



Resolución Directoral

N° 154 -2022-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE

Jaén, 22 de abril del 2022

VISTO:

La Carta N° 156-2022-GR.CAJ-HGJ/UGC, relacionado con la aprobación del Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción de las Usuarías en la Atención del Parto, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 26842 - Ley General de Salud, en los artículos I, II y VI del Título Preliminar, disponen que la salud es condición indispensable para el desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo; la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla; así mismo, establece que es de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea; y, es responsabilidad del Estado; promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de Calidad en Salud", el cual tiene como objetivo establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud;



Que, una de las Políticas Nacionales de Calidad en Salud, indica que, las organizaciones proveedoras de atención de salud establecen y dirigen las estrategias de implementación de la política nacional de calidad, mediante sistemas y procesos organizacionales orientados al desarrollo de una cultura centrada en las personas, y que hace de la mejora continua su tarea central (Política Nacional de Calidad en Salud, aprobado con RM N° 727-2009/MINSA);



Que, mediante Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, se aprueba la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", con el objetivo de promover la implementación de acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en salud y establecer una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo;



Que, así mismo con Resolución Ministerial N° 142-2007/MINSA, se aprueba el documento técnico "Estándares e Indicaciones de Calidad en la Atención Materna y Perinatal en los Establecimientos que cumplen con Funciones Obstétricas y Neonatales", con el objetivo de contar con estándares e indicadores de calidad de atención específicos para los establecimientos de salud que cumplen con funciones obstétricas y neonatales según su nivel de atención y disponer de información permanente y objetiva para la elaboración de los planes de mejora continua de la calidad de atención materna y perinatal;



Resolución Directoral

N° 154 -2022-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE

Jaén, 22 de abril del 2022

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, de fecha 05 de julio del 2021, se aprobó la Norma para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud, la cual tiene como objetivo establecer disposiciones relacionadas con las etapas de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los documentos Normativos, que expide el Ministerio de Salud, en el marco de sus funciones rectoras; así como, establecer la aplicación de etapas estandarizadas, transparentes y explícitas para la emisión de documentos normativos del Ministerio de Salud;

Que, dentro de la estructura orgánica del Hospital General de Jaén, aprobado por el Reglamento de Organización y Funciones, aparece que la oficina de Gestión de la Calidad, es la Unidad Orgánica encargada de implementar el sistema de Gestión de la Calidad en el Hospital para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa del paciente, con la participación activa del personal; siendo uno de sus objetivos funcionales: "generar en el trabajador una cultura de buen trato al usuario en salud, para que se brinde un trato digno que incluya un saludo amable, la presentación personal, proponer la inclusión de actividades e indicadores de calidad de los planes institucionales";

Que, el Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción de las Usuarias en la Atención del Parto, propuesto; tiene como objetivo general, determinar el nivel de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén;

Por las consideraciones expuestas, contando con el visto correspondiente y la aprobación de la Dirección del Hospital General de Jaén, facultado mediante Resolución Ejecutiva Regional N° D000057-2019-GRC-GR;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – **APROBAR** el Plan de "Aplicación de la Encuesta de Satisfacción de las Usuarias en la Atención del Parto del Hospital General de Jaén", el mismo que consta de veinticinco (25) folios, y forma parte integrante de la presente resolución.

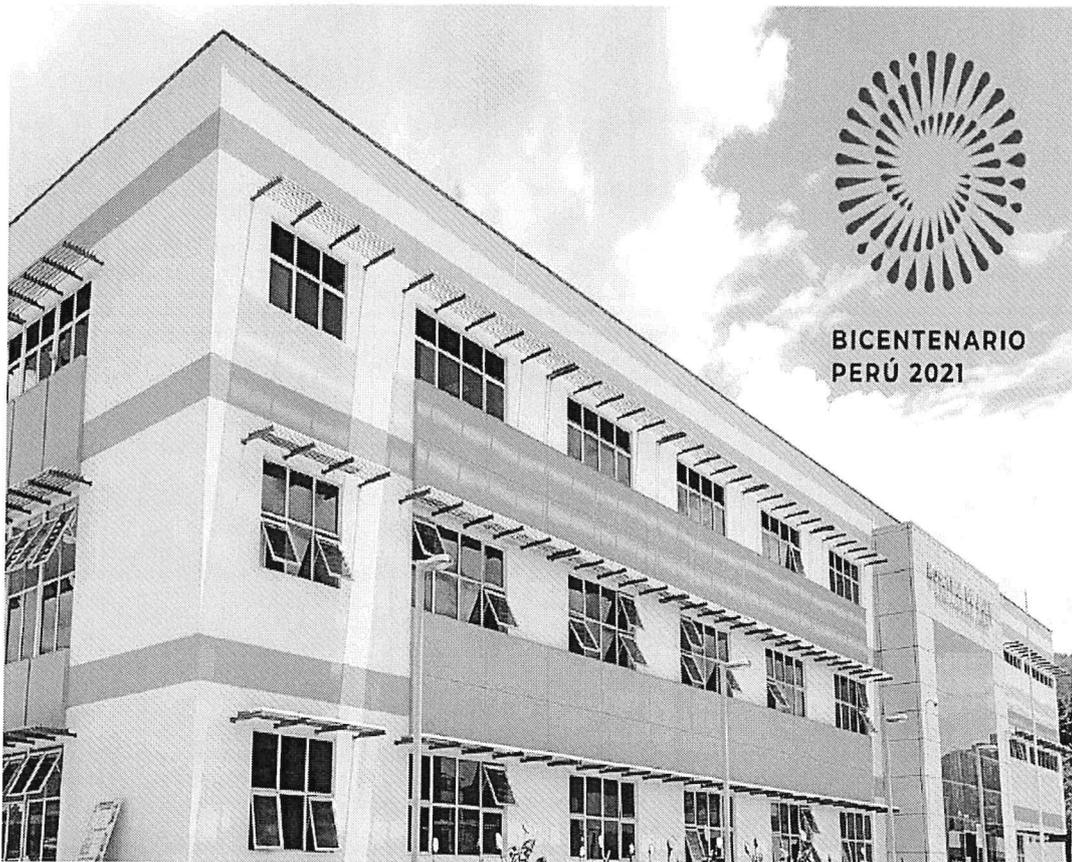
ARTÍCULO SEGUNDO. – **ENCARGAR** a la jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad, la implementación, difusión y supervisión a fin de dar cumplimiento a la aprobación del Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción de las Usuarias en la Atención del Parto del Hospital General de Jaén, aprobada en el artículo precedente.

ARTÍCULO TERCERO. - **DISPONER** que el responsable de la administración y actualización del Portal de Transparencia para que publique la presente Resolución en el portal web Institucional del Hospital General de Jaén, www.hospitaljaen.gob.pe.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EN LA ATENCIÓN DEL PARTO



JAÉN, ABRIL 2022

PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD



Directora Ejecutiva

M.C. Diana Mercedes Bolívar Joo

Equipo de la Plataforma de Atención al Usuario

Lic. Buenaño Purisaca, Shirley Pamela

Lic. Chávez Juárez, Jessica María

Eco. García Hernández, Hernán Jared

Lic. Juárez Ávalos, Jesús

Lic. Oblitas Díaz, José Euler

Lic. Pérez Vásquez, Elmer

Equipo de la Unidad de Gestión de la Calidad

Lic. Hidalgo Quispe, Reina Zoraida

Lic. Sangay Hernandez, Rut Noemi

Ing. Córdova Briones, Ennid



INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	4
II.	FINALIDAD	4
III.	OBJETIVO	4
IV.	AMBITO DE APLICACIÓN	5
V.	BASE LEGAL.....	5
VI.	CONTENIDO.....	5
6.1	ASPECTOS TECNICOS CONCEPTUALES (DEFINICIONES OPERATIVAS).....	5
6.2	ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL DEL ASPECTO SANITARIO O ADMINISTRATIVO	7
6.2.1	ANTECEDENTES	7
6.2.2	PROBLEMA.....	7
6.2.3	CAUSAS DEL PROBLEMA.....	7
6.2.4	POBLACIÓN O ENTIDADES OBJETIVO	7
6.2.5	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	8
6.3	ARTICULACION ESTRATEGICA AL PEI Y ARTICULACION OPERATIVA AL POI.....	8
6.4	ACTIVIDADES.....	8
6.5	PRESUPUESTO	9
6.6	FUENTES DE FINANCIAMIENTO	9
6.7	IMPLEMENTACION DEL PLAN	9
6.8	ACCIONES DE SUPERVISION, MONITOREO Y EVALUACION DEL PLAN	11
VII.	ANEXOS.....	12
	Anexo N° 1: Matriz de Articulación Estratégica y Operativa del Plan Específico	13
	Anexo N° 2: Matriz de Indicadores del Plan Específico.....	14
	Anexo N° 3: Matriz de Programación de Metas Físicas y Presupuestales.....	15
	Anexo N° 4: Matriz de Programación de Metas Físicas	19
	Anexo N° 5: Flujograma operativo para evaluar la satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén	21
	Anexo N° 06: Encuesta de satisfacción a las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	22
	Anexo N° 07: Ficha de procesamiento de datos de la encuesta de satisfacción a las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	23
	Anexo N° 08: GUIA PARA EL ENCUESTADOR	24
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	25





PLAN DE APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EN LA ATENCIÓN DEL PARTO

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de la prestación de salud es el resultado de los esfuerzos e intervenciones desplegadas, basada en la garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios. La obtención de la calidad en salud es una gesta de la integración de todos los actores del sector.

A través de la Resolución Ministerial N.º 456-2007/MINSA, el Ministerio de Salud aprueba la "Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", con la finalidad de contribuir a garantizar a los usuarios y al sistema de salud que los establecimientos de salud o servicios médicos de apoyo, según su nivel de complejidad, cuenten con capacidades para brindar prestaciones de calidad sobre la base del cumplimiento de estándares nacionales definidos.

Este proceso de acreditación detalla como uno de sus criterios de evaluación: *LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DEL PARTO (ATH7-7)*, esto como parte del Macroproceso 9: *ATENCIÓN DE HOSPITALIZACIÓN (ATH)* cuyo objetivo es evaluar si la atención en los servicios de internamiento que brinda el establecimiento cumple con los atributos de disponibilidad, seguridad, oportunidad, eficacia, aceptabilidad e información completa.

En el año 2007, el Ministerio de Salud aprueba la Resolución Ministerial N.º 142-2007/MINSA "Estándares e Indicadores de Calidad en la Atención Materna y Perinatal en los Establecimientos que cumplen con Funciones Obstétricas y Neonatales" cuyos objetivos específicos incluyen contar con estándares e indicadores de calidad de atención específicos para los establecimientos de salud que cumplen con funciones obstétricas y neonatales según su nivel de atención y disponer de información permanente y objetiva para la elaboración de los planes de mejora continua de la calidad de atención materna y perinatal, presentando a su vez el instrumento (encuesta) para la evaluación del estándar: Satisfacción de las Usuarias en la Atención del Parto.

La Encuesta de satisfacción de las Usuarias en la Atención del parto, nos permite conocer si las gestantes que acuden al establecimiento de salud para atención del parto, están satisfechas con la atención recibida, para que posterior al análisis de los resultados se pueda tomar acciones oportunas dirigidas a la mejora continua de la calidad y que contribuya a la disminución de la morbilidad y mortalidad materna y perinatal.

Por lo expuesto, se presenta el **Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción de las Usuarias en la Atención del Parto** para identificar las oportunidades de mejora en la atención del parto e implementar prácticas seguras de atención y gestión que permitan promover una cultura de calidad en los servicios del Hospital General de Jaén en el año 2022.

II. FINALIDAD

Contribuir a mejorar la calidad de atención de las usuarias en la atención del parto en la Unidad Productora de Servicios de Salud (UPSS) de Ginecología y Obstetricia para la implementación de acciones de mejora continua basada en la satisfacción de las usuarias.

III. OBJETIVO

3.1 Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.



3.2 Objetivos Específicos

- 3.2.1 Planificar y organizar la aplicación de Encuesta de Satisfacción de las Usuarías en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.
- 3.2.2 Aplicar la Encuesta de Satisfacción de las Usuarías en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.
- 3.2.3 Evaluar los resultados de la Encuesta de Satisfacción de las Usuarías en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.
- 3.2.4 Establecer acciones de mejora continua de acuerdo a los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción de las Usuarías en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.

IV. AMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación es la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.

V. BASE LEGAL

1. Ley N° 26842 "Ley General de Salud".
2. Decreto Supremo N° 026-2020-SA, que aprueba la Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030: "Perú, País Saludable".
3. Decreto Supremo N° 027-2015-SA. Reglamento de Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarías de los Servicios de Salud.
4. Resolución Ministerial N° 853-2012, que aprueba la Directiva Sanitaria N° 001-MINSA/DGSP-V.02 "Directiva Sanitaria para la Evaluación de las Funciones Obstétricas y Neonatales en los Establecimientos de Salud"
5. Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: "Política Nacional de Calidad en Salud".
6. 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"
7. Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud".
8. Resolución Ejecutiva Regional N° D000007-2019-GRC, el Gobierno Regional de Cajamarca, aprueba la Extensión del Horizonte del Tiempo del Plan Estratégico Institucional – PEI del Pliego Gobierno Regional de Cajamarca hasta el año 2022.
9. Ordenanza Regional N° 001-2015-RG.CAJ-CR, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones ROF de la Red de Salud Jaén.
10. Resolución Directoral N° 008-2022-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE, que aprueba el "Plan Anual de Gestión de la Calidad-2022" del Hospital General de Jaén.
11. Resolución Directoral N° 363-2021-GR.CAJ-DRS-HGJ/DE, que aprueba el "Manual de Procesos y Procedimientos de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) del Hospital General de Jaén"

VI. CONTENIDO

6.1 ASPECTOS TECNICOS CONCEPTUALES (DEFINICIONES OPERATIVAS)

- **Estándar:** Nivel de desempeño deseado, previamente definido y factible de alcanzar. Tiene la finalidad de guiar prácticas operativas que concluyen en resultados óptimos relativos a la calidad de atención de salud.



- **Estándar de Proceso:** Nivel deseado sobre todos los pasos a realizar para desarrollar la labor asistencial, rehabilitadora o de promoción de la salud y prevención de la enfermedad. Tiene como propósito reducir las variaciones no deseadas en la entrega de servicios clínicos, técnicos, de apoyo y administrativos.
- **Estándar de Resultado:** Nivel de desempeño deseado para alcanzar un determinado resultado en salud. Son aquellos que representan los niveles óptimos de salud que se esperan como resultados de los servicios que el sistema proporciona.
- **Funciones Obstétricas y Neonatales (FON):** Las funciones obstétricas y neonatales son las actividades que están relacionadas con la identificación, atención, seguimiento y cuidado en el proceso de gestación, parto, puerperio y recién nacido/a, de acuerdo al nivel de complejidad de los establecimientos de salud y de acuerdo al rol que cumplen en el sistema de salud local. Se tipifican de la siguiente manera:
 - **Funciones Obstétricas y Neonatales Primarias (FONP):** Comprende las actividades en el área materna, perinatal y planificación familiar que no pueden dejar de realizar aquellos establecimientos que cuenta con personal técnico de salud y, pueden o no contar con profesionales de la salud. Dichos establecimientos de salud, generalmente brindan atención de 12 horas y eventualmente de 24 horas, no cuentan con sala de partos, laboratorio, área para la atención inmediata del recién nacido/a y tampoco con hospitalización (mayormente Puestos de Salud)
 - **Funciones Obstétricas y Neonatales Básicas (FONB):** comprende las actividades en el área materna y perinatal que no pueden dejar de realizar los establecimientos de salud que cuentan con personal profesional: médico; obstetra y enfermera. Dichos establecimientos de salud, generalmente brindan atención de 24 horas y cuentan con sala de partos, laboratorio, área para la atención inmediata del recién nacido/a y hospitalización; no cuentan con centro quirúrgico (mayormente Centros de Salud)
 - **Funciones Obstétricas y Neonatales Esenciales (FONE):** Comprende las actividades en el área materna y perinatal que no pueden dejar de realizar los establecimientos de salud que cuentan con personal profesional especializado. Dichos establecimientos de salud brindan atención especializada las 24 horas (Hospitales)
 - **Fuentes Obstétricas y Neonatales Intensivas (FONI):** Comprende las actividades el área materno perinatal que no pueden dejar de realizar los establecimientos de salud que brindan atención especializada las 24 horas y cuentan con sala de partos, área para la atención inmediata del recién nacido/a, hospitalización, centro quirúrgico y tienen implementada una Unidad de Cuidados Intensivos.
- **Gestante en trabajo de parto:** gestante que se encuentra en el primer período del parto (dilatación: fase latente y fase activa)
- **Indicador:** Variable medible para indicar directa o indirectamente, cambios en el estado, eficacia, eficiencia o avances del trabajo en salud.



6.2 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ASPECTO SANITARIO O ADMINISTRATIVO

6.2.1 ANTECEDENTES

Antecedentes locales:

Según estudios realizados en el año 2018 por la Br. Sánchez Fernández Cristina sobre la "Calidad de atención y nivel de satisfacción de la puerpera, en la atención del parto en el Hospital Regional Docente Cajamarca mayo-junio 2018" concluyó que en una muestra de 152 encuestadas; 102 encuestadas indicaron que el nivel de calidad de atención de la puerpera era medio representando el 67,1%, 34 indicaron que el nivel de calidad de atención era alto representando un 22.4%, y 16 indicaron que era bajo representando el 10,5% del total.

Antecedentes nacionales:

Según estudios realizados en el año 2019 por la Br. Jacqueline Milagros Colque Quispe sobre "La percepción de la calidad de atención del parto en puerperas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el período de julio-setiembre del 2019" concluyó que en una muestra de 72 encuestadas; 54 se sentían altamente satisfechas respecto a la atención del parto representando el 75%, 14 se sentían satisfechas representando el 19,44% y sólo 04 se sintieron insatisfechas representando el 5,56% del total.

Antecedentes internacionales:

Según estudios realizados en el año 2021 por la Br. Alicia Lucero IpiALES Saransig sobre la "Satisfacción de las usuarias en relación al bienestar materno durante el parto, Hospital San Luis de Otavalo año 2021" concluyó que, en una muestra de 150 encuestadas, el 100% de encuestadas tienen un alto nivel de satisfacción por la atención recibida durante el parto.

6.2.2 PROBLEMA

Ausencia de medición basal del nivel de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia.

6.2.3 CAUSAS DEL PROBLEMA

- Desconocimiento de la implementación de la medición de satisfacción de las usuarias en la atención del parto
- Ausencia de guía de procedimiento de la medición de la satisfacción de las usuarias en la atención del parto
- Falta de la elaboración del plan de medición de satisfacción de las usuarias en la atención del parto.

6.2.4 POBLACIÓN O ENTIDADES OBJETIVO

Para realizar el estudio con una muestra significativa, se debe considerar un nivel de confianza del 95% y margen de error esperado del 10%. Tomando como universo a los usuarios nuevos (atendidos) promedio del año anterior (suma total de atendidos/12 meses).

Para lo cual se utiliza el aplicativo de para obtener la muestra de la Encuesta SERVQUAL modificada:



CALCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA		
Proporción de Pacientes que espera que estén insatisfecho	p	0.5
Proporción de Pacientes que espera que estén satisfechos. Su valor es (1-p)	q	0.5
Error Estándar	E	0.05
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	Z	1.96
Población	N	100
	n	80

Según la información estadística del Hospital General de Jaén, el promedio de usuarias (nuevos) en la atención del parto en el año 2021 fue en promedio de 100 usuarias, razón por la cual el tamaño de la muestra para la aplicación del Plan de aplicación de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en el presente año 2022 es de 80 encuestadas.

6.2.5 ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Elaboración del "Plan de aplicación de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto" para medir el nivel de satisfacción de las usuarias en la UPSS de Ginecología y Obstetricia en el Hospital General de Jaén e implementar acciones de mejora continua.

6.3 ARTICULACION ESTRATEGICA AL PEI Y ARTICULACION OPERATIVA AL POI

6.3.1 Articulación Estratégica al Plan Estratégico Institucional: con el Objetivo Estratégico Institucional (OEI.06) Mejorar el acceso equitativo a servicios de salud de calidad de la población de Cajamarca, con la Actividad Estratégica Institucional (AEI.06.02) Atención de Salud con calidad según niveles de prestación dirigida a la población.

6.3.2 Articulación operativa al Plan Operativo Institucional (POI) con la Actividad Operativa Gestión de la Calidad (0053565) y Gestión de procesos para la acreditación y mejora continua.

6.4 ACTIVIDADES

6.4.1 **Objetivo Específico 1:** Planificar y organizar la aplicación de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.

- Designar un responsable para la aplicación de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.
- Elaborar el plan de aplicación de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.
- Aprobar el Plan de Aplicación de Encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.



6.4.2 Objetivo Específico 2: Aplicar la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.

- a. Capacitar al equipo de encuestadores para la aplicación de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.
- b. Aplicar la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.

6.4.3 Objetivo Específico 3: Evaluar los resultados de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén

- a. Realizar el control de calidad de los datos de las encuestas aplicadas.
- b. Analizar e interpretar los resultados de la encuesta.
- c. Elaborar el informe de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.

6.4.4 Objetivo Específico 4: Establecer acciones de mejora continua de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.

- a. Difundir los resultados de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.
- b. Implementación de procesos de mejora continua en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.

6.5 PRESUPUESTO

Descripción	UM	Cantidad	Precio Unitario S/	Importe
Papel Bond 80 gr. tamaño A-4	MILLAR	4	25.00	100.00
Lapicero azul	UNIDAD	12	1.00	12.00
Refrigerio (*)	UNIDAD	8	6.00	48.00
TOTAL				160.00

(*) Refrigerio de 6 encuestadores por 1 reuniones.

6.6 FUENTES DE FINANCIAMIENTO

Recursos ordinarios

6.7 IMPLEMENTACION DEL PLAN

6.7.1. UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD





- A. Realizará la capacitación a los encuestadores. Esta capacitación incluirá aspectos conceptuales y metodológicos.

La capacitación del encuestador es requisito principal y obligatorio para que aplique la encuesta, debe estar capacitado (teoría y práctica), para lo cual debe cumplir con los siguientes aspectos: conocer la metodología, conocer el contenido de la guía del encuestador, conocer la estructura de la encuesta y entender el contenido de las preguntas.

- B. Designa al Responsable del Proceso: Gestión de la Medición de Satisfacción de la Usuaría en la Atención del Parto.

6.7.2. RESPONSABLE DEL PROCESO: GESTIÓN DE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN A LAS USUARIAS EN LA ATENCIÓN DEL PARTO

- A. Realiza el archivo y custodia de las encuestas realizadas.
- B. Realiza la digitación de encuestas teniendo en cuenta las siguientes especificaciones:
- Para realizar la digitación de las encuestas se utilizará la herramienta informática (Aplicativo en Excel).
 - Después de la digitación, se debe realizar un control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel).
- C. Realiza el procesamiento de las encuestas de satisfacción, teniendo en cuenta lo siguiente:
- Sume en sentido horizontal y registre el total obtenido de la encuesta aplicada en la columna (Total Obtenido cada encuesta) columna N° 13 respectivamente.
 - Sume en sentido horizontal y registre el total posible (puntaje máximo por pregunta: 2x el total de preguntas contestadas que tiene puntaje) de la misma encuesta aplicada en la columna #14 (total posible cada encuesta).
 - En sentido horizontal: "encuesta por encuesta": divida el resultado del total obtenido de la encuesta aplicada por el total posible de la misma encuesta y multiplique por cien, el resultado registre en la columna #15, porcentaje de cada encuesta aplicada.
 - Para obtener el porcentaje de satisfacción de las usuarias en el establecimiento deberá realizar lo siguiente:
 - Numerador, de la columna #15 sume en sentido vertical cuantas encuestas aplicadas obtuvieron un porcentaje de 90% y más de puntaje de satisfacción y registre el resultado en el último casillero de la columna #13.
 - Denominador, será el total de encuestas aplicadas, registre el dato en el último casillero de la columna #13.
 - Realice la operación matemática: divida el resultado del numerador para el denominador, multiplique por cien y el resultado registre en el último casillero de la columna #15.
- D. Por otra parte, se puede analizar "pregunta por pregunta", lo que nos permitirá ver cada una de las características de la calidad investigada. Para obtener el porcentaje de cada pregunta, en sentido vertical: primero sume y registre el total obtenido de cada pregunta (TO C/P); segundo



sume y registre el total posible de las mismas preguntas (TP C/P) "puntaje máximo: 2x el total de preguntas contestadas que tienen puntaje", luego divida estos dos valores y multiplique por cien, el resultado registre en cada casillero del porcentaje de cada pregunta (%P).

E. El procesamiento de las preguntas de la columna #9 de la encuesta de partos, se realizará de la siguiente manera: para obtener el porcentaje de respuestas positivas de cada pregunta, sume en sentido vertical todas las respuestas luego divida entre el total de encuestas aplicadas y multiplique por cien. Para el análisis cualitativo deberá tomar en cuenta las respuestas abiertas obtenidas.

6.7.3. PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD (PAUS)

A. El personal de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), será el encargado de aplicar la encuesta a las usuarias en la atención del parto tras el alta médica en la UPSS de Ginecología y Obstetricia, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- a. La encuesta debe realizarse en un periodo no menor de 7 ni mayor a 14 días debido a que existe variabilidad de las expectativas y percepciones del usuario externo.
- b. La aplicación de la encuesta a las usuarias debe tener una duración aproximada de 10 minutos por usuaria.

6.7.4. EQUIPO DE MEJORA CONTINUA

El equipo de la mejora continua deberá elaborar un informe técnico con su respectivo análisis de los datos expresados en porcentajes en el que se incluyan las acciones correctivas o proyectos de mejora continua propuestos por el establecimiento de salud.

6.8 ACCIONES DE SUPERVISION, MONITOREO Y EVALUACION DEL PLAN

6.8.1. SUPERVISIÓN Y MONITOREO

Durante el proceso de la aplicación de la encuesta, la supervisión del personal que encuesta y el control de la aplicación correcta de las encuestas será responsabilidad de la Unidad de Calidad, para ello debe considerar lo siguiente:

- A. Al finalizar la aplicación de la encuesta se realizará el control de calidad previo a la digitación. La encuesta debe estar llena y con todas las preguntas respondidas, a fin de identificar posibles errores o vacíos.
- B. El profesional responsable de la supervisión y monitoreo de la aplicación de las encuestas en el establecimiento de salud, deberá velar hasta que se complete la muestra, para su digitación y que se encuentren correctamente llenadas.

6.8.2. RETROALIMENTACIÓN DE RESULTADOS

Es la difusión de los resultados a los jefes y trabajadores del establecimiento de salud, mediante sala situacional, boletines, página web, etc.

6.8.3. IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN BASE A LOS RESULTADOS OBTENIDOS

- A. Es el desarrollo de acciones correctivas o proyectos de mejora continua, basados en los resultados obtenidos de acuerdo a la intervención.





- B. Después de haber implementado acciones correctivas o proyectos de mejora continua, deberá de evaluarse nuevamente la satisfacción de las usuarias en la atención del parto, para verificar si fue efectiva la intervención realizada.

VII. ANEXOS





Anexo N° 1: Matriz de Articulación Estratégica y Operativa del Plan Específico

UNIDAD ORGANICA:		MATRIZ DE ARTICULACION ESTRATEGICA Y OPERATIVA DEL PLAN ESPECIFICO								
Marco Estratégico		Unidad de Gestión de la Calidad								
Objetivos estratégicos del PEI		Acción Estratégica	Actividad Operativa POI	Categoría Presupuestal	Producto	Actividad Presupuestal	Objetivo del Plan	Objetivo Específico del Plan		
OEI.06	Mejorar el acceso equitativo a servicios de salud de calidad de la población de Cajamarca.	Atención de salud con calidad según niveles de prestación dirigidos a la población.	0053565 Gestión de la Calidad		Plan de aplicación de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto.		Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	O.E. 1 Planificar y organizar la aplicación de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.		
								O.E. 2 Aplicar la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.		
			AEI.06.02.		Gestión de Procesos para la Acreditación y Mejora Continua				Hospital General de Jaén.	O.E. 3 Evaluar los resultados de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.
										O.E. 4 Establecer acciones de mejora continua de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.





GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL GENERAL JAÉN
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Anexo N° 2: Matriz de Indicadores del Plan Específico

ESTÁNDARES E INDICADORES PARA LOS ESTABLECIMIENTOS CON FONE								
ESTANDAR E INDICADOR DEL RESULTADO: SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS								
ESTANDAR	INDICADOR	FÓRMULA	FUENTE DEL NUMERADOR	FUENTE DEL DENOMINADOR	MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	UMBRAL	MUESTRA	PERIODICIDAD
Las gestantes que acuden para el parto en el establecimiento con FONE, están satisfechas con la atención recibida.	Porcentaje de gestantes que acuden para el parto en el establecimiento con FONE, y que están satisfechas con la atención recibida.	$\frac{\text{Número de gestantes encuestadas que acuden para atención del parto en el establecimiento con FONE, y que están satisfechas con la atención recibida.}}{\text{Total de gestantes encuestadas que acuden para atención del parto en el establecimiento con FONE.}} \times 100$	Resultados de cada encuesta.	Total de encuestas realizadas.	Encuesta de satisfacción	80%	Selección de la muestra según los rangos establecidos en el numeral 6.2.4: Población o entidades objetivas.	Anual





Anexo N° 3: Matriz de Programación de Metas Físicas y Presupuestales

MATRIZ DE PROGRAMACION DE METAS FISICAS Y PRESUPUESTALES (FASE FORMULACION)														
UNIDAD ORGANICA:		Unidad de Gestión de la Calidad.												
Objetivo General del Plan	Objetivo específico del plan	Actividades	Unidad de Medida	PROGRAMACIÓN DE METAS FÍSICAS					PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL					
				I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Meta Física Anual	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Total del Presupuesto (S/)	
Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	OE1. Planificar y organizar la aplicación de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	Designar un responsable para la aplicación de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	Memorándum	1					1					
		Elaborar el plan de aplicación de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	Informe	1					1					
		Aprobar el plan de aplicación de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	Resolución de Aprobación.	1					1					





GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL GENERAL JAÉN
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



MATRIZ DE PROGRAMACION DE METAS FISICAS Y PRESUPUESTALES (FASE FORMULACION)

UNIDAD ORGANICA:		Unidad de Gestión de la Calidad.														
Objetivo General del Plan	Objetivo específico del plan	Actividades	Unidad de Medida	PROGRAMACIÓN DE METAS FISICAS					PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL							
				I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Meta Física Anual	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Total del Presupuesto (S/)			
				Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	OE2. Aplicar la encuesta de satisfacción a las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	Capacitar al equipo de encuestadores para la aplicación de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	Acta	1				1				48
		Aplicar la encuesta de satisfacción a las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	Encuesta	80				80				112				112





Gobierno Regional de Cajamarca
 Dirección Regional de Salud
 Hospital General Jaén
 Unidad de Gestión de la Calidad



MATRIZ DE PROGRAMACION DE METAS FISICAS Y PRESUPUESTALES (FASE FORMULACION)																						
UNIDAD ORGANICA:		Unidad de Gestión de la Calidad.																				
Objetivo General del Plan	Objetivo específico del plan	Actividades	Unidad de Medida	PROGRAMACIÓN DE METAS FISICAS						Estructura del Presupuesto.												
				PROGRAMACIÓN DE METAS FISICAS						PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL												
				I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Meta Física Anual	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Total del Presupuesto (S/)									
Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	OE3. Evaluar los resultados de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	Realizar el control de calidad de los datos de las encuestas aplicadas. Analizar e interpretar los resultados de la encuesta. Elaborar el informe de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	Fichas de monitoreo Informe Informe		1					1								0				0





Gobierno Regional de Cajamarca
 Dirección Regional de Salud
 Hospital General Jaén
 Unidad de Gestión de la Calidad



MATRIZ DE PROGRAMACION DE METAS FISICAS Y PRESUPUESTALES (FASE FORMULACION)															
UNIDAD ORGANICA:		Unidad de Gestión de la Calidad.													
		Estructura Operativa						Estructura del Presupuesto.							
Objetivo General del Plan	Objetivo específico del plan	Actividades	Unidad de Medida	PROGRAMACION DE METAS FISICAS					PROGRAMACION PRESUPUESTAL						
				I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Meta Fisica Anual	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Total del Presupuesto (S/)		
Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	OE4. Establecer acciones de mejora continua de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	Difundir los resultados de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.			1			1							0
		Implementación de procesos de mejora continua en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	Informe						1	1					0





Gobierno Regional de Cajamarca
 Dirección Regional de Salud
 Hospital General Jaén
 Unidad de Gestión de la Calidad



Anexo N° 4: Matriz de Programación de Metas Físicas

MATRIZ DE PROGRAMACION DE METAS FISICAS													
OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESECFICOS	ACTIVIDADES	Plazo de Ejecución										
			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre				
			Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.		
Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	OE1. Planificar y organizar la aplicación de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	Designar un responsable para la aplicación de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	X										
		Elaborar el plan de aplicación de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	X										
	OE2. Aplicar la encuesta de satisfacción a las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	Aprobar el plan de aplicación de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	X										
		Capacitar al equipo de encuestadores para la aplicación de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.		X									
		Aplicar la encuesta de satisfacción a las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.		X									

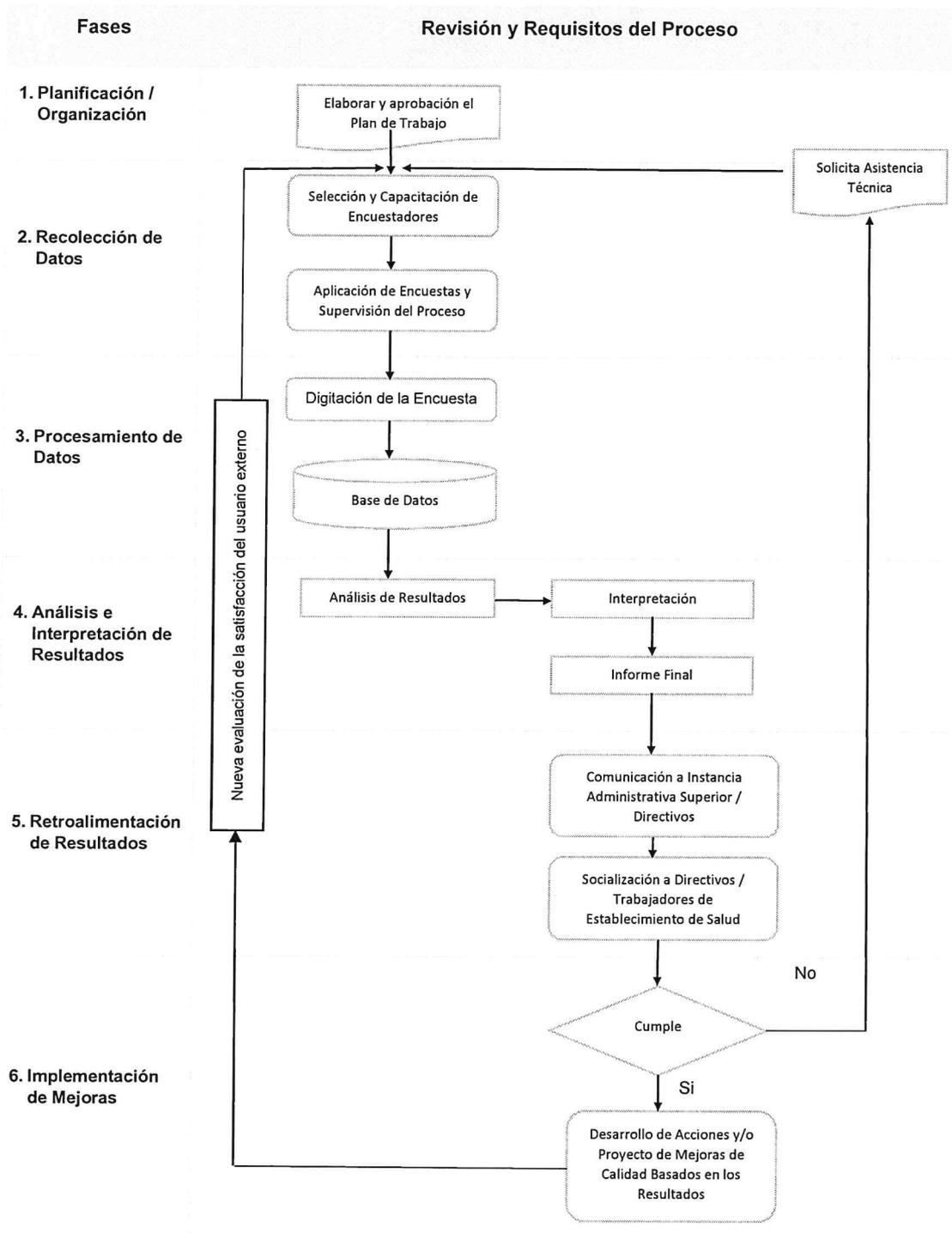




MATRIZ DE PROGRAMACION DE METAS FISICAS													
OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESECÍFICOS	ACTIVIDADES	Plazo de Ejecución										
			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre				
			Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.		
Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	OE3. Evaluar los resultados de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	Realizar el control de calidad de los datos de las encuestas aplicadas.		X									
		Analizar e interpretar los resultados de la encuesta.		X									
	OE4. Establecer acciones de mejora continua de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.	Elaborar el informe de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.				X							
		Difundir los resultados de la encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.					X		X				
		Implementación de procesos de mejora continua en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.									X		



Anexo N° 5: Flujograma operativo para evaluar la satisfacción de las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén





Anexo N° 06: Encuesta de satisfacción a las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.

DIRESA : Cajamarca
ESTABLECIMIENTO DE SALUD : Hospital General de Jaén
MES EVALUADO : _____
FECHA DE EVALUACIÓN : _____
ENCUESTADOR : _____

Seleccione la alternativa que refleje la atención recibida durante la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén:

1. Durante su estadía, ¿le tuvieron que comprar algún medicamento fuera del establecimiento de salud?
Si No

Indique el medicamento: _____

2. Cuando Ud. ingresó al establecimiento de salud, ¿cómo fue el tiempo espera para ser examinada por el médico u obstetra?

Rápido Regular Demorado

3. ¿Cómo fue el trato del personal (sala de partos y/o hospitalización)?

Bueno Regular Malo

4. ¿El personal de salud le brindó información sobre planificación familiar?

Bueno Regular Malo

5. ¿Cómo fue la privacidad que Ud. tuvo cuando dio a luz?

Bueno Regular Malo

6. ¿Cómo fue su estadía en la atención del parto en cuanto a los aspectos relacionados a su comodidad (confort, abrigo y líquidos)?

Bueno Regular Malo

7. ¿Cómo fue la limpieza del área de hospitalización y servicios higiénicos en la atención del parto?

Bueno Regular Malo

8. ¿Ud. recomendaría a algún familiar que dé a luz en el Hospital General de Jaén?

Si No

Si su respuesta es NO, indique ¿por qué? _____

9. Durante el parto, ¿le permitieron escoger la posición para dar a luz?

Si No

10. Durante el parto, ¿tuvo la opción de estar acompañada con una persona de su elección?

Si No

11. ¿Le permitieron tener contacto inmediato con su bebe en sala de partos?

Si No





Anexo N° 07: Ficha de procesamiento de datos de la encuesta de satisfacción a las usuarias en la atención del parto en la UPSS de Ginecología y Obstetricia del Hospital General de Jaén.

N°	(1) ¿Durante su estadía le tuvieron que comprar algún medicamento fuera del establecimiento de salud?		(2) ¿Cuándo ingreso usted el tiempo que tuvo que esperar para ser examinada por el médico u Obstetra, cómo fue?		(3) ¿El trato que recibió del personal (en la sala de partos y/o en hospitalización fue?)		(4) ¿El personal de Salud le brindó información sobre planificación familiar?		(5) ¿Cómo fue la privacidad que usted tuvo cuando dio a luz?		(6) ¿Durante su estadía en el Hospital General de Jaén, para dar a luz (abrito y confort, líquidos para beber) que usted tuvo fue?		(7) ¿La Limpieza del área de hospitalización y de los servicios higiénicos fue?		(8) ¿Usted recomendaría a algún familiar que de a luz en este establecimiento de salud?		(9) ¿Durante el parto le permitieron escoger la posición para dar a luz?		(10) ¿Durante el parto, tuvo la opción de estar acompañada con una persona de su elección?		(11) ¿Le permitieron tener contacto inmediato con su bebé en sala de partos?		Porcentaje cada encuesta	
	S	N	D	Re	R	M	B	Re	M	B	M	Re	B	No	Si	S	N	S	N	S	N	Total Obtenido cada encuesta	Total Posible cada encuesta	
1	2	1	0	1	2	0	1	2	0	1	2	0	1	2	1	2	2	1	2	1				
2																								
3																								
4																								
5																								
6																								
7																								
8																								
9																								
10																								
11																								
12																								
13																								
14																								
15																								
16																								
17																								
18																								
19																								
20																								
TOCP																								
TPCP																								
% P																								

Puntaje de cada escala: Demorado (D) o Malo (M) = 0 puntos; Regular (Re) o Parcial (P) = 1 punto; Rápido (R), Bueno (B) o Todo (T) = 2 puntos; Si = 2 puntos; No = 0 puntos



Anexo N° 08: GUIA PARA EL ENCUESTADOR

INSTRUMENTO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EN LA
ATENCIÓN DEL PARTO

REQUERIMIENTOS:

- Un tablero para llevar y llenar las encuestas.
- Lapiceros.
- Identificación
- Encuesta de satisfacción de las usuarias en la atención del parto.

CONSIDERACIONES PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA:

¿Quién debería aplicar la encuesta?

Es preferible que la encuesta sea aplicada por personas externas al establecimiento, éstas pueden ser voluntarios de la comunidad, otra posibilidad sería un integrante del equipo de la red, que no sea conocido por los usuarios de los servicios de salud en el establecimiento. Si es esta persona quién aplicará las encuestas, se recomienda que no lleve uniforme mientras realiza las entrevistas, para evitar influenciar en el encuestado.

El entrevistador debe aplicar todas las encuestas y realizar las preguntas de la misma forma, para ello deben ser capacitados en el uso apropiado del instrumento y la metodología para llevar a cabo dicho procedimiento, se deben considerar aspectos técnicos y ejercicio práctico.

¿En qué momento encuestar?

A la gestante cuando salga de la institución y parto en hospitalización. Enumere los cuestionarios en orden consecutivo cada día (empezando desde 1) y consigne la fecha.

¿Dónde encuestar?

Trate de buscar un lugar adecuado y alejado de otros usuarios y personal. Ofrezca en lo posible un lugar donde se sienta confortable durante la entrevista. La gestante debe ser encuestada saliendo del establecimiento de salud y hospitalización en caso de atención de parto.

Procedimiento durante la encuesta:

- Identifíquese y explique brevemente el objetivo de la entrevista.
- Pregunte al usuario si puede entrevistarle, enfatizar que la entrevista es anónima.
- Haga las preguntas exactamente como están escritas y solamente de otras explicaciones si usted siente que no se ha entendido bien la pregunta, si es necesario lea nuevamente la pregunta.
- Pregunte claramente y permita que el usuario decida sobre la respuesta (Recuerde que lo que está midiendo es la percepción de las usuarias sobre el servicio y no lo que Ud. piensa que es la percepción de ellos. No trate de influenciar las respuestas de los usuarios)
- Verifique antes de concluir la encuesta que todas las casillas estén llenas, si falta alguna preguntar y completar.
- Agradezca por la información brindada e informe que los resultados serán publicados en el establecimiento en las próximas semanas.





VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Ipiates Saransig, A. (2021). Satisfacción de las usuarias en relación al bienestar materno durante el parto, Hospital San Luis de Otavalo año 2021. Universidad Técnica del Norte.
2. Colque Quispe, J. (2019). La percepción de la calidad de atención del parto en puérperas en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el período de julio-setiembre del 2019. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
3. Sánchez Fernández, C. (2018). Calidad de atención y nivel de satisfacción de la puérpera, en la atención del parto en el Hospital Regional Docente Cajamarca mayo-junio 2018. Universidad César Vallejo
4. Ministerio de Salud. (2011). Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".

