

Informe de Resultados de la Encuesta de satisfacción de Usuarios.

Enero – Junio 2024.



Introducción

La encuesta de satisfacción del usuario del Hospital de Imbert es una herramienta fundamental para evaluar la calidad de la atención médica y los servicios ofrecidos a los pacientes. A través de esta encuesta, se recopila información detallada sobre la experiencia de los usuarios, sus percepciones sobre la atención recibida, la infraestructura del hospital, la amabilidad del personal, los tiempos de espera, entre otros aspectos relevantes. Los resultados de esta encuesta son analizados minuciosamente para identificar áreas de mejora e implementar acciones correctivas que contribuyan a brindar una atención de salud más eficiente y satisfactoria

Las 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 Celular. 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. Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del Hospital Municipal de Imbert, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).

Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Municipal de Imbert 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-Junio 2024 , la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="552 539 1219 779"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emergencia</td> <td>272</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>206</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>264</td> </tr> <tr> <td>Imagen</td> <td>216</td> </tr> <tr> <td>Consulta</td> <td>296</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1.254</td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Emergencia	272	Hospitalización	206	Laboratorio	264	Imagen	216	Consulta	296	Total	1.254
Servicios	Muestras														
Emergencia	272														
Hospitalización	206														
Laboratorio	264														
Imagen	216														
Consulta	296														
Total	1.254														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal de Imbert, ubicado en la calle 27 de julio, Imbert. 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>														
<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 Enero-Junio 2023 con un total de 1417 encuestados, siendo la última que estaba disponible para el inicio de aplicación regular de la encuesta. Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada:</p> $(Número\ Z)^2 * p * (1 - p) = (Margen\ de\ error)^2$ <p>Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% p = 0.5</p> $Muestra\ Ajustada = Muestra - 1 + \frac{Muestra}{Población\ Total}$														
<p>Método para utilizar</p>	<p>Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.</p>														

Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde Enero – Junio 2024.
Realización	Las encuestas serán aplicadas por los colaboradores de la División 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

Dimensiones del modelo

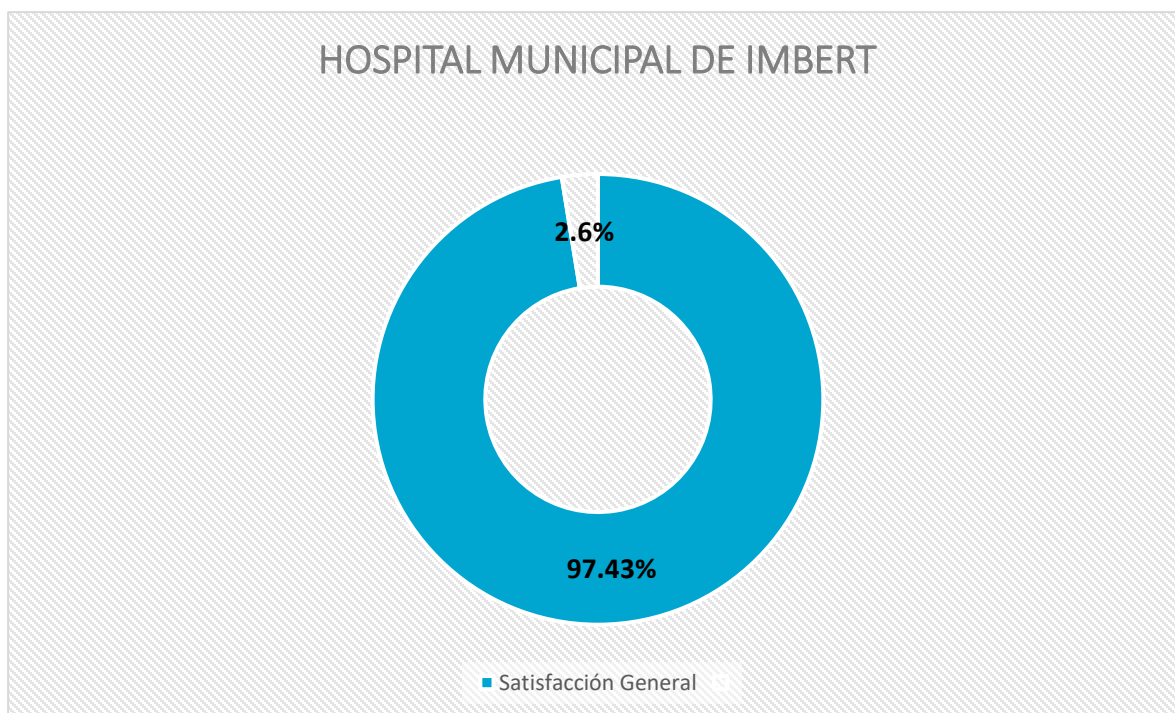
Las dimensiones del modelo y las preguntas de la encuesta que responden a cada dimensión son las siguientes:

Elementos tangibles	¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?
Eficacia/confiabilidad	¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?
Capacidad de respuesta	¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?
Profesionalidad/confianza	¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?
Empatía/accesibilidad	¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió? ¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?



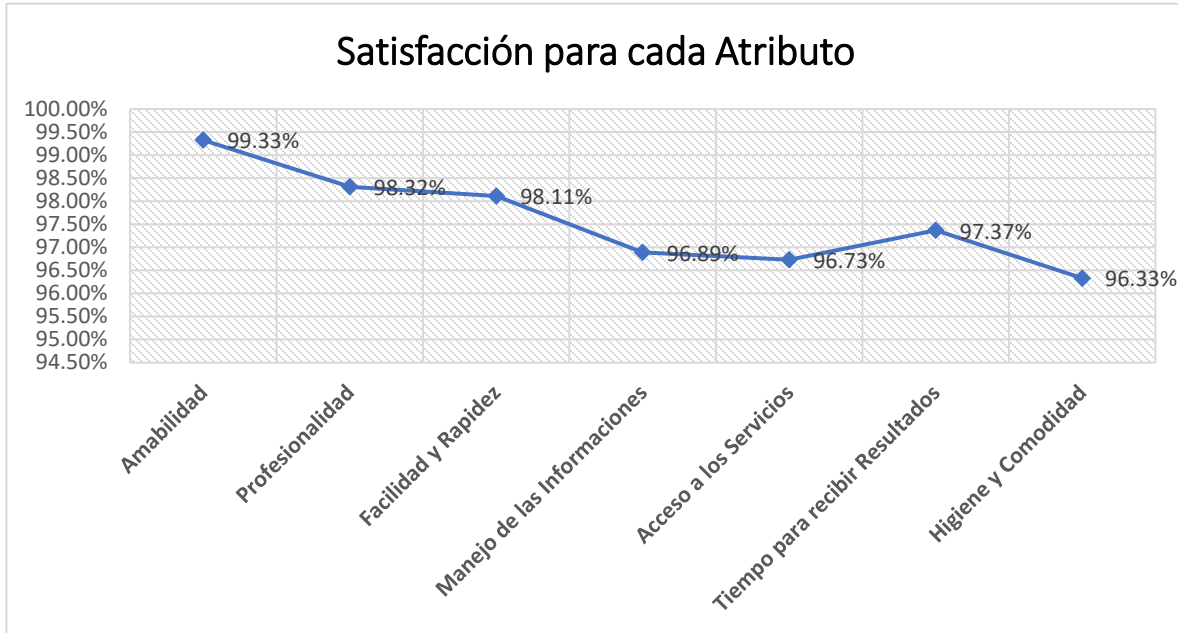
Índice de satisfacción General

En el periodo establecido entre enero-junio 2024 el porcentaje de satisfacción de los usuarios ha sido de 97.43% un del total de encuestas correspondiente a 1,254.



En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por cada atributo. Todos los atributos es tán por encima del 95% de satisfacción.





En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de hospitalización fueron encuestado 206 usuario para obtener un 97.25%



C/27 De Julio #1, Urb. Brugal, Imbert, Pto. Pta, RD RNC: 430-04519-5



Hospital-Imbert@hotmail.com



809-581-2217





En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de Emergencia fueron encuestado 272 usuario arrojando un 98.68%



C/27 De Julio #1, Urb. Brugal, Imbert, Pto. Pta, RD RNC: 430-04519-5

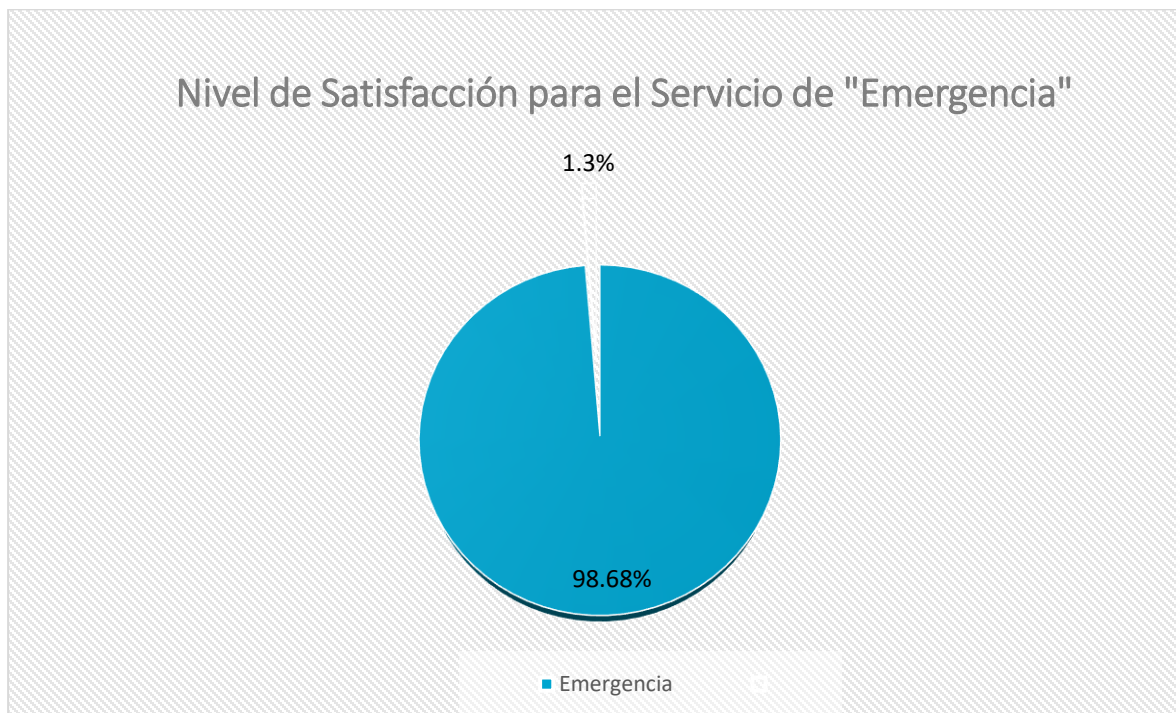


Hospital-Imbert@hotmail.com



809-581-2217





En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de Laboratorio fueron encuestado 264 usuario arrojando un 96.82%.



C/27 De Julio #1, Urb. Brugal, Imbert, Pto. Pta, RD RNC: 430-04519-5



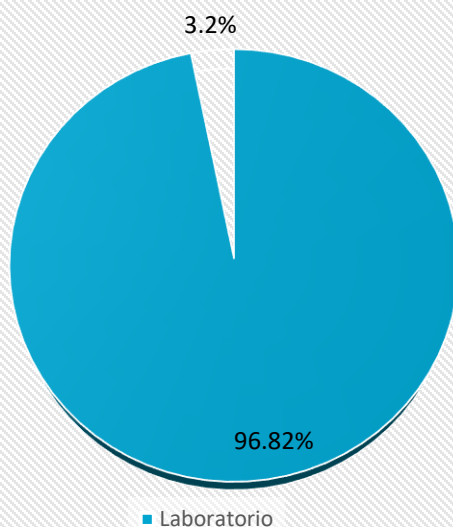
Hospital-Imbert@hotmail.com



809-581-2217



Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Laboratorio"



En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de Imagen fueron encuestado 216 usuario para obtener un 96.93%.



C/27 De Julio #1, Urb. Brugal, Imbert, Pto. Pta, RD RNC: 430-04519-5



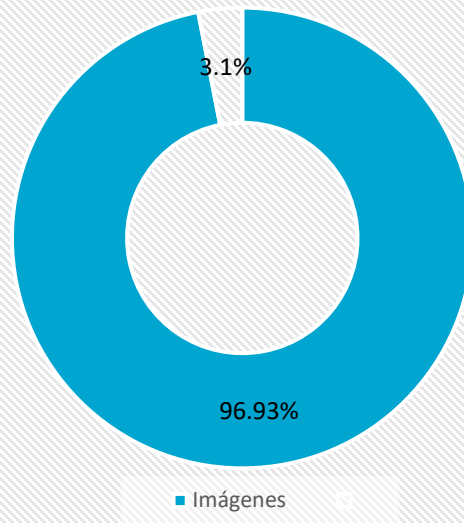
Hospital-Imbert@hotmail.com



809-581-2217



Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Imágenes"



En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de Consulta Externa fueron encuestado 296 usuario para obtener un 97.99%



C/27 De Julio #1, Urb. Brugal, Imbert, Pto. Pta, RD RNC: 430-04519-5



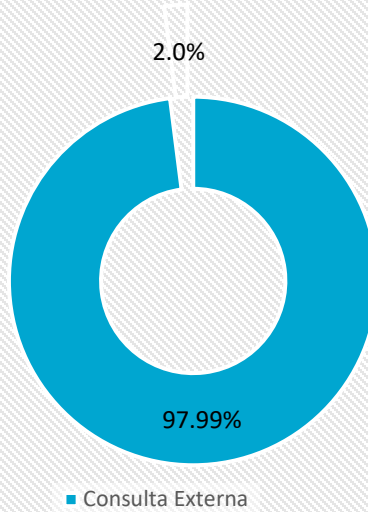
Hospital-Imbert@hotmail.com



809-581-2217



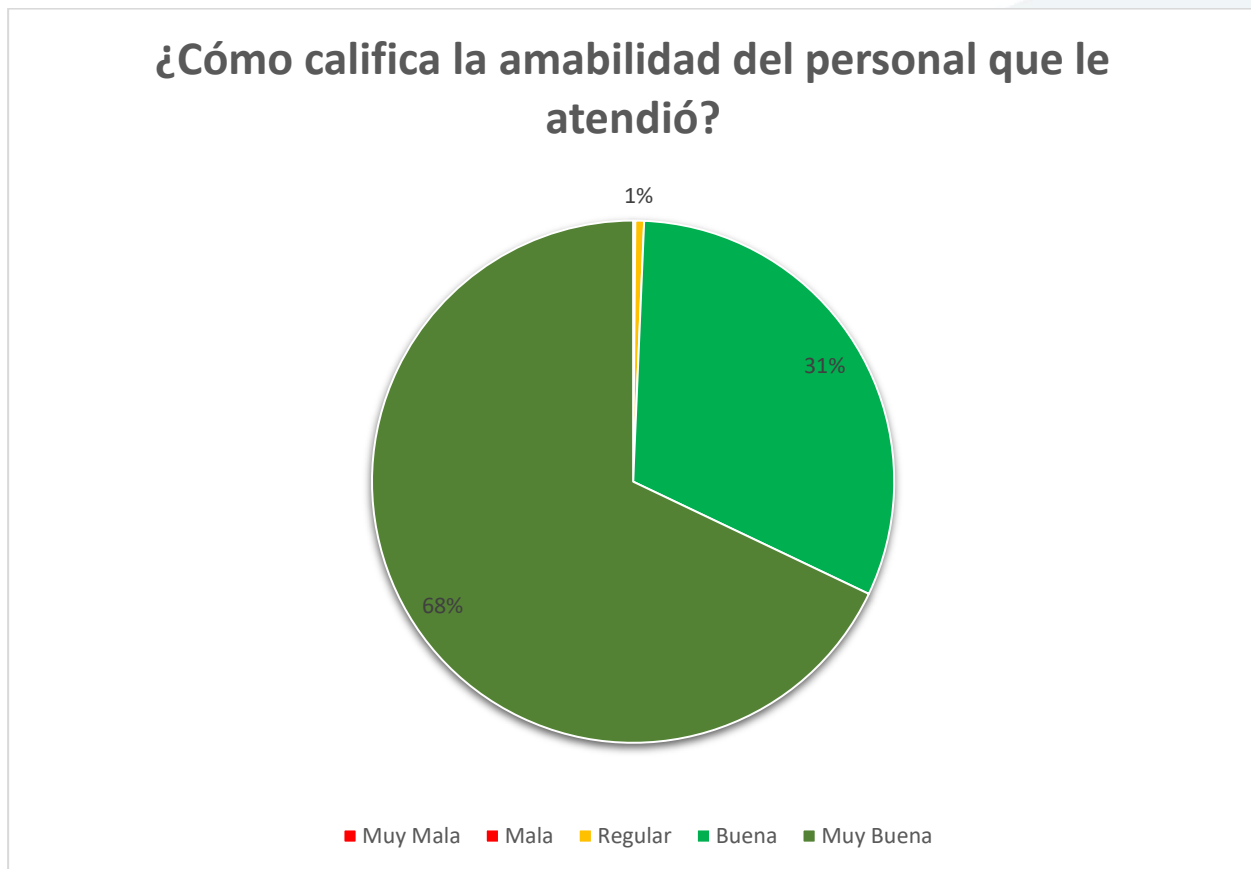
Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Consulta Externa"



Satisfacción por dimensión

Amabilidad

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.)? Se obtuvo en resultado de 68 %muy buena y 31 % buena solo el 1% contesto mala para una satisfacción total de 99.33%



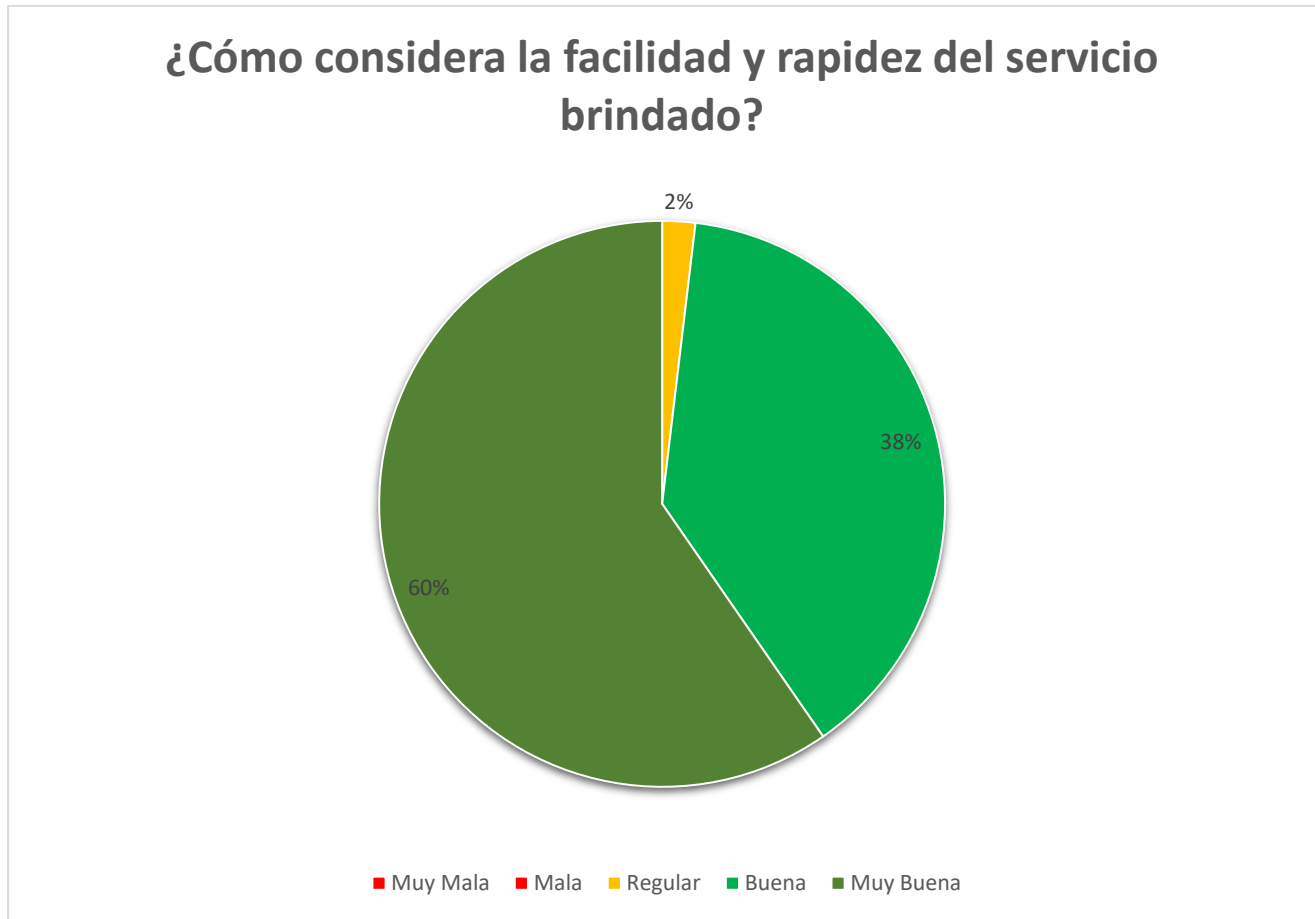
Profesionalidad

2. ¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió (la confianza, conocimiento y atención profesional de la persona que le atendió? .) Se obtuvo en resultado de 61% muy buena y 37 % buena solo el 2% regular para una satisfacción total de 98.32%



Facilidad y Rapidez

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 ayudarlo fue apropiada)? Se obtuvo en resultado de 60% muy buena , un 38 % buena y el 2% regular para una satisfacción total de 99.11 %



Manejo de las Informaciones

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)? Se obtuvo en resultado de 60% muy buena, un 37% buena y el 3% regular para una satisfacción total de 96.89 %

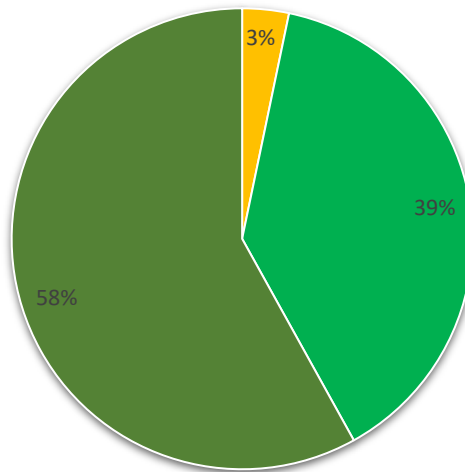


Accesibilidad de los servicio

5. ¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados (la facilidad de acceso a los servicios requeridos)? Se obtuvo en resultado de 58% muy buena un 39 % y el 3% regular para una satisfacción total de 96.73 %



¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?



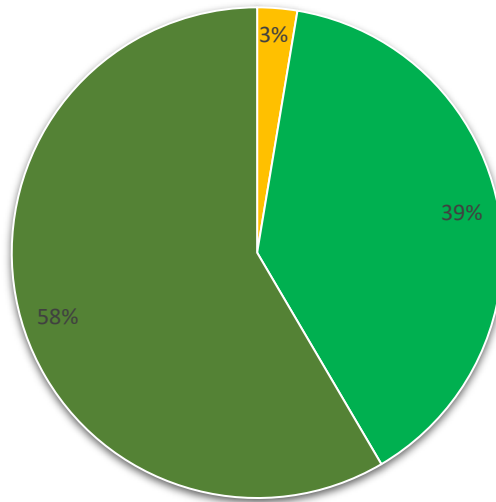
■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena



Tiempo de Espera

6. ¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados (laboratorios, rayos x, diagnósticos, etc.)? Se obtuvo en resultado de 58% muy buena un 39 % y el 3% regular para una satisfacción total de 97.37 %

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



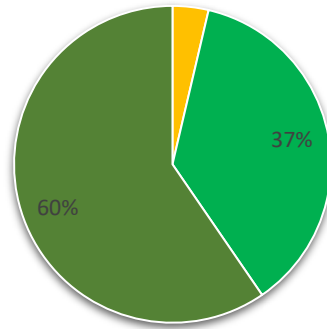
■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena



Higiene y calidad

7. ¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico (sala de espera, pasillos, baños, escaleras?): Se obtuvo en resultado de 60% muy buena un 37% y el 4% regular para una satisfacción total de 96.33%

¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?



■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

etc.?

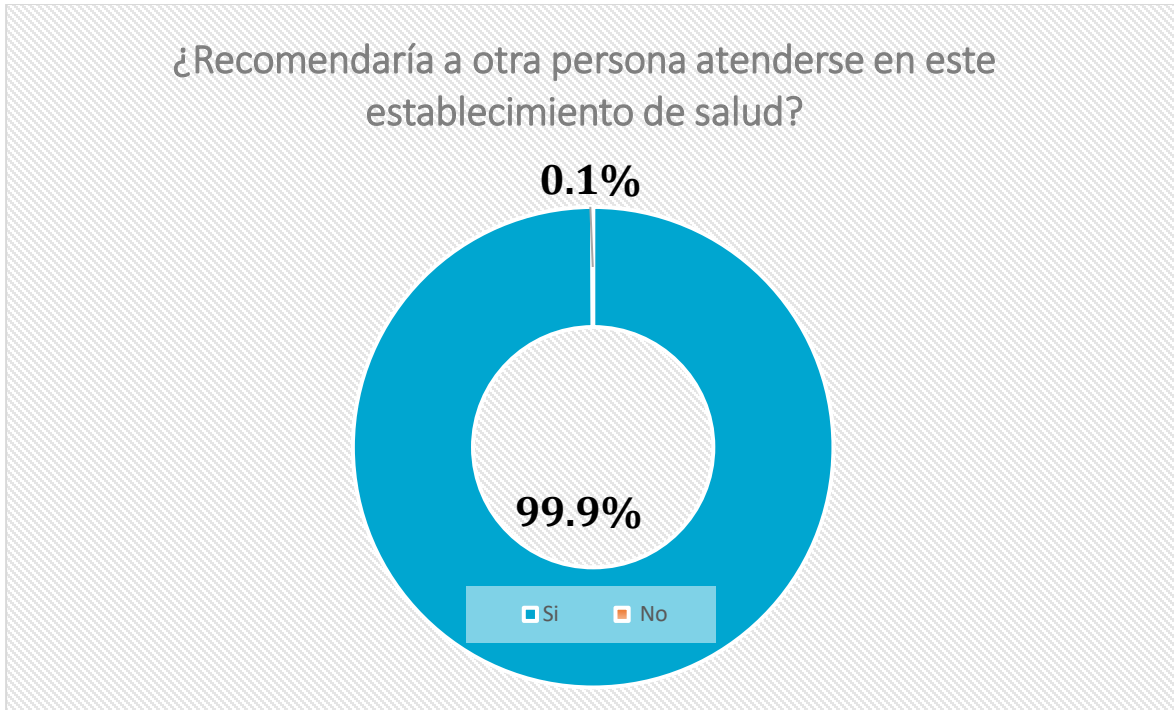


Calidad del Servicio


8. ¿En general, Cómo considera la calidad del servicio recibido? Se obtuvo en resultado de 60% muy buena un 35% y el 4% regular para una satisfacción total de 96.33%



9 ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este hospital?



De acuerdo a los lineamientos establecidos por el SNS esta encuesta fue aplicada a nuestro usuario que a diario nos visitan solicitando los servicios de Hospitalización, emergencia, Imagen, Laboratorio y consulta externa en el hospital municipal de Imbert en el semestre Enero-junio se obtuvo un resultado de satisfacción general de un 96.54% comprometiéndonos a la mejora continua y a prestar un servicio de calidad para los usuarios de nuestra población y zonas aledañas.

**SNS**
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

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 servicios. ¡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 ayudarle 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



Servicio Nacional de Salud (SNS)

Av. Leopoldo Navarro esq. César Nicolás Penson, Gascue, Santo Domingo, R. D.

809-221-3637 | info@sns.gob.do

Términos de Uso | Política de Privacidad

© 2023 - Todos los derechos reservados. República Dominicana.



C/27 De Julio #1, Urb. Brugal, Imbert, Pto. Pta, RD RNC: 430-04519-5

Hospital-Imbert@hotmail.com



809-581-2217

