

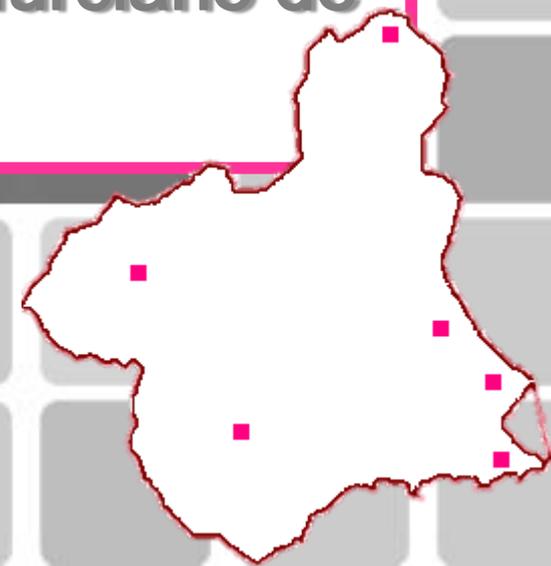


Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social

Dirección General de Planificación, Ordenación
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación



Calidad percibida por las mujeres de los Servicios de Atención Obstétrica del Servicio Murciano de Salud 2013



Introducción

La Calidad Percibida se incorpora en el año 2003 como una línea estratégica de gestión y evaluación de los centros asistenciales. En la actualidad los resultados obtenidos con el uso de los seis modelos de cuestionarios EMCA existentes, son utilizados como instrumentos importantes para conocer la valoración de la asistencia recibida por parte del paciente, así como para introducir planes de mejora concretos.

Desde el año 2002 se recoge la opinión de las mujeres que han sido atendidos en los Servicios Obstétricos de los Hospitales del Servicio Murciano de Salud (SMS), habiendo sido entrevistados hasta la fecha más de 4.700 personas.

En este informe se presenta un resumen de los resultados más significativos de la encuesta realizada durante 2013, comparándolos en algunos casos con los obtenidos en años anteriores.



Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social

Dirección General de Planificación, Ordenación
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación



Notas Metodológicas

Universo	Mujeres ingresadas en los Servicios Obstétricos del SMS.		
Población a estudio	Mujeres dadas de alta en los Servicios Obstétricos, de edad igual o superior a 18 años, del SMS.		
Muestreo	Muestreo aleatorio de conveniencia, estratificado proporcional por hospital (según tasa de respuesta anterior), con arranque aleatorio, del total de pacientes dados de alta durante el periodo de estudio.		
Muestra	1.212	Nivel de confianza del 95% $p=q=0,5$	Error muestral: 1,34
Características de la muestra	Media edad: 34,2 años	Sin o estudios primarios: 27,4%	
Tasa de respuesta	34%		
Herramienta	Cuestionario EMCA de Calidad Percibida y Satisfacción con los Servicios de Atención Obstétrica.		
Administración	Correo postal al alta, con franqueo en destino.		
Periodo de Estudio	Del 8 de abril al 22 de septiembre de 2013		



SERVICIOS OBSTÉTRICOS

Confort

Ningún problema con la comida

54,5%

Las instalaciones en buenas condiciones

48,4%



Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social

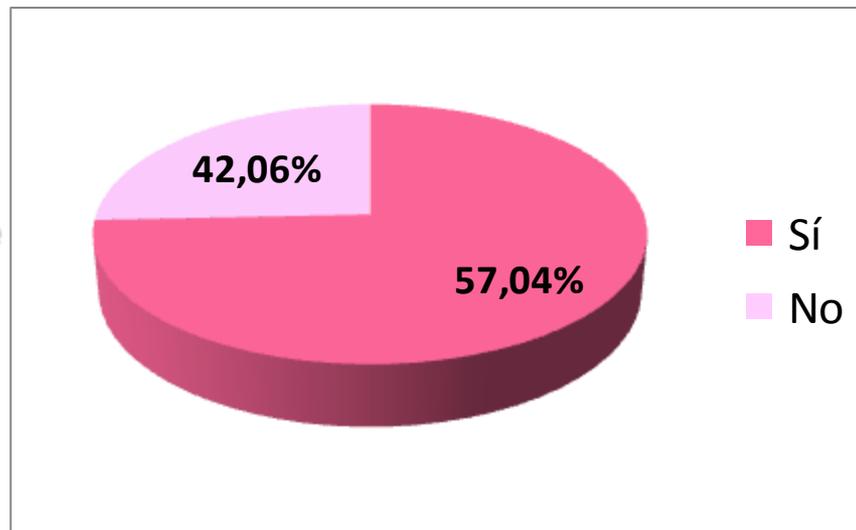
Dirección General de Planificación, Ordenación
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación



SERVICIOS OBSTÉTRICOS

Recibieron información al ingreso sobre las normas de funcionamiento del mismo

Información



Del estado del niño dentro del paritorio

82,7%

Sobre la alimentación y cuidados del niño en la planta

69,7%

Sobre los cuidados del niño al alta

73,3%

Sobre los cuidados de la madre al alta

76,1%



Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social

Dirección General de Planificación, Ordenación
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación



SERVICIOS OBSTÉTRICOS

Identificación del personal

Facilidad para identificar al personal	70,1%
El personal se identificaba	50,1%



Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social

Dirección General de Planificación, Ordenación
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación



SERVICIOS OBSTÉTRICOS

Facilidad para entender las respuestas

Del personal Médico

85,4%

Del personal de Enfermería

87,0%



Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social

Dirección General de Planificación, Ordenación
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación



SERVICIOS OBSTÉTRICOS

Percepción de fallos en tratamiento, pruebas o cuidados

Ningún fallo durante la estancia

85,4%



Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social

Dirección General de Planificación, Ordenación
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación



SERVICIOS OBSTÉTRICOS

Satisfacción con los profesionales

	Profesionalidad (muy buena y buena)	Trato (muy bueno y bueno)
Personal Médico	95,9%	92,1%
Personal de Enfermería	92,3%	90,8%
Matronas	95,4%	94,5%
Auxiliares de Enfermería	90,5%	86,8%
Celadores	90,3%	87,5%
Personal de Limpieza	87,0%	86,8%



SERVICIOS OBSTÉTRICOS

Resultados globales

Satisfacción media con el Hospital	8,3
Si pudieran elegir volverían al mismo Hospital	97,6%
Recomendarían el Hospital	94,0%

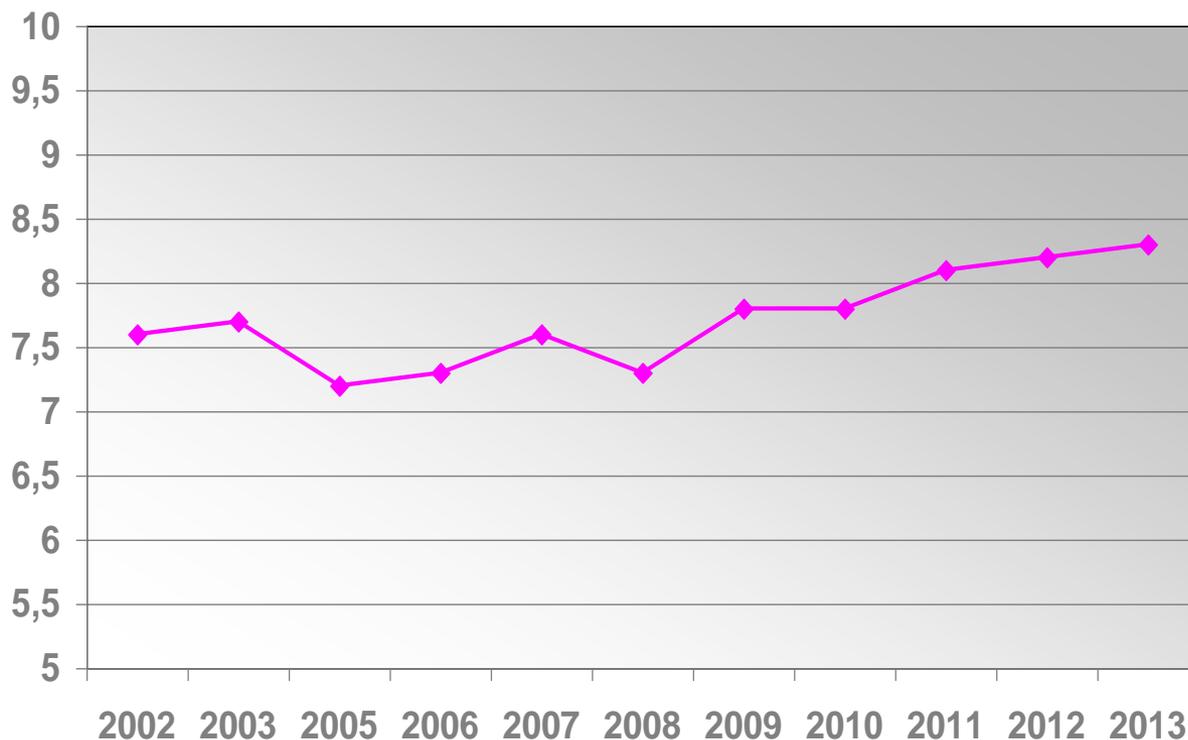


Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social

Dirección General de Planificación, Ordenación
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación



Evolución de la Satisfacción media con los Servicios Obstétricos 2002-2013



Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social

Dirección General de Planificación, Ordenación
Sanitaria y Farmacéutica e Investigación

