

Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana

Secretaría de Salud

Durante el mes de julio se llevó a cabo un relevamiento en el Partido de Tandil, con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción que reporta la ciudadanía por los servicios municipales que prestan las diferentes secretarías de la comuna.

El operativo se realizó en el marco de un convenio entre la Municipalidad de Tandil y la Facultad de Exactas de la UNICEN, y sus resultados aportan herramientas de mejora continua para construir un modelo de gestión basado en la transparencia y la proximidad comunal.

En lo que respecta a la **Secretaría de Salud**, se evaluó el grado de utilización y la atención en los hospitales públicos municipales, el tiempo para recibir turnos, el servicio de ambulancia, la entrega de medicamentos, la calidad de la internación y la atención de las guardias, el servicio en los centros de salud comunitarios y la cobertura de obras sociales o prepagas. Se destacan los siguientes resultados:

- ❖ Más de la mitad de la ciudadanía utiliza los servicios de los hospitales públicos de la ciudad, y dentro de ese grupo un 91% se mostró satisfecho con la atención recibida.
- ❖ El 80% de los encuestados se mostró conforme con la atención de las guardias y la calidad de la internación en los hospitales públicos, un 60% lo hizo con el servicio en los centros de salud comunitarios y la entrega de medicamentos, y un 50% con la demora para recibir turnos y el servicio de ambulancia.

- ❖ Si bien más 70% de la población cuenta con obra social o prepaga, casi el 50% declara concurrir con mayor frecuencia a centros de salud públicos.

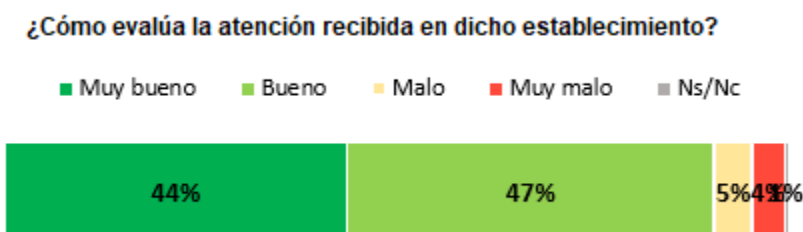
En primera instancia se evaluó el grado de utilización de los servicios de los hospitales públicos del municipio, como se observa en el gráfico 1:

Gráfico 1: Utilización de los servicios de los hospitales públicos de la localidad de Tandil.



Un 55,7% de los encuestados declaró utilizar los servicios de los hospitales públicos de la ciudad, y dentro de ese grupo un 91% se mostró satisfecho con la atención recibida, calificándola de buena y muy buena.

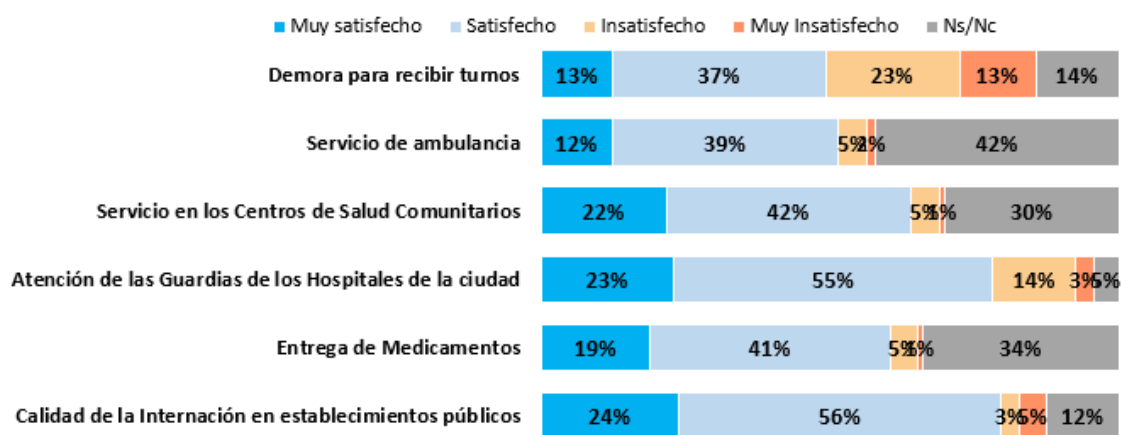
Gráfico 2: Evaluación de la atención recibida en los Hospitales Públicos de la localidad del Tandil.



A continuación, se consultó sobre otras dimensiones adicionales que hacen a la calidad de la prestación del servicio de salud pública. Alrededor del 80% de los encuestados se mostró satisfecho con la atención de las guardias y la calidad de la internación en los hospitales públicos. Este valor se reduce a cerca del 60% para las consultas acerca del servicio en los

centros de salud comunitarios y la entrega de medicamentos, aunque en ambos casos se observa un aumento notable del porcentaje de no respuesta (que alcanza el 30 y el 34% respectivamente). Finalmente, la mitad de la ciudadanía reportó estar conforme con la demora para recibir turnos y el servicio de ambulancia, si bien este último servicio muestra el mayor nivel de no respuesta del conjunto de consultas (42%).

Gráfico 3: Evaluación de otras dimensiones relativas a la prestación del servicio de Salud Pública.



Finalmente, las últimas dos consultas permiten inferir indirectamente que la percepción sobre el servicio de salud del Estado es buena. Si bien pueden existir otras causas, resulta llamativo que más del 70% de la ciudadanía cuente con obra social o prepaga, y casi el 50% declare concurrir con mayor frecuencia a centros de salud públicos.

Gráfico 4: Porcentaje de los encuestados con obra social o prepaga.

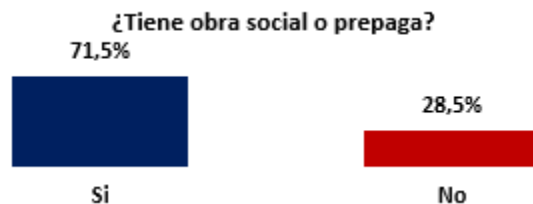


Gráfico 5: Porcentaje de los encuestados que concurren a centros de salud públicos y privados.



Ficha Técnica

Universo | Población general mayor de 16 años con residencia habitual en los lugares de realización de la encuesta.

Tamaño de la muestra | 253 casos.

Error estadístico muestral | +/- 6,2 %.

Nivel de significación | 95,0 %.

Instrumento de recolección de datos | Cédula de entrevista estructurada y pre-codificada.

Diseño muestral | Probabilístico por conglomerados de fases múltiples. Selección de la unidad final con ajuste a cuotas de sexo, edad y zona.

Fecha de realización | Del 1 al 30 de Julio de 2017.