

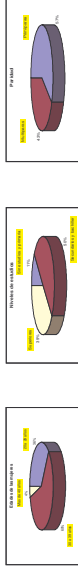


ESTUDIO DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL EMBARAZO PARTO Y PUERPERIO

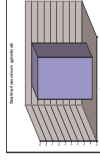


AUTORAS:
 Amor Santos García (*)
 María Belén Moriana Lopez (*)
 (*) Matrona HC San Cecilio. Granada

Descripción de la población



Satisfacción global y fidelidad global



Satisfacción 8.67

JUSTIFICACION Y OBJETIVOS
 Conocer la percepción de las mujeres ingresadas en el área de partos de la calidad de los servicios y la satisfacción desde otras variables como la accesibilidad, el trato de los profesionales, la información y el confort

METODOLOGIA
Población : 183 mujeres que han tenido un hijo/a en el Hospital Clínico San Cecilio, durante los meses de Enero a Marzo.
Metodología : encuesta autoadministrada contestada de forma anónima y voluntaria . El número de contestaciones fue de 81 (44.26% del total)
Encuesta: encuesta modificada de la elaborada por la Unidad de Calidad de la División de Atención al Ciudadano del Servei Catala de Salut.(1)

Confort

- Las instalaciones del centro fueron consideradas buenas o muy buenas por el 90%
- El respeto a la intimidad fue bueno o muy bueno para el 96%
- Pudieron estar acompañadas el 91%
- Eligieron quien se acompañara el 91%

Trato y relación personal

- El trato personal con las enfermeras fue bueno o muy bueno para el 95%
- El trato personal con las matronas fue bueno o muy bueno para el 100%
- El trato personal con los médicos fue bueno o muy bueno para el 98%

Información

- Necesidad de información sobre el embarazo el 36%
- Necesidad de mas información sobre las pruebas el 38%
- Necesidad de mas información sobre el parto el 31%
- Necesidad de mas información sobre el postparto el 36%

Competencia profesional

- Tuvieron sensación de estar en buenas manos durante el embarazo el 97%
- Tuvieron sensación de estar en buenas manos durante el parto y estancia hospital el 97%
- Tuvieron sensación de estar en buenas manos durante el postparto el 94%

CONCLUSIONES:

- 1.- El Índice de satisfacción global de las mujeres atendidas es alto
- 2.- Los resultados expresan alto grado de **satisfacción en el confort**, la **competencia profesional** y la **relación personal con los profesionales**.
- 3.- Es necesario aumentar y mejorar la **información** sobre aspectos concretos de la atención, como la información sobre el embarazo, sobre las pruebas y sobre el parto y postparto.

REFERENCIA

(1)

http://www10.gencat.net/catsalut/archivos/enquestes/2010/EPP/questionari_epp_es.pdf