



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
II TRIMESTRE 2021**



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

Pueblo Libre, 23 de Junio del 2021

Informe N°007-2021-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 Segundo 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 segundo 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 30 usuarias puérperas por parto vaginal, las cuales fueron encuestadas durante el segundo 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 Usuarias de Parto del Departamento de Gineco-Obstetricia – HSR – Segundo Trimestre 2021

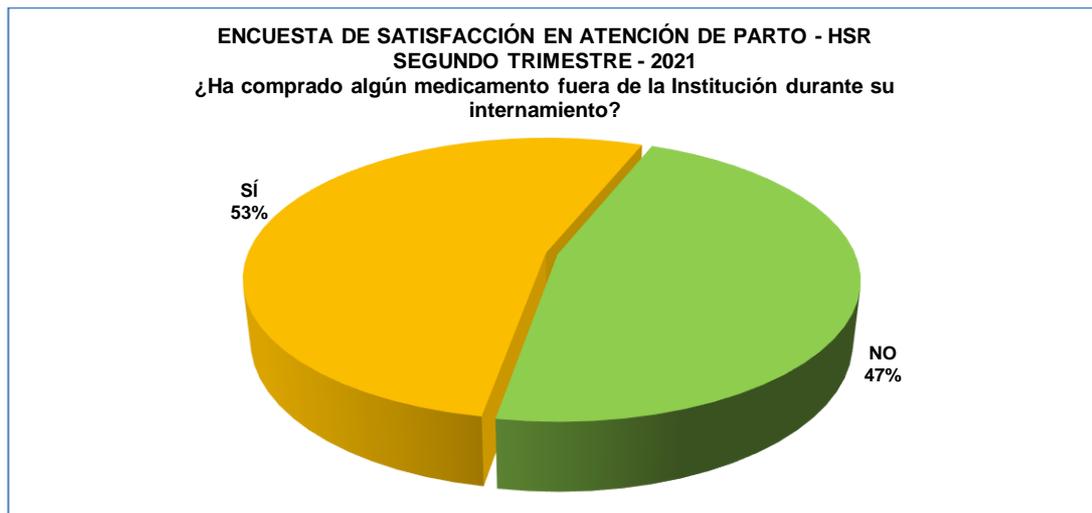
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA USUARIAS DEL HOSPITAL SANTA ROSA EN LA ATENCIÓN DEL PARTO II TRIMESTRE - 2021				
La presente encuesta es anónima , y nos permitirá mejorar la calidad de nuestra atención.				
1. ¿Ha comprado algún medicamento fuera de la Institución durante su internamiento?	Sí	No		
	16	14		
2. En relación al tiempo que esperó al médico u obstetrix para ser examinada a su ingreso fue:	Rápido	Regular	Demoró	
	21	9	0	
3. El trato recibido por el personal médico fue:	Bueno	Regular	Malo	No Resp.
	28	2	0	0
4. El trato recibido por el personal de obstetrix fue:	Bueno	Regular	Malo	
	28	2	0	
5. El trato recibido por el personal técnico de enfermería fue:	Bueno	Regular	Malo	No Resp.
	27	3	0	0
6. Se le brindo información sobre Planificación Familiar?	Sí	Regular	Malo	No Resp.
	28	0	2	0
7. Como fue la privacidad en su atención	Bueno	Regular	Malo	No Resp.
	27	3	0	0
8. La comodidad en el momento de dar a luz fue:	Bueno	Regular	Malo	No Resp.
	23	7	0	0
9. La limpieza del área de sala de partos fue:	Bueno	Regular	Malo	No Resp.
	30	0	0	0
10. La limpieza del área de hospitalización fue:	Bueno	Regular	Malo	
	30	0	0	
11. La limpieza de los servicios higiénicos fue:	Bueno	Regular	Malo	No Resp.
	30	0	0	0
12. ¿Usted recomendaría a algún familiar que de a luz en nuestro establecimiento?	Sí	No	Malo	
	30	0	0	
13. ¿Durante el parto le permitieron escoger la posición para dar a luz?	Sí	No	No Resp.	
	0	30	0	
14. ¿Durante el parto tuvo la opción de estar acompañada por una persona de su elección?	Sí	No	No Resp.	
	0	30	0	
15. ¿Le permitieron tener contacto inmediato con su bebe en Sala de Partos?	Sí	No	No Resp.	
	29	1	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 con la solvencia de medicamentos para la atención de parto en nuestra Institución los resultados fueron: de las 30 usuarias encuestadas, el 53% de pacientes manifestó haber adquirido todos los medicamentos en nuestra farmacia, mientras que el 47% de pacientes encuestadas manifestaron que compraron medicamento fuera de la Institución.

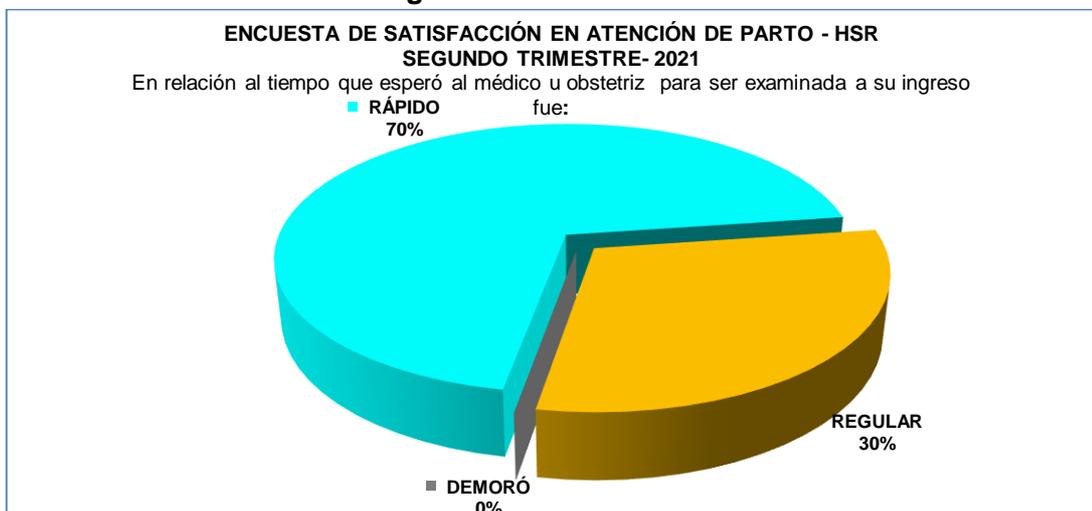
Gráfico N° 01: Porcentaje de usuarias encuestadas que indican haber comprado algún medicamento fuera de la Institución. HSR - Segundo Trimestre - 2021.



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

2.5.2 En relación con el tiempo que esperaron al médico u obstetra para ser examinadas a su ingreso a la institución: de las 30 usuarias encuestadas, el 70% de usuarias manifestó que su atención fue inmediata; mientras que el 30% 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 – Segundo 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 con el trato que recibieron las usuarias en la atención de parto a cargo del personal Médico: de las 30 usuarias encuestadas, el 93% de usuarias manifestaron que el trato recibido fue bueno; mientras que el 7% de usuarias manifestaron que el trato recibido fue regular.

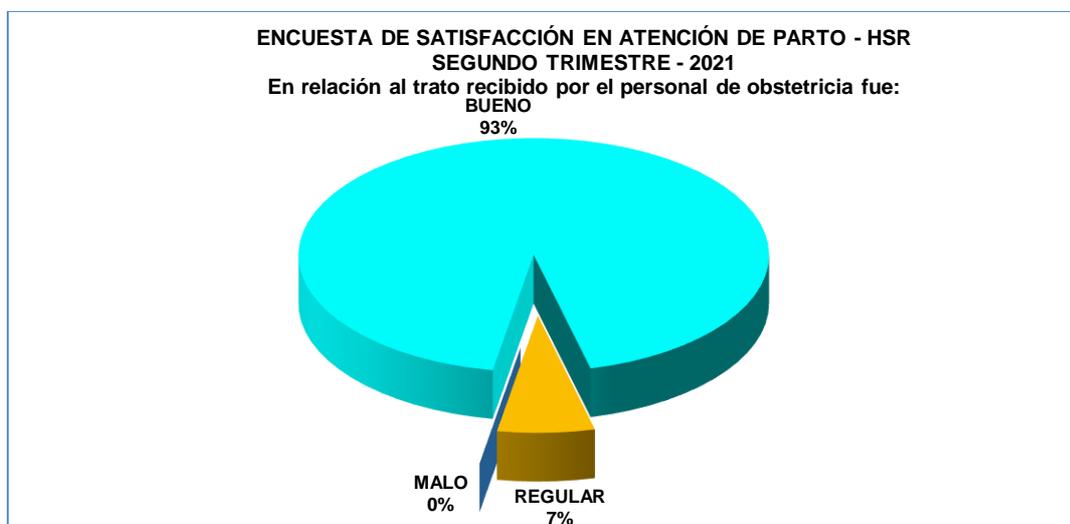
Gráfico N° 03: Porcentaje de usuarias encuestadas que opinan en relación al trato recibido por el personal Médico. HSR - Segundo Trimestre - 2021.



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

2.5.4 En relación con el trato que recibieron las usuarias en la atención de parto a cargo del personal de Obstetricia: de las 30 usuarias encuestadas, el 93% de usuarias manifestaron que el trato recibido fue bueno; mientras que el 7% de usuarias manifestaron que el trato recibido fue regular.

Gráfico N° 04: Porcentaje de usuarias encuestadas que opinan en relación con el trato recibido por el personal de Obstetricia. HSR - Segundo 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 con el trato que recibieron las usuarias en la atención de parto a cargo del personal Técnico de Enfermería: de las 30 usuarias encuestadas, el 90% de pacientes encuestadas manifestaron haber recibido buen trato; mientras que el 10% de pacientes encuestadas manifestaron que el trato recibido fue regular.

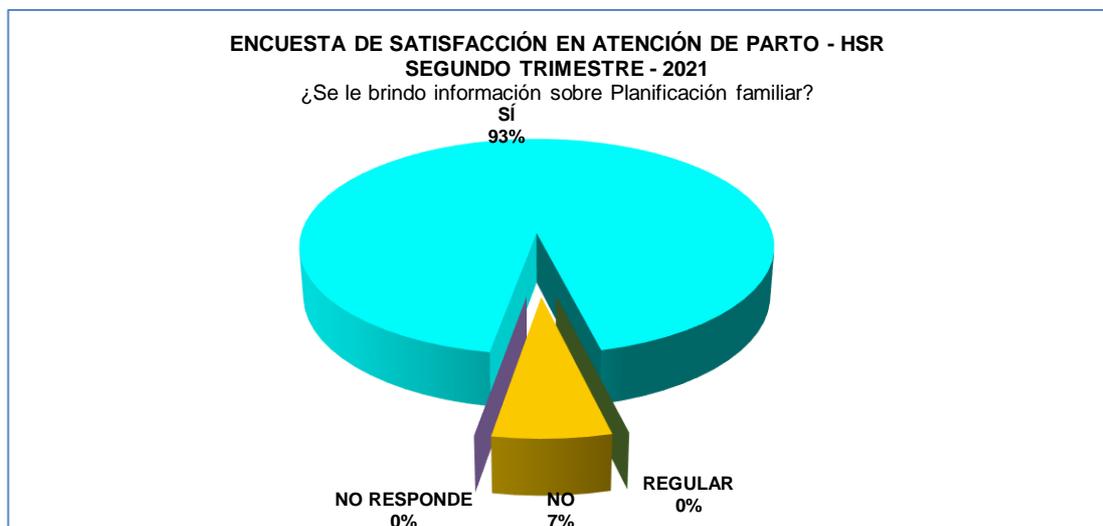
Gráfico N° 05: Porcentaje de usuarias encuestadas que opinan en relación al trato recibido por el personal técnico de enfermería. HSR – Segundo Trimestre - 2020.



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

2.5.6 En relación con la pregunta: ¿Se le brindó información sobre planificación familiar?: de las 30 usuarias encuestadas, el 93% de pacientes encuestadas manifestaron haber recibido información sobre planificación familiar y el 7% 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 - Segundo Trimestre - 2021.



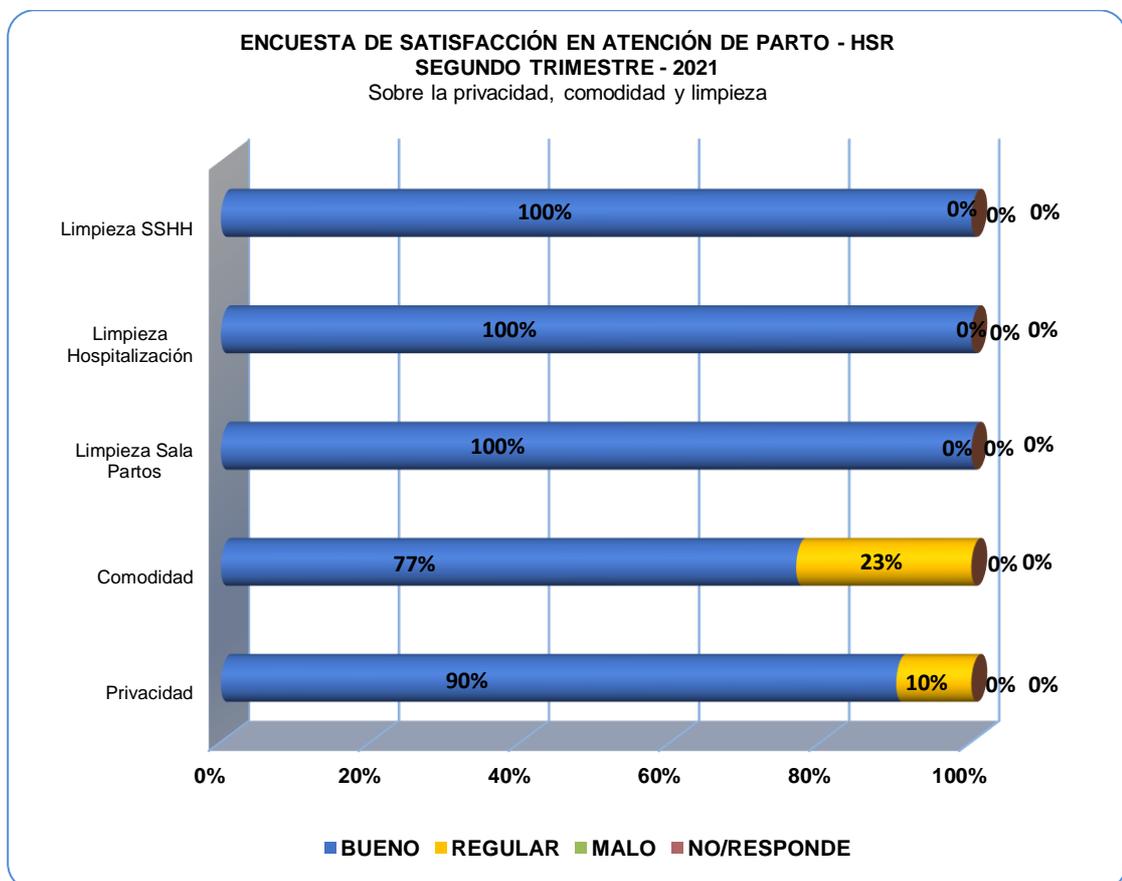
Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR - Dpto. de Gineco-obstetricia del HSR.

“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 90% de pacientes encuestadas indicaron que la privacidad durante su atención fue buena, mientras que el 10% manifestaron que fue regular.
- El 77% de pacientes encuestadas indicaron que la comodidad en el momento de dar a luz fue buena, mientras que el 23% manifestaron que fue regular.
- El 100% de pacientes encuestadas indicaron que la limpieza en sala de partos fue buena.
- El 100% de pacientes encuestadas manifestaron que la limpieza en los ambientes de hospitalización fue buena.
- El 100% de pacientes encuestadas manifestaron que la limpieza de los servicios higiénicos de hospitalización fue buena.

Gráfico N° 07: Porcentaje de usuarias encuestadas que indican satisfacción sobre privacidad, comodidad y limpieza. HSR – Segundo 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 30 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 - Segundo Trimestre - 2021.



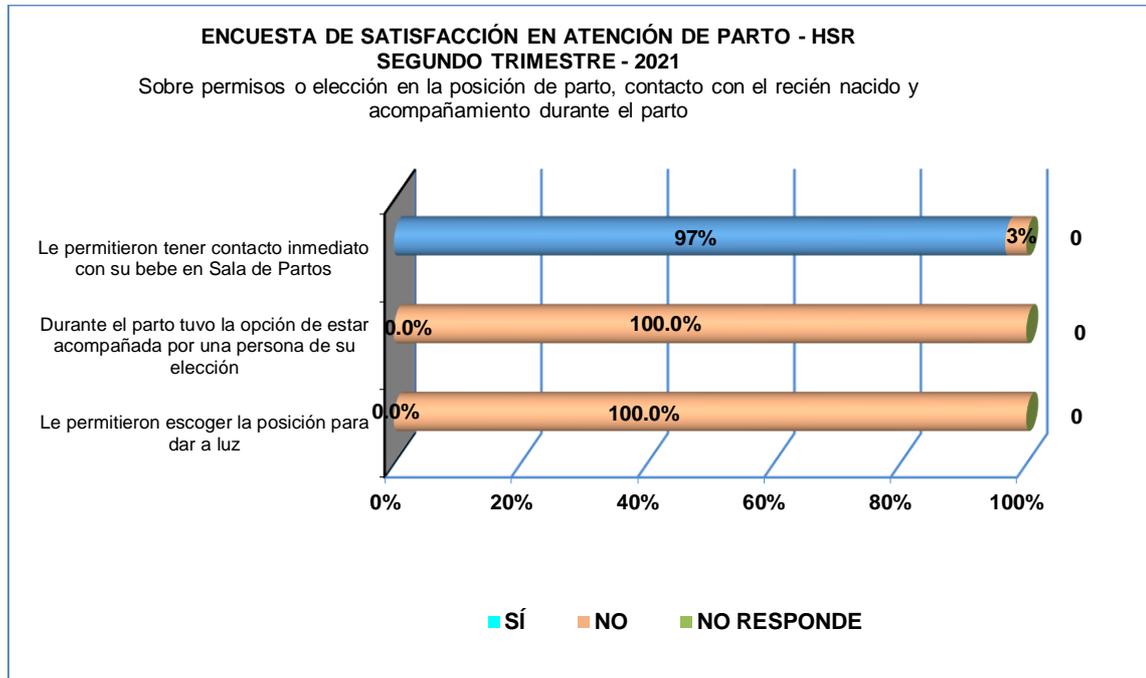
Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR- Dpto. de Gineco-obstetricia del HSR.

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 97% de usuarias encuestadas manifestaron haber tenido contacto inmediato con el recién nacido, mientras que 3% manifestó no 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 - Segundo Trimestre - 2021.



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

III. CONCLUSIONES:

3.1 Al evaluar las preguntas que alcanzaron mayor Satisfacción de las usuarias en la Sala de Parto del Hospital Santa Rosa, se detalla a continuación:

- 3.1.1** Los Médicos y las Obstétricas brindaron un buen trato a las pacientes y le permitieron tener contacto inmediato con su bebe en la Sala de Parto.
- 3.1.2** También las Obstétricas informaron sobre Planificación familiar.
- 3.1.3** El trato recibido por el personal Técnico de enfermería fue buena.
- 3.1.4** En lo que respecta al Área de Partos, Hospitalización y en los Servicios Higiénicos manifestaron las pacientes que la limpieza fue buena. Y que recomendarían la atención de un familiar en el Hospital Santa Rosa.

3.2 Se han identificado aspectos que deben ser mejorados, como por ejemplo:

- 3.2.1** Las pacientes encuestadas indican que compraron algún medicamento fuera de la Institución durante su internamiento (53%).
- 3.2.2** Demora en la atención por parte del médico u Obstetras para ser examinadas, calificando como regular (30%).
- 3.2.3** Referente a la comodidad en el momento de dar a luz lo califican como regular (23%).
- 3.2.4** Todas las encuestadas manifestaron que no le permitieron escoger la posición para dar a luz (100%).

“Calidez, ciencia y experiencia a su servicio”

“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 Obstetrias:
 - 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, la Oficina de Logística y Oficina de Seguros, 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; sigan cumpliendo con los estándares necesarios de limpieza establecidos en su contrato. Ya que el segundo trimestre incrementó la satisfacción de las usuarias en un 100% de satisfacción-



Sra. Janet Díaz Rodríguez
Miembro de la Unidad de Información para la Calidad del
Hospital Santa Rosa