

Temadeldía

Lo que más le interesa a la gente

Según el estudio realizado por Ciudadanos al Día, lo que le importa más a la gente que acude a los hospitales es la atención personal; en segundo lugar, el trámite del proceso.



INVESTIGACIÓN DE CIUDADANOS AL DÍA

Largo tiempo de espera es la mayor incomodidad de usuarios en hospitales

■ En hospitales de La Libertad pacientes esperan más de dos horas en promedio

■ En estudio sobre ministerios el último lugar lo ocupa el sector Educación

Un estudio realizado por Ciudadanos al Día en base a 2.700 encuestas aplicadas a usuarios de hospitales de todo el país revela el bajo grado de satisfacción que deja la atención del personal y la infraestructura de estos locales entre quienes acuden a estos centros para recibir atención o visitar a algún familiar o conocido.

Ciudadanos al Día encargó la encuesta a Ipsos, Apoyo, Opinión y Mercado que visitó nos-

comios del Ministerio de Salud y Essalud de 25 ciudades en todo el Perú.

El grado de satisfacción apenas llega al 34%, lo que en términos de nota (en base a 20) equivaldría a 07. Jalados.

Entre los resultados más llamativos figura el de el tiempo que deben esperar para ser atendidos. El promedio general es de 80 minutos; sin embargo, en algunos lugares como Ica,

Arequipa, La Libertad, en promedio el tiempo de espera supera las dos horas. Es cierto que hay otros centros hospitalarios, como sucede en Ucayali y Madre de Dios, departamentos en los cuales el promedio se aproxima a la media hora.

Pero el problema no es solo de pérdida de tiempo, pues la infraestructura también deja mucho que desear, según la investigación. Algo similar ocurre con la

transparencia y la imagen que proyectan los hospitales. En todos los casos mencionados, el grado de satisfacción a duras penas supera el 30%.

Un estudio similar (con 1.500 encuestas) fue realizado entre los usuarios que acuden a las diferentes sedes ministeriales. En este caso el panorama mejora, ya que el grado de satisfacción frente al servicio brindado es de 49%.

En la evaluación realizada en-

tre los ministerios, el que resulta en debe es el de Educación que ocupa el último lugar según el ranking elaborado por Ciudadanos al Día. En los cinco primeros lugares figuran el Ministerio de Energía y Minas, el de la Mujer y Desarrollo Humano, el de Comercio Exterior y Turismo, Justicia y Vivienda.

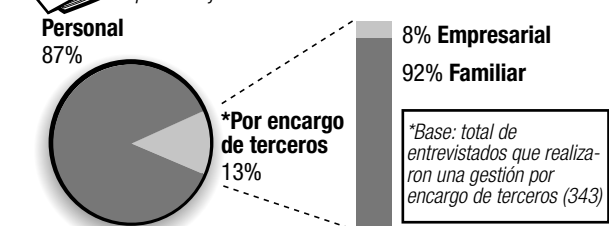
Si desea conocer más detalles de este estudio visite www.ciudadanosaldia.org.

Los ciudadanos califican

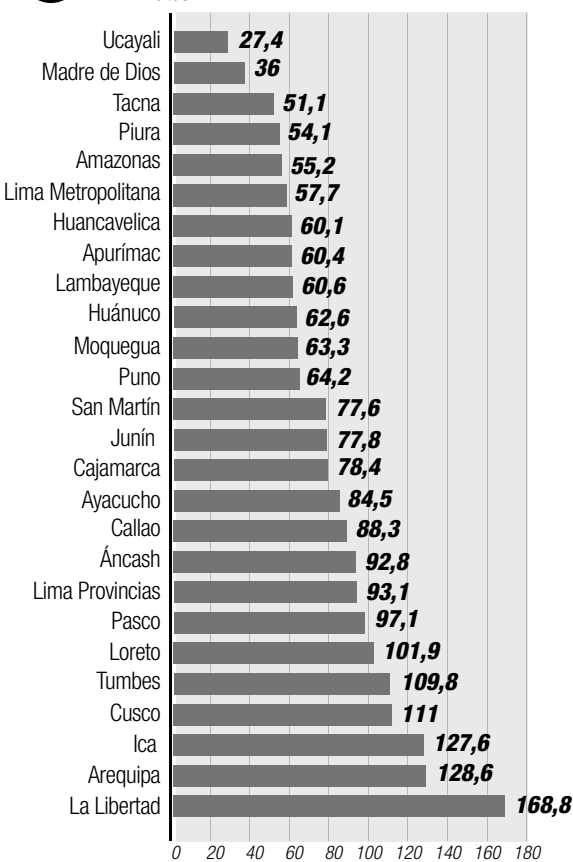
La última investigación de Ciudadanos al Día permite conocer cuán satisfechos se encuentran quienes acuden a hospitales y sedes de ministerios. En algunos casos los resultados no son tan alentadores.

HOSPITALES (1)

Tipo de gestión



Tiempo de espera en la atención



¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con...?

Infraestructura	34%
Atención del personal	34%
Proceso	32%
Imagen	31%
Transparencia	28%

Satisfacción general frente al servicio ofrecido



RankinCAD

Atención al ciudadano	500
Tercio superior	
Tercio medio	
Tercio inferior	0

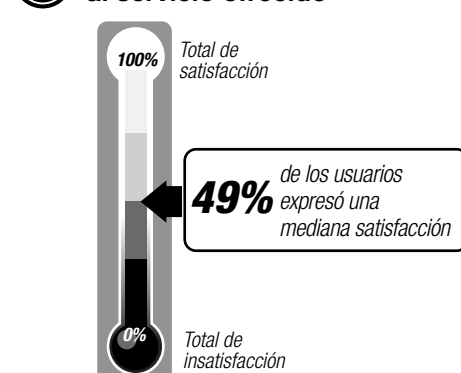
- Ucayali 398
- H. de la Solidaridad 397
- Callao 380
- La Libertad 351
- San Martín 345
- Moquegua 342
- Lima Metropolitana 341
- Piura 341
- Loreto 340
- Huancavelica 340
- Apurímac 320
- Madre de Dios 319
- Lima Provincias 317
- Huánuco 312
- Arequipa 312
- Lambayeque 310
- Pasco 309
- Áncash 309
- Tacna 305
- Cusco 304
- Puno 302
- Amazonas 302
- Cajamarca 301
- Ayacucho 301
- Tumbes 298
- Junín 298
- Ica 266

MINISTERIOS (2)

Tiempo de espera en la atención



Satisfacción general frente al servicio ofrecido

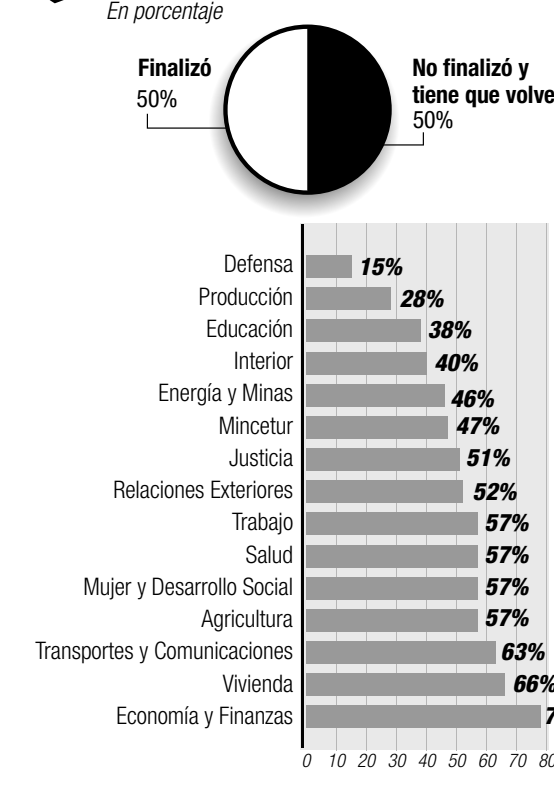


RankinCAD

Atención al ciudadano	500
Tercio superior	
Tercio medio	
Tercio inferior	0

- Ministerio de Energía y Minas 425
- Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social 410
- Mincetur 398
- Ministerio de Justicia 390
- Ministerio de Vivienda 377
- Ministerio de Trabajo 375
- Ministerio de Defensa 370
- Ministerio de Salud 358
- Ministerio de la Producción 358
- Ministerio de Transportes 354
- Ministerio del Interior 346
- Ministerio de Agricultura 331
- Ministerio de Economía y Finanzas 326
- Ministerio de Relaciones Exteriores 324
- Ministerio de Educación 323

¿Finalizó la atención o no la finalizó y tiene que volver?



(1) FICHA TÉCNICA: Encuesta realizada por Ipsos Apoyo Opinión y Mercado S.A. por encargo de CAD Ciudadanos al Día. Muestra: 2.700 personas en 25 ciudades del país. Fechas de aplicación: entre marzo y abril del 2008. Margen de error: ±1,8%. Nivel de confianza: 95%.

(2) FICHA TÉCNICA: Encuesta realizada por Ipsos Apoyo Opinión y Mercado S.A. por encargo de CAD Ciudadanos al Día. Muestra: 1.500 personas atendidas en 15 ministerios de Lima. Fechas de aplicación: entre el 10 y 15 de marzo del 2008. Margen de error: ±2,5%. Nivel de confianza: 95%.

Fuente: Ciudadanos al Día

EL COMERCIO

@foroweb

www.elcomercio.com.pe

OPINE

¿Usted o uno de sus conocidos ha acudido recientemente a un hospital?

Creo que tanto doctores como enfermeras entran a trabajar por alguna recomendación o en retribución a ciertos favores o a través de concursos bamba y no porque necesariamente sean los mejores (aunque es cierto que hay poquísimas excepciones). De ahí que atiendan mal y sin ganas porque saben que a fin de mes tienen su sueldo que el Estado (es decir nosotros) les paga, trabajen bien o no. Esas cosas ocurren porque las cabezas son las mismas corruptas desde siempre. ¿Y quienes son las cabezas? Ya todos los conocemos. ¿Y cómo solucionar esta situación? Por supuesto que una de ellas sería privatizar. Esa sería la solución, eso podría mejorar la atención, pero preguntémosnos si cada paciente estaría

dispuesto a pagar, solo por atención, 50 u 80 soles. Me parece que la única solución es cambiar las leyes para que no exista tanto parásito que se escuda en que trabajar para el Estado es la solución porque de esa manera te asegurarías el futuro, con ello tienes pensión, etc., pero no se califica la labor que realiza. ¿Pero si las cabezas son corruptas que otra cosa se puede esperar? ¿Tal vez acostumbrarnos a los malos tratos?

EDUARDO A.

En el hospital Rebagliati la atención de parte de los médicos es pésima, la soberbia, altanería y desidia son algunas de sus cualidades, además de no cumplir los horarios establecidos por el hospital.

VÍCTOR LÓPEZ



¿SATISFECHOS? Los usuarios que acuden a las sedes ministeriales muestran un grado de satisfacción de 50%.

DEL CONSULTOR

BEATRIZ BOZA, Directora de Ciudadanos al Día

Para medir la reforma del Estado

La Reforma del Estado suele ser algo abstracto, lejano y poco entendible para el común de la gente. Es uno de esos conceptos de los que todos hemos oído pero pocos pueden traducir en temas concretos y útiles para la gente. Es que lo que no se puede medir, mostrando resultados concretos que benefician a las personas, no se puede exigir y lo que no es exigible no se traduce en acciones y medidas de mejora. El RankinCAD de Atención al Ciudadano aporta una herramienta concreta para medir los avances en la Reforma del Estado.

Los resultados de la última entrega de Ciudadanos al Día evidencia el fruto de los esfuerzos desplegados estos últimos 15 años por reformar el Poder Ejecutivo. Así, los Organismos

Públicos Descentralizados (Sunat, Sunass e Indecopi) resultan con el mejor índice de satisfacción ciudadana (54%) seguidos de los Ministerios (49%) y los municipios de Lima Metropolitana (49%). En cuarto lugar de los promedios, figuran los gobiernos regionales (34%) y quedan rezagadas con un magro 25% de satisfacción las municipalidades provinciales capitales de departamento. Hoy, contamos con una línea de base con la cual no solo podemos medir avances y retrocesos sino que se puede mostrar en términos concretos los beneficios de la reforma del Estado: menos pérdida de tiempo, formularios gratuitos, cortesía y profesionalismo en la atención, y en general, un Estado que le facilita la vida a la gente.