HSR.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

2.5.5 En relación al trato que recibieron las usuarias en la atención de parto a cargo del personal Técnico de Enfermería: de las 40 usuarias encuestadas, el 85% de pacientes encuestadas manifestaron haber recibido buen trato; mientras que el 15% de pacientes encuestadas manifestaron que el trato recibido fue regular.

Gráfico N° 05: Porcentaje de usuarias encuestadas que opinan en relación al trato recibido por el personal técnico de enfermería. HSR – Primer Trimestre - 2020.



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR - Dpto. de Gineco-obstetricia del HSR.

2.5.6 En relación a la pregunta: ¿Se le brindó información sobre planificación familiar?: de las 40 usuarias encuestadas, el 90% de pacientes encuestadas manifestaron haber recibido información sobre planificación familiar y el 10% de pacientes encuestadas manifestaron que no se les brindó información sobre planificación familiar.

Gráfico N° 06: Porcentaje de usuarias encuestadas que opinan en relación a la información brindada sobre planificación familiar. HSR - Primer Trimestre - 2021.



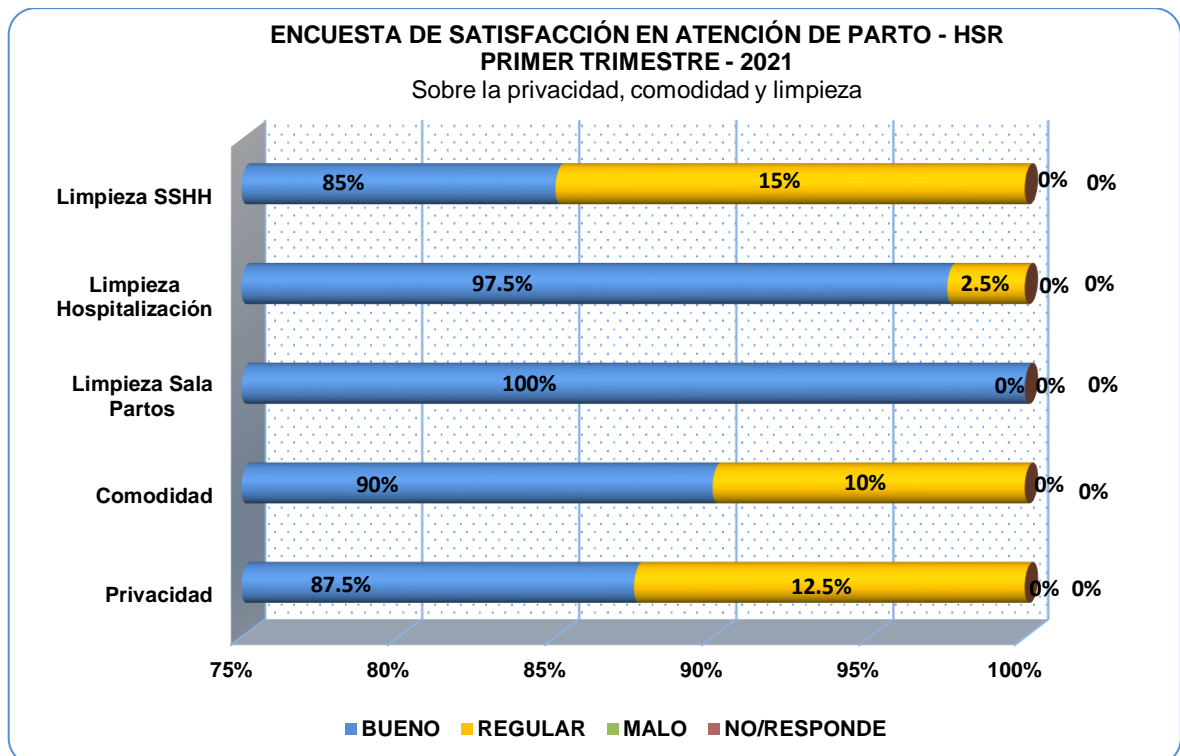
Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR - Dpto. de Gineco-obstetricia del HSR.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

2.5.7 En cuanto a las preguntas relacionadas con la privacidad, comodidad y limpieza durante la atención y estancia en el Servicio de Hospitalización de Gineco Obstetricia, se observó lo siguiente:

- El 87.5% de pacientes encuestadas indicaron que la privacidad durante su atención fue buena, mientras que el 12.5% manifestaron que fue regular.
- El 90% de pacientes encuestadas indicaron que la comodidad en el momento de dar a luz fue buena, mientras que el 10% manifestaron que fue regular.
- El 100% de pacientes encuestadas indicaron que la limpieza en sala de partos fue buena.
- El 97.5% de pacientes encuestadas manifestaron que la limpieza en los ambientes de hospitalización fue buena, mientras que el 2.5% de encuestadas manifestaron que fue regular.
- El 85% de pacientes encuestadas manifestaron que la limpieza de los servicios higiénicos de hospitalización fue buena, el 15% de pacientes encuestadas manifestaron que fue regular.

Gráfico N° 07: Porcentaje de usuarias encuestadas que indican satisfacción sobre privacidad, comodidad y limpieza. HSR – Primer Trimestre – 2021.

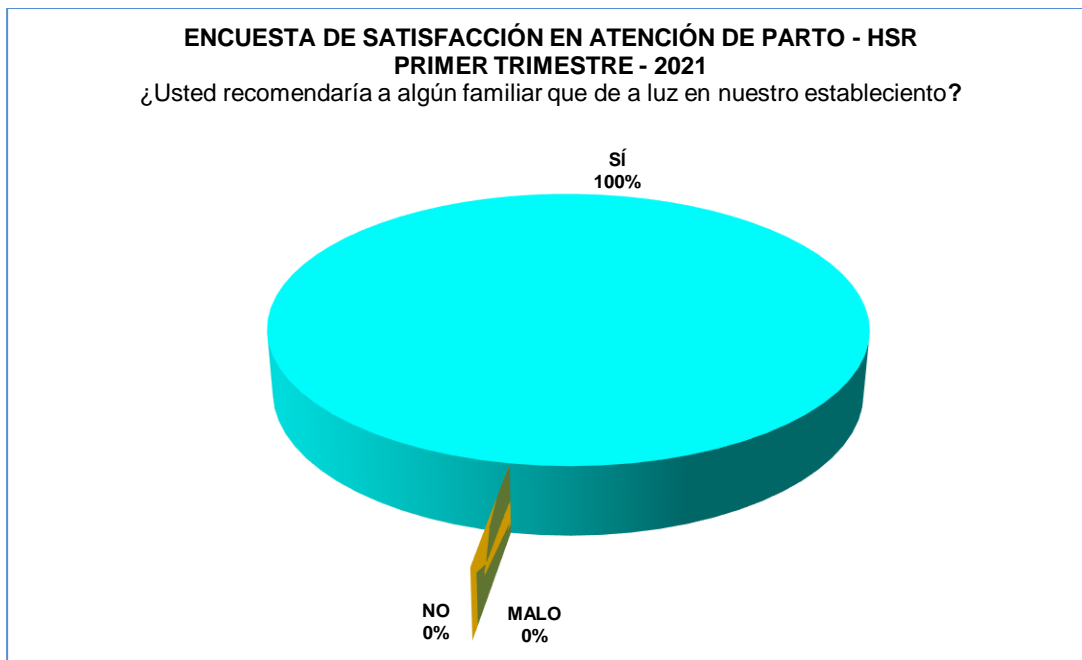


Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR - Dpto. de Gineco-obstetricia del HSR.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

2.5.8 Para la pregunta ¿Usted recomendaría a otro familiar para dar a luz en nuestro establecimiento?: de las 40 usuarias encuestadas, el 100% de pacientes encuestadas manifestaron que sí recomendarían a otro familiar para dar a luz en nuestro establecimiento.

Gráfico N° 08: Porcentaje de usuarias encuestadas que recomendarían a otro familiar para dar a luz en nuestro establecimiento. HSR - Primer Trimestre - 2021.



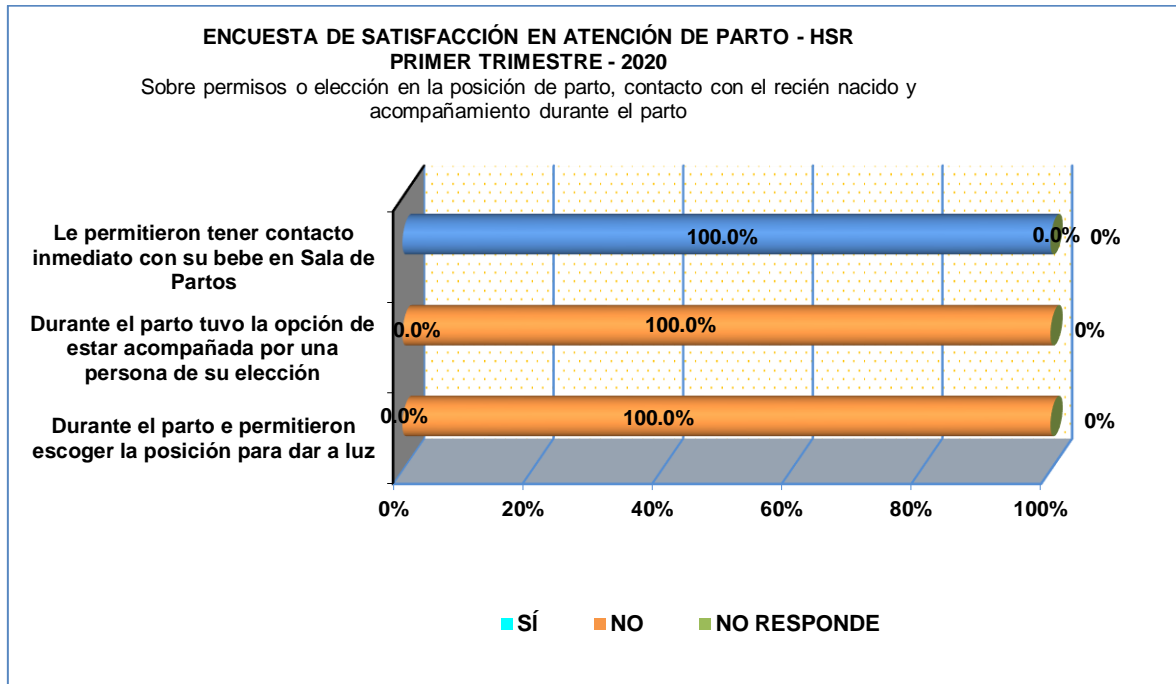
Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR- Dpto. de Gineco-obstetricia del HSR.

2.5.9 Sobre permisos o elección en la posición de parto, acompañamiento durante el parto y contacto inmediato con el recién nacido; se observó lo siguiente:

- El 100% del total de pacientes encuestadas manifestaron que no tuvieron opción de escoger la posición de parto.
- El 100% de pacientes encuestadas manifestaron no haber tenido la opción de estar acompañada por alguna persona de su elección durante el parto, esto debido a que al momento de realizada la encuesta la OMS informa que continúan los casos de infección por COVID-19 en el mundo y con finalidad de salvaguardar a las usuarias de parto se evaluó la posibilidad de no permitir el parto acompañado.
- El 100% de usuarias encuestadas manifestaron haber tenido contacto inmediato con el recién nacido.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Gráfico N° 09: Porcentaje de usuarias encuestadas que indican satisfacción sobre permisos relacionados a la posición del parto, acompañamiento por familiar durante el parto y contacto con el recién nacido. HSR - Primer Trimestre - 2021.



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR- Dpto. de Gineco-obstetricia del HSR.

III. CONCLUSIONES:

- 3.1 El 37% de las pacientes encuestadas indican que compraron algún medicamento fuera de la Institución durante su internamiento.
- 3.2 El 10% de las pacientes encuestadas, manifiestan no haber recibido información sobre planificación familiar.
- 3.3 El 13% de las pacientes encuestadas, indican que a su ingreso se demoró la atención calificando como regular, por parte del médico u Obstetras para ser examinadas.
- 3.4 El 15% de las pacientes encuestadas calificaron como regular el trato recibido por personal Técnico de Enfermería.
- 3.5 El 8% de las pacientes encuestadas, calificaron como regular el trato recibido por el personal Médico y Obstetrix.
- 3.6 El 15% de las pacientes encuestadas, califican como regular la limpieza de los servicios higiénicos.



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

IV. RECOMENDACIONES:

- 4.1 Remitir copia del presente informe al Departamento de Gineco-Obstetricia y a la Jefa de Obstetras:
 - 4.1.1 Socializar el presente informe con el personal a su cargo los resultados del presente informe.
 - 4.1.2 Fomentar el buen trato a fin de incrementar la satisfacción de nuestras usuarias de parto.
 - 4.1.3 Implementar mecanismos que ayuden a disminuir los tiempos de espera de atención al ingreso.
 - 4.1.4 Socializar con la totalidad de las puérperas la información sobre Planificación Familiar.
- 4.2 Remitir copia del presente informe al Departamento de Farmacia y la Oficina de Logística para que implementen acciones necesarias para el oportuno abastecimiento de todos los medicamentos e insumos necesarios en la atención de nuestras usuarias de parto.
- 4.3 Remitir copia del presente informe al Departamento de Enfermería para que socialice con las Técnicas de Enfermería la importancia del trato humanizado con las puérperas.
- 4.4 Remitir copia del presente informe a la Oficina de Servicios Generales para que verifique que la Empresa encargada de la limpieza de Sala de Parto, área de hospitalización y Servicios Higiénicos; cumpla con los estándares necesarios de limpieza establecidos en su contrato.

Sra. Janet Díaz Rodríguez

Miembro de la Unidad de Información para la Calidad del
Hospital Santa Rosa