

**INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN CIUDADANA DE LOS SERVICIOS**

ENERO – JUNIO 2024

incart

Introducción

La encuesta de satisfacción ciudadana es una herramienta que permite a los ciudadanos/ usuarios expresar su satisfacción con respecto a los servicios brindados en el hospital y así podremos mejorar en los puntos más débiles.

El Instituto Nacional Del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez De Tavares busca lograr la calidad de los servicios utilizando la herramienta suministrada por el Servicio Nacional De Salud para tomar en cuenta las opiniones y expectativas de los ciudadanos a través de encuestas de satisfacción.

Dichas encuestas fueron aplicadas utilizando una Plataforma de Atención al Usuario, un revolucionario método tecnológico desarrollado por el Servicio Nacional de Salud junto al Banco Interamericano de Desarrollo (BID); Utilizando dicha plataforma, las encuestas pueden ser aplicadas de manera digital, utilizando tanto computadoras como dispositivos móviles (laptops, Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS tabletas y celulares). Además, los resultados pueden visualizarse en tiempo real y la generación de reportes puede realizarse utilizando diferentes variables.

El cuestionario utilizado comprende las preguntas que dan respuesta a las 7 dimensiones que comprende el modelo SERVQUAL.

Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del hospital, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).

Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez De Tavares, Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio mensual de servicios prestados, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante enero-junio 2024, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="773 764 1328 1014"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>1167</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>496</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>348</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>333</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>965</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>3,309</td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Consulta Externa	1167	Emergencia	496	Hospitalización	348	Imágenes	333	Laboratorio	965	Total	3,309
Servicios	Muestras														
Consulta Externa	1167														
Emergencia	496														
Hospitalización	348														
Imágenes	333														
Laboratorio	965														
Total	3,309														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez De Tavares., ubicado en la avenida Dr. Bernardo Correa y Cidron Esq. C/ Rafael Augusto Sánchez Ravelo. Zona Universitaria. Distrito Nacional. Rep. Dom. 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>														

Informe de Resultados de la encuesta de satisfacción de Usuarios
Instituto Nacional del Cáncer Rosa Emilia Sánchez Pérez De Tavares
Enero - junio 2024

<p>Muestra</p>	<p>El tamaño de la muestra se determinó en base a la cantidad de pacientes que ingresan al establecimiento buscando obtener los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un margen de error no mayor a 5%. • Un nivel de confianza de un 95%. <p>Se utilizaron los datos de la producción de servicio del hospital, el cual para este caso se utilizó la producción de junio 2024, siendo la última que estaba disponible para el inicio de aplicación regular de la encuesta.</p> <p>Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada:</p> $\text{Muestra} = \frac{(\text{Número } Z)^2 * p * (1 - p)}{(\text{Margen de error})^2}$ <p>Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% p = 0.5</p> $\text{Muestra Ajustada} = \frac{\text{Muestra}}{1 + \frac{\text{Muestra} - 1}{\text{Población Total}}}$
<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 (días laborables), desde el 26 de diciembre hasta el 11 de junio 2024.</p>
<p>Realización</p>	<p>Las encuestas serán aplicadas por los colaboradores de las unidades de atención al usuario. Luego de ingresar al link provisto por los coordinadores de la encuesta de satisfacción al usuario: https://encuesta.sns.gob.do</p>

Dimensiones Del Modelo

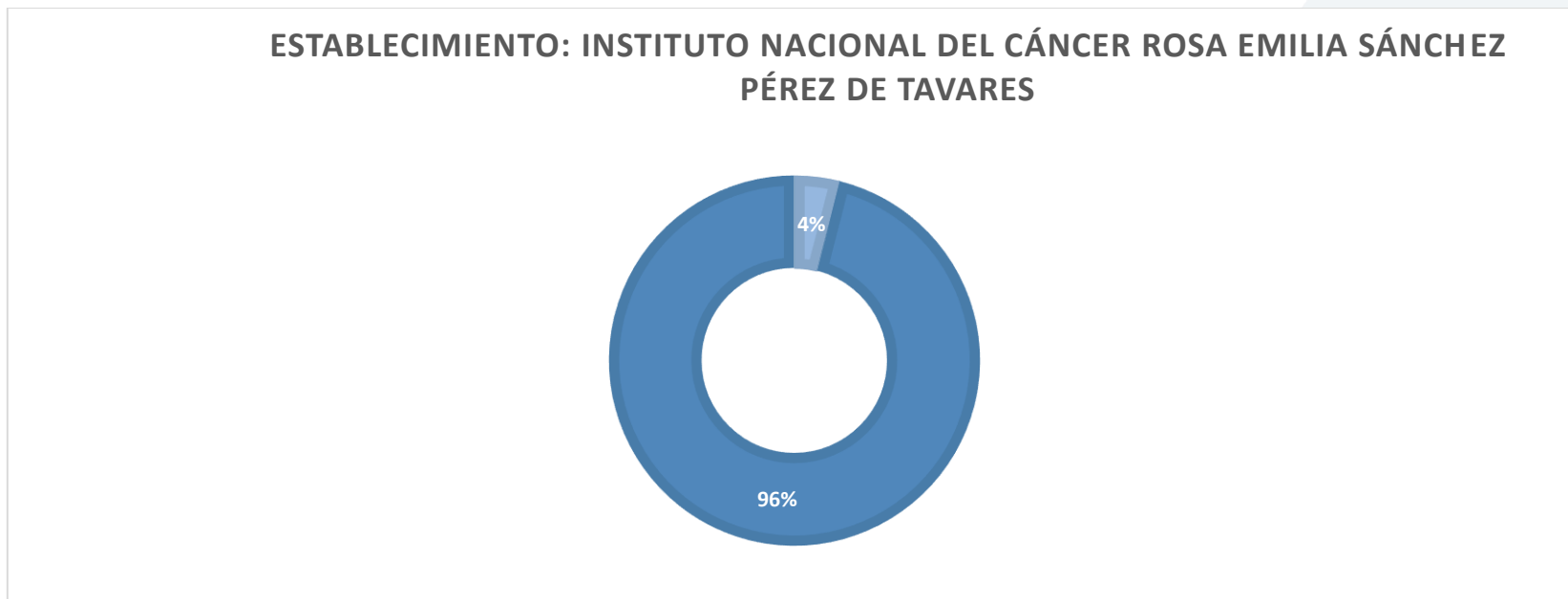
Las dimensiones del modelo y las preguntas de la encuesta que responden a cada dimensión son las siguientes:

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

Índice de Satisfacción General

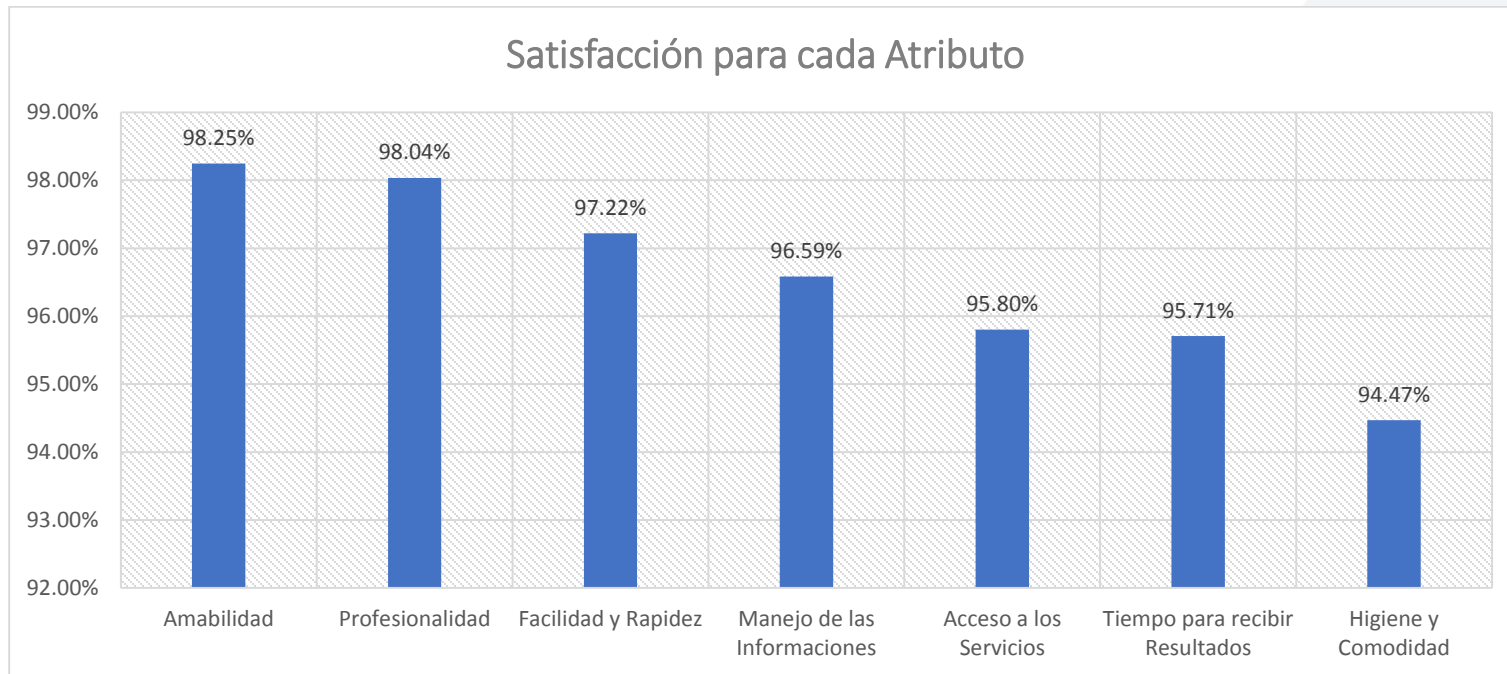
Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 3,309 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.



Tal como podemos observar en el gráfico 1, el resultado del promedio de satisfacción de los 7 atributos de calidad medidos en la encuesta es de 96%, estos atributos fueron: amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene y comodidad; esta satisfacción general corresponde a las 3,309 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.

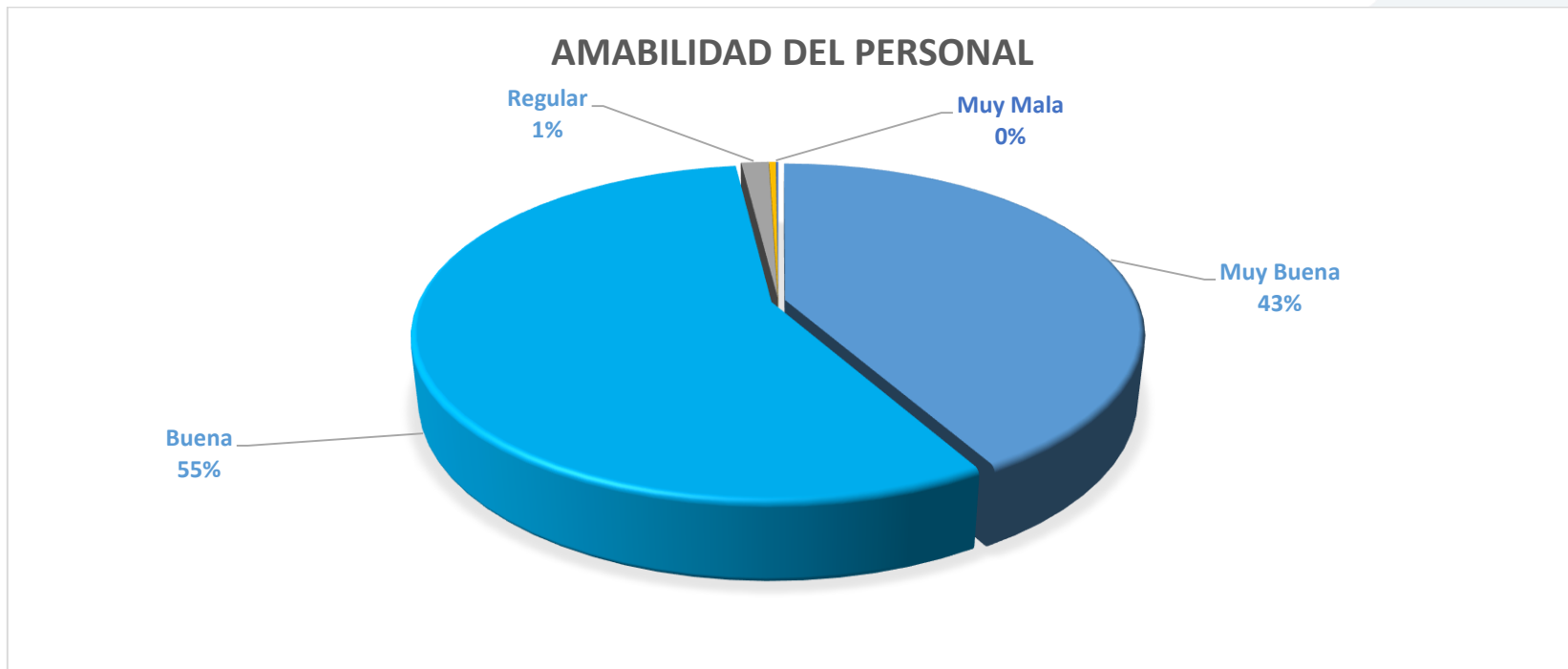
SATISFACCIÓN GENERAL POR DIMENSIÓN



Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción general de los atributos supera en un 95.86% de las 7 dimensiones mostrado, quedando el promedio de esta en un 96%.

SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN

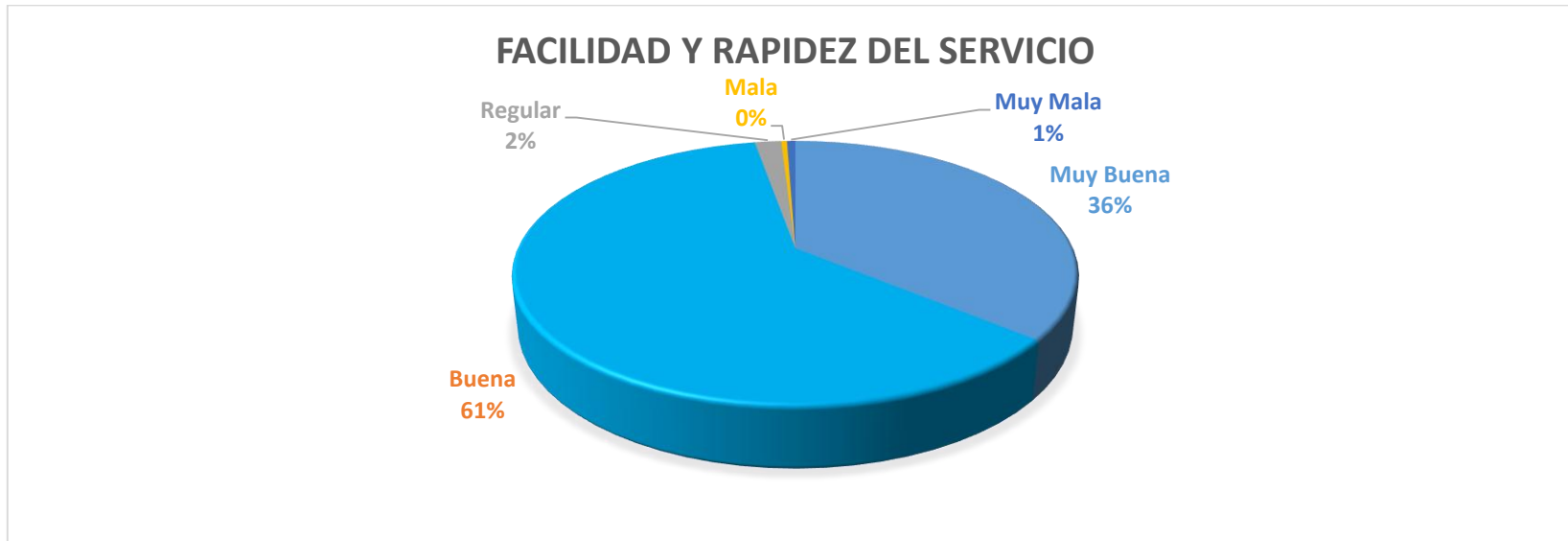
Las gráficas siguientes corresponden al desglose de las preguntas de la encuesta usuarios externos con sus respectivas respuestas y porcentaje equivalente a estas.



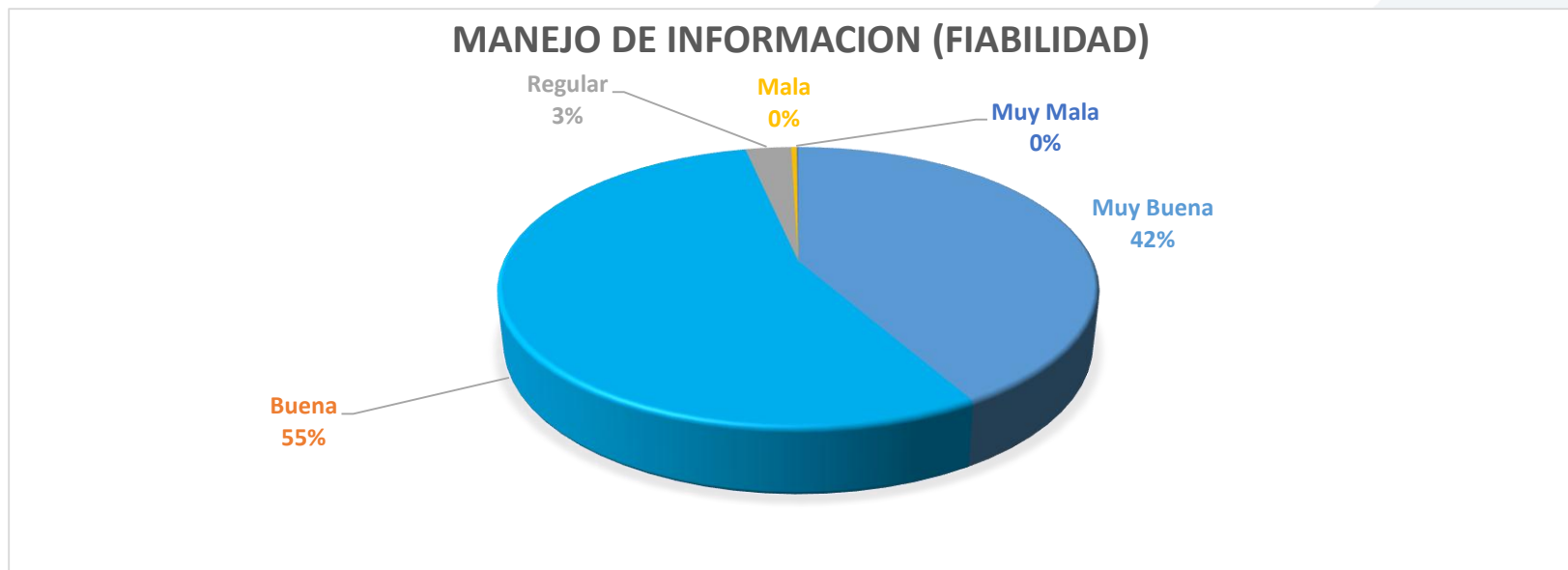
Este grafico representa que un 43% de los usuarios identificaron la amabilidad de nuestro personal es muy buena, un 55 % señalo como buena y un 1% definió regular la amabilidad del personal, 0 % señalo muy mala y 0 % señalo mala.



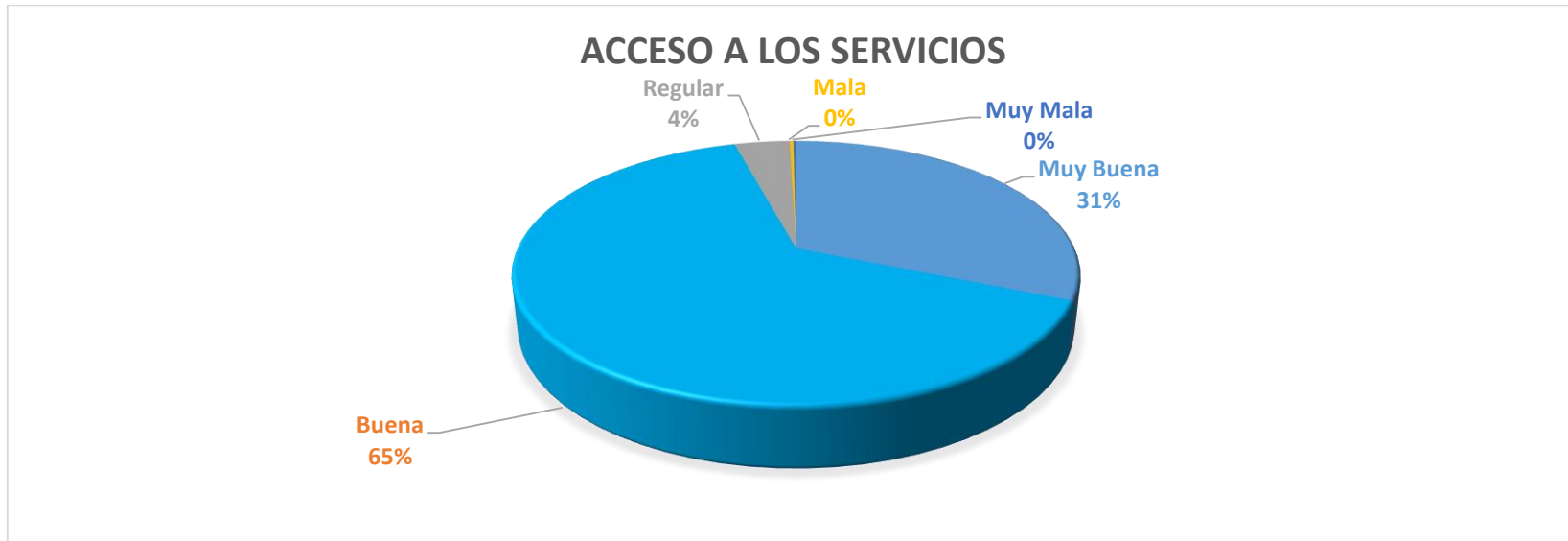
La profesionalidad del personal en nuestro centro de salud se definió con un 42% de los usuarios que lo afirmaron como muy buena, Un 56% como buena y un 2% regular, 0% señalaron como mala y 0% como muy mala



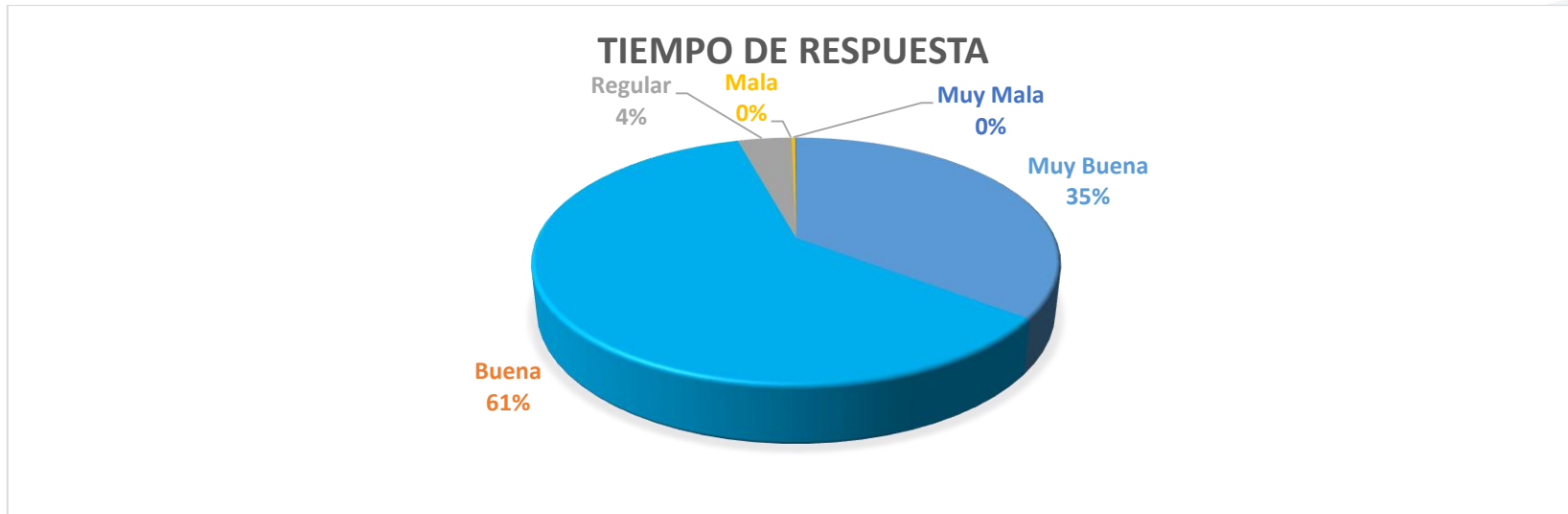
La facilidad y rapidez del servicio brindado fue calificado con un 36% de los usuarios como muy buena, un 61% como buena y un 2% de los pacientes consideran el servicio regular, 0% consideraron como mala y 1% consideraron como muy mala.



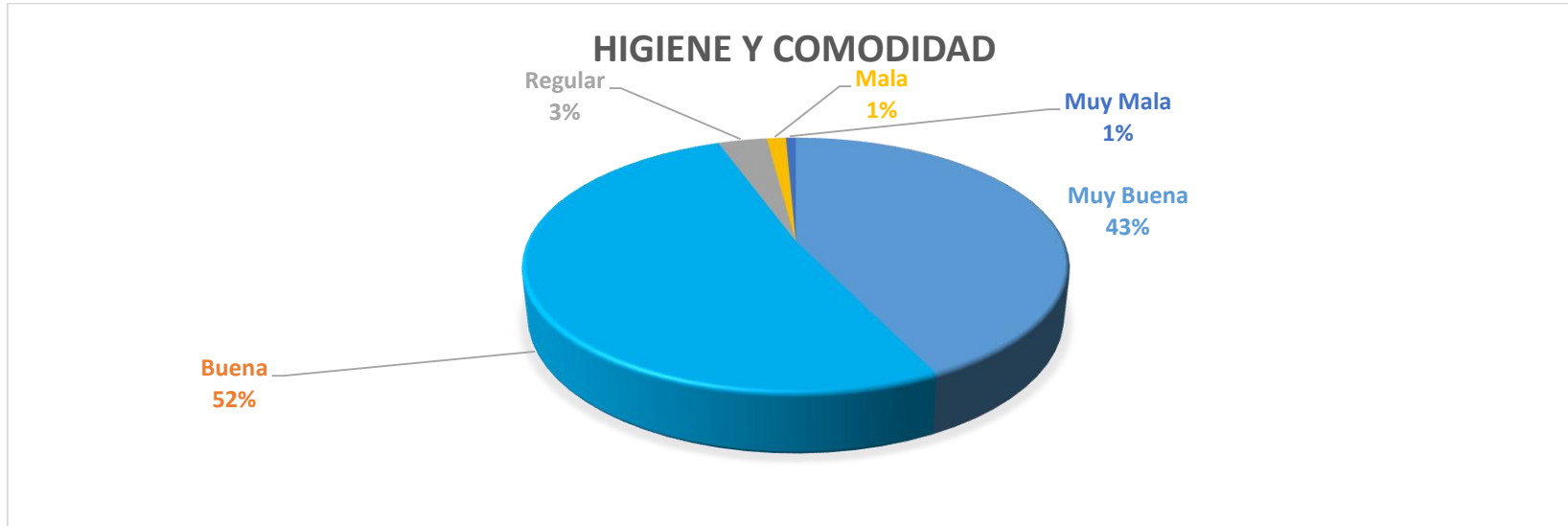
Un 42% de los pacientes afirman que el manejo de información en el centro es muy bueno, un 55% es bueno y un 3% es regular, un 0% dice que mala y 0% dice que muy mala.



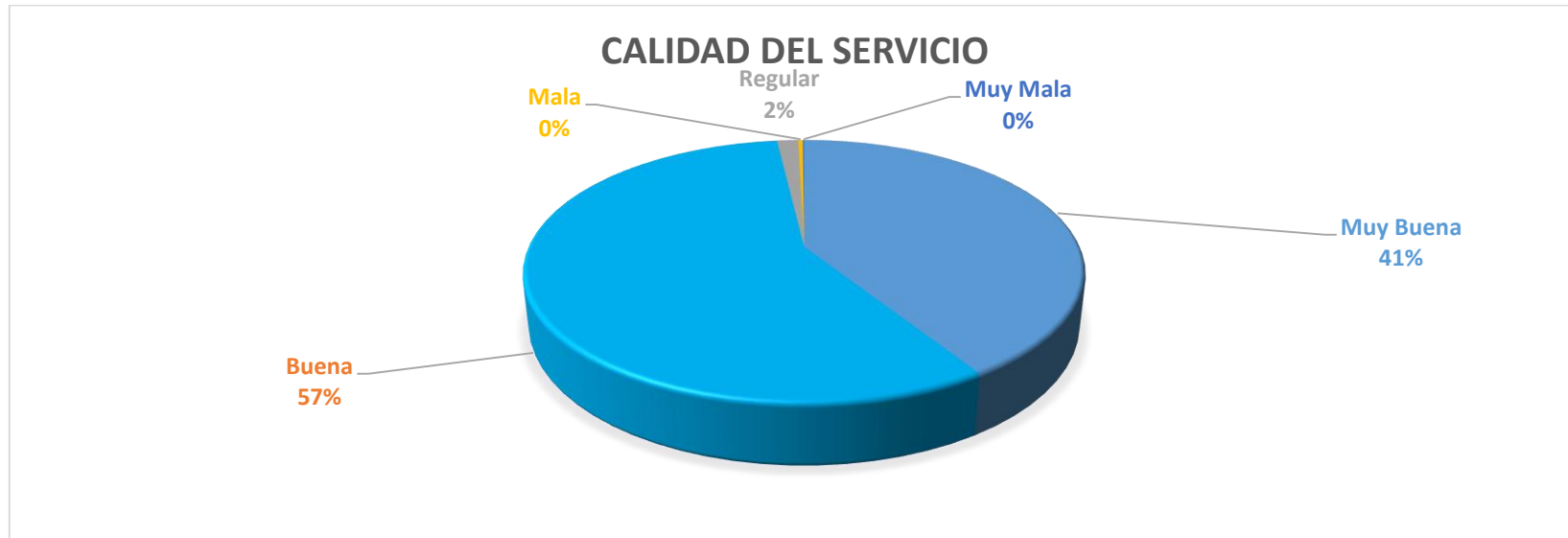
El acceso a los servicios en el centro un 31 % de los usuarios lo califican como muy bueno, un 65 % de los usuarios dicen que tiene buen acceso y un 4 % afirma ser regular, un 0 % afirma que mala y 0 % afirman que muy mala.



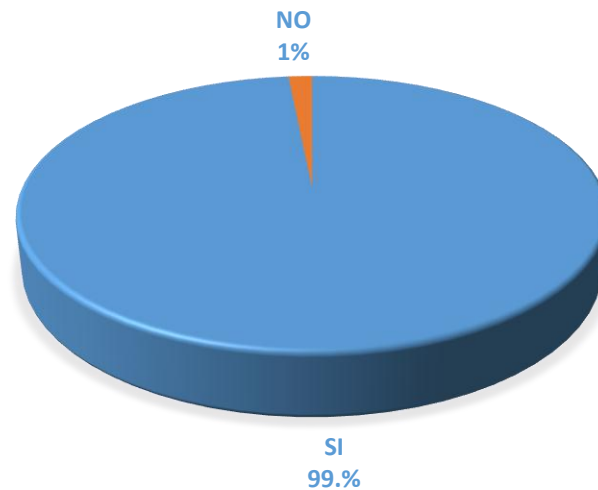
El tiempo de respuesta un 35% de los usuarios afirma que es muy bueno, un 61% de los usuarios dicen que es bueno, un 4% regular, un 0% afirman que mala y un 0% afirman que muy mala.



Un 43 % de los usuarios afirman que el hospital tiene muy buena higiene y comodidad, un 52% asegura que es buena y un 3% que es regular, un 1% dice afirman que mala y un 1% afirman que muy mala.



La calidad del servicio brindado según los usuarios un 41% afirma que es muy buena, un 57% afirma que es buena, un 2% dice que es regular, un 0% afirman que mala y un 0% afirman que muy malo.

**RECOMENDARÍA A OTRA PERSONA ATENDERSE EN ESTE
HOSPITAL?**

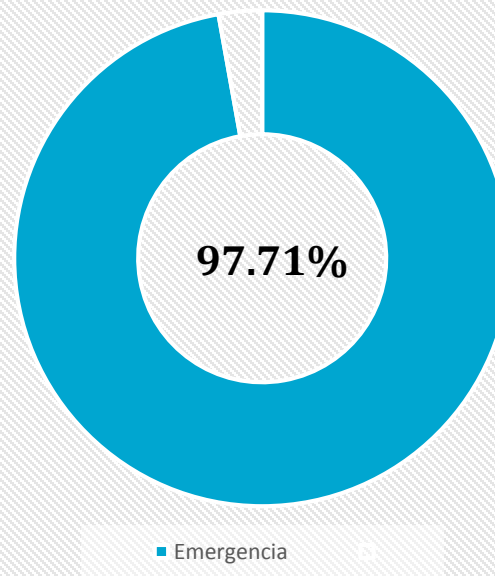
Un 99% de los pacientes que asistieron al hospital y fueron encuestados afirman que recomendarían atenderse en este centro y un 1% niegan atenderse.

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR ÁREA**CONSULTA EXTERNA**

En el área de Consulta Externa fueron encuestados un total de 1167 usuarios externos arrojando un total de un 96.70% de satisfacción.

EMERGENCIA

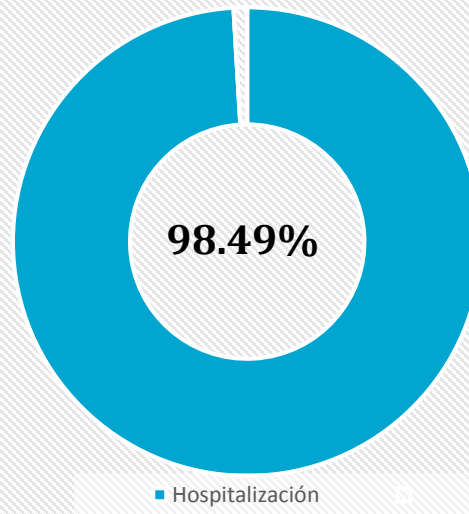
Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Emergencia"



En el área de Emergencia fueron encuestados un total de 496 usuarios externos arrojando un total de un 97.71 % de satisfacción.

HOSPITALIZACIÓN

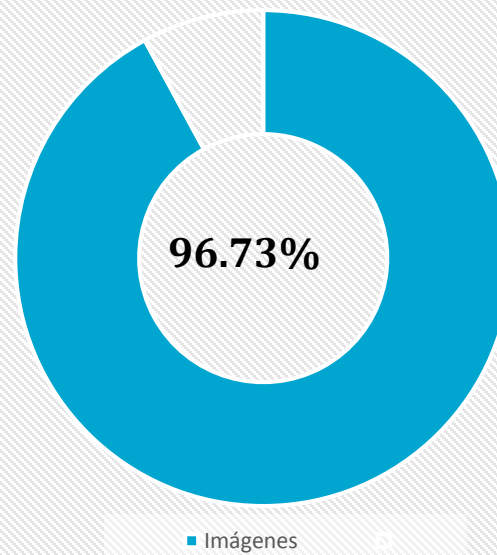
Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Hospitalización"



En el área de Hospitalización fueron encuestados un total de 348 usuarios externos arrojando un total de un 98.49% de satisfacción.

IMÁGENES

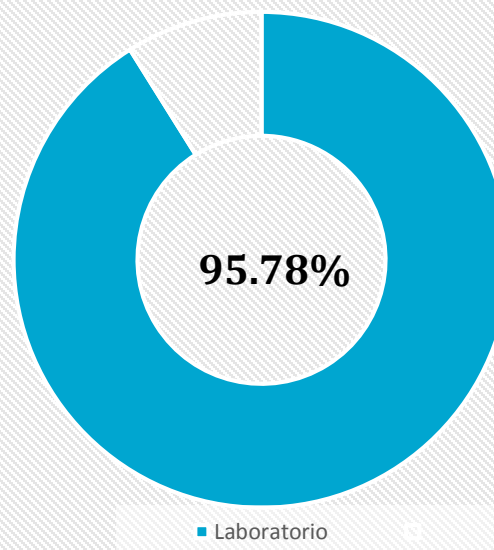
Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Imágenes"



En el área de Imágenes fueron encuestados un total de 333 usuarios externos arrojando un total de un 96.73% de satisfacción.

LABORATORIO

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Laboratorio"



En el área de Laboratorio fueron encuestados un total de 965 usuarios externos arrojando un total de un 95.78% de Satisfacción.

Anexos



Atención al Usuario

Seleccione el formulario que desea llenar:

Encuesta General de Satisfacción

Encuesta de Satisfacción para Pacientes
Quirúrgicos

Formulario de Quejas, Reclamaciones,
Sugerencias y Felicitaciones

Encuesta Medición Sede Central

Encuesta de Satisfacción para PRIMER NIVEL DE
ATENCIÓN



Encuesta General de Satisfacción

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

Nombre del Establecimiento de Salud

HOSPITAL DE REFERENCIA NACIONAL INSTITUTO NACIONAL DEL CANCER ROSA EMILIA SANCHEZ PEREZ DE TAVARE

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, sonrío, le llama por su nombre, etc.)

- Muy Buena

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
 Mala
 Muy Mala

¡Su opinión es importante para nosotros!

Enviar

Borrar Todo

Ir al inicio