



Hospital Municipal Rafael Cantisano Arias.
C/ Independencia No. 167.
Tel: 809-589-6681/6161/6868.

***INFORME DE RESULTADOS DE LA
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE
USUARIOS***

***ENERO-JUNIO
2024.***

Introducción.

La satisfacción del usuario en los servicios de salud es un indicador crucial para evaluar la calidad y eficacia de la atención médica brindada en nuestro hospital. En el caso específico del Hospital Municipal Rafael Cantisano Arias, comprender y medir el índice de satisfacción del usuario es fundamental para identificar áreas de mejora, fortalezas y oportunidades de crecimiento en la prestación de servicios de salud a la comunidad.

El índice de satisfacción del usuario en este hospital no solo refleja la percepción de los pacientes sobre la atención recibida, sino también su experiencia general durante su estancia, desde la calidad de la atención médica hasta la comodidad de las instalaciones y la amabilidad del personal.

A través de este índice, se busca no solo conocer la percepción de los usuarios sobre aspectos específicos de la atención médica, sino también detectar posibles deficiencias en los procesos administrativos, tiempos de espera, comunicación médico-paciente y otros factores que influyen en la experiencia del paciente.

En esta introducción, exploraremos cómo se mide y evalúa el índice de satisfacción del usuario en el Hospital Municipal Rafael Cantisano Arias, su importancia en la mejora continua de la calidad de atención y cómo los resultados obtenidos pueden guiar decisiones estratégicas para optimizar la experiencia de los pacientes y promover un entorno de salud más satisfactorio y efectivo para la comunidad atendida.

FICHA TÉCNICA.

<p>Universo</p>	<p>Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio trimestral de servicios prestados, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante el semestre, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="552 489 1115 873"> <thead> <tr> <th>SERVICIOS</th> <th>MUESTRAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>2136</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>1672</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>696</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>1512</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>1608</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>7624</td> </tr> </tbody> </table>	SERVICIOS	MUESTRAS	Consulta Externa	2136	Emergencia	1672	Hospitalización	696	Imágenes	1512	Laboratorio	1608	Total	7624
SERVICIOS	MUESTRAS														
Consulta Externa	2136														
Emergencia	1672														
Hospitalización	696														
Imágenes	1512														
Laboratorio	1608														
Total	7624														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del centro, ubicado en la Calle Independencia No.167 El Mamey Loa Hidalgos, Puerto Plata, R.D.</p> <p>Se utilizará el método de Muestra Deliberada con Variación Máxima de Muestreo. La variación máxima de la muestra se basa en el criterio de los encuestadores para asegurarse que los participantes de las encuestas tengan diferentes características. Esto es realizado para asegurar la presencia máxima de variación de la data y homogeneizar lo más posible la muestra.</p> $Muestra Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población Total}}$														
<p>Método para utilizar</p>	<p>Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.</p>														
<p>Fecha de trabajo</p>	<p>Las encuestas se realizaron de manera diaria dentro de los días hábiles desde el 3 de Enero de 2024 hasta el 27 de Marzo de 2024.</p>														
<p>Realización</p>	<p>Las encuestas son aplicadas por los colaboradores de las unidades de atención al usuario, ingresando al link provisto por los coordinadores de las encuestas del nivel central. (https://encuesta.sns.gob.do)</p>														

ATRIBUTOS DEL MODELO DE LA ENCUESTA.

En esta tabla se resumen los atributos que evalúa el modelo y las preguntas que se realizan para ser medidos.

Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. <i>¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?</i>
Eficacia/confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable. <i>¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?</i>
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. <i>¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?</i> <i>¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?</i>
Profesionalidad/ confianza	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. <i>¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?</i>
Empatía/ accesibilidad	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. <i>¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?</i> <i>¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?</i>

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

En el periodo establecido entre Enero – Marzo 2024, el porcentaje de satisfacción de los usuarios fue de un 99.90% del total de encuestas correspondiente a 953.



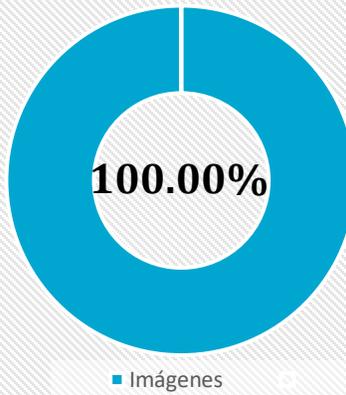
SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN

Las siguientes gráficas corresponden al desglose de los atributos por servicios, de las encuestas que se aplican a los usuarios, con sus respuestas y porcentajes.

Esta gráfica resume las respuestas de la pregunta correspondiente al atributo de la amabilidad.



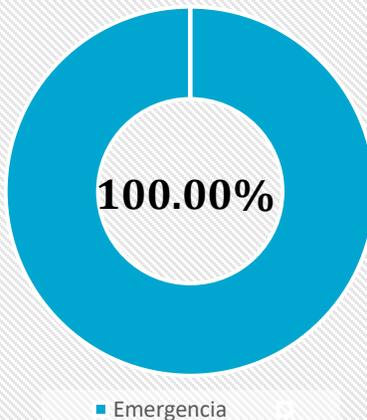
Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Imágenes"



Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Laboratorio"

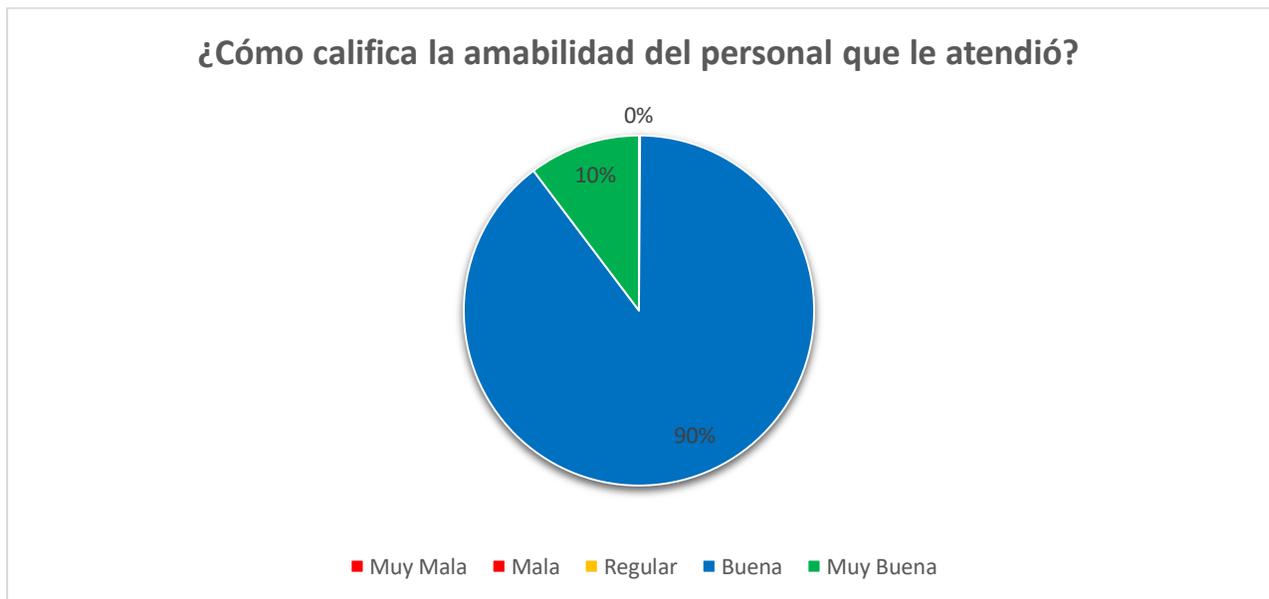


Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Emergencia"





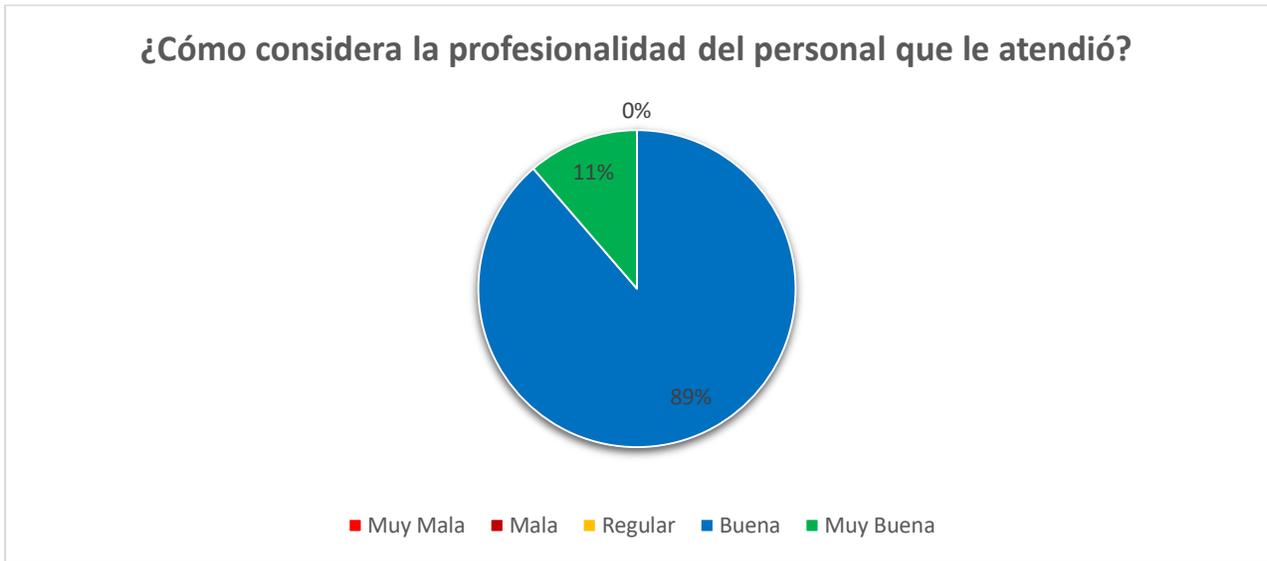
¿Cómo considera la amabilidad del personal que le atendió?



Como se muestra en el gráfico, la mayoría de respuestas son positivas, arrojando en total un 100%; un 11 % para Muy buena, un 89 % para buena y 0 % para Regular, siendo 0% los resultados para Muy mala y Mala.

La siguiente gráfica resume las respuestas de la pregunta correspondiente al atributo de la profesionalidad.

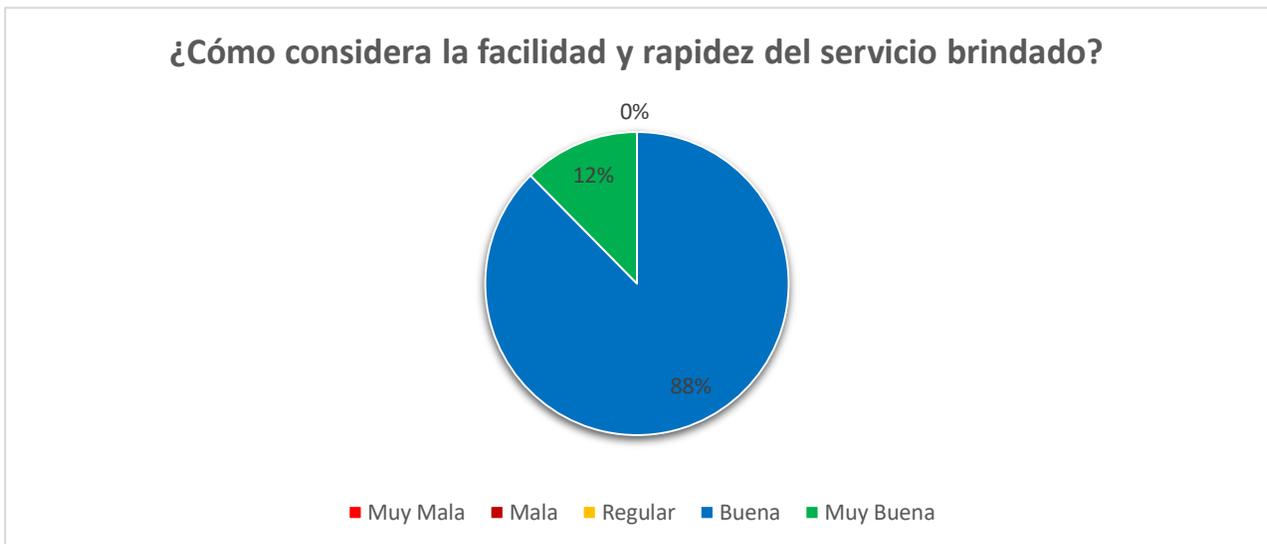
¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?



Como se muestra en el gráfico, la mayoría de respuestas son positivas, arrojando en total un 100%; un 12 % para Muy buena, un 88 % para buena y solo un 0 % para Regular, siendo 0% las respuestas para Muy mala y Mala.

Esta gráfica resume las respuestas de la pregunta correspondiente al atributo de la agilidad o facilidad y rapidez del servicio.

¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?



Como se muestra en el gráfico, la mayoría de respuestas son positivas, arrojando en total un 99.90%; un 12% para Muy buena, un 87% para buena y 0% para Regular, siendo 0 las respuestas para Mala y 0 para Muy mala, representando un porcentaje nulo en la gráfica.

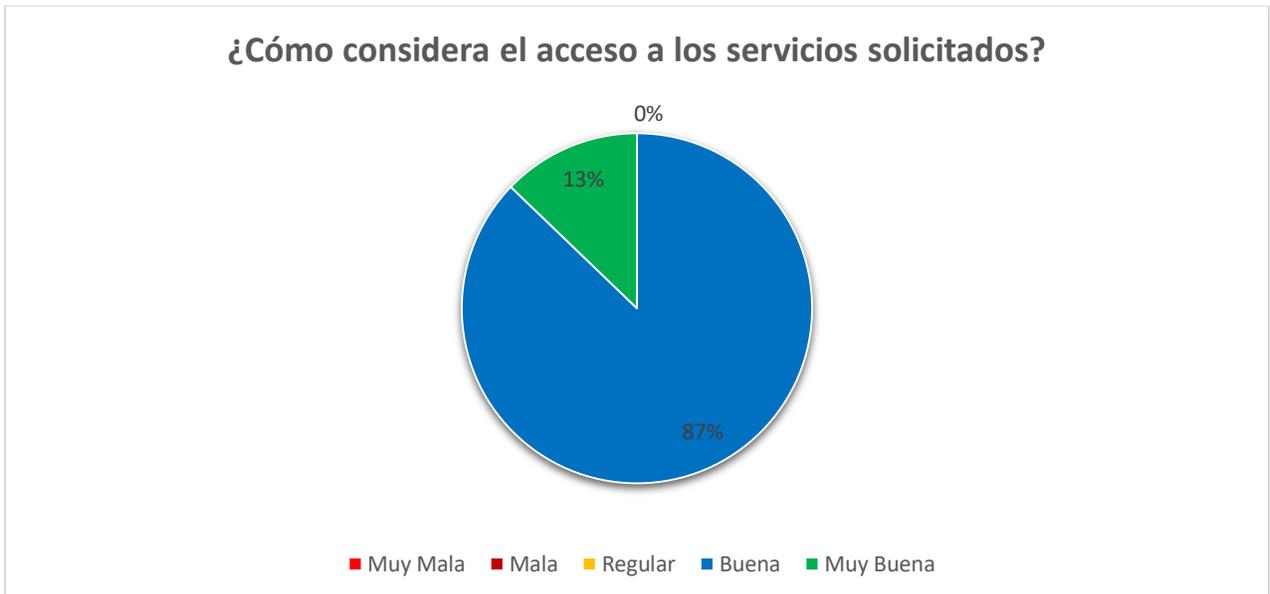
¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?



Como se muestra en el gráfico, la mayoría de respuestas son positivas, arrojando en total un 99.90%; un 13% para Muy buena, un 87% para buena y 0% para Regular.

Esta gráfica resume las respuestas de las preguntas correspondientes al atributo del acceso a los servicios en la encuesta.

¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?



Como se muestra en el gráfico, la mayoría de respuestas son positivas, arrojando en total un 100%; un 14% para Muy buena, un 86% para buena y un 1.3% para Regular, siendo 0 el resultado para Mala 0 para Muy mala.

La siguiente gráfica resume las respuestas de la pregunta de la encuesta, correspondientes al atributo de la agilidad o tiempo de respuesta.

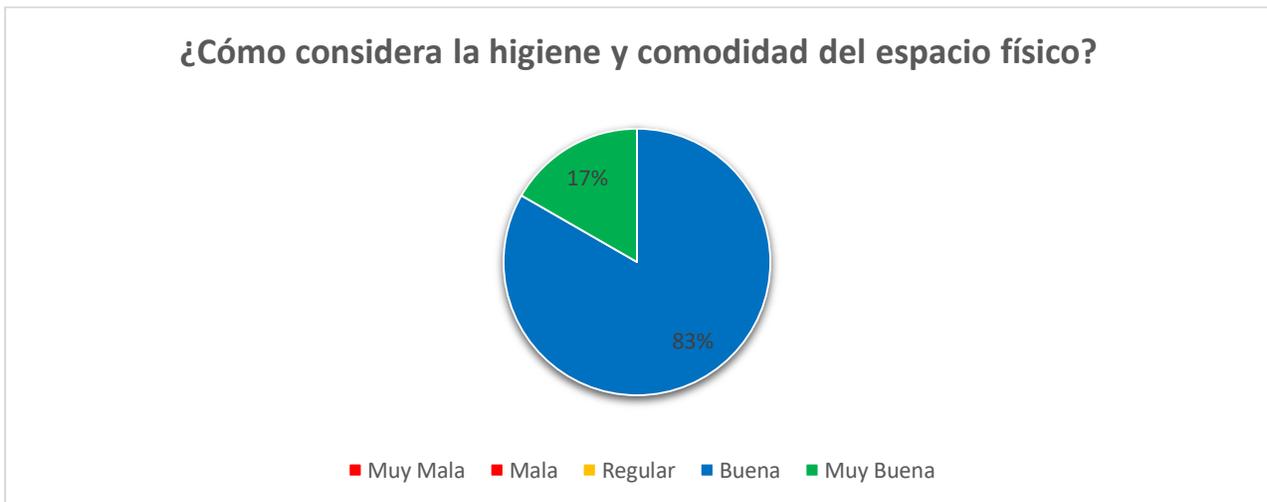
¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?



Como se muestra en el gráfico, la mayoría de respuestas son positivas, arrojando en total un 100%; un 73.4% para Muy buena, un 25.9% para buena y solo un 4% para Regular.

La siguiente gráfica resume las respuestas de la pregunta de la encuesta, correspondientes al atributo de la higiene y comodidad.

¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?

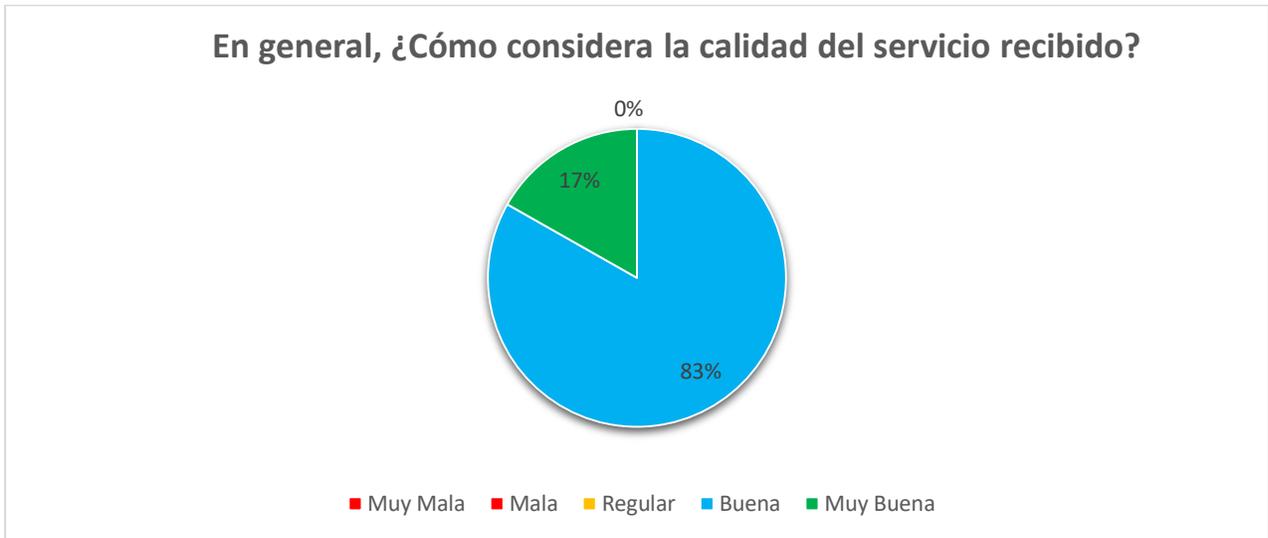


Como se muestra en el gráfico, la mayoría de respuestas son positivas, arrojando en total un 100%; un 17% para Muy buena, un 83% para buena y un 0% para Regular.

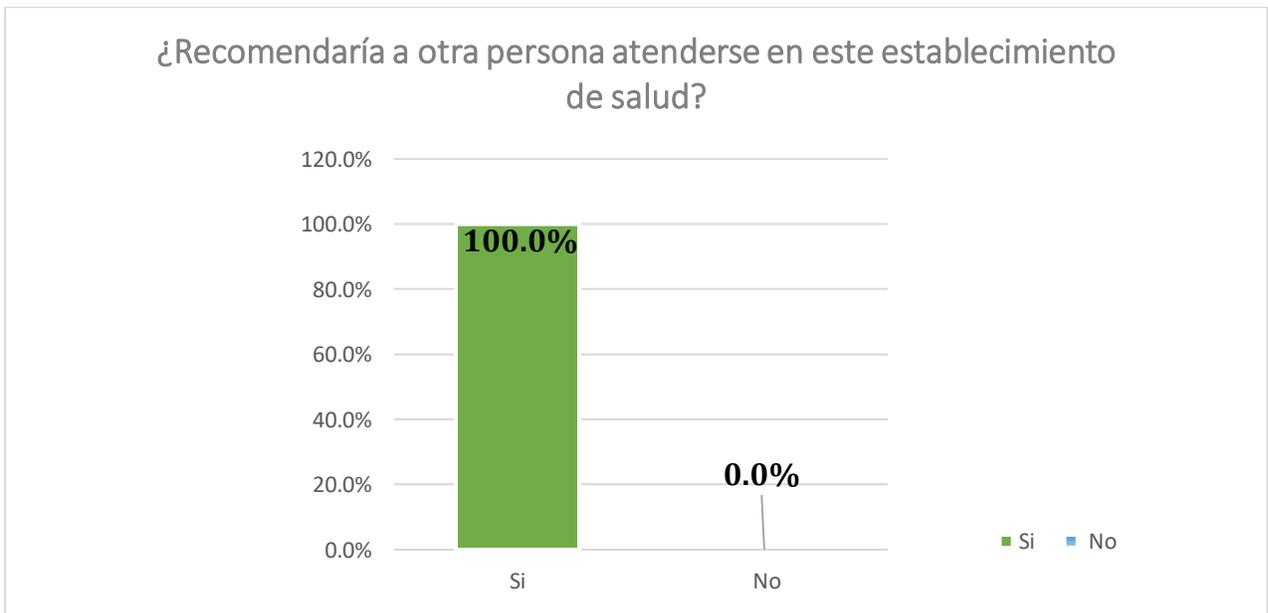
Esto nos dice que los usuarios externos o pacientes, consideran que las áreas del hospital están adecuadamente higienizadas, organizadas y que cuenta con el espacio para que se sientan cómodos.

Los siguientes gráficos resumen las respuestas a las preguntas correspondientes al atributo de calidad en el servicio.

¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?

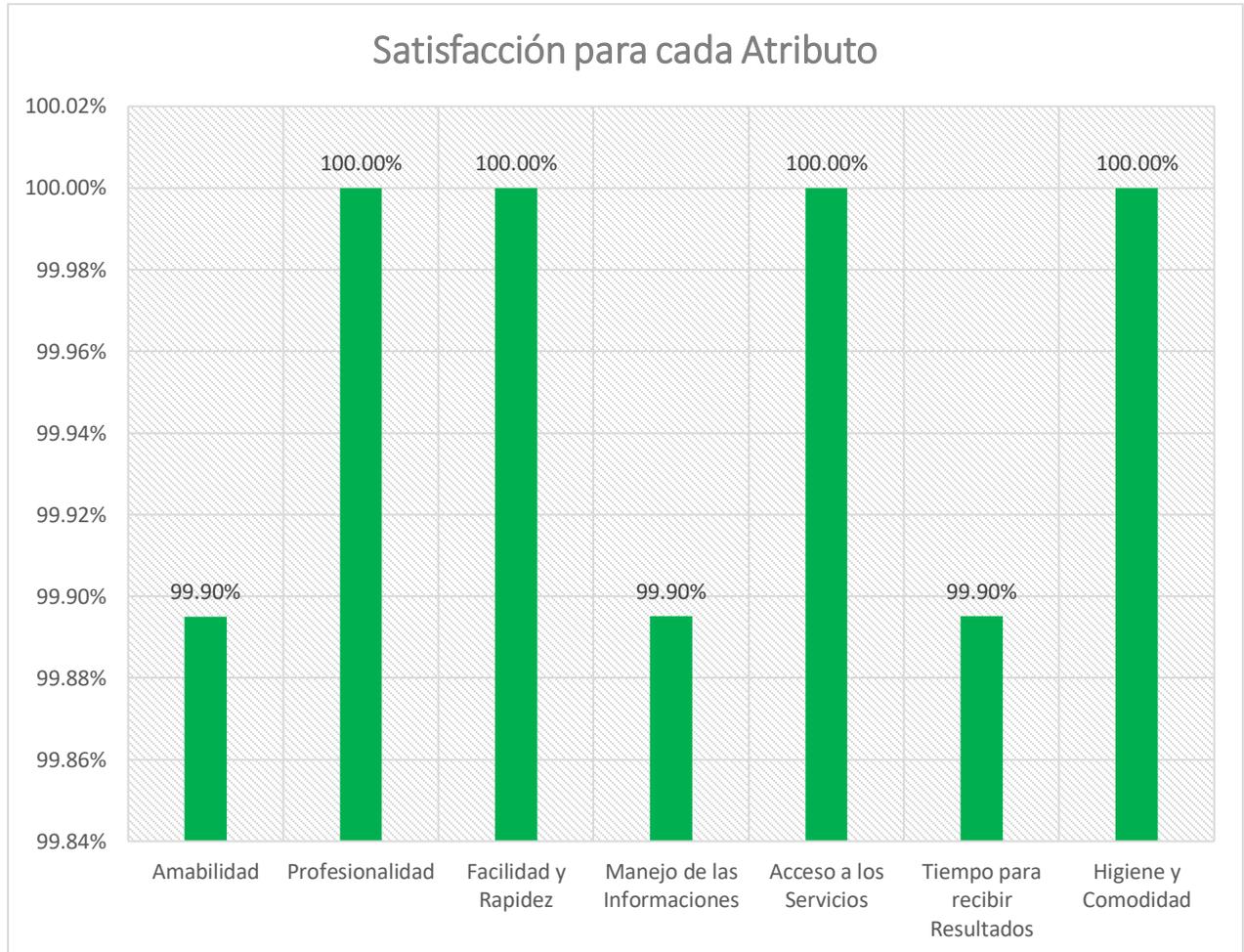


“¿Recomendaría usted a otras personas atenderse en este establecimiento de salud?” obtuvimos 953 usuarios que Sí lo recomendarían y 0 que no, lo que arroja 100% de respuestas positivas y un 0% negativas.



SATISFACCIÓN GENERAL POR CADA ATRIBUTO

En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción general por cada atributo.



Conclusión.

El índice de satisfacción del usuario en el Hospital Municipal Rafael Cantisano Arias es un elemento crucial para evaluar la calidad de los servicios de salud ofrecidos a la comunidad. A través de este índice, se pueden identificar tanto fortalezas como áreas de mejora en la atención médica y en la experiencia global del paciente dentro del hospital.

En conclusión, es evidente que el seguimiento regular y la evaluación del índice de satisfacción del usuario son fundamentales para garantizar que el hospital cumpla con los estándares de calidad esperados y para promover la mejora continua en todos los aspectos de la atención médica y la gestión hospitalaria.

Es importante que el hospital utilice los resultados del índice de satisfacción del usuario de manera proactiva, implementando medidas correctivas donde sea necesario y fortaleciendo aquellas áreas que han recibido retroalimentación positiva. Esto no solo contribuirá a mejorar la experiencia del paciente, sino que también fortalecerá la reputación y la confianza en el hospital dentro de la comunidad a la que sirve.

ANEXOS

ENCUESTA GENERAL DE SATISFACCIÓN- HOSPITALES.

Encuesta General de Satisfacción HOSPITALES

Estamos comprometidos con proporcionar el mejor servicio en nuestros establecimientos. Por favor, responda este formulario para ayudarnos a mejorar cada día nuestros servicio. ¡Gracias!

Nombre del Establecimiento de Salud

HOSPITAL MUNICIPAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

1. Seleccione el servicio recibido

- Emergencia
- Hospitalización
- Laboratorio
- Imágenes
- Consulta Externa

2. ¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?

(El personal le saluda, se despide, pide por favor al solicitar información, sonrír, le llama por su nombre, etc.)

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

3. ¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?

(La confianza, conocimiento y atención profesional de la persona que le atendió.)

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

4. ¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?

(La respuesta al requerimiento del servicio fue rápida, oportuna y directa, si la disposición y voluntad del personal para ayudarle fue apropiada.)

- Muy Buena
- Buena

5. ¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?

(El personal sabe lo que hace, le brinda la información requerida o da razones en caso de no poder prestar el servicio.)

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

6. ¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?

(La facilidad de acceso a los servicios requeridos, facilidad con que consiguió la cita, etc.)

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

7. ¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?

(La entrega de los resultados de laboratorio, imágenes, etc.)

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

8. ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este establecimiento de salud?

- Sí
- No

9. En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

10. ¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?

(Sala de espera, pasillos, baños, escaleras, etc.)

- Muy Buena
- Buena
- Regular