

# HOSPITAL PROVINCIAL NTRA. SRA. DE LA ALTAGRACIA

INFORME GRÁFICO:

RESULTADOS SATISFACCIÓN CIUDADANA SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS  
A LA CIUDADANÍA POR LOS HOSPITALES PROVINCIALES Y DE TERCER NIVEL EN LA REPÚBLICA DOMINICANA.

LICITACION PÚBLICA NACIONAL: MAP-CCC-LPN-2019-0003

-Diciembre, 2019

# Presentación

La Consultoría Interdisciplinaria en Desarrollo –CID Latinoamérica-, a solicitud del **Ministerio de Administración Pública (MAP)**, realizó el presente estudio cuantitativo. El objetivo de este esfuerzo es desarrollar un sistema de medición base para conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios que son ofrecidos por los hospitales públicos con que el Ministerio de Administración Pública ha establecido acuerdos de colaboración interinstitucional para la implementación del Marco Común de Evaluación. Esto como herramienta de gestión de calidad.

Para cumplir con la meta del estudio, se llevó en el centro de salud Hospital Provincial Ntra. Sra. De La Altagracia un total de 392 entrevistas, asociado a un margen de error de  $\pm 4,9$  a nivel total. Donde se entrevistaron hombres y mujeres mayores de 18 años que recibieron un servicio médico en los hospitales visitados.

CID Latinoamérica agradece al Ministerio de Administración Pública (MAP) la confianza depositada en contratar sus servicios y hace extensivo este agradecimiento a los informantes, quienes atendieron a los representantes de la empresa con mucho interés y dedicación. A la vez, la empresa se pone a la orden para ampliar la información que se expone en este documento.

La siguiente información es confidencial y puede estar sujeta al secreto profesional. Está destinada únicamente para el uso del individuo o entidad a la que está dirigida y aquellos otros que sean autorizados para recibirla. Si usted no está autorizado para evaluar esta información, por este medio se le notifica que cualquier divulgación, copia, distribución o toma de acción con base en el contenido de este documento está estrictamente prohibida y podría ser ilegal.

# Agenda de contenido

- |          |                          |         |
|----------|--------------------------|---------|
| <b>1</b> | Presentación             | Pag. 2  |
| <b>2</b> | Agenda de contenido      | Pag. 3  |
| <b>3</b> | Resultados generales     | Pag. 4  |
| <b>4</b> | Resultados por dimensión | Pag. 10 |

# 4. Resultados generales



### Objetivo

Desarrollar un sistema de medición base para conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios que son ofrecidos por los hospitales públicos con acuerdos de colaboración con el MAP para la implementación del Marco Común de Evaluación



### Unidad de estudio

Informante: Hombres y mujeres mayores de 18 años de edad que acudieron a hospitales públicos en busca de los servicios ofrecidos.



### Fechas de Trabajo de Campo

El levantamiento en campo se realizó a partir del 15 de Octubre al 2 de Diciembre del 2019 del presente año.



### Tipo de estudio

Estudio cuantitativo mediante la técnica de entrevista personal, cuestionario estructurado y pre-codificado.  
Entrevistadores: experiencia previa en entrevistas, manejo de instrumento y metodología a seguir.

### Tamaño de la muestra por área evaluada

Especificación	Muestra
<b>Total</b>	<b>392</b>
Emergencias	44
Gastroenterología	1
Pediatría	61
Ginecología	83
Laboratorio	42
Imágenes	33
Cardiología	1
Internamiento	61
Consultas	66

# NIVEL DE SATISFACCIÓN

- Nivel de satisfacción con el servicio en general

## Nivel de satisfacción 2018-2019

Porcentajes

Categoría	2018	2019
Insatisfechos (0-3)	9	14
Neutros (4-6)	20	27
Satisfechos (7-10)	71	59
No sabe / No responde		
n	448	392

P3.1. ¿Cuál es su grado de satisfacción en general con el servicio que ofrece el centro médico (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

## Nivel de Satisfacción Promedio de las cinco dimensiones 2019

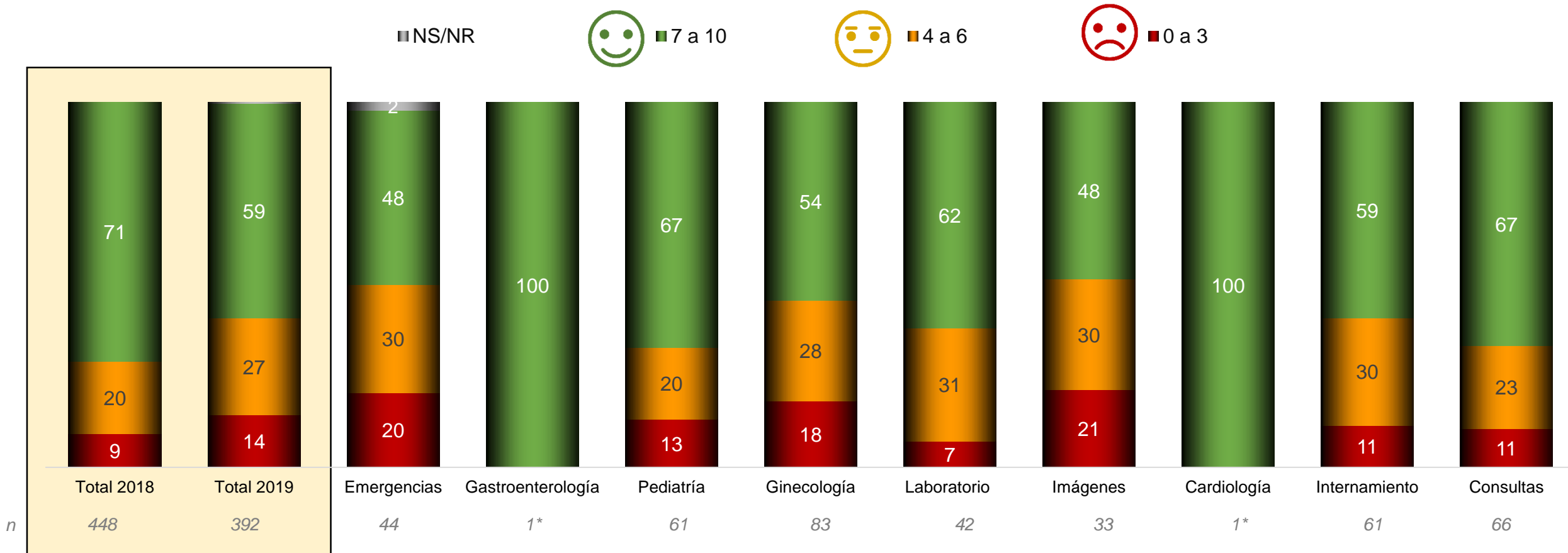


Posición en el ranking



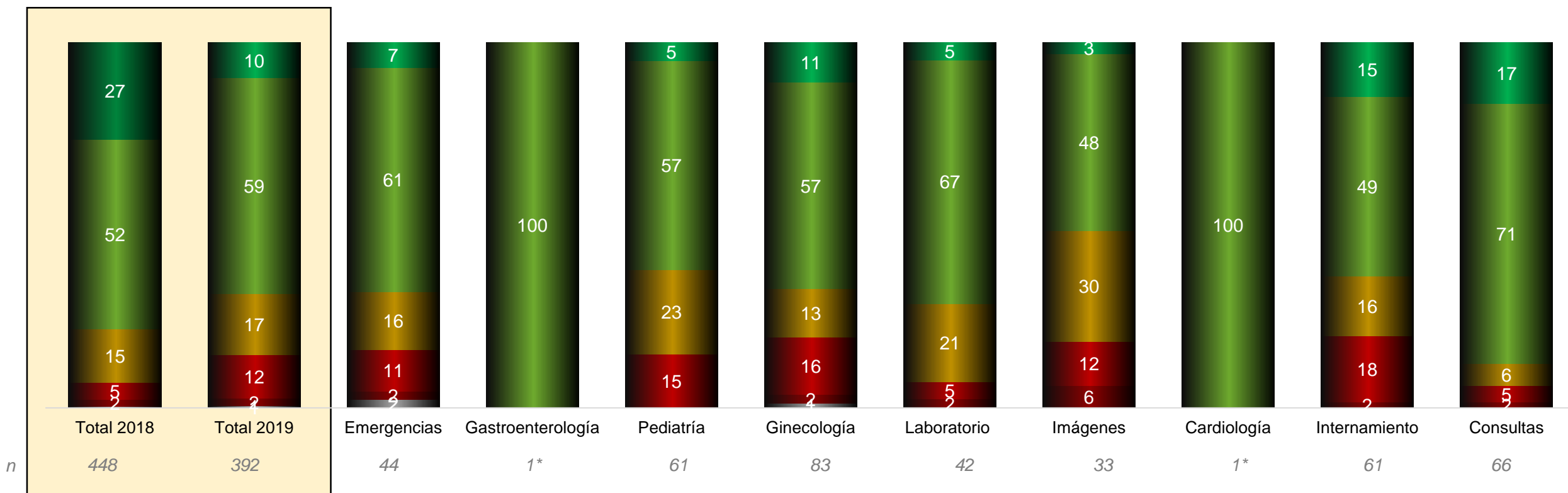
# NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO EN GENERAL

## Satisfacción según servicio recibido Porcentajes



## Percepción del servicio recibido según tipo de servicio Porcentajes

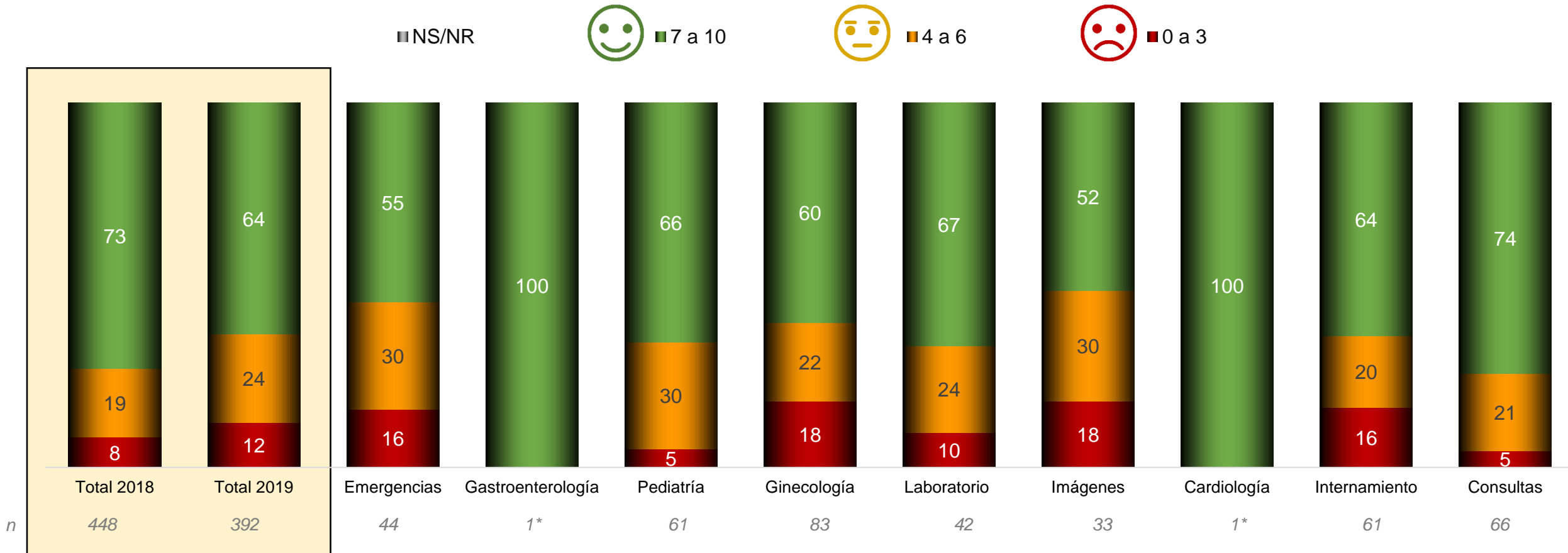
■ Mucho mejor   
 ■ Mejor   
 ■ Igual   
 ■ Peor   
 ■ Mucho Peor   
 ■ No Contesta





# SERVICIO ADECUADO A LAS NECESIDADES DE LOS PACIENTES

## Servicio adecuado a las necesidades de los pacientes según tipo de servicio Porcentajes



P2 - ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.

Fuente: Anexo estadístico cuadro: 1

\*Muestra insuficiente, utilizar como hipótesis.

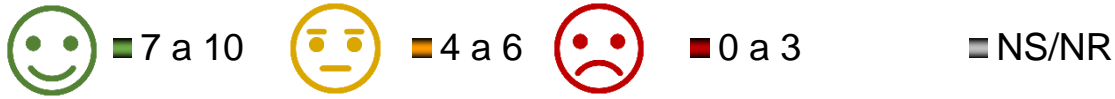
# **4. Resultados por dimensión evaluada**

# NIVEL DE SATISFACCIÓN

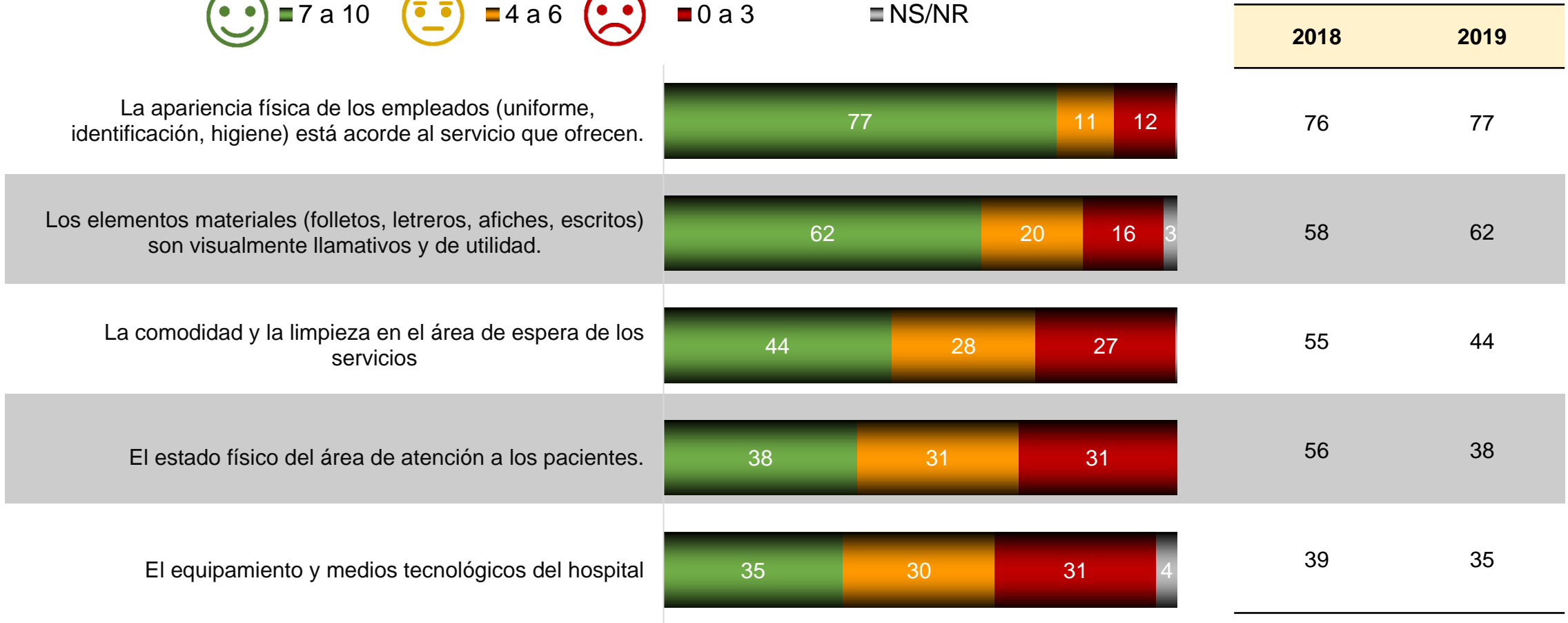
## - Instalaciones físicas y equipamiento



Nivel de satisfacción  
Porcentajes



Satisfacción de 7 a 10  
Comparativo



P4: Vamos a comenzar realizándole algunas preguntas relacionadas con aspectos o elementos de nuestro centro médico, en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.

Fuente: Anexo estadístico cuadro: 4 y 7

# NIVEL DE SATISFACCIÓN

## - Eficacia del servicio prestado

### Nivel de satisfacción

Porcentajes

### Satisfacción de 7 a 10

Comparativo



7 a 10



4 a 6



0 a 3

NS/NR

2018	2019
------	------

La seguridad (confianza) de que en la atención que le han dispensado no se han cometido errores.



76

65

El personal cumple lo que dice que va a hacer



71

64

El cumplimiento de los plazos en el ofrecimiento del servicio



65

55

P5: A continuación le voy a realizar unas preguntas relacionadas con la eficacia con que prestamos el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.

Fuente: Anexo estadístico cuadro: 7-8

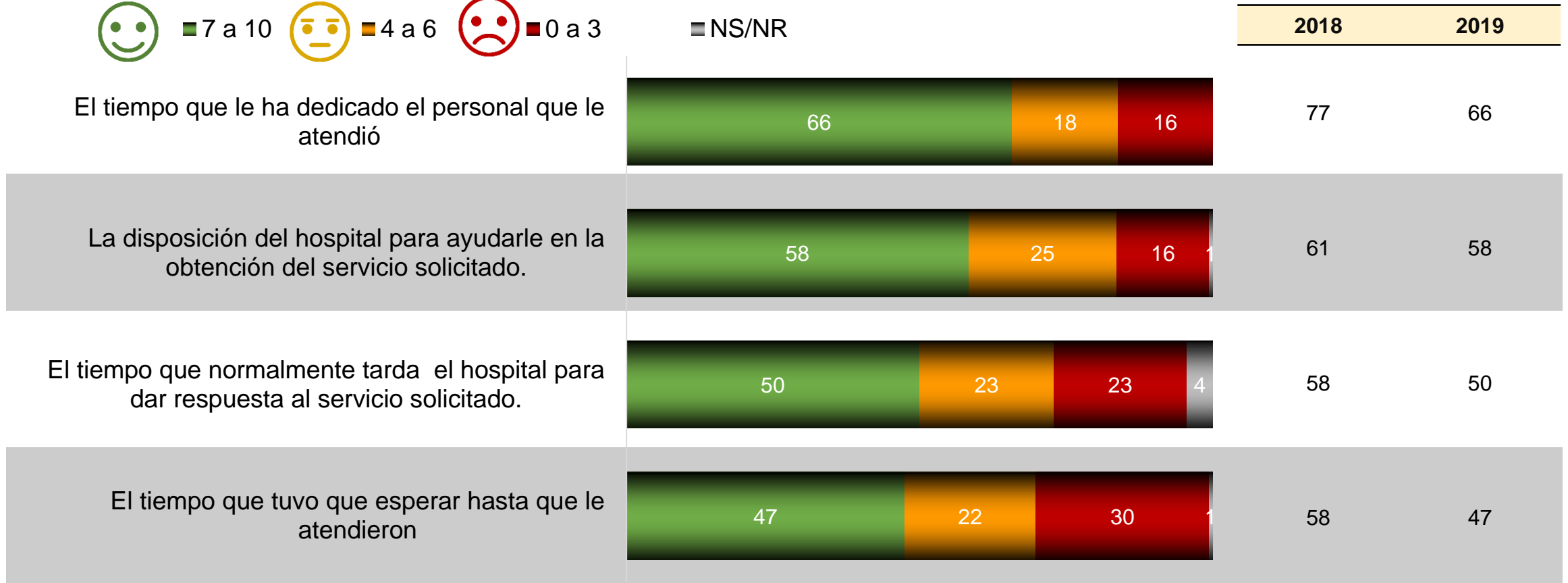
# NIVEL DE SATISFACCIÓN

- *Facilidad ofrece el hospital para obtener el servicio solicitado y la rapidez con la que le atienden*



**Nivel de satisfacción**  
Porcentajes

*Satisfacción de 7 a 10*  
*Comparativo*



P6: Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad que le ofrece el hospital para obtener el servicio solicitado y la rapidez con la que le atienden, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.

Fuente: Anexo estadístico cuadro: 9-11

# NIVEL DE SATISFACCIÓN

## - Profesionalidad y trato del personal del servicio



**Nivel de satisfacción**  
Porcentajes

Satisfacción de 7 a 10  
Comparativo

■ NS/NR

	2018	2019
La profesionalidad del personal médico que le atendió	83	80
La confianza y seguridad que le transmite el médico	81	80
El trato que le ha dado el personal médico	--	77
La confianza y seguridad que le transmite el personal de enfermería	--	69
El trato que le han dado las enfermeras	--	69
El trato que dispensan los empleados administrativos del hospital	68	63

La profesionalidad del personal médico que le atendió



La confianza y seguridad que le transmite el médico



El trato que le ha dado el personal médico



La confianza y seguridad que le transmite el personal de enfermería



El trato que le han dado las enfermeras



El trato que dispensan los empleados administrativos del hospital



P7: A continuación le voy a preguntar sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.

Fuente: Anexo estadístico cuadro: 12-14

# NIVEL DE SATISFACCIÓN

- Capacidad de dar una atención individualizada sobre el servicio solicitado



Nivel de satisfacción  
Porcentajes

■ NS/NR

Satisfacción de 7 a 10  
Comparativo

2018 2019

La información que le dio el médico sobre su salud es clara y comprensible



84 82

La disposición del médico a dejarle hablar y escuchar todo lo que Ud. quiere decir.



79 78

La facilidad para encontrar el servicio que usted buscaba dentro del hospital



56 62

El horario de atención al público



62 59

La facilidad con que consiguió cita



68 59

P8: Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar hasta qué punto el hospital es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.

Fuente: Anexo estadístico cuadro: 15-17



# Oficinas de CID Latinoamérica

Guatemala

Honduras

El Salvador

Nicaragua

Costa Rica

Panamá

Rep. Dominicana

Perú



Trabajamos en más de 20 países de Latinoamérica. La empresa cuenta con oficinas regionales en todos los países del área centroamericana, y su sede se ubica en San José, Costa Rica. Además de las oficinas propias de CID Latinoamérica, también trabajamos en otros países. A continuación presentamos aquellos en los que se hemos laborado durante los últimos años:

- Argentina
- Belice
- Chile
- Colombia
- Ecuador
- Haití
- Jamaica
- Paraguay
- Perú
- Puerto Rico
- Trinidad y Tobago

