HOSPITAL CPN MATA HAMBRE

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 Cpn Mata Hambre un total de 384 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	**384**
Emergencias	37
Gastroenterología	2
Pediatría	60
Ginecología	81
Laboratorio	22
Cardiología	20
Internamiento	14
Consultas	148

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

Nivel de satisfacción 2018-2019
Porcentajes

Categoría	2018	2019
Insatisfechos (0-3)	3	3
Neutros (4-6)	9	9
Satisfechos (7-10)	88	87
No sabe / No responde	--	1
n	397	384

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.

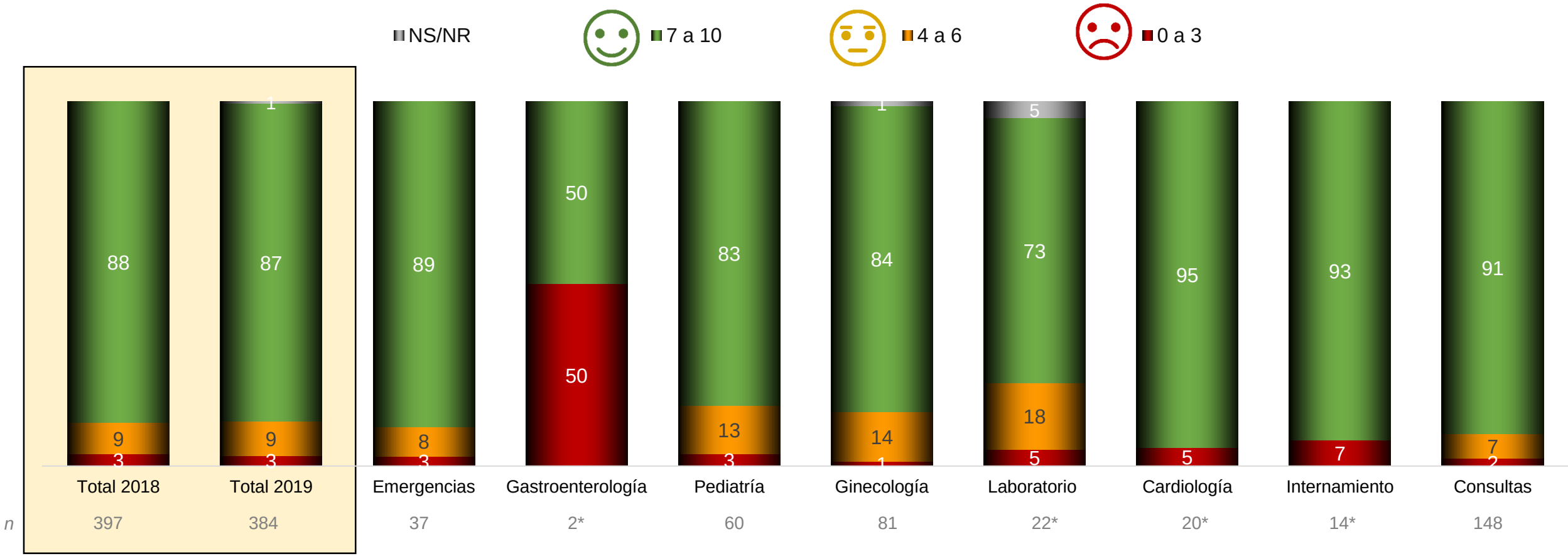
Nivel de Satisfacción
Promedio de las cinco dimensiones 2019

Posición en el ranking

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

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO EN GENERAL

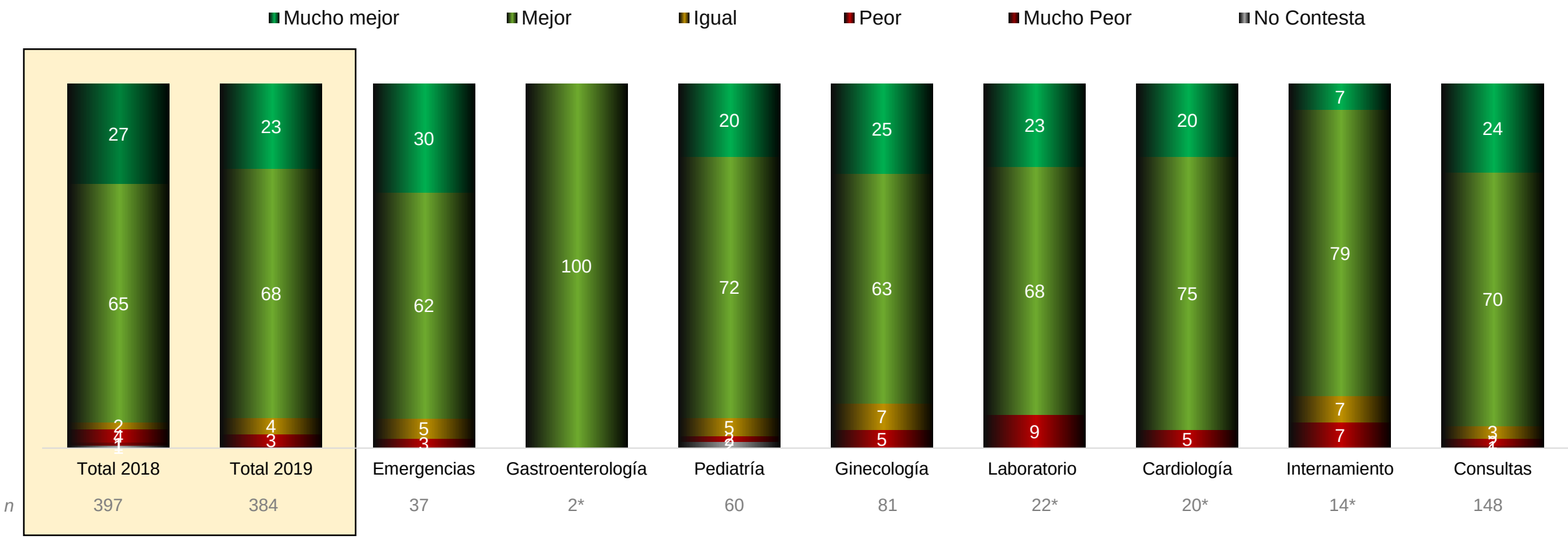
Satisfacción según servicio recibido
Porcentajes



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

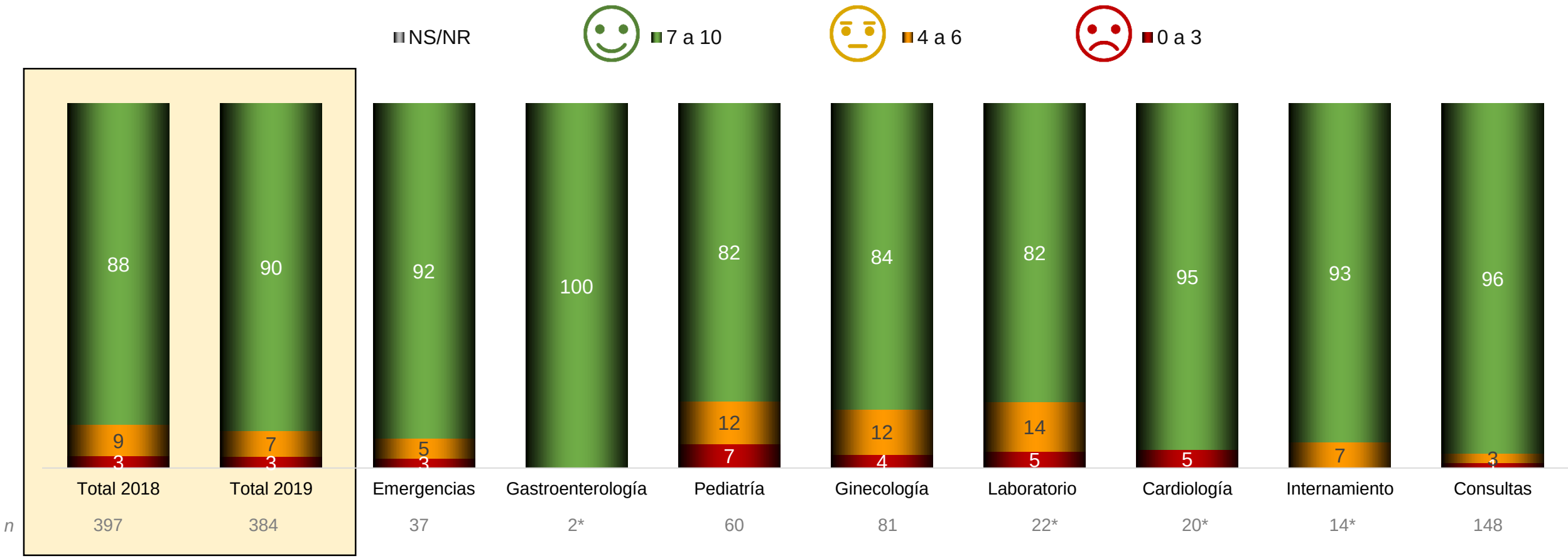
Percepción del servicio recibido según tipo de servicio
Porcentaje



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



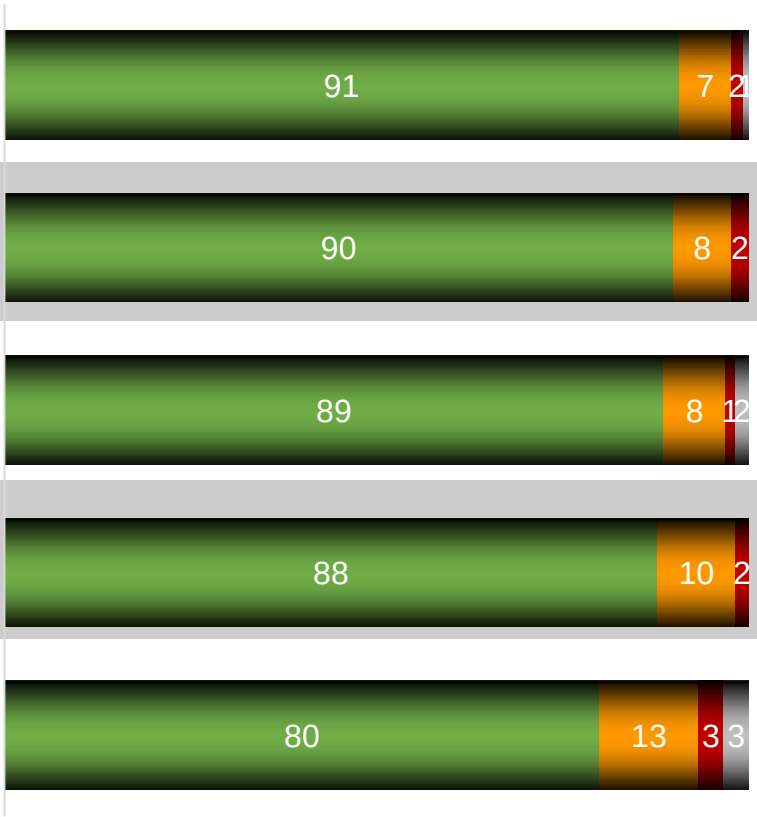
P2 - ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.
Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.
Fuente: Anexo estadístico cuadro: 1
*Muestra insuficiente, utilizar como hipótesis.

9

4. Resultados por dimensión evaluada

NIVEL DE SATISFACCIÓN
- *Instalaciones físicas y equipamiento*

Nivel de satisfacción
Porcentajes



Satisfacción de 7 a 10
Comparativo

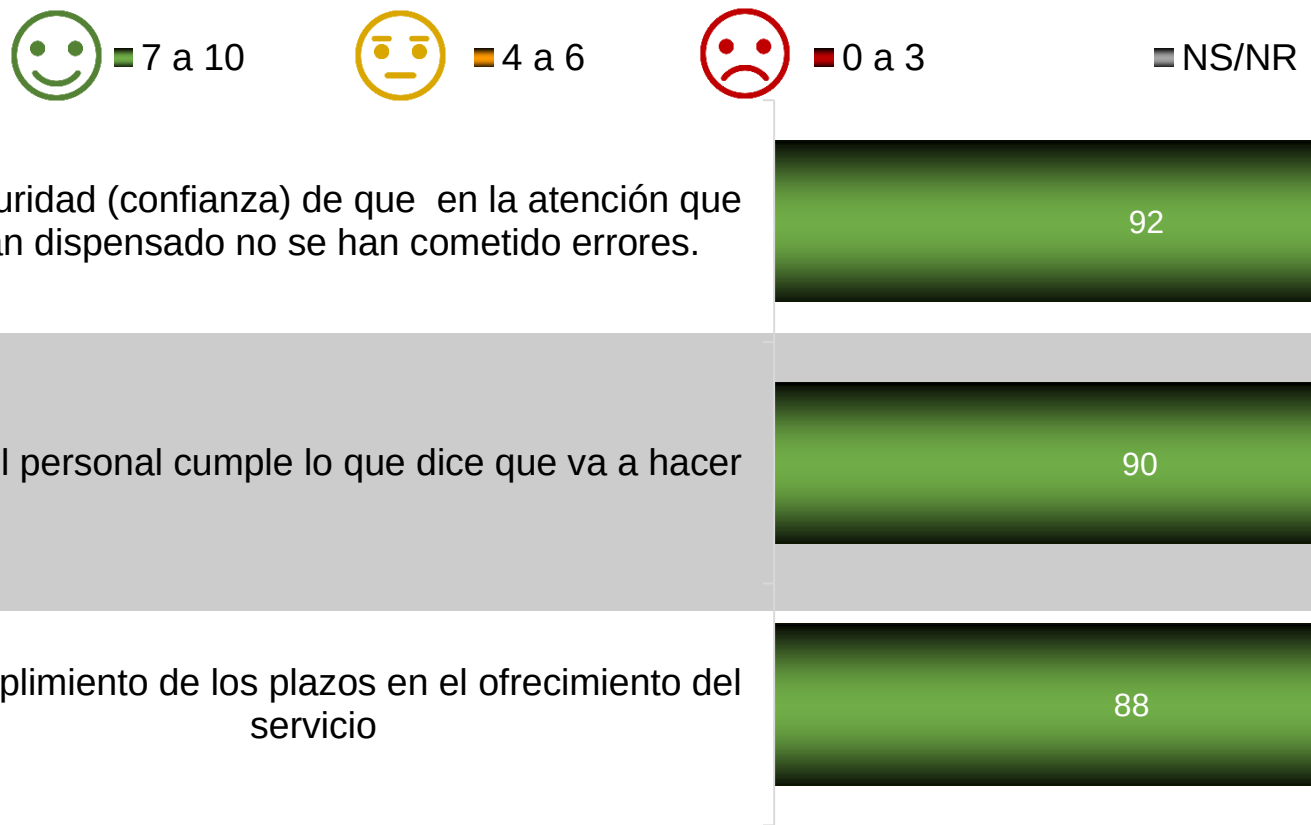
	2018	2019
La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.	85	91
La comodidad y la limpieza en el área de espera de los servicios	80	90
Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.	79	89
El estado físico del área de atención a los pacientes.	79	88
El equipamiento y medios tecnológicos del hospital	74	80

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

11

NIVEL DE SATISFACCIÓN
- Eficacia del servicio prestado

Nivel de satisfacción
Porcentajes



Satisfacción de 7 a 10
Comparativo

	2018	2019
La seguridad (confianza) de que en la atención que le han dispensado no se han cometido errores.	81	92
El personal cumple lo que dice que va a hacer	83	90
El cumplimiento de los plazos en el ofrecimiento del servicio	80	88

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

12

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

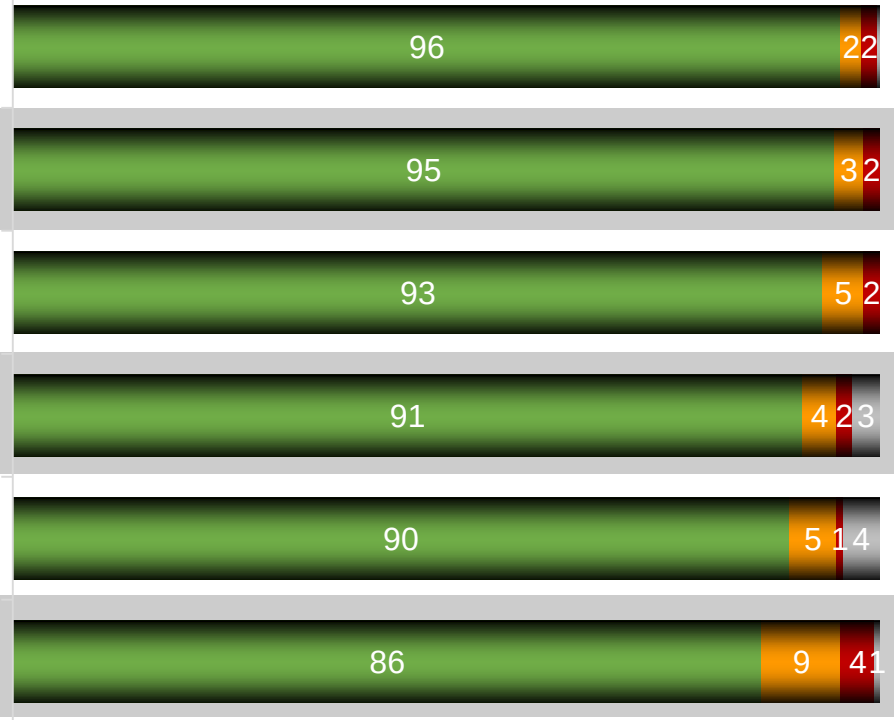
Nivel de satisfacción
Porcentajes

		Satisfacción de 7 a 10 Comparativo	
		2018	**2019**
La disposición del hospital para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.	87 9 3 1	81	87
El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió	87 9 4	80	87
El tiempo que normalmente tarda el hospital para dar respuesta al servicio solicitado.	77 14 7 2	66	77
El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron	71 20 9	63	71

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	91	96
La profesionalidad del personal médico que le atendió	91	95
El trato que le ha dado el personal médico	--	93
El trato que le han dado las enfermeras	--	91
La confianza y seguridad que le transmite el personal de enfermería	--	90
El trato que dispensan los empleados administrativos del hospital	80	86

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

14

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

Nivel de satisfacción
Porcentajes

La disposición del médico a dejarle hablar y escuchar todo lo que Ud. quiere decir.	94	3 3
La información que le dio el médico sobre su salud es clara y comprensible	93	3 2 1
La facilidad para encontrar el servicio que usted buscaba dentro del hospital	92	6 2
El horario de atención al público	90	7 3
La facilidad con que consiguió cita	89	6 3 2

Satisfacción de 7 a 10
Comparativo

	2018	2019
La disposición del médico a dejarle hablar y escuchar todo lo que Ud. quiere decir.	93	94
La información que le dio el médico sobre su salud es clara y comprensible	91	93
La facilidad para encontrar el servicio que usted buscaba dentro del hospital	89	92
El horario de atención al público	79	90
La facilidad con que consiguió cita	86	89

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

CID Latinoamérica

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