



**Resultados de
clientes / ciudadanos**

CRITERIO 6

Resultados en clientes / ciudadanos

6a. Medidas de Percepción (75%)

La institución aplica encuestas de satisfacción a usuarios externos, mediante la cual pretende medir el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al centro, con el propósito de mejorar los servicios.

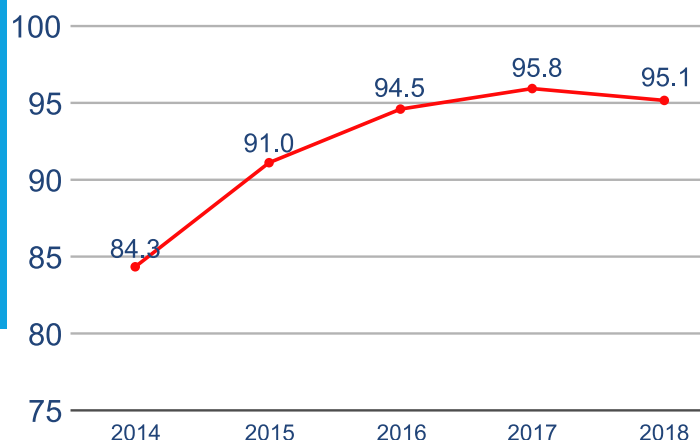
El detalle de los atributos a medir se presenta en el cuadro 6a.1.

Cuadro 6a.1: Ámbito de aplicación encuestas de satisfacción clientes del HPHM

Atributo para medir el grado de satisfacción	Atributos por considerar	Período de inclusión
Satisfacción global con el HPHM	Valoración global del trato humanitario en los servicios que ofrece el hospital	2014
Atención personal médico	- Área de consultas externas - Área de emergencias - Departamento de imágenes - Área de laboratorio	2014
Condiciones generales del establecimiento	- Accesibilidad - Equipos médicos - Señalización hospitalaria - Mantenimiento e higiene	2014

El centro tiene el objetivo de mantener el índice de satisfacción de los usuarios externos con un valor igual o superior a 90%.

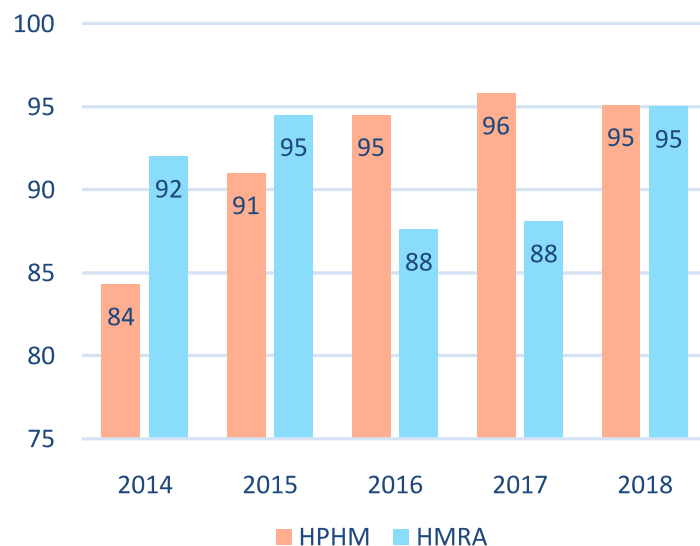
Gráfico 6a.1: Índice de Satisfacción global usuarios externos, 2014-2018



Fuente: Encuesta de Satisfacción a Usuarios Externos del HPHM.

El HPHM realiza comparaciones con otros centros que operan bajo el mismo modelo de atención en salud, los cuales ejercen una política de calidad interna y cuya gestión de la calidad ha sido reconocida por instituciones nacionales de alto prestigio. Uno de ellos lo constituye el Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar (HMRA), que también brinda atención a la comunidad de SDN y para el cual se toma en consideración el período comprendido entre 2014 y 2018 con el propósito de establecer las comparaciones del indicador en cuestión (gráfico 6a.2). El valor promedio para ambos hospitales se ubica por encima de 90%, por encima del objetivo establecido. No obstante, para el HPHM la media de este indicador supera ligeramente la registrada por el HMRA, siendo un 92% para el primero y 91% para el segundo. Otros atributos comparables corresponden al índice de satisfacción en consulta externa y emergencia (gráfico 6a.3 y 6a.4).

Gráfico 6a.2: Índice de satisfacción global de usuarios externos HPHM vs. HMRA



Fuente: Elaborado a partir de la memoria de postulación del HMRA.

Gráfico 6a.3: Índice de satisfacción en Emergencias

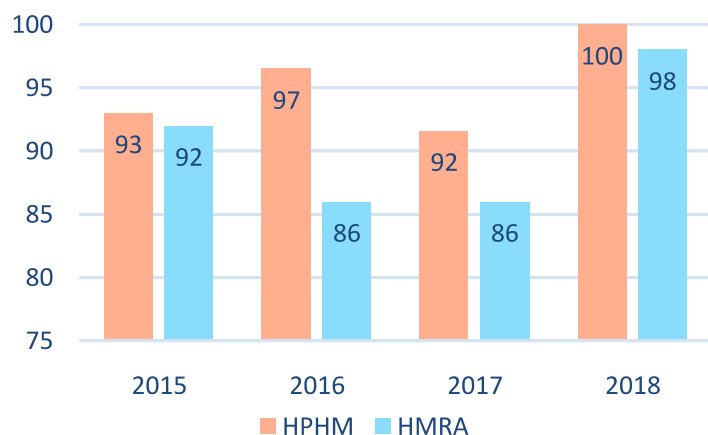
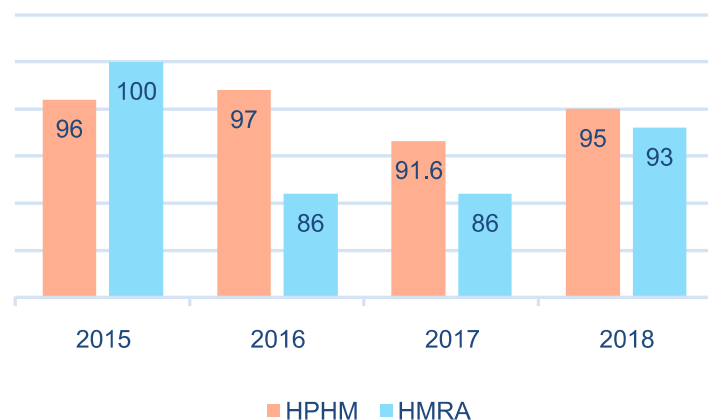


Gráfico 6a.4: Índice de satisfacción en Consulta Externa



Cuando el análisis se realiza de manera segmentada, la apreciación de los usuarios acerca de la amabilidad y el trato humanitario del personal derivan en el más alto nivel de satisfacción en las áreas de Emergencias e Imágenes, con 100% para el año 2018. En dichas áreas, al igual que en Consulta Externa y Laboratorio, se supera el mínimo requerido de 90%, lo que indica que los usuarios evalúan la atención de los médicos como excelente, muy buena y/o buena. Resultados adicionales, correspondientes a las condiciones generales del establecimiento de salud se muestran en cuadro 6a.2.

Datos correspondientes al trato humanitario, que se derivan de la encuesta de satisfacción del año 2015, permiten establecer comparaciones con el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Prof. Juan Bosch (HTQPJB), otro de los hospitales que he recibido reconocimientos a nivel nacional e internacional, entre lo que se incluye el Premio Nacional a la Calidad.

Cuadro 6a.3: Resultados comparativos satisfacción con trato humanitario y satisfacción con información. 2015

Centro	Trato Humanitario en Consulta Externa	Trato Humanitario en Emergencias	Satisfacción con la información suministrada
HPHM	95%	93%	96%
HTQPJB	90%	93%	91%

Cuadro 6a.2: Resultados encuesta de satisfacción a usuarios externos del HPHM, según atributos por año. 2015 - 2018

Atributos para medir el índice de satisfacción	2015	2016	2017	2018
Satisfacción atención personal médico en consulta externa	95.5	97.0	91.6	94.9
Satisfacción atención personal médico en emergencias	93.1	96.5	91.6	100.0
Satisfacción atención personal médico en imágenes	78.5	92.3	88.8	100.0
Satisfacción atención personal médico en laboratorio	80.6	88.0	88.6	91.5
Satisfacción atención personal de enfermería	89.7	89.8	88.9	90.4
Satisfacción con la accesibilidad del establecimiento	91.8	85.0	83.6	92.7
Satisfacción con los equipos médicos	88.1	96.7	88.9	92.7
Satisfacción con la señalización hospitalaria	90.8	91.6	89.0	97.7
Satisfacción con la higiene y el mantenimiento del hospital	100.0	98.3	98.7	97.1
Satisfacción con la información que da el medico durante la atención	96.1	91.6	91.6	93.7
Satisfacción con el tiempo de espera en emergencias	81.2	71.6	92.1	96.8

Fuente: Encuesta de Satisfacción a usuarios externos del HPHM.

Otro instrumento que aproxima la medición del nivel de satisfacción de los usuarios externos del HPHM, lo constituye el incremento de los seguidores en las redes sociales. Actualmente, la cuenta oficial de Facebook alcanza alrededor de 7,500 seguidores, Twitter registra 1,421 seguidores, mientras que Instagram, lanzada oficialmente hace a un año, cuenta con 982 seguidores. Este alcance ha permitido incrementar la visibilidad y la valoración del hospital como un centro de atención especializada que se distingue por el trato humanitario al momento de brindar servicios de salud.

6b. Indicadores de Rendimiento (25%)

Atención al paciente

En los primeros meses de operación del hospital los servicios incluidos se listaban en Consulta Externa, Laboratorio y Vacunación, continuando con la apertura casi inmediata de Imágenes Diagnósticas y Emergencias. Posteriormente, para satisfacer las demandas de los usuarios, fueron habilitadas las áreas de Hospitalización General, Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal (UTIN), Unidad de Cuidados Intensivos Pediátrico (UCIP), Unidad de Hemato-Oncología y Cirugía Pediátrica, con 5 quirófanos disponibles. Más adelante, entró en funcionamiento la Unidad de Endoscopia Pediátrica, para llevar a cabo procedimientos especiales, y luego dio apertura al Servicio de Espirometría. Gracias a la estructuración de los diferentes servicios, el centro no tiene lista de espera en lo que se refiere a las consultas de pediatría general, puesto que diariamente se atienden todos los niños que demandan el servicio.

Gráfico 6b.1: Total de atenciones en consultas externas por año 2014 - 2018



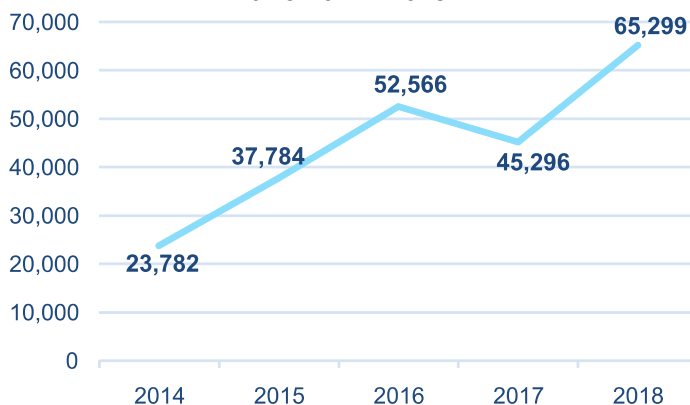
Fuente: Reporte 67A. Unidad de Estadísticas Hospitalarias del HPHM.

Para Consultas Externas, actualmente el HPHM tiene a favor de la población 22 subespecialidades pediátricas. Históricamente, la mayor demanda ha estado dirigida a Pediatría General, donde se registran para el 2018, un

43.6% de las atenciones totales. No obstante, subespecialidades pediátricas como Cardiología, Neumología, Cirugía, Ortopedia, Otorrinolaringología, Gastroenterología, Endocrinología, Hematología y Nefrología también atienden una proporción importante de niños, niñas y adolescentes. En conjunto, la cantidad de usuarios que atienden estas subespecialidades representan un 31.9% del total de atenciones en consultas externas.

Por otra parte, el servicio de Emergencias, habilitado 24 horas al día, dispone de un sistema de triage que garantiza una pronta respuesta de acuerdo a la gravedad de cada caso que llega a las instalaciones del hospital. Este método permite establecer prioridades de atención, al mismo tiempo que se optimiza el tiempo dentro del área y se garantiza una atención oportuna a los niños y niñas.

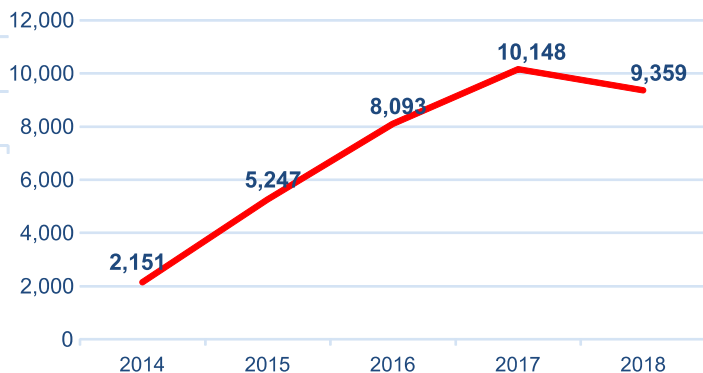
Gráfico 6b.2: Total de atenciones en emergencias por año 2014 - 2018



Fuente: Reporte 67A. Unidad de Estadísticas Hospitalarias del HPHM.

El servicio de hospitalización, cuyas atenciones anuales se muestran en el gráfico 6b.3, acoge y brinda cuidado a 7,000 pacientes al año, en promedio. Como un valor agregado en este servicio, la gerencia de nutrición aplica el programa StrongKids a pacientes hospitalizados, para medir el riesgo de desnutrición intrahospitalaria a todos los pacientes ingresados sin costo económico alguno. Desde junio del 2014 han sido atendidos y evaluados por el programa 11,739 niños, a quienes se procura reducir las deficiencias nutricionales y velar porque no se

Gráfico 6b.3: Total de atenciones en hospitalización. 2014 - 2018



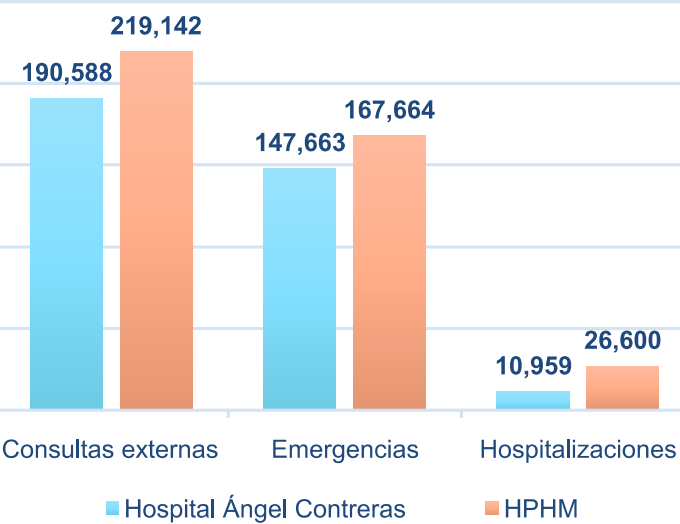
Fuente: Reporte 67A. Unidad de Estadísticas Hospitalarias del HPHM.

encuentren en estado de desnutrición al momento de ser egresados del hospital.

Los servicios ambulatorios, conformados por aquellos que ofrecen apoyo diagnóstico en el tratamiento de la salud de los pacientes, se registran en el cuadro 6b.1. La cantidad de usuarios atendidos por odontología reporta uno de los mejores desempeños en el período. En promedio, el incremento interanual en este servicio se registra en 62.1% y la tendencia del indicador se mantiene orientada hacia el crecimiento.

El análisis de los procedimientos quirúrgicos realizados en relación a los procedimientos programados refleja la manera en cómo el hospital optimiza la utilización de los espacios y recursos disponibles para intervenciones quirúrgicas. Además del notable crecimiento en la cantidad de procedimientos realizados desde el 2014 (gráfico 6b.5), el hospital ejecuta casi la totalidad de las cirugías que se planifican.

Gráfico 6b.4: Total de atenciones en los últimos tres años



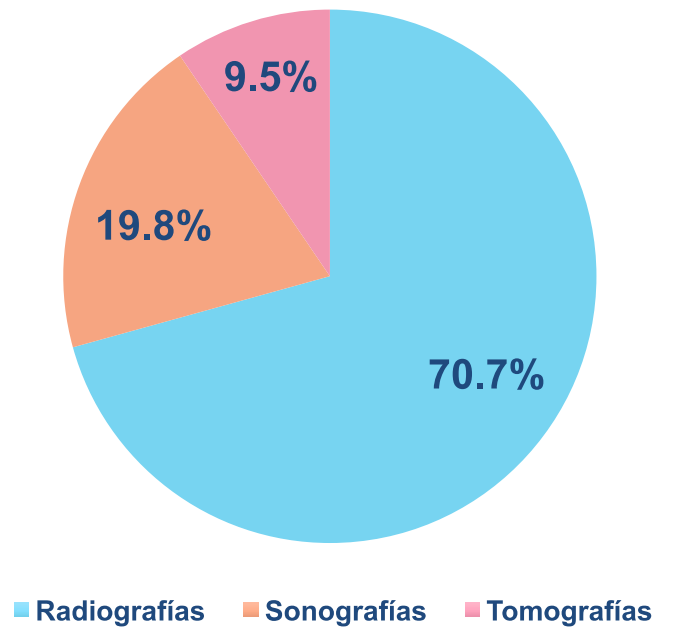
Nota: en el cuadro anterior se presentan datos del HPHM para el periodo 2016-2018 y datos del periodo 2015-2017 del Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras.

La aplicación de vacunas es un derecho humano y una asistencia gratuita que el hospital ofrece a la comunidad y cuya prestación se extiende más allá de las labores misionales de la institución. Dada la importancia de la atención primaria a nivel nacional, el Ministerio de Salud Pública ha establecido como meta aplicar las vacunas

del Programa Ampliado de Inmunización (PAI) al 100% de la población infantil del país, objetivo al que se suma el HPHM al disponer de una unidad especial. En este sentido, se registran y contabilizan las dosis de vacunas del PAI que anualmente el hospital suministra a la población infantil e incluso a adultos en casos de emergencia nacional.

Los estudios de Imágenes ofrecen a los ciudadanos la realización de exámenes de radiografías, tomografías y sonografías de tipo ambulatorios y para internamiento, como un complemento en la determinación de los problemas de salud que afectan a los niños.

Gráfico 6b.5: Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza Distribución porcentual de estudios de imágenes, según tipo de estudio



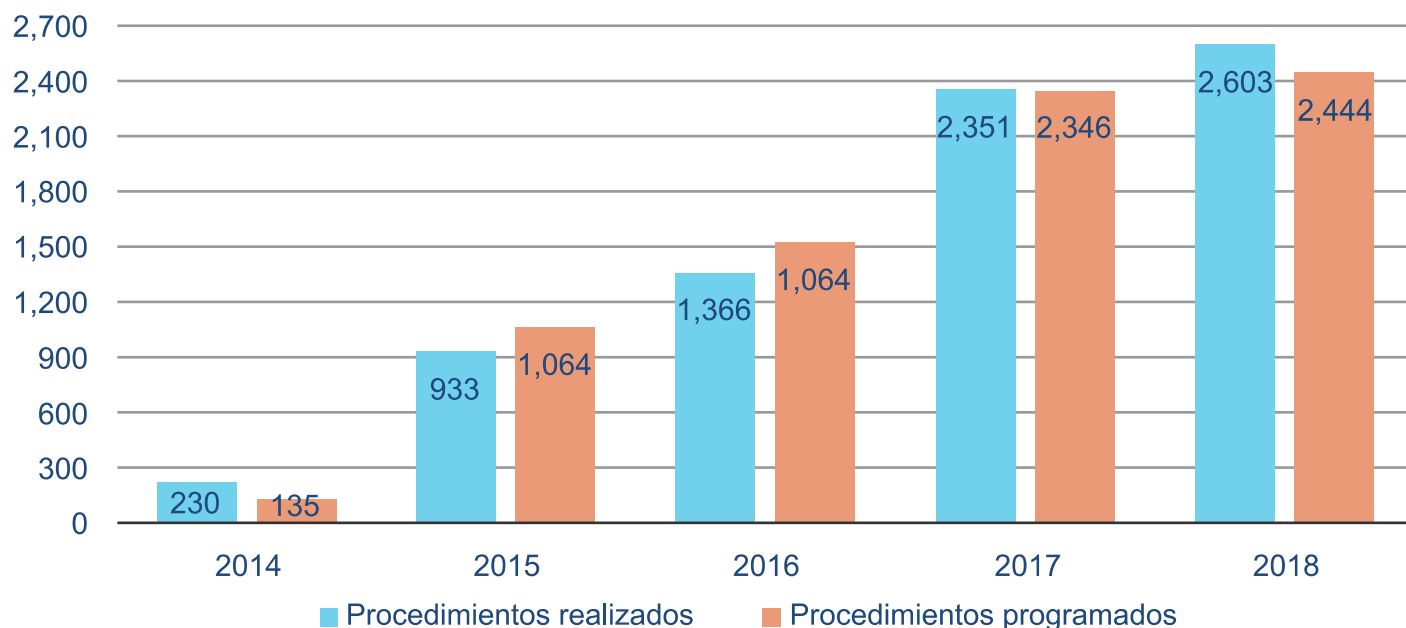
Fuente: Elaborado a partir del Reporte 67A. Unidad de Estadísticas Hospitalarias del HPHM.

El análisis de los procedimientos quirúrgicos realizados en relación a los procedimientos programados refleja la manera en cómo el hospital optimiza la utilización de los espacios y recursos disponibles para intervenciones quirúrgicas. Además del notable crecimiento en la cantidad de procedimientos realizados desde el 2014 (gráfico 6b.6), el hospital ejecuta casi la totalidad de las cirugías que se planifican.

Cuadro 6b.1: Total de atenciones brindadas en los servicios ambulatorios del HPHM por año. 2014 - 2018

Servicio Diagnóstico	2014	2015	2016	2017	2018
Pruebas de Laboratorio	48,486	118,005	132,818	129,376	81,560
Estudios de Imágenes	12,544	26,716	27,219	28,021	36,605
Dosis de Vacunas	9,212	17,827	17,103	21,162	32,131
Servicios Odontológicos	3,199	8,330	8,429	11,924	17,347

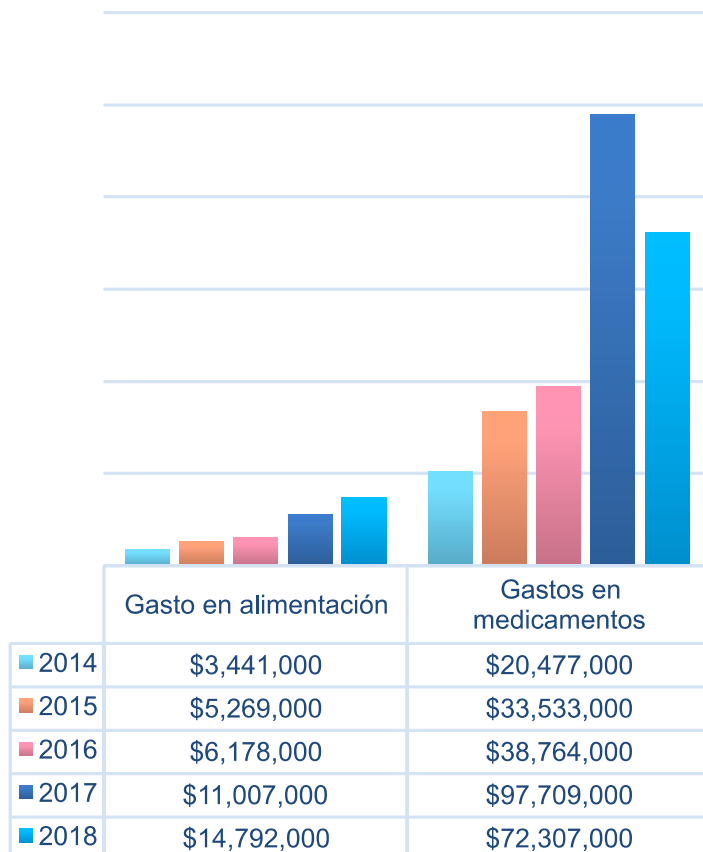
Gráfico 6b.6: Procedimientos quirúrgicos realizados vs procedimientos programados 2014-2018



Fuente: Unidad de Estadísticas Hospitalarias del HPHM.

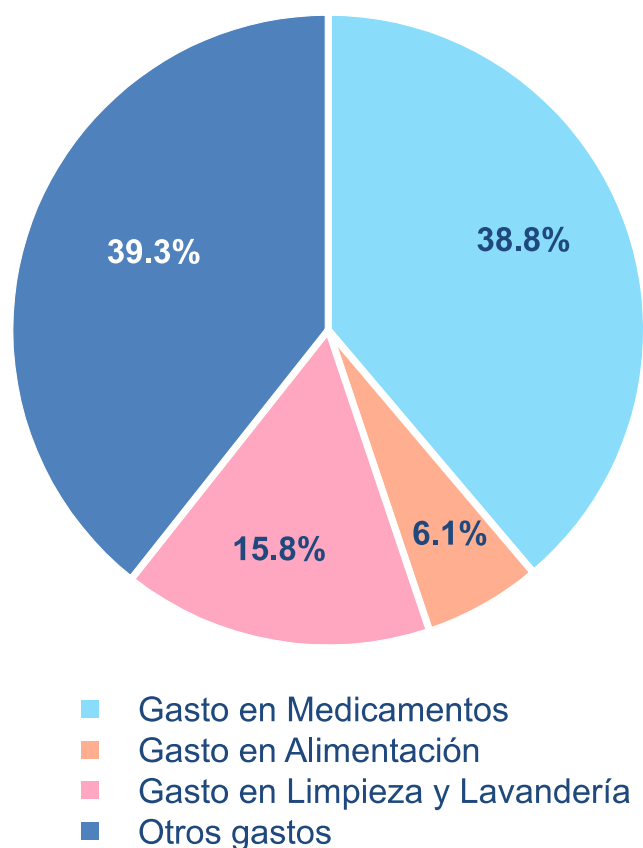
Como parte de la eficiencia administrativa, el HPHM identifica entre sus gastos aquellos que van orientados a mejorar tanto el estado de salud como las condiciones de estancia de los usuarios.

Gráfico 6b.7: Total gasto anual según destino, 2014 - 2018



Fuente: Elaborado a partir del Reporte 67A. Unidad de Estadísticas Hospitalarias del HPHM.

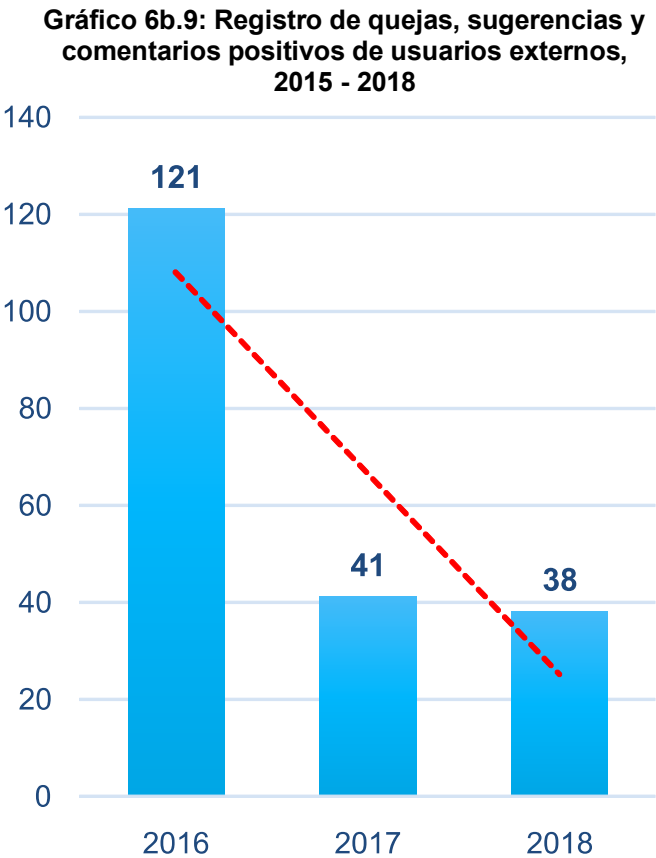
Gráfico 6b.8: Total gasto anual según destino, 2014 - 2018



Asistencia adecuada

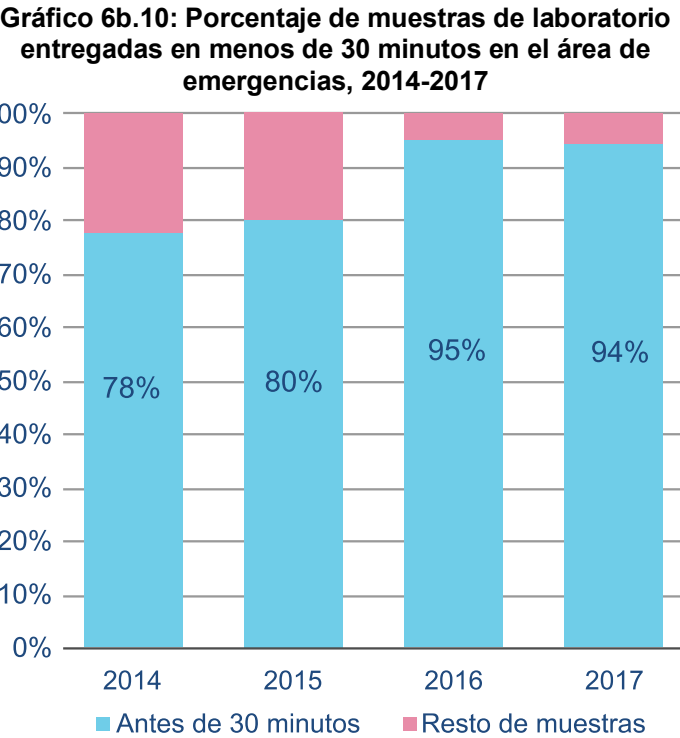
La gestión de las quejas de los clientes constituye una valiosa fuente de información para identificar las posibles mejoras en la gestión administrativa. De manera recurrente, la Gerencia de Calidad del HPHM recoge,

sistematiza y evalúa los comentarios de los ciudadanos/ clientes relacionadas.



Fuente: Elaborado a partir de los buzones de sugerencias para usuarios externos HPHM.

Como indicador de rendimiento, el hospital controla los plazos de entrega de las muestras de laboratorio tomadas en el área de emergencias, estableciendo un máximo de 30 minutos para suministrar los resultados correspondientes a las analíticas indicadas. La meta en la CCC es de un 90%.



Fuente: Registros estadísticos del laboratorio clínico del HPHM