HOSPITAL INFANTIL ARTURO GRULLÓN

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: 0006-LPN-MAP-PARAP-II-2017

-Agosto, 2018-

MAP

CID Latinoamérica

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 47 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 a cabo un total de dieciséis mil cuatrocientos noventa y un (16,491) entrevistas, aproximadamente 351 en cada hospital, con un margen de error muestral de ±5 puntos por hospital. Donde se entrevistaron hombres y mujeres mayores de 18 años que recibieron un servicio médico en los hospitales visitados. Este informe contiene la información gráfica para el hospital **Infantil Arturo Grullón**. En documentos aparte se entregan los resultados para el resto de centros evaluados.

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

1 | Presentación Pag. 2

2 | Agenda de contenido Pag. 3

3 | Resultados: Hospital Infantil Arturo Grullón Pag. 4

Resultados: Hospital Infantil Arturo Grullón

METODOLOGÍA
- Aspectos 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.

Fechas de Trabajo de Campo

El levantamiento en campo se realizó a partir del 2 de Mayo al 8 de Agosto del 2018 del presente año.

Tamaño de la muestra y cobertura

Muestra de acuerdo al cuadro adjunto, entrevistando a hombres y mujeres mayores de 18 años de edad que acudieron al centro de salud en busca de los servicios ofrecidos.

Tipo de estudio

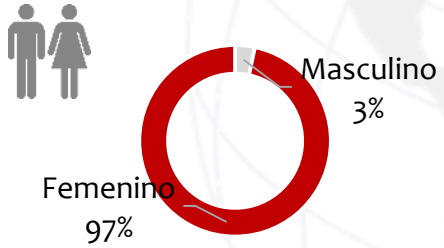
Estudio cuantitativo mediante la técnica de entrevista personal, cuestionario estructurado y pre-codificado. **Entrevistadores:** experiencia previa en entrevistas, manejo de instrumento y metodología a seguir.

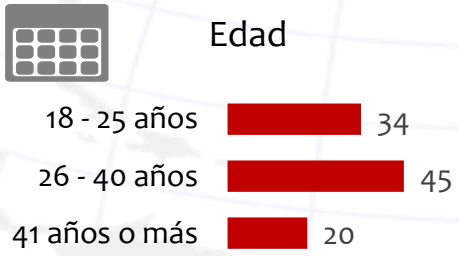
Tamaño de la muestra por área evaluada

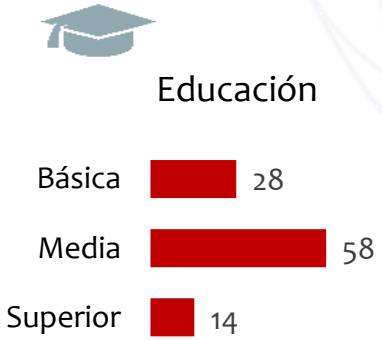
Total n=391

Área	n=	Área	n=
Consulta externa	70	Ginecología	45
Emergencias	57	Laboratorio	55
Gastroenterología	28	Imágenes	53
Pediatría	83		

La "n" por hospital es 391, caso contrario se indica

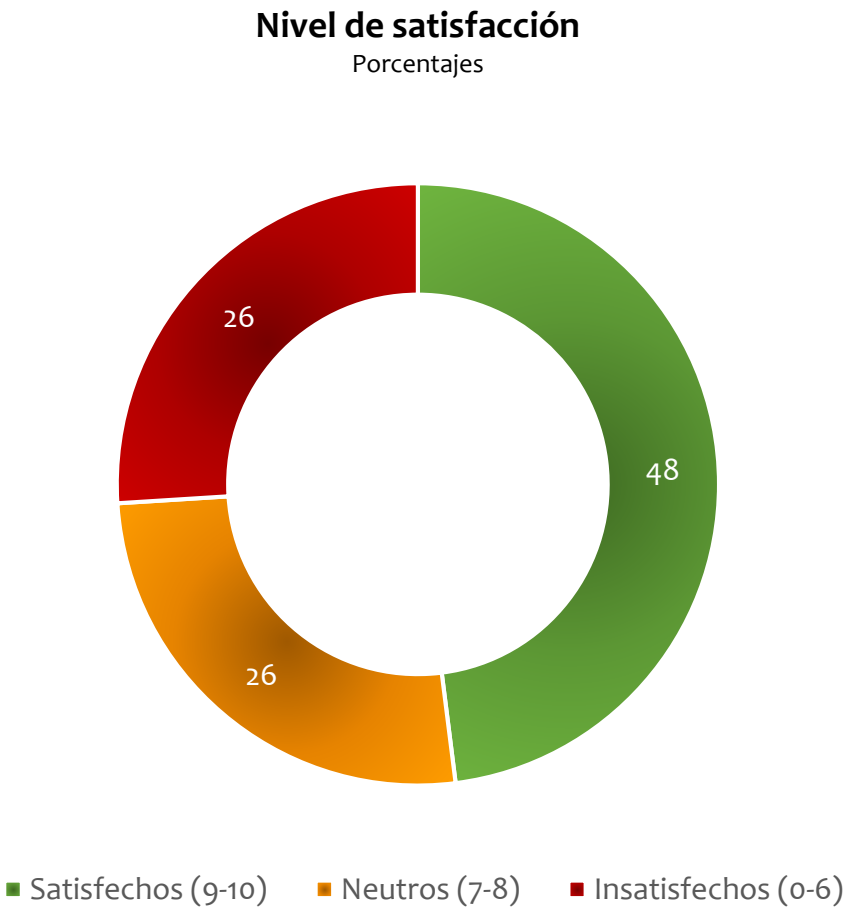






NIVEL DE SATISFACCIÓN
- Nivel de satisfacción con el servicio en general

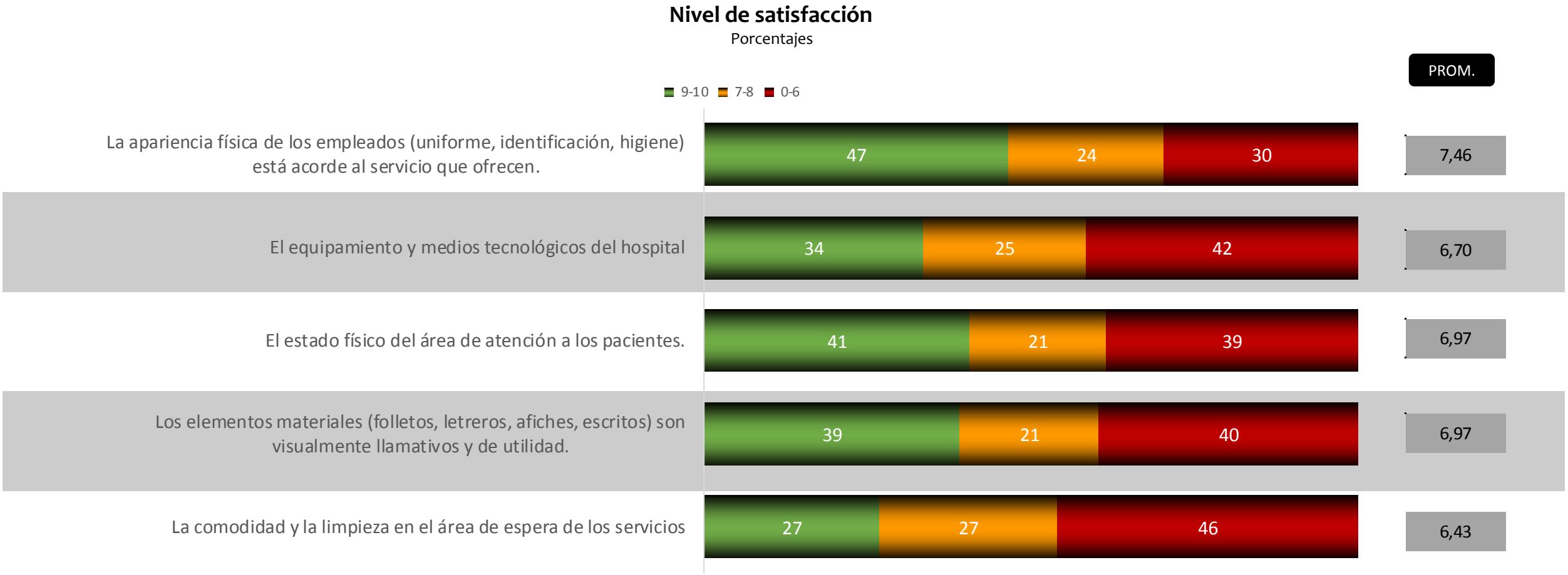
De manera general el 48% de los pacientes se mostraron satisfechos con el servicio recibido, mientras que un 26% neutros y el 26% restante indicaron estar insatisfechos.



P8.-¿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
- Instalaciones físicas y equipamiento

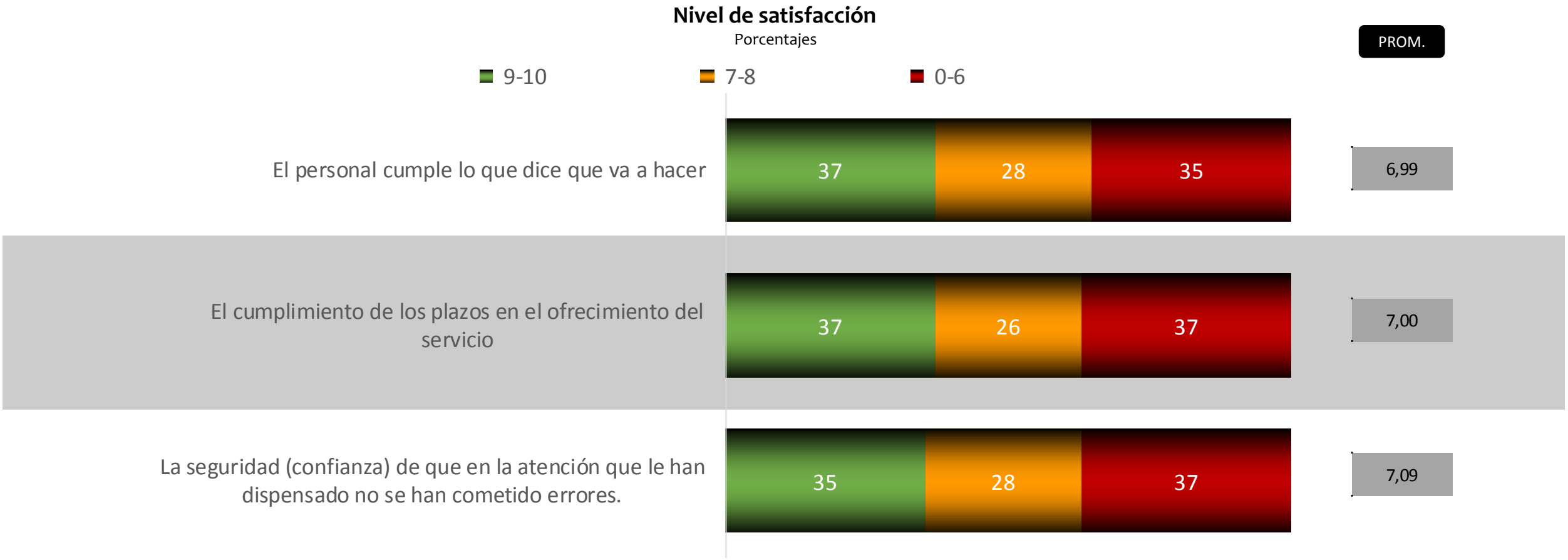
Con relación a las instalaciones físicas y equipamiento del Hospital Infantil Arturo Grullón, un 47% de los pacientes informaron que la apariencia física de los empleados (uniforme, higiene, e identificación) esta acorde al servicio que ofrecen, no obstante, los entrevistados están insatisfechos con la limpieza y la comodidad, en el área de espera de los servicios (46%).



Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.
Fuente: Anexo estadístico cuadro: 3

NIVEL DE SATISFACCIÓN
- Eficacia del servicio prestado

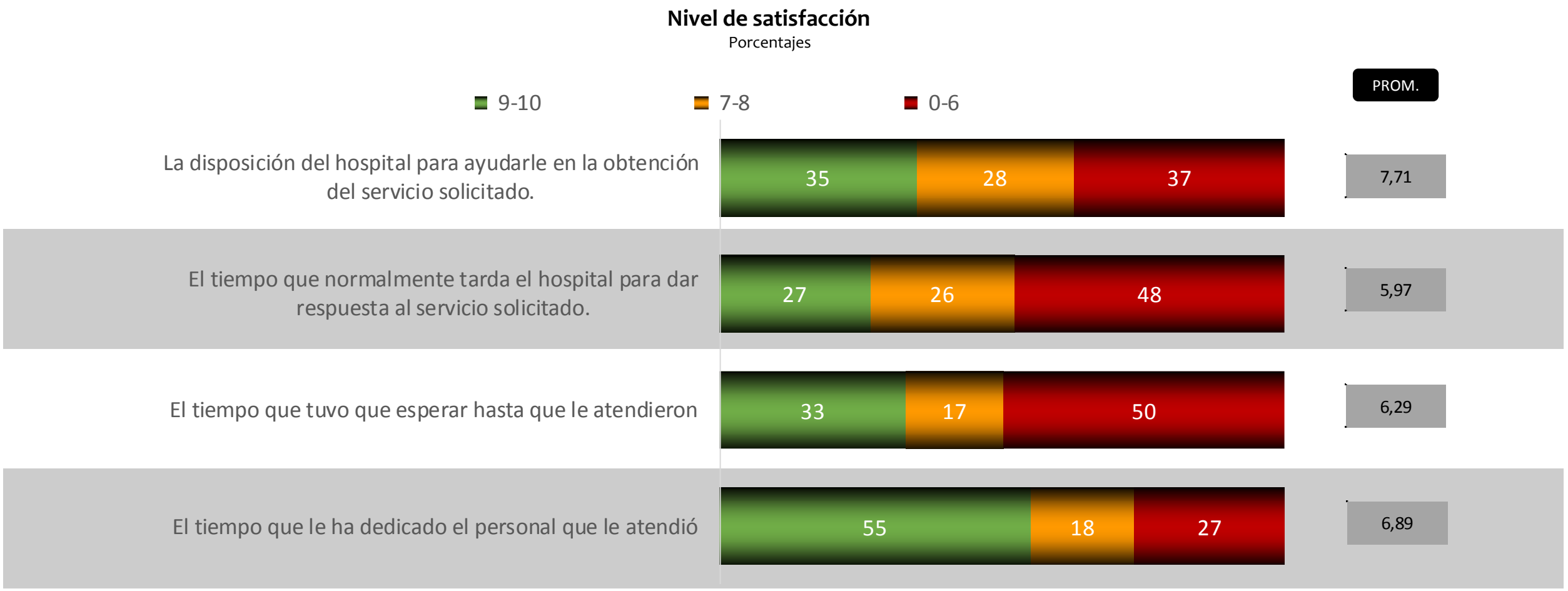
Con relación a la eficacia del servicio prestado, los pacientes del Hospital Infantil Arturo Grullón, están inconformes con la seguridad que le brindan en la atención que le han dispensado (37%) y de igual manera, los entrevistados manifestaron sentirse insatisfechos con el cumplimento de los plazos en el ofrecimiento de los servicios (37%).



Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.
Fuente: Anexo estadístico cuadro: 4

NIVEL DE SATISFACCIÓN
- Facilidad ofrece el hospital para obtener el servicio solicitado y la rapidez con le atienden

En el Hospital Infantil Arturo Grullón, los pacientes dijeron estar insatisfechos con el tiempo que tarda el hospital para dar respuesta al servicio solicitado (48%), de igual manera dijeron estar insatisfechos con el tiempo que tienen que esperar hasta que se les atienda (50%).

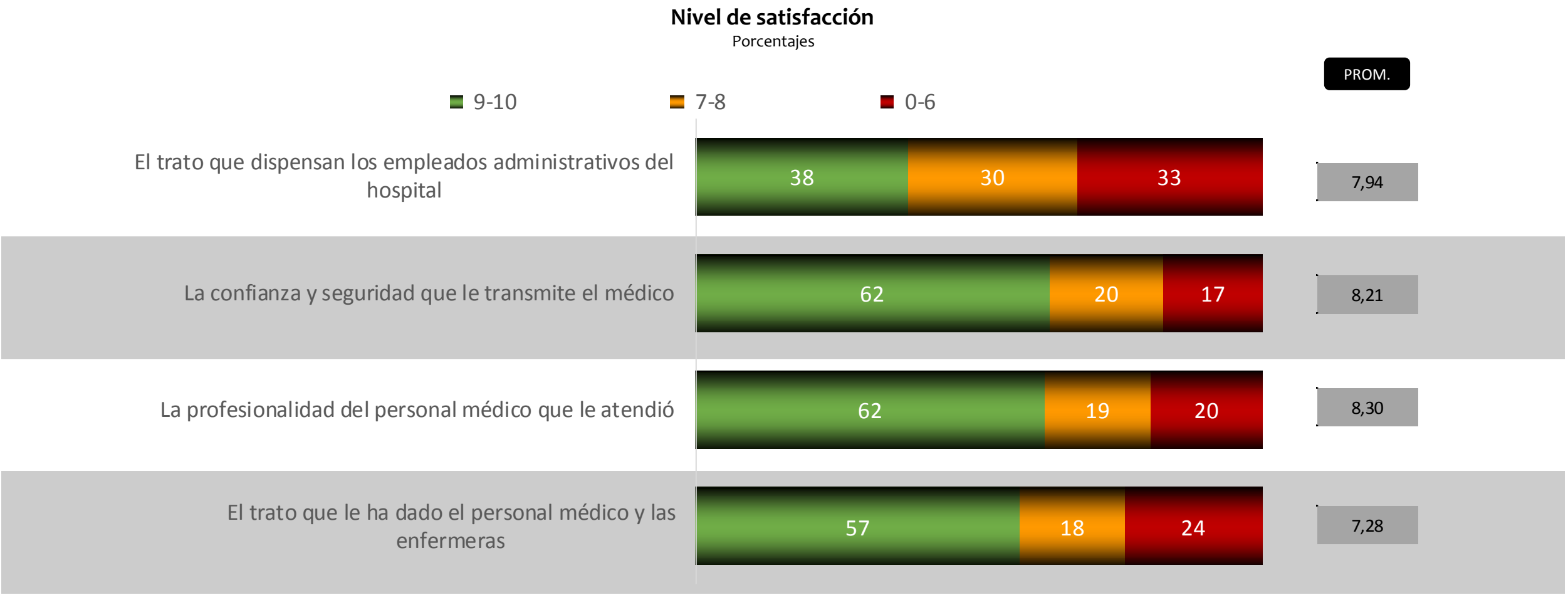


Hospital Infantil Arturo Grullón

Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.
Fuente: Anexo estadístico cuadro: 5

NIVEL DE SATISFACCIÓN
- Profesionalidad y trato del personal del servicio

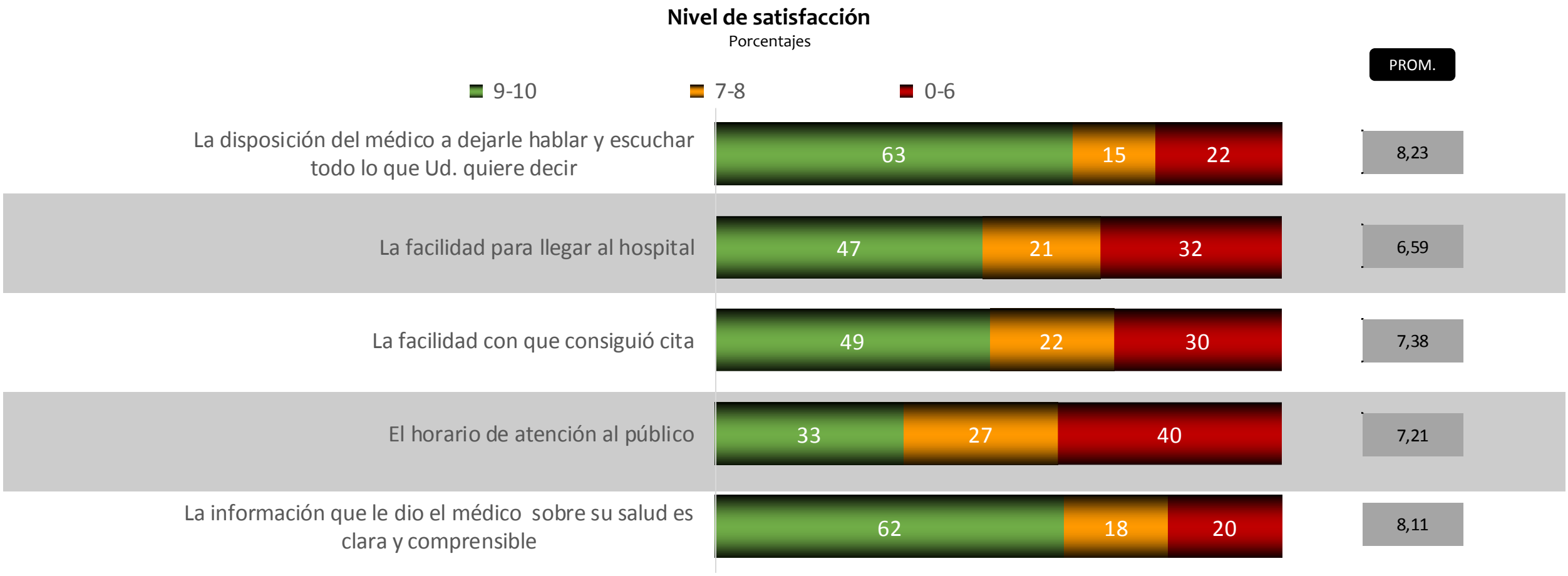
Con relación a la profesionalidad y trato del personal de servicio en el Hospital Infantil Arturo Grullón, los pacientes se mostraron satisfechos con la profesionalidad de los médicos que le han atendido en sus consultas (62%), así como también con la seguridad que le transmite el personal que les atendió (62%).



Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.
Fuente: Anexo estadístico cuadro: 6

NIVEL DE SATISFACCIÓN
- Capacidad de dar una atención individualizada sobre el servicio solicitado

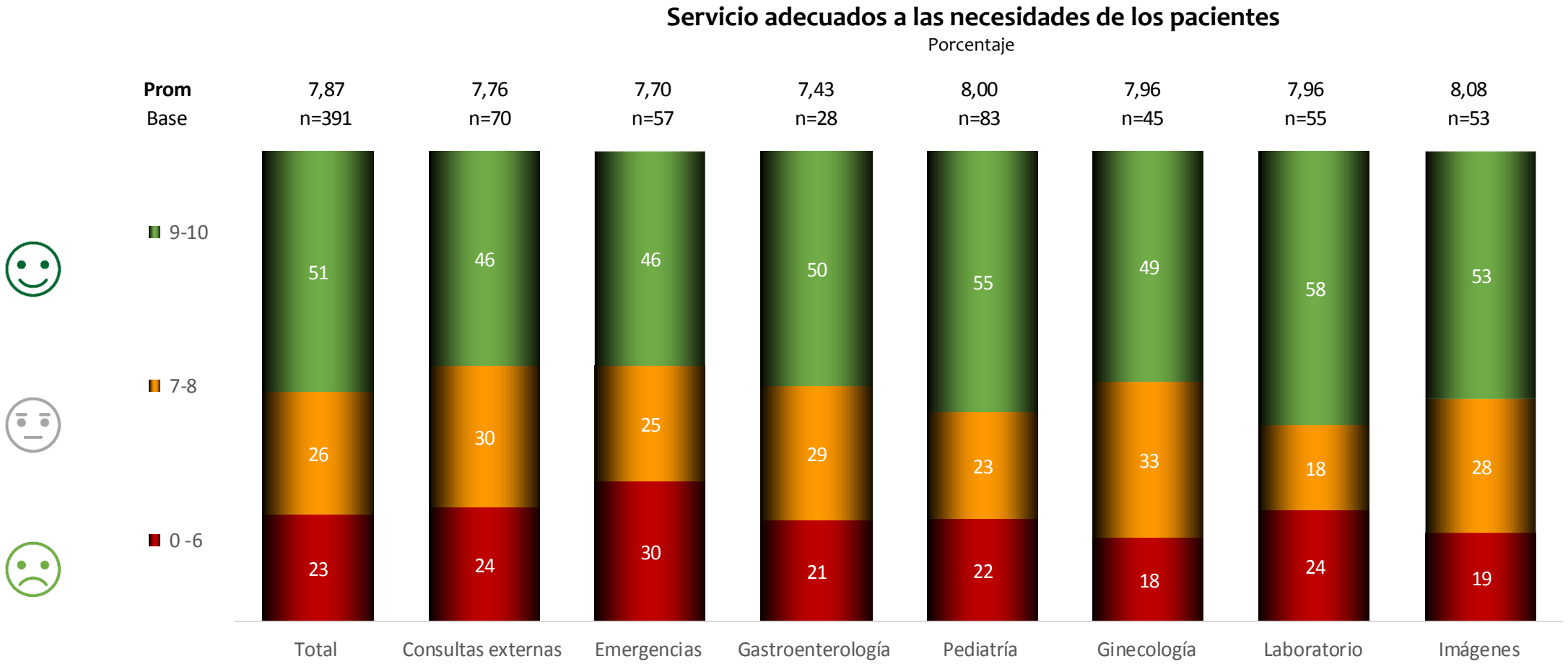
Con relación a la capacidad de dar una atención individualizada, los pacientes del Hospital Infantil Arturo Grullón, indicaron estar satisfechos con la disposición del médico en escuchar sus inquietudes, e informarle sobre su salud (63%), sin embargo, el 40% de los entrevistados están insatisfechos con el horario de servicio en atención al publico.



Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.
Fuente: Anexo estadístico cuadro: 7

NIVEL DE SATISFACCIÓN
- Servicio adecuado a las necesidades de los pacientes

Un 51% de los pacientes entrevistados del Hospital Infantil Arturo Grullón, mencionan que los servicios ofrecidos se adecuan a sus necesidades.

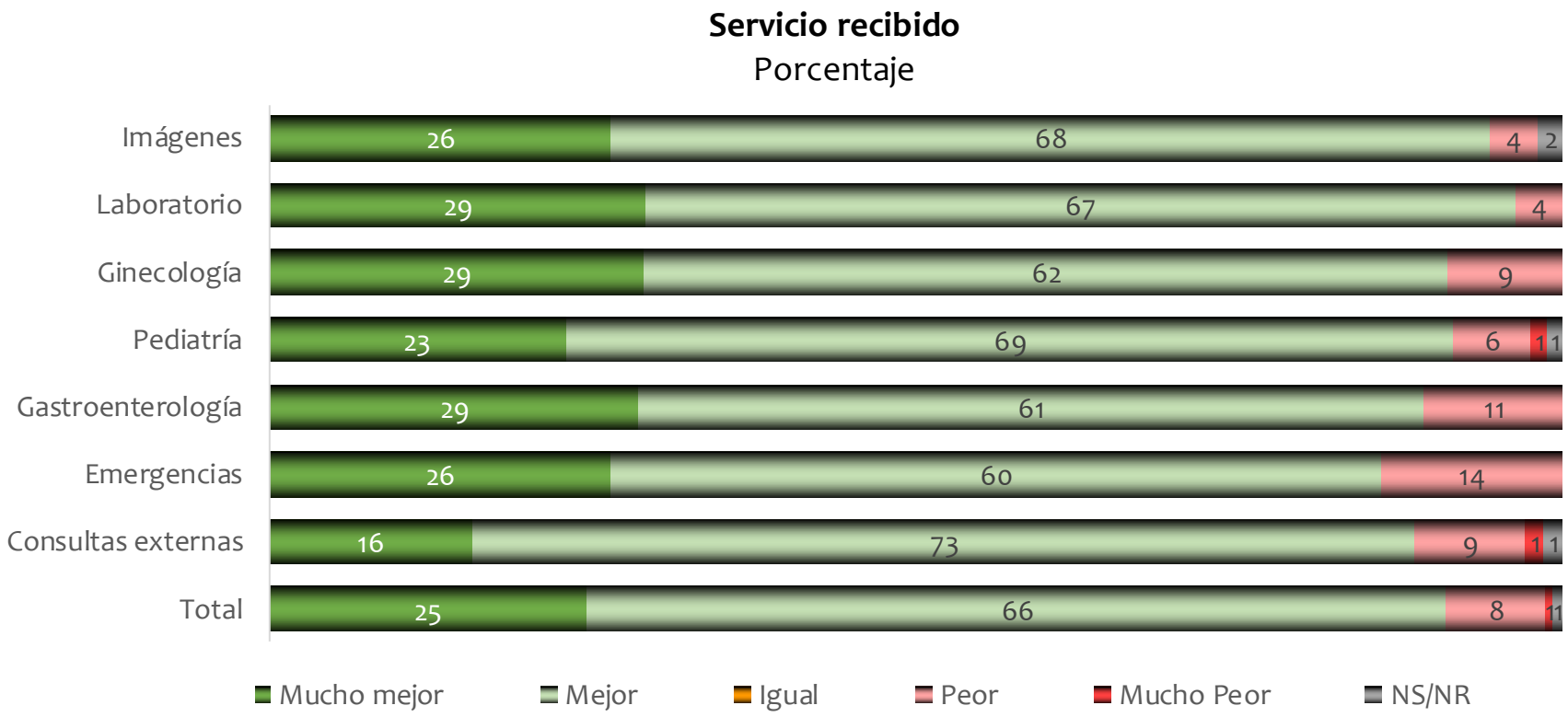


P6 - ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración

Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.
Fuente: Anexo estadístico cuadro: 8

NIVEL DE SATISFACCIÓN
- Servicio recibido

A 9 de cada 10 pacientes entrevistados les ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaban, el servicio recibido en el Hospital Infantil Arturo Grullón.



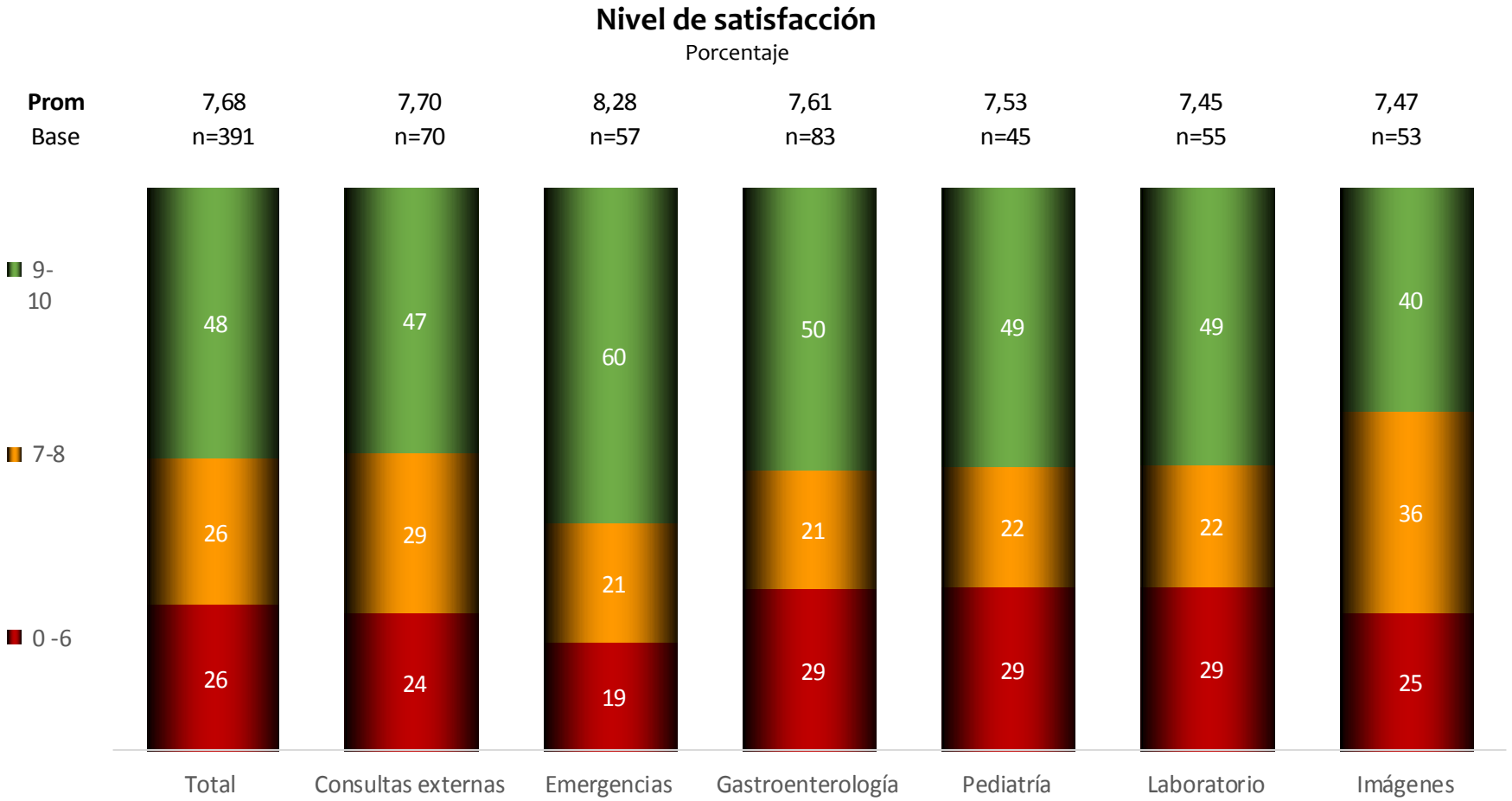
P7. ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.
Fuente: Anexo estadístico cuadro: 8

NIVEL DE SATISFACCIÓN

- Nivel de satisfacción con el servicio en general

Con relación al nivel de satisfacción general de los pacientes, el 48% de los entrevistados se sienten satisfechos con el servicio completo que ofrece el Hospital Infantil Arturo Grullón. Especialmente los pacientes de emergencias.



P8.-¿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.

Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.
Fuente: Anexo estadístico cuadro: 8