HOSPITAL CPN PEDRO GARCÍA

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 **CPN Pedro García**. 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 CPN Pedro García Pag. 4

4. Resultados: Hospital CPN Pedro García

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

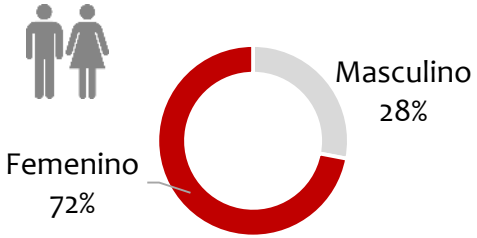
Estudio cuantitativo mediante la técnica de entrevista personal, cuestionario estructurado y pre-codificado. **Entrevistadores:** experiencia previa en entrevistas, manejo de instrumento y metodología a seguir.

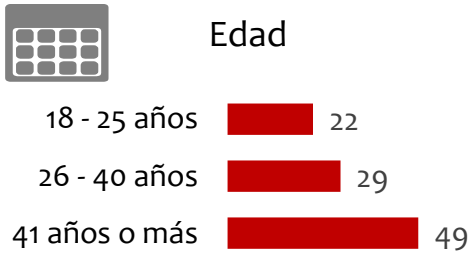
Tamaño de la muestra por área evaluada

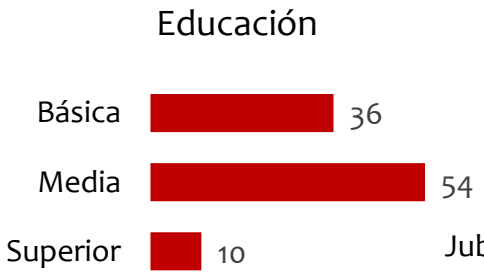
Total n=134

Área	n=	Área	n=
Consulta externa	95	Ginecología	6
Emergencias	9	Laboratorio	0
Gastroenterología	0	Imágenes	0
Pediatría	24		

La "n" por hospital es 134, caso contrario se indica

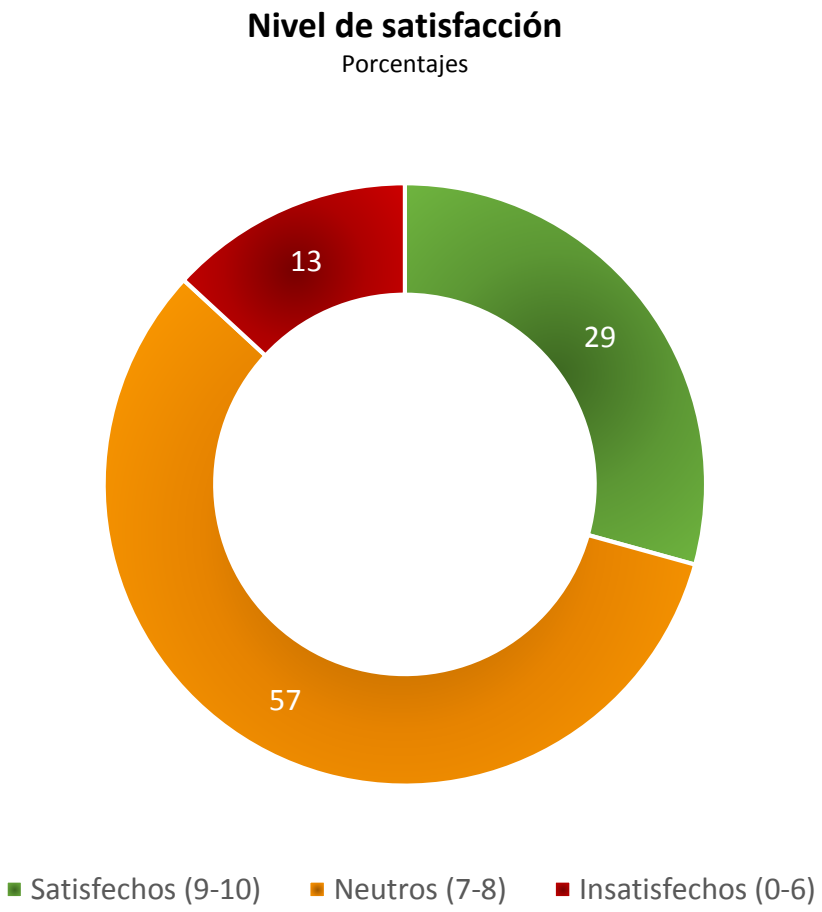






NIVEL DE SATISFACCIÓN
- Nivel de satisfacción con el servicio en general

De manera general el 29% de los pacientes se mostraron satisfechos con el servicio recibido, mientras que un 57% neutros y el 13% restante indicaron estar insatisfechos.



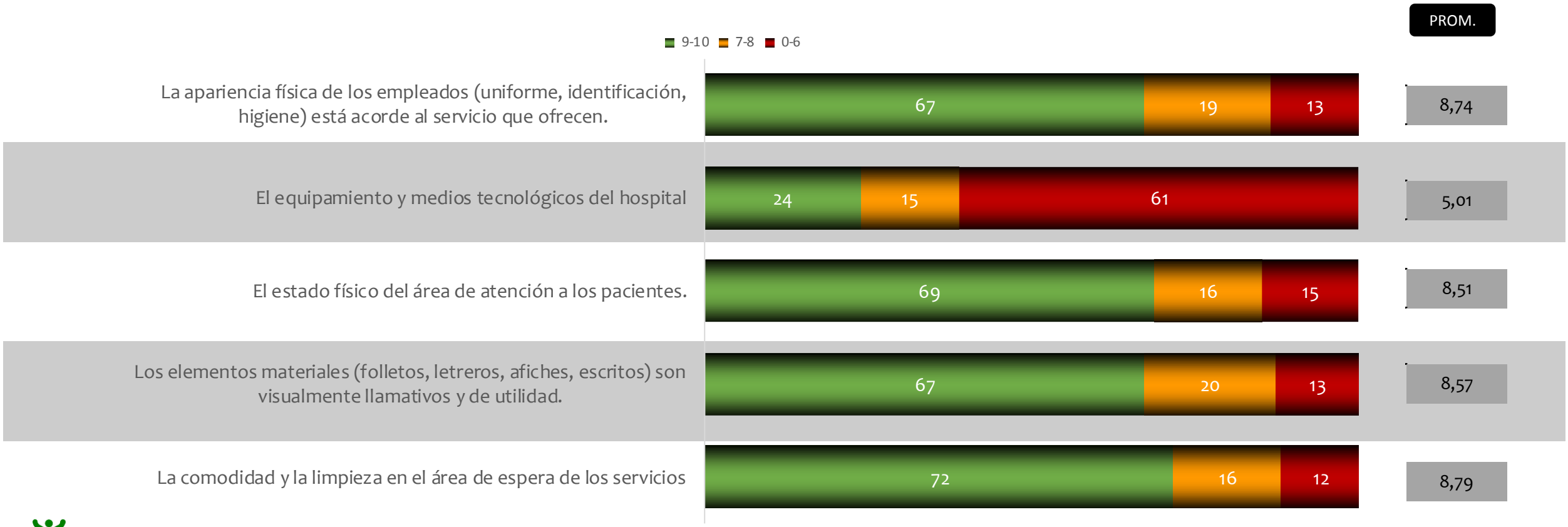
P8.-¿Cuál es su grado de satisfacción en general con el servicio que ofrece el centro médico (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

NIVEL DE SATISFACCIÓN
- Instalaciones físicas y equipamiento

Con relación a las instalaciones físicas y equipamiento del Hospital CPN Pedro Garcia, los pacientes informaron estar conformes con la limpieza y la comodidad en el área de espera de los servicios (72%), no obstante, el equipamiento y medios tecnológicos del hospital debe mejorar, ya que un 61% se mostro insatisfecho.

Nivel de satisfacción

Porcentajes

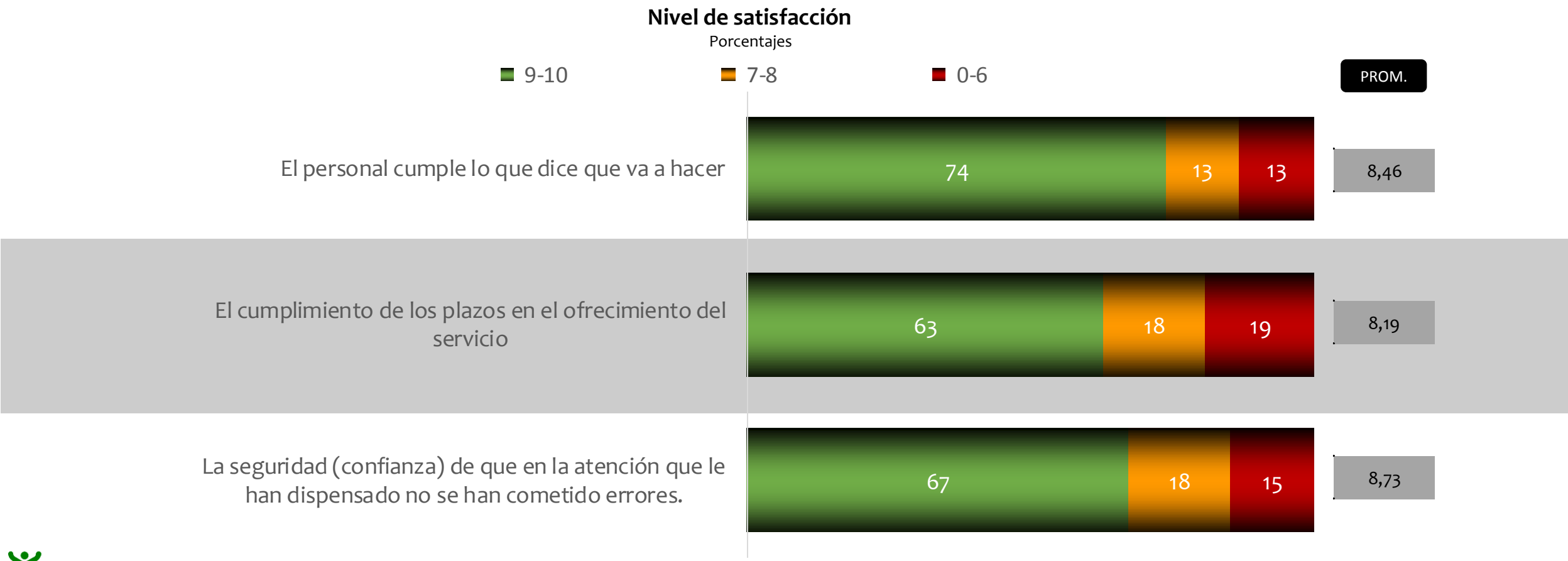


Hospital CPN Pedro García

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

NIVEL DE SATISFACCIÓN
- Eficacia del servicio prestado

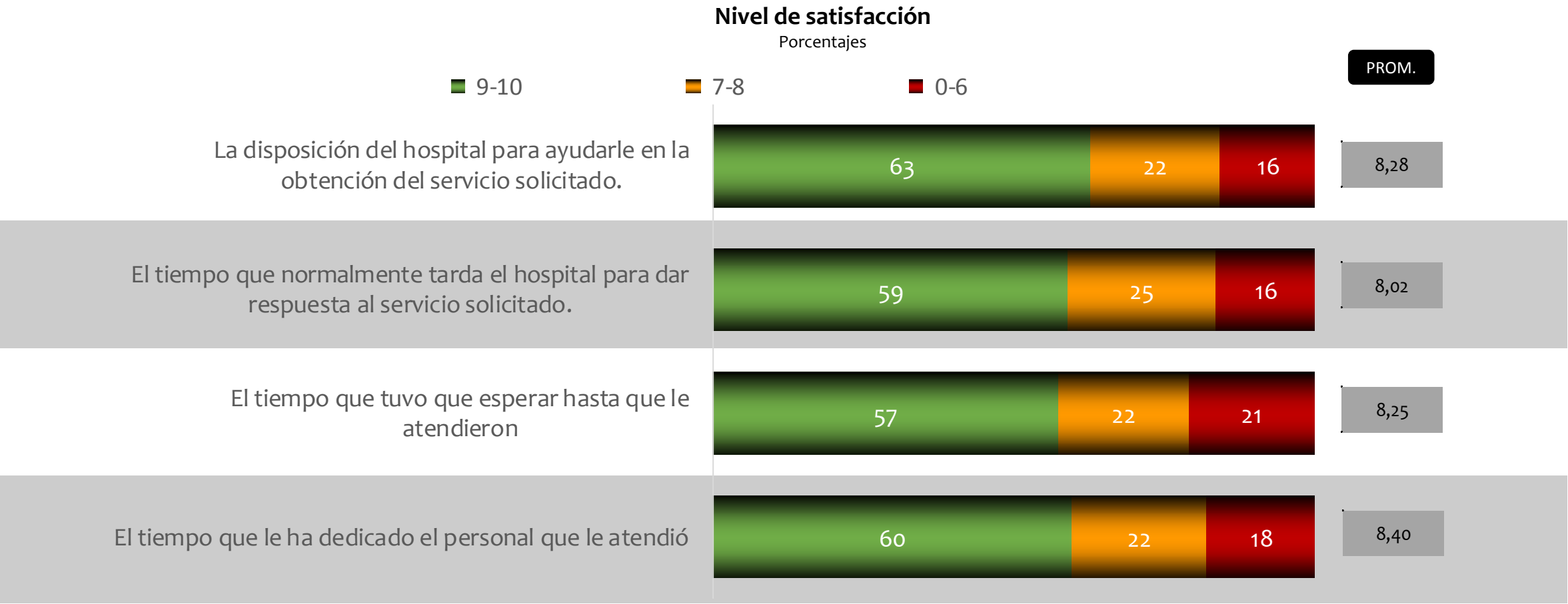
Los pacientes del Hospital CPN Pedro Garcia, están satisfechos con la seguridad que le brindan en la atención que le han dispensado (67%), también, están satisfechos con el personal de servicio, porque cumplen lo que dicen que van a hacer (74%).



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 CPN Pedro Garcia, los pacientes se han mostrado satisfechos con la disposición del hospital para ayudar la obtención del servicio solicitado (63%), de igual forma, con el tiempo que les ha dedicado el personal en las consultas, los entrevistados se han mostrado muy satisfechos (60%).

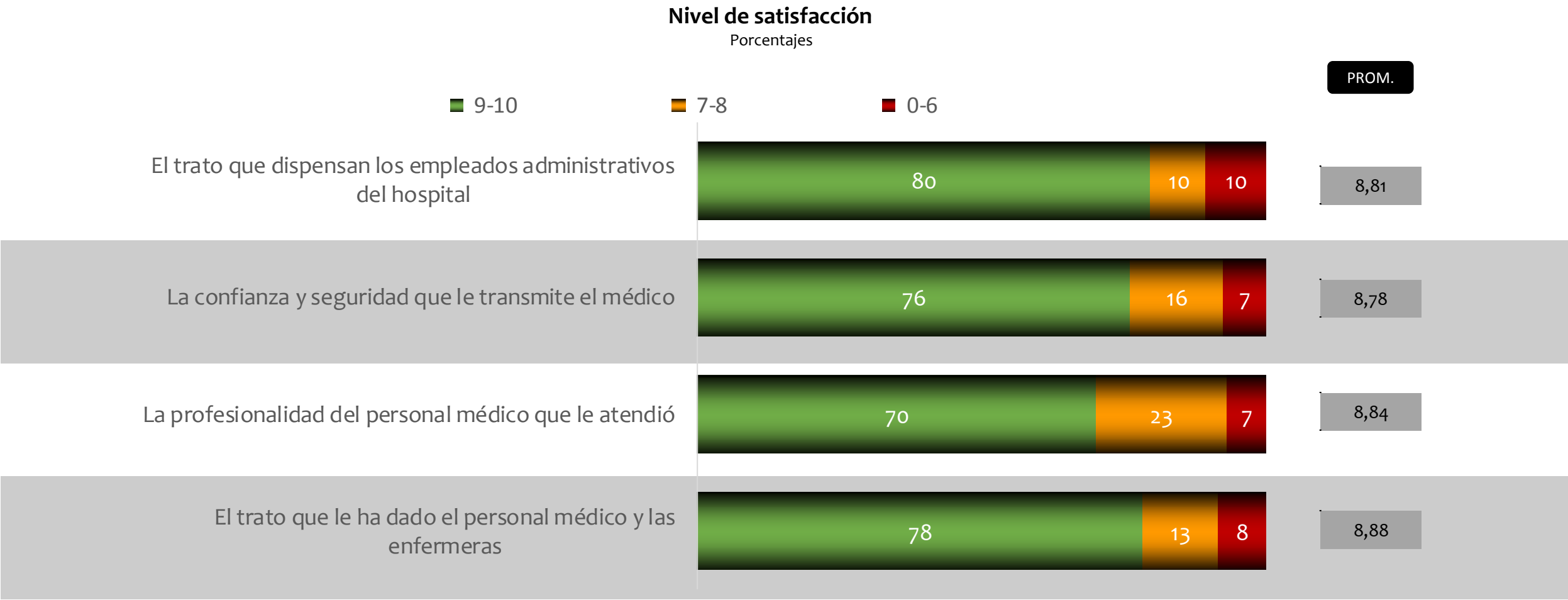


Hospital CPN Pedro García

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

NIVEL DE SATISFACCIÓN
- Profesionalidad y trato del personal del servicio

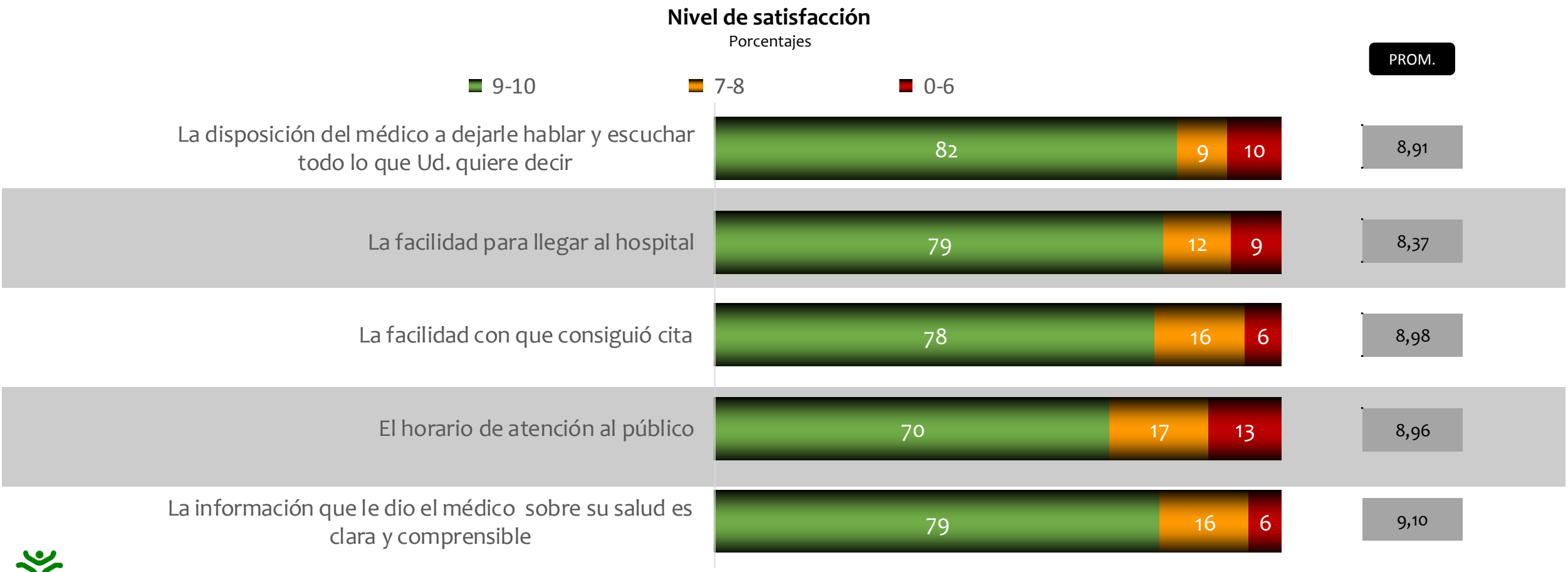
Con relación a la profesionalidad y trato del personal de servicio en el Hospital CPN Pedro Garcia, los pacientes se han mostrado satisfechos con el trato que dispensan los empleados administrativos (80%), y de igual manera, con el trato de las enfermeras y personal médico del hospital (78%).



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

Los pacientes del Hospital CPN Pedro Garcia se han mostrado satisfechos con la información que le proporciona el médico sobre su salud (79%), también, se encuentran satisfechos con la disposición del médico en dejarlos hablar y escuchar todo lo que quieran decir (82%).



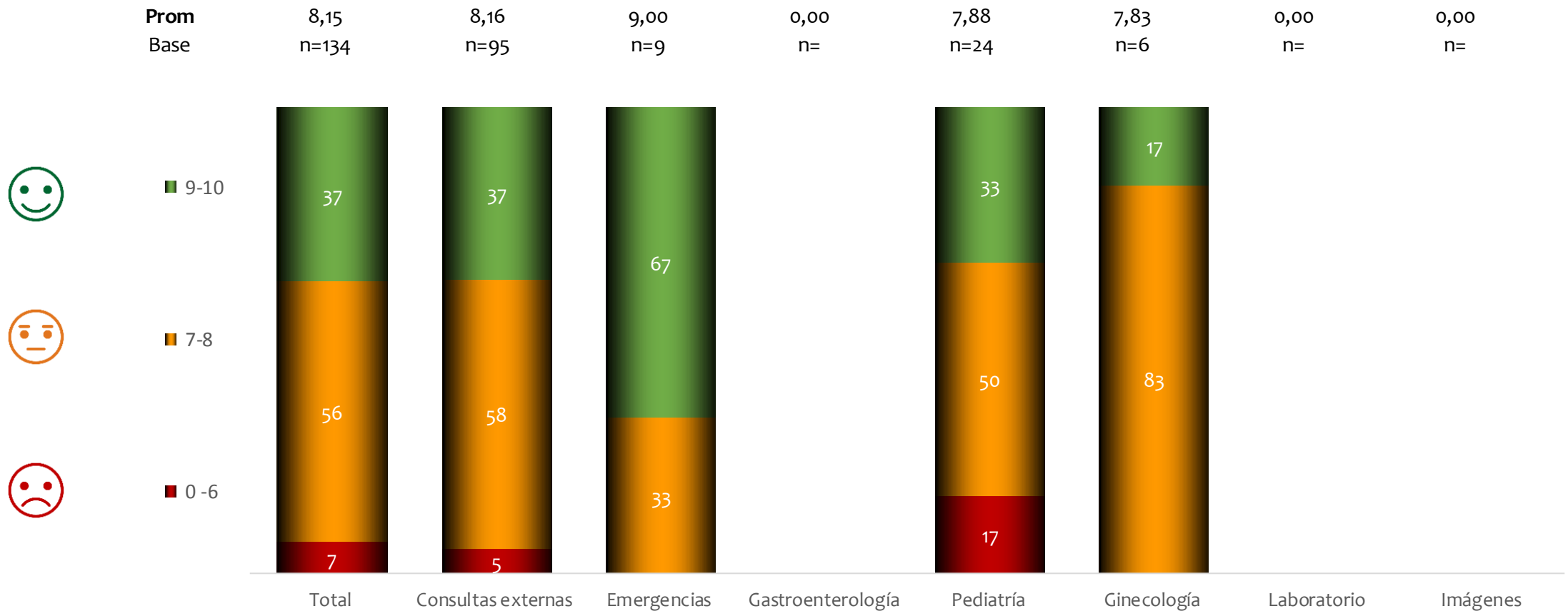
Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.
Fuente: Anexo estadístico cuadro: 7

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

El 56% de los pacientes de el Hospital CPN Pedro Garcia, muestran un nivel de satisfacción neutro con relación a los servicios adecuados a las necesidades de los pacientes.

Servicio adecuados a las necesidades de los pacientes

Porcentaje



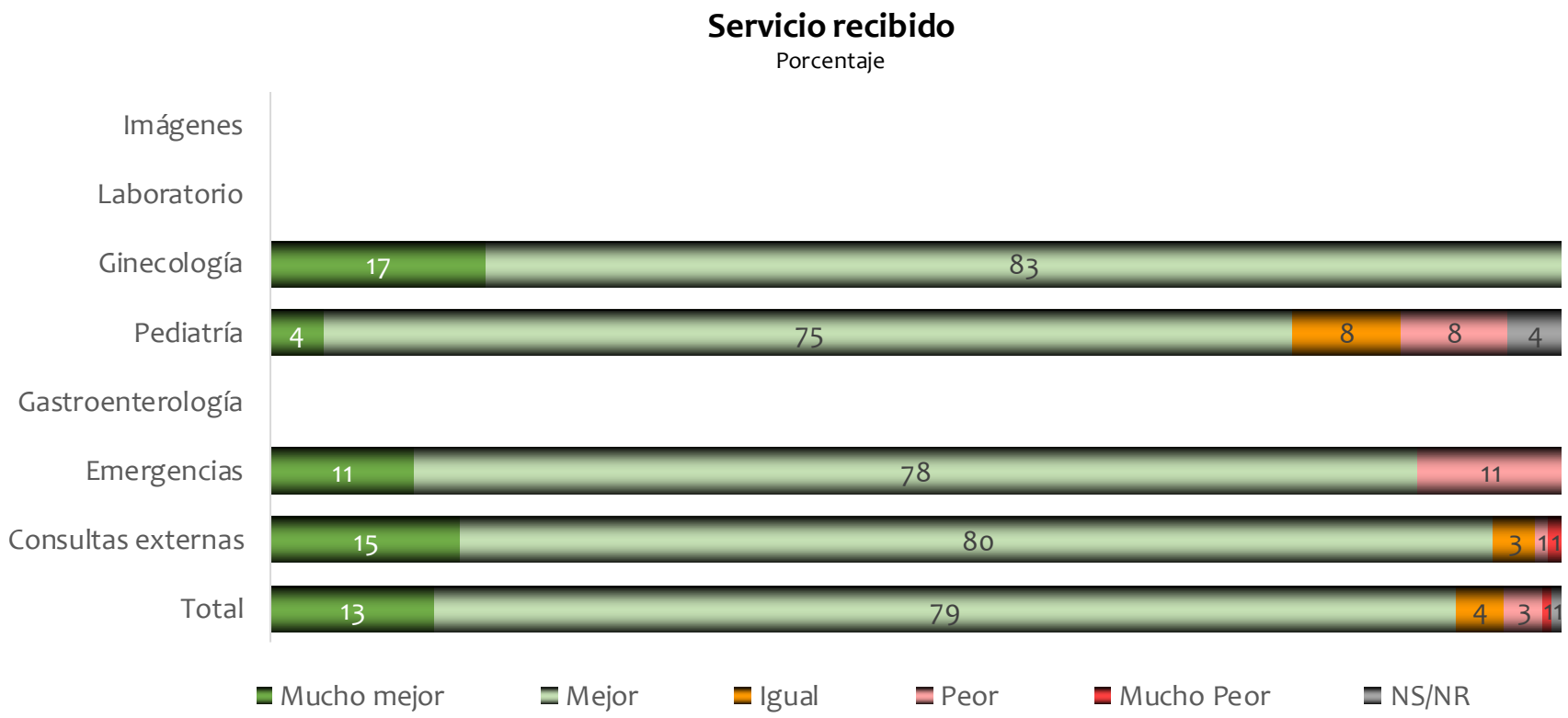
P6 - ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración

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

Fuente: Anexo estadístico cuadro: 8

NIVEL DE SATISFACCIÓN
- Servicio recibido

Casi la totalidad (92%) de los usuarios entrevistados les ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaban, el servicio recibido en el Hospital CPN Pedro Garcia.



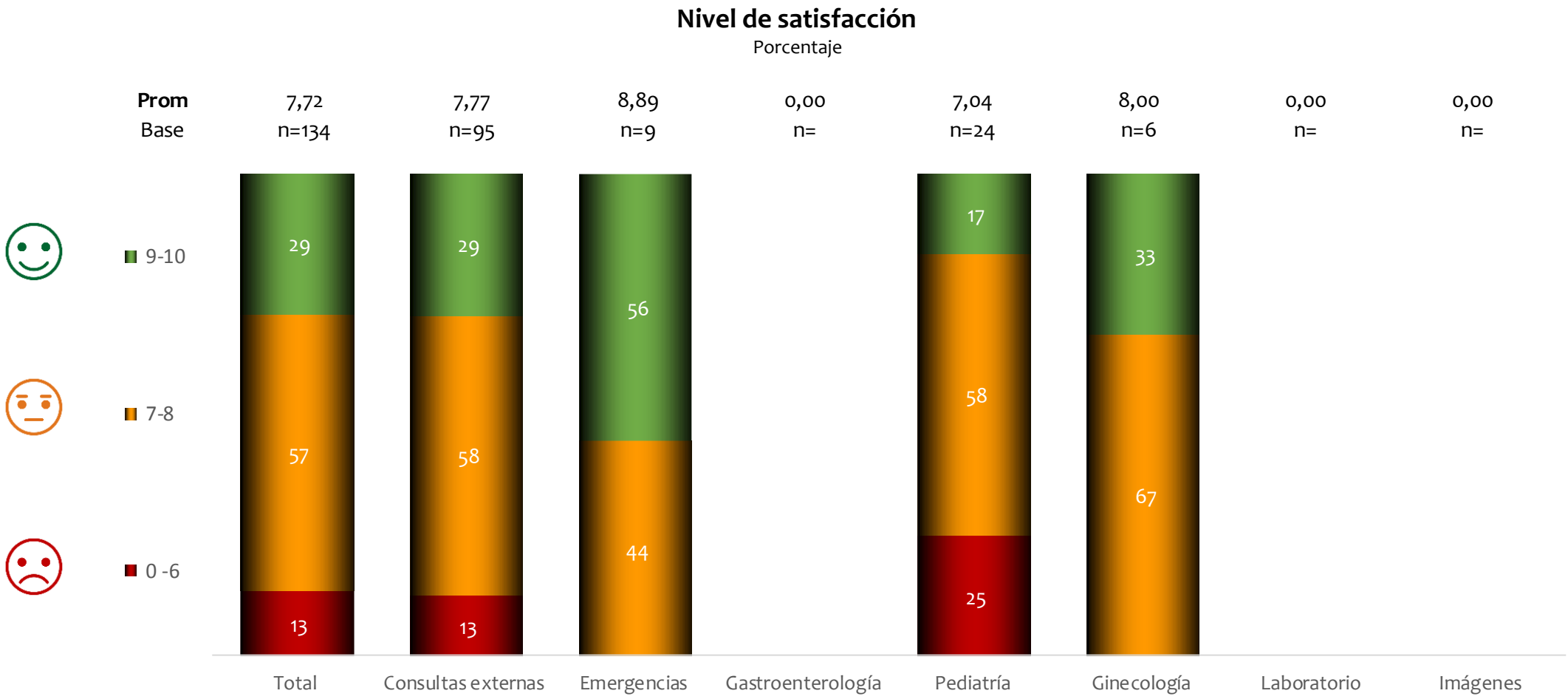
P7. ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

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 servicio en general el 57% de los pacientes del Hospital CPN Pedro Garcia se muestran neutrales. Especialmente los pacientes de ginecología (67%).



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