

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



ENERO-JUNIO, 2024

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 Materno Dr. Alejo Martínez García.

Siguiendo con la estrategia de ofrecer servicios de salud con calidad, calidez y orientado a satisfacer las más altas expectativas de los ciudadanos, el Hospital Dr. Alejo Martínez García aplico una encuesta de satisfacción a los usuarios de os servicios de salud.

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 (PC, y tableta. Además, los resultados pueden visualizarse en tiempo real y la generación de reportes puede realizarse utilizando diferentes variables.

El cuestionario utilizado comprende las preguntas quedan respuesta a las 8 dimensiones.

Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del Hospital Dr. Alejo Martínez García, (Consulta Externa, Emergencia, Imágenes y Laboratorio y la hospitalización solo los meses de enero y febrero porque en este mes se iniciaron los trabajos de remodelación del hospital).

Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Dr. Alejo Martínez García.</p> <p>Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio mensual de encuestas, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante los meses comprendidos: Enero al 14 de junio, 2024, la muestra sería la siguiente</p> <table border="1" data-bbox="680 667 1205 943"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta</td> <td>209</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>164</td> </tr> <tr> <td>Hospitalizacion</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>248</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>738</td> </tr> </tbody> </table>	Servicio	Muestra	Consulta	209	Emergencia	164	Hospitalizacion	32	Imágenes	85	Laboratorio	248	Total	738
Servicio	Muestra														
Consulta	209														
Emergencia	164														
Hospitalizacion	32														
Imágenes	85														
Laboratorio	248														
Total	738														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal Dr. Alejo Martínez del Municipio de Ramón Santana en la Calle Gral. Juan Rodríguez # 9</p> <p>Se utilizará el método de Muestra deliberada con Variación Máxima de Muestreo.</p> <p>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	<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 enero – junio 2021, 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> $Muestra = \frac{(NúmeroZ)^2 * p * (1-p)}{(Margendeerror)^2}$ <p>Número Z=1.96 para nivel de confianza de 95% p=0.5</p> $MuestraAjustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población Total}}$
Método para utilizar	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde el 1ro de Enero al 14 de Junio, 2024.

Realización	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
-------------	--

**Nota: Hacemos constar que en este semestre las encuestas de hospitalización solo se realizaron los primeros 2 meses porque a partir Del 22 febrero no tenemos internamiento en el centro por estar esta área en proceso de remodelación y las encuestas fueron Reubicadas en las demás áreas
Por eso solo aparecen realizadas 32 encuestas en este semestre**

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. <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

Esta encuesta fue aplicada satisfactoriamente a una muestra de 738 usuarios que solicitaron los servicios de Consulta Externa, Laboratorio, Imágenes, Emergencia y/o Hospitalización en el Hospital Dr. Alejo Martínez de Ramón Santana, en el periodo de ENERO – JUNIO, 2024, en el monitoreo de las encuestas de satisfacción de los servicios antes mencionados. Acorde a los resultados arrojados, la satisfacción a nivel general es 99.81%.

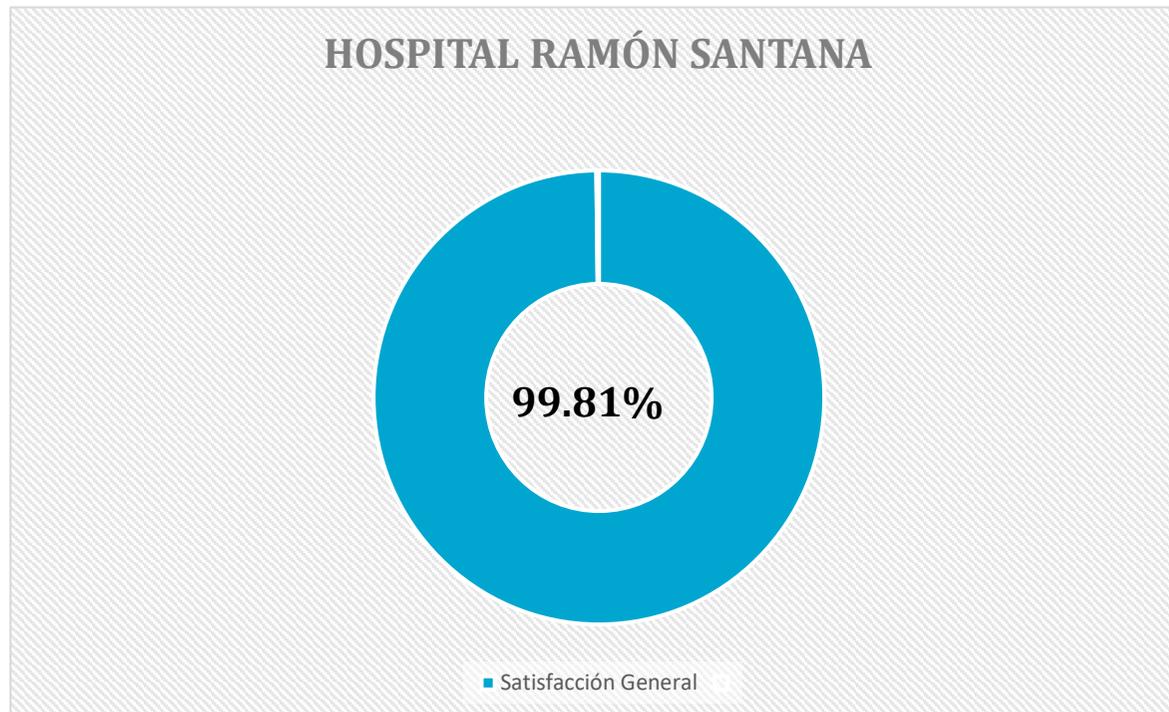


Gráfico 1: satisfacción general

Satisfacción General por Atributos

Los atributos medidos en la encuesta realizada fueron los siguientes: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene y comodidad*

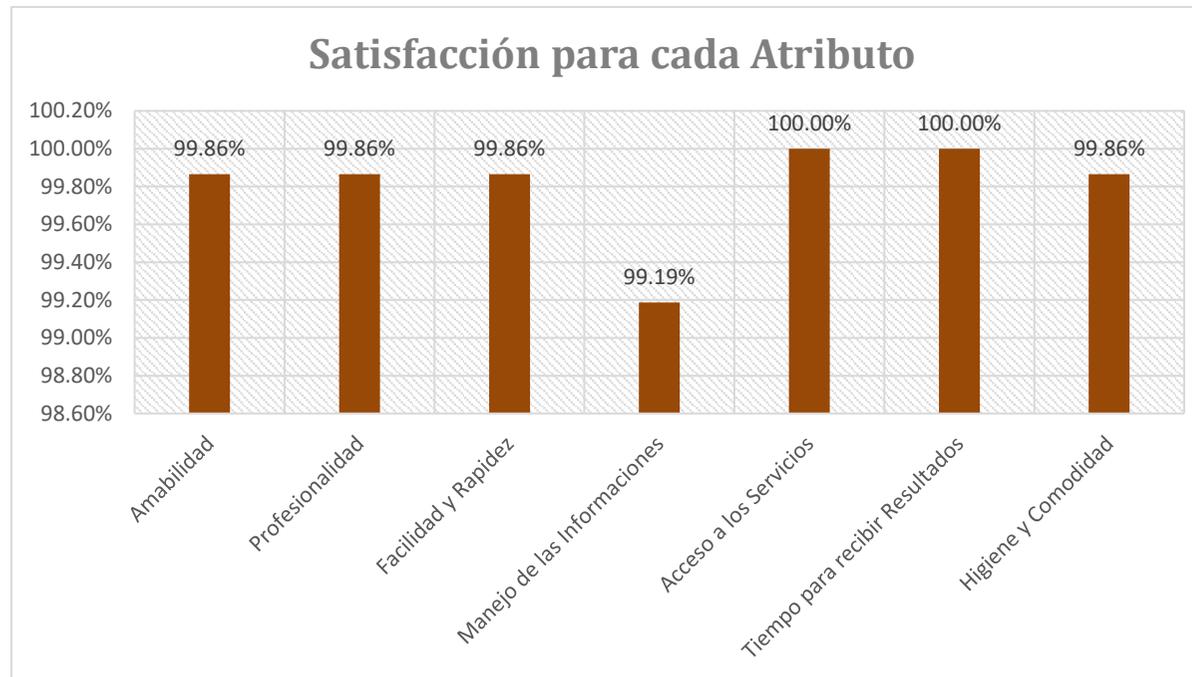
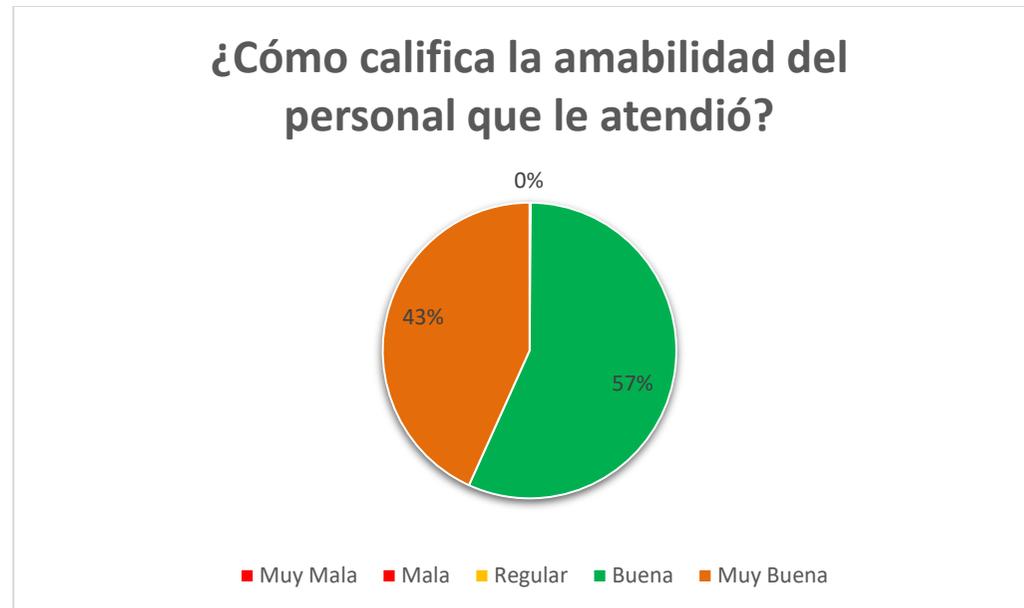


Gráfico 2. Satisfacción general por atributos

Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción por atributo está entre un 99.19 % y un 100%

Satisfacción por Atributo

- 1. Cómo califica la amabilidad del personal que lo atendió**
(el personal le saluda, se despide, pide por favor al solicitar información, sonrío, le llama por su nombre, etc.)



Grafica 3. Amabilidad del personal que lo atendió

Como se visualiza en el grafico 3 de los 738 la amabilidad el 57% la considera muy buena, y el 43% la considera buena.

**2. *Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió
(la confianza, conocimiento y atención profesional de la persona que le atendió)***



Grafico 4. Profesionalidad del personal

Podemos visualizar en el grafico 4 que la profesionalidad del personal que lo atendió para los 738 usuarios que se encuestaron es de un 65% muy buena, y el 34 % lo considera buena .

3. 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 ayudar fue la apropiada)

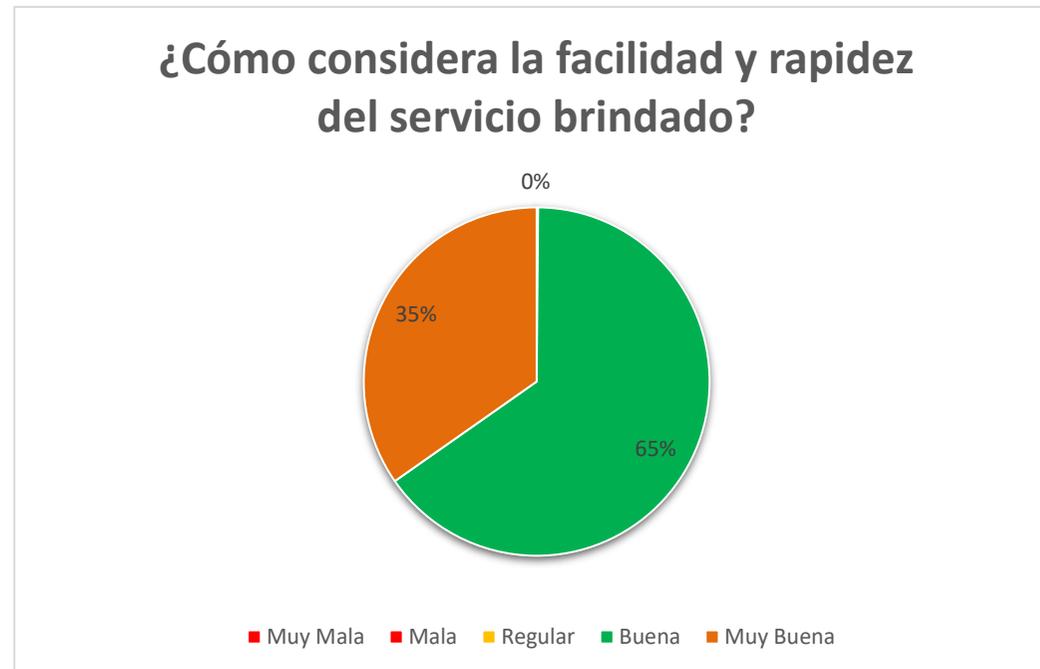


Gráfico 5. Satisfacción de los atributos facilidad y rapidez.

En cuanto a la facilidad y rapidez como vemos en el grafico 5 el 65 % de los usuarios considera el servicios es muy bueno, y el 35 % bueno .

4. 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)

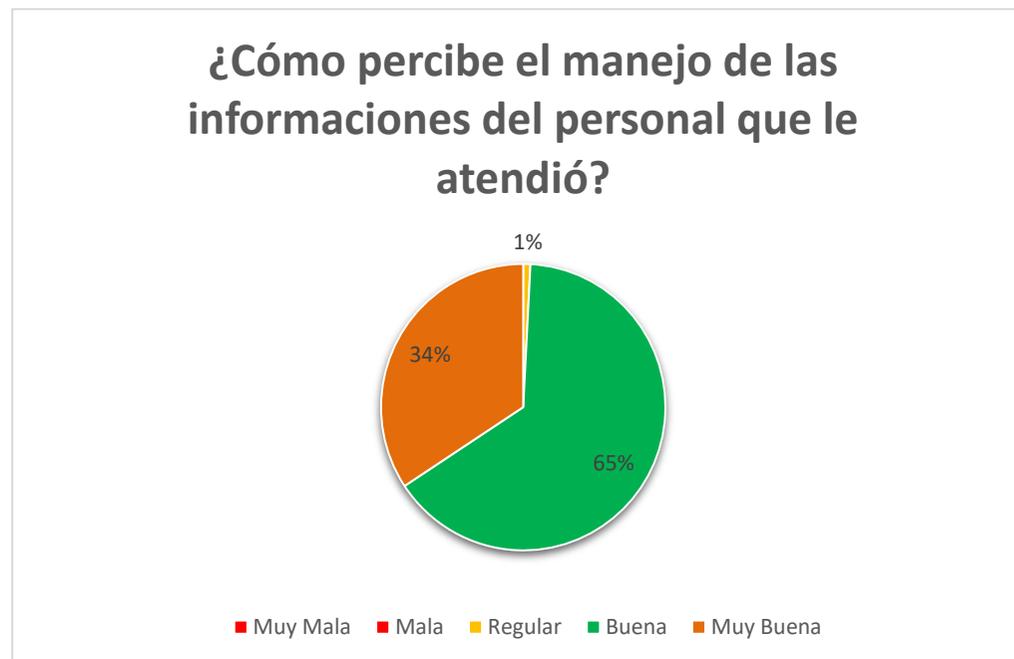


Grafico 6. Satisfacción del atributo manejo de la información

Según los 738 usuarios encuestados, el 65 % indicó que es muy bueno el manejo de las informaciones del personal que lo atendió el 34 % que es buena la información y un 1% lo considera regular.

**5. Cómo considera el acceso a los servicios solicitados
(la facilidad de acceso a los servicios requeridos)**

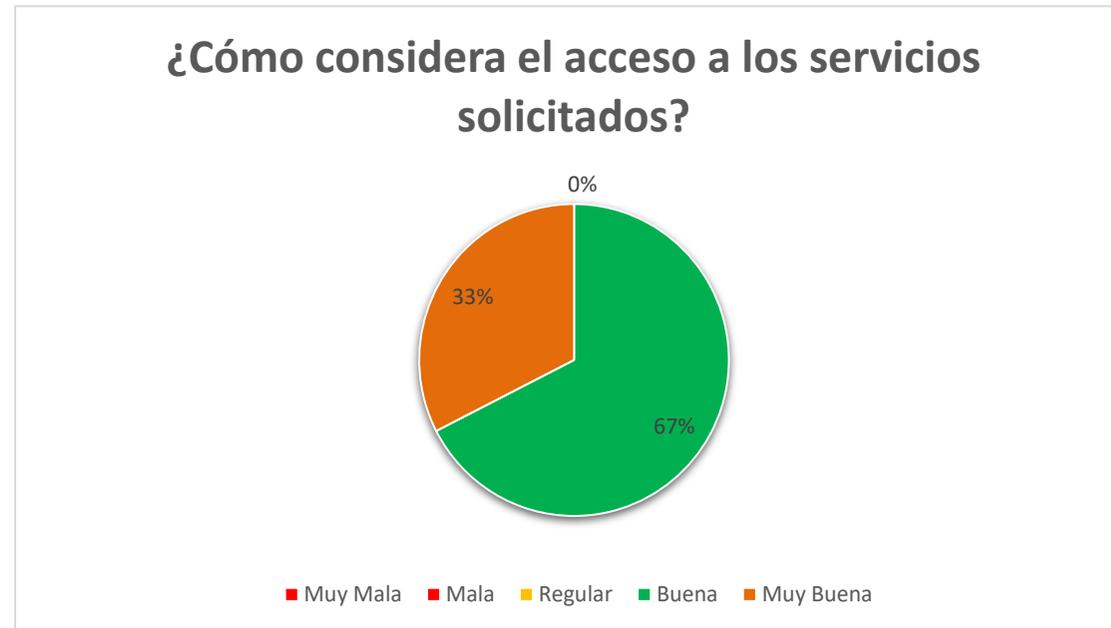


Gráfico 7. Satisfacción del atributo acceso a los servicios

Al visualizar el gráfico 7 vemos que la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados de los 738 usuarios encuestados el 67 % lo considera muy bueno, y el 33% lo considera bueno.

**6. Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados
(laboratorios, rayos x, diagnósticos, etc.)**

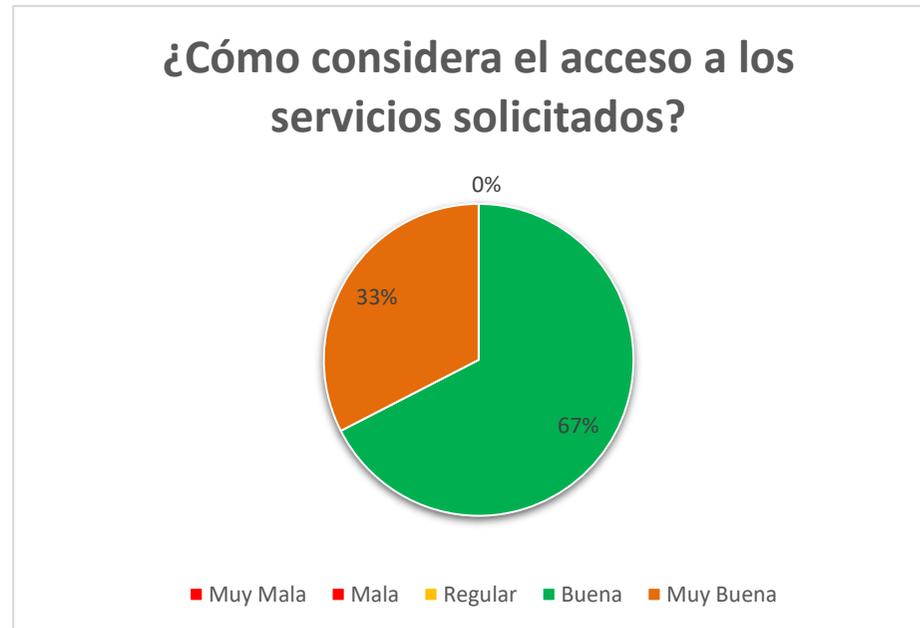


Gráfico 8. Satisfacción del atributo tiempo para recibir resultados de estudios

Para los 738 usuarios encuestados considera que el tiempo para recibir los resultados de los estudios es muy bueno en un 67 %, y el 33% lo considera bueno .

**7. Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico
(sala de espera, pasillos, baños, escaleras, etc.)**

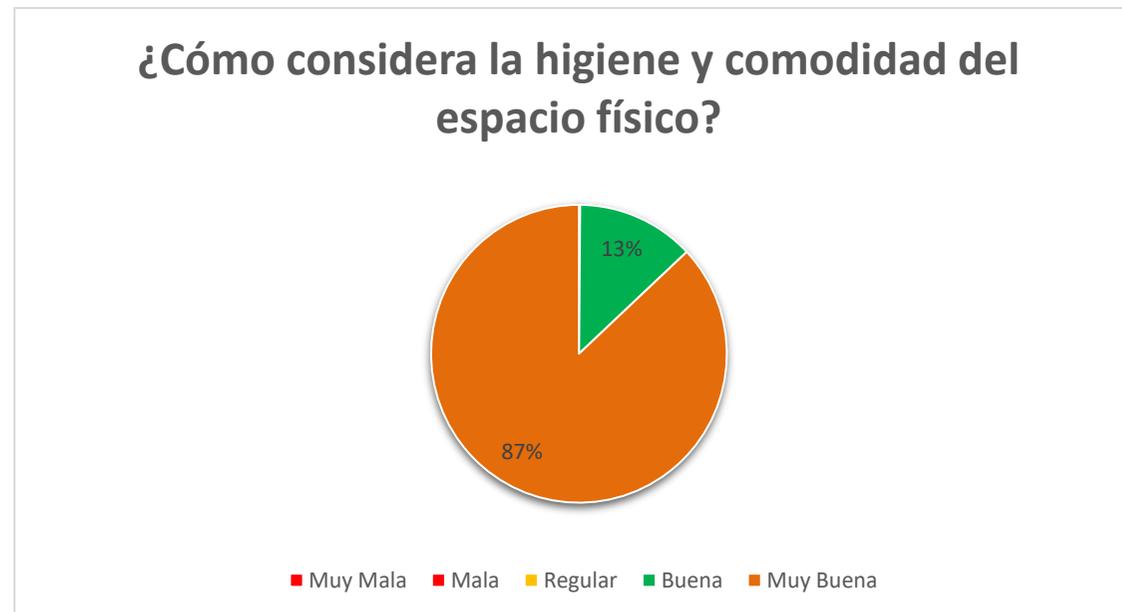


Gráfico 9. Satisfacción de los atributos de higiene y comodidad

En cuanto a la higiene y comodidad de los 738 usuarios encuestados el 13 % la considera buena y el 87% muy buena

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

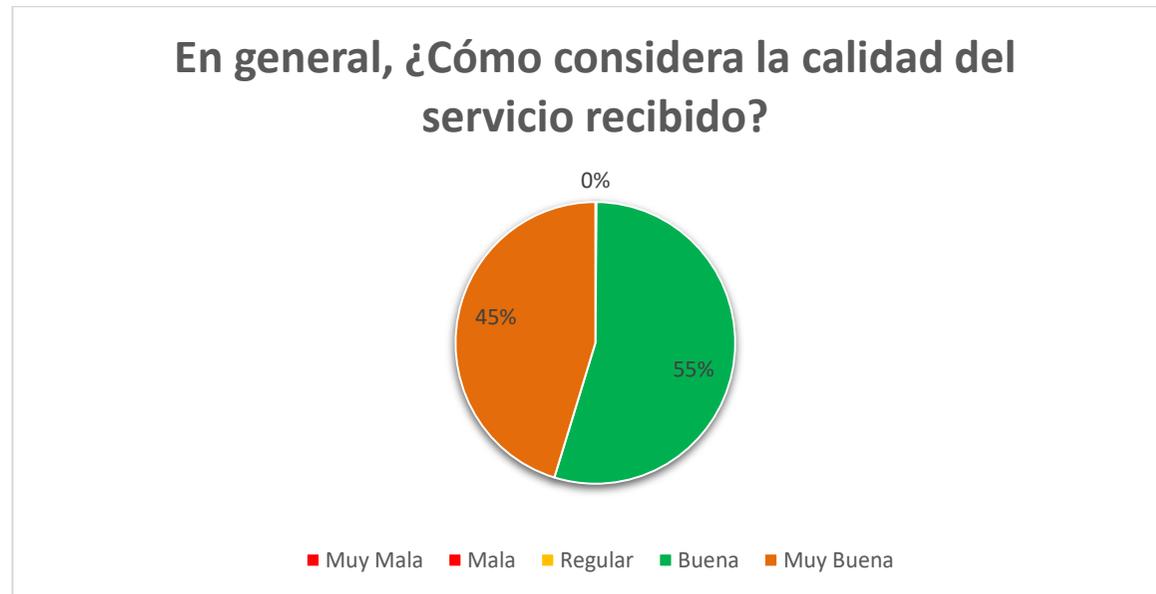


Gráfico 10. Satisfacción de calidad del servicio

Como se visualiza en el gráfico 10 la satisfacción de la calidad del servicio recibido para los 738 usuarios encuestados fue de 45 % buena y 55 % muy buena

Satisfacción por servicio



Gráfico 11. Satisfacción servicio de Consulta Externa



Gráfico 12. Satisfacción servicio de Emergencia



Gráfico 13. Satisfacción servicio hospitalización,

Satisfacción por servicio



Gráfico 14. Satisfacción servicio imágenes



Gráfico 15. Satisfacción servicio de laboratorio

¿Recomendaría a otra persona atenderse en este hospital?

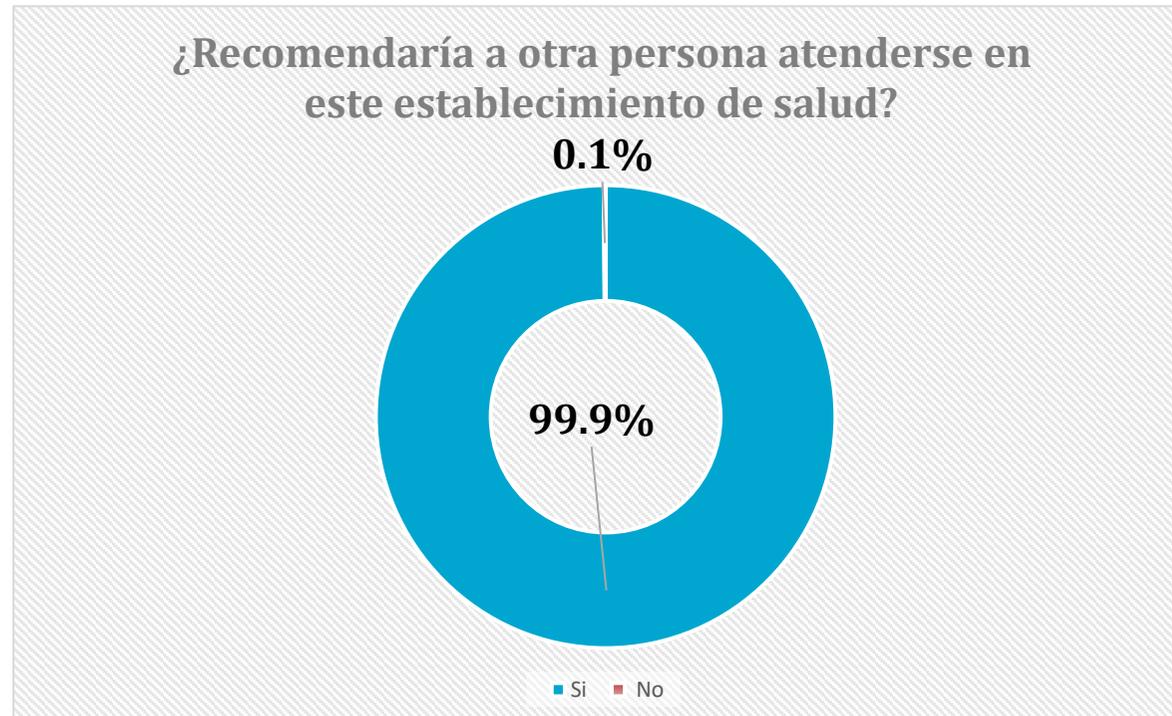


Gráfico 16. Recomendación para atenderse en el centro

Tal como podemos observar en este grafico el 99.9% de la población de usuarios que fueron encuestados recomendaría el hospital a otras personas.



SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

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

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, sonríe, 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 ayudarlo fue apropiada.)

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

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
 Mala
 Muy Mala

¡Su opinión es importante para nosotros!

Enviar

Borrar Todo

Ir al inicio