HOSPITAL DR. LEOPOLDO MARTÍNEZ

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

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 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 Dr. Leopoldo Martínez un total de 388 entrevistas, asociado a un margen de error de $\pm$ 5,0 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

1 |	Presentación	Pag. 2
2 |	Agenda de contenido	Pag. 3
3 |	Resultados generales	Pag. 4
4 |	Resultados por dimensión	Pag. 10

4. Resultados generales

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 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.

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

Tamaño de la muestra por área evaluada

Especificación	Muestra
Total	**388**
Emergencias	63
Gastroenterología	14
Pediatría	76
Ginecología	51
Laboratorio	19
Imágenes	20
Cardiología	37
Internamiento	25
Consultas	83

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

Nivel de satisfacción 2018-2019
Porcentajes

Categoría	2018	2019
Insatisfechos (0-3)	8	16
Neutros (4-6)	15	18
Satisfechos (7-10)	76	65
No sabe / No responde	--	1
n	436	388

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

70%

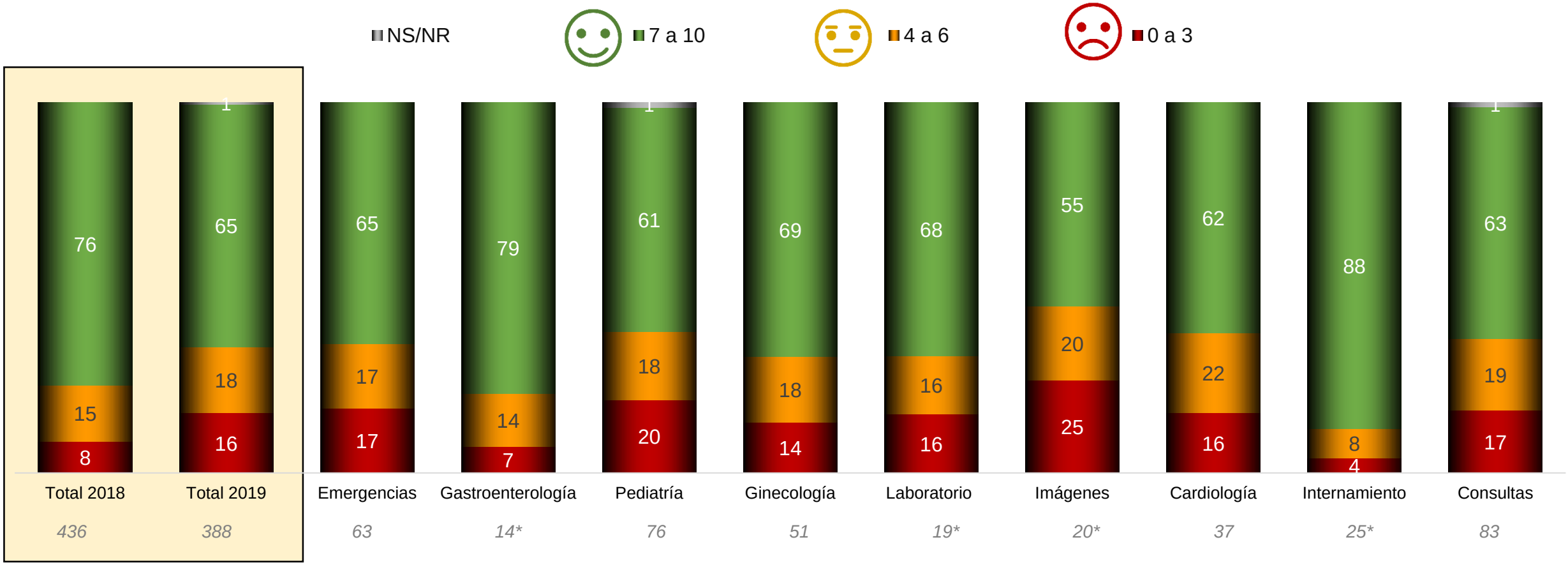
Posición en el ranking

52

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

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO EN GENERAL

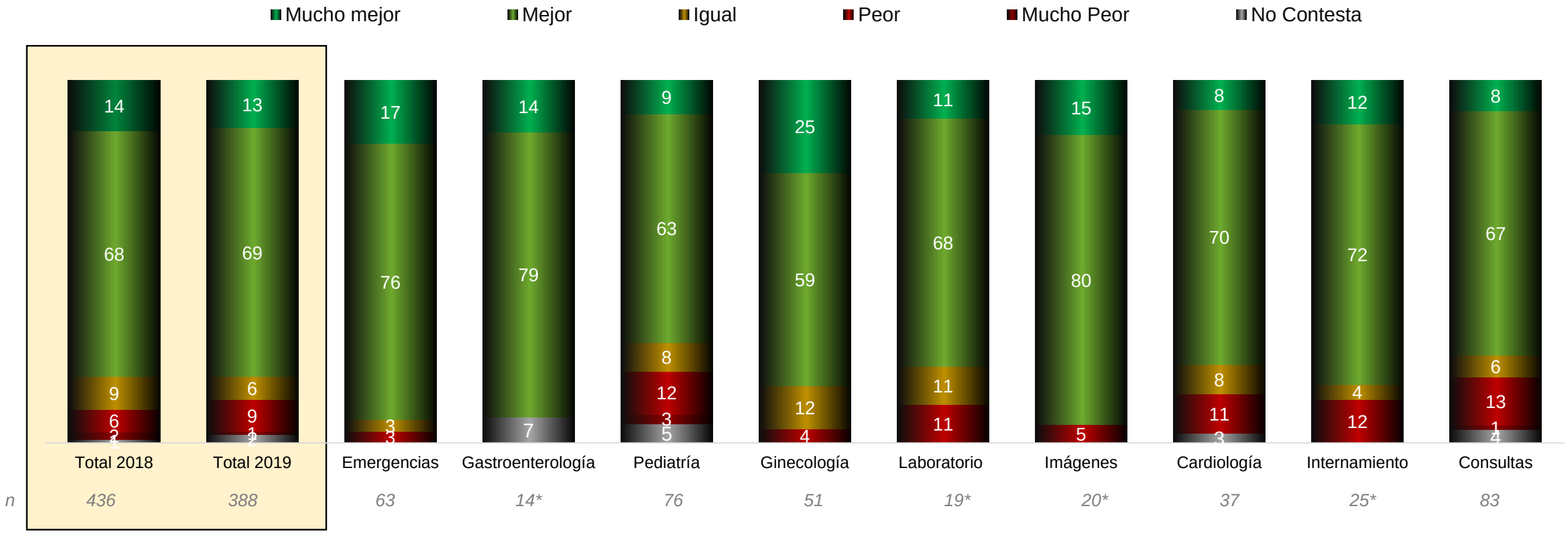
Satisfacción según servicio recibido
Porcentajes



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.
Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.
Fuente: Anexo estadístico cuadro: 4
*Muestra insuficiente, utilizar como hipótesis.

PECEPCIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO

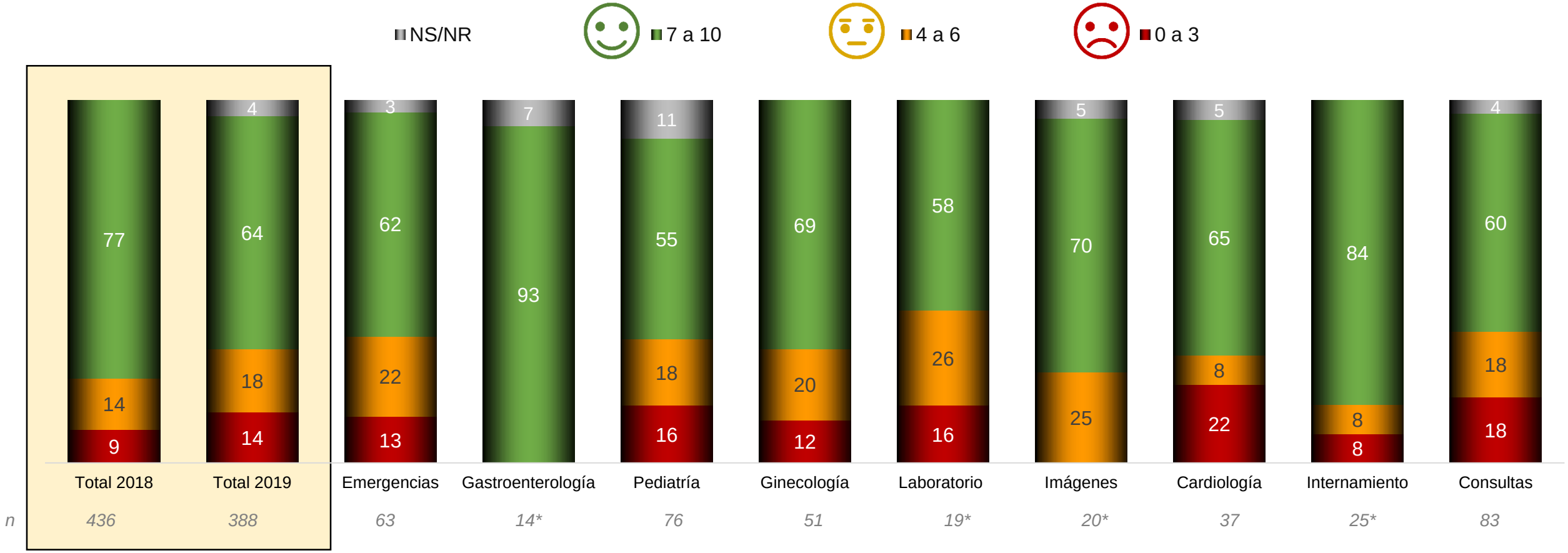
Percepción del servicio recibido según tipo de servicio
Porcentajes



P3. ¿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: 3
*Muestra insuficiente, utilizar como hipótesis.

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

7 a 10 | 4 a 6 | 0 a 3 | NS/NR

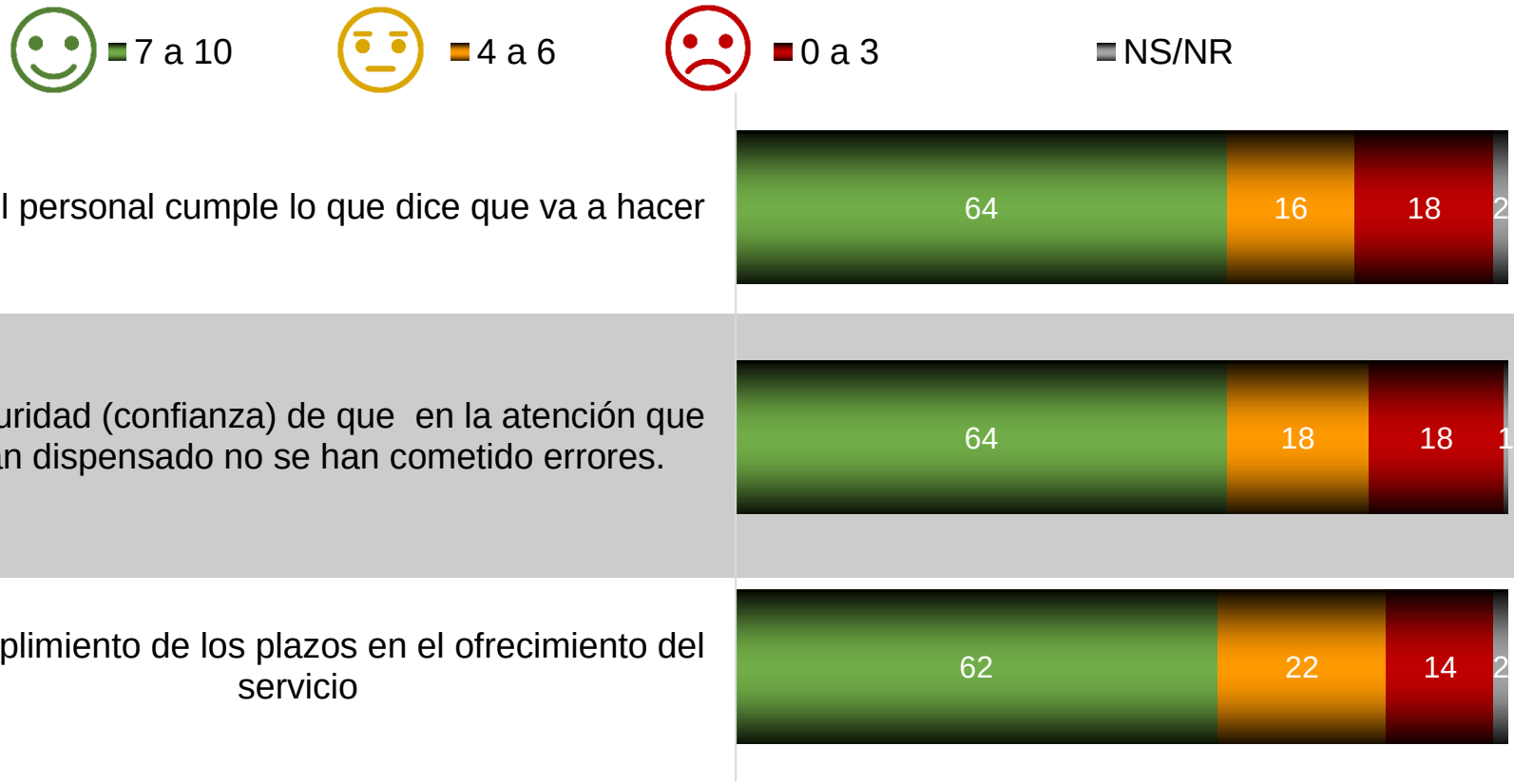
Satisfacción de 7 a 10
Comparativo

	2018	2019
La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.	67	62
Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.	59	56
El estado físico del área de atención a los pacientes.	57	54
La comodidad y la limpieza en el área de espera de los servicios	56	46
El equipamiento y medios tecnológicos del hospital	47	46

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



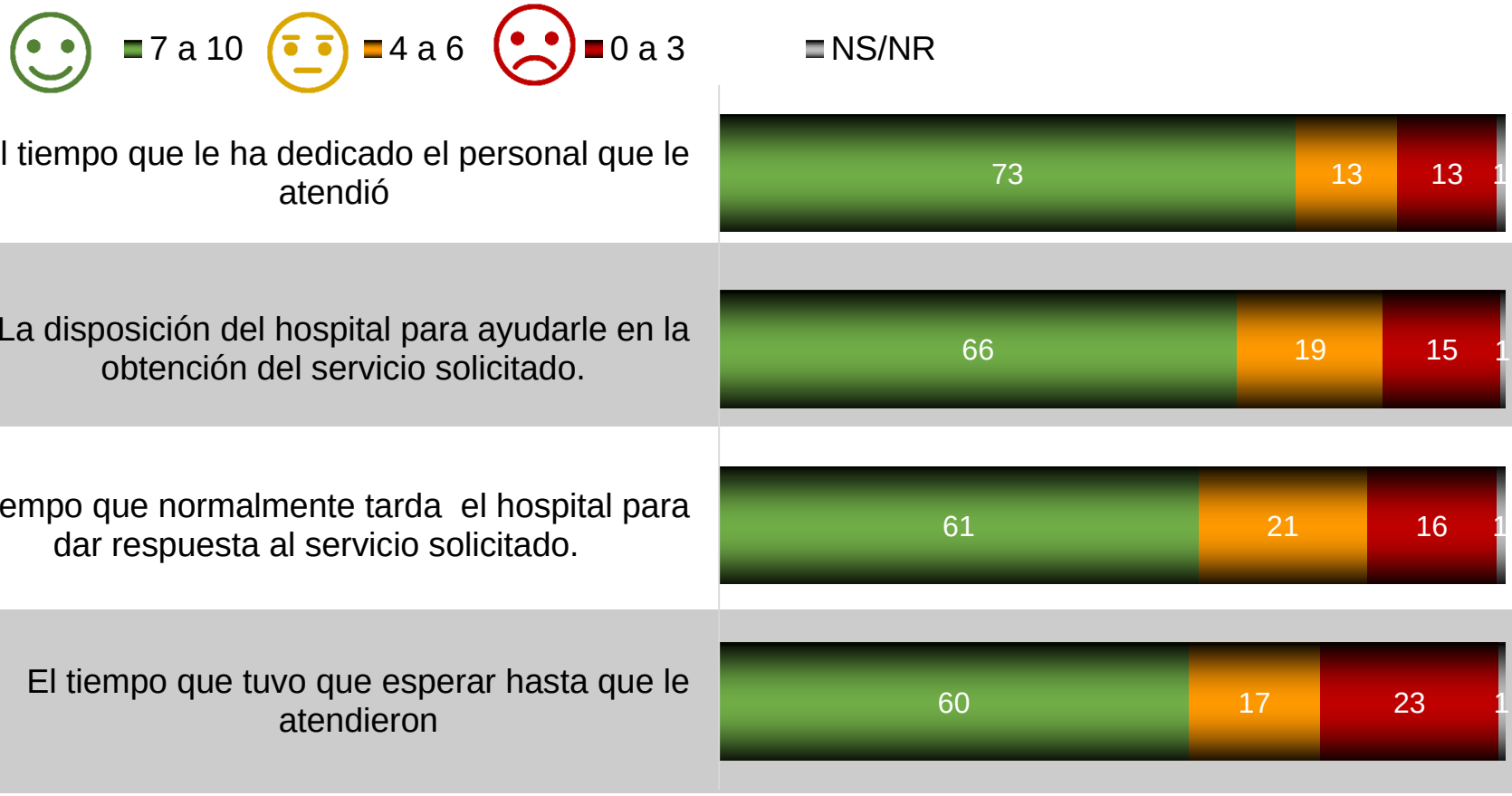
Satisfacción de 7 a 10
Comparativo

	2018	2019
El personal cumple lo que dice que va a hacer	72	64
La seguridad (confianza) de que en la atención que le han dispensado no se han cometido errores.	75	64
El cumplimiento de los plazos en el ofrecimiento del servicio	65	62

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 ustedEscala: 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 le atienden

Nivel de satisfacción
Porcentajes



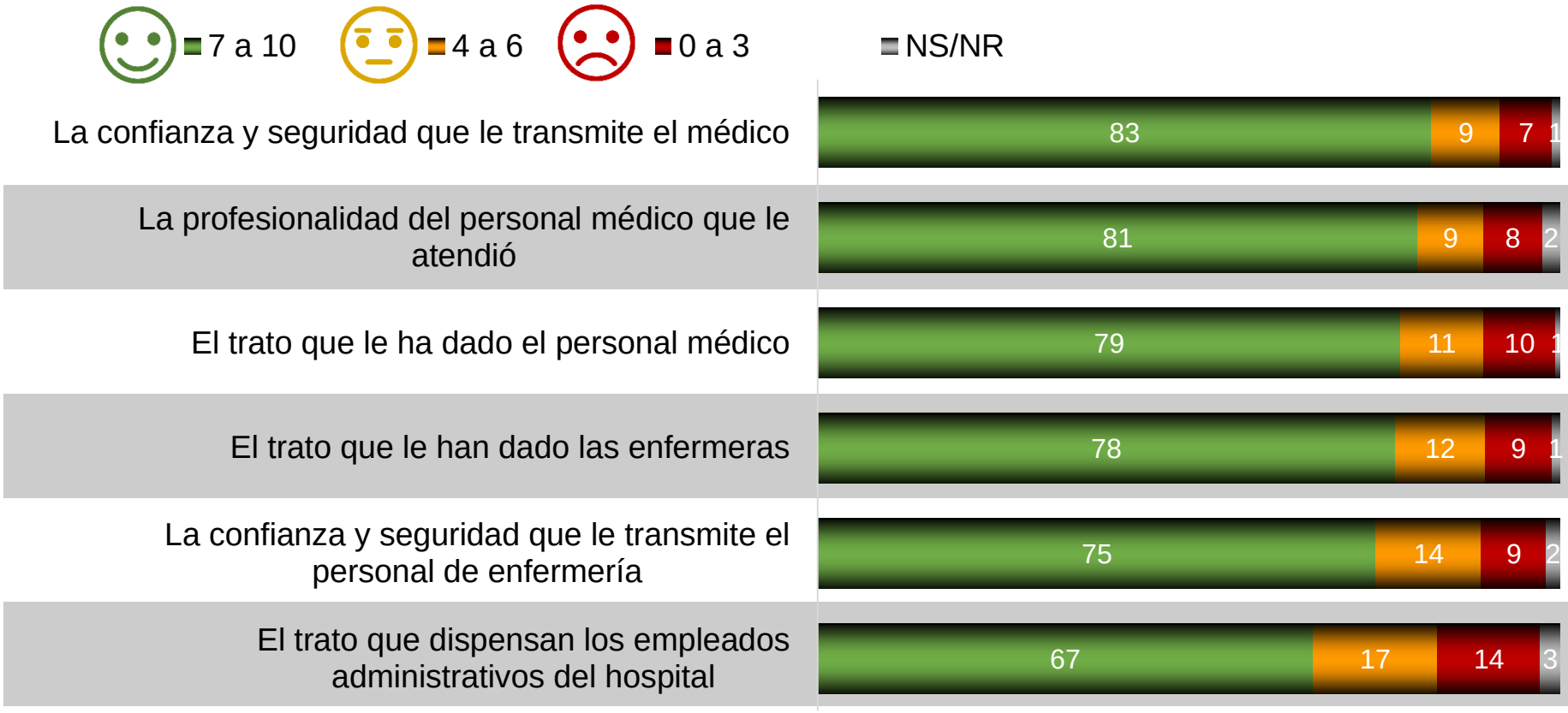
Satisfacción de 7 a 10
Comparativo

	2018	2019
El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió	78	73
La disposición del hospital para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.	67	66
El tiempo que normalmente tarda el hospital para dar respuesta al servicio solicitado.	57	61
El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron	57	60

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 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



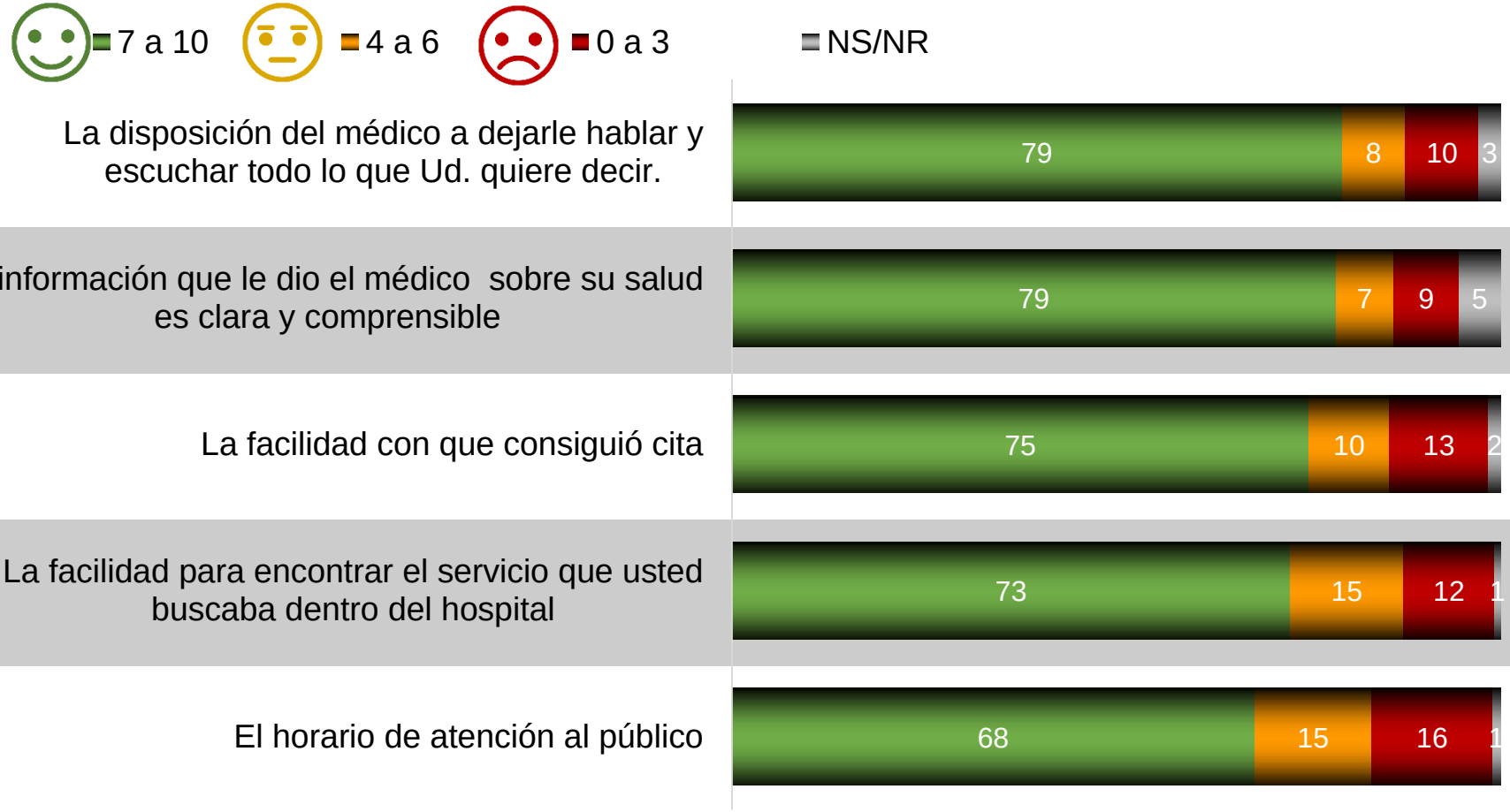
Satisfacción de 7 a 10
Comparativo

	2018	2019
La confianza y seguridad que le transmite el médico	83	83
La profesionalidad del personal médico que le atendió	85	81
El trato que le ha dado el personal médico	79	84
El trato que le han dado las enfermeras	78	81
La confianza y seguridad que le transmite el personal de enfermería	--	75
El trato que dispensan los empleados administrativos del hospital	75	67

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



Satisfacción de 7 a 10
Comparativo

	2018	2019
La disposición del médico a dejarle hablar y escuchar todo lo que Ud. quiere decir.	84	79
La información que le dio el médico sobre su salud es clara y comprensible	83	79
La facilidad con que consiguió cita	75	75
La facilidad para encontrar el servicio que usted buscaba dentro del hospital	71	73
El horario de atención al público	64	68

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