

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



ENERO-JUNIO 2023

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.

Siguiendo con la estrategia de ofrecer servicios de salud con calidad, calidez y orientados a satisfacer las más altas expectativas de los ciudadanos, el Hospital Doctor. Francisco Moscoso Puello aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios de los 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 móviles (laptops, 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 5 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).



Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS



Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del el Hospital Doctor. Francisco Moscoso Puello.</p> <p>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 el año 2023, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="588 595 1233 891"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>556</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>110</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>390</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>215</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1330</td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Consulta Externa	556	Emergencia	110	Hospitalización	56	Imágenes	390	Laboratorio	215	Total	1330
Servicios	Muestras														
Consulta Externa	556														
Emergencia	110														
Hospitalización	56														
Imágenes	390														
Laboratorio	215														
Total	1330														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del el Hospital Doctor. Francisco Moscoso Puello, Av. Nicolás de Ovando, Santo Domingo. 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>														
<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, 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> $Muestra = \frac{(Número Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen de error)^2}$ <p>Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95%</p> <p>p = 0.5</p>														



	$\mathbf{Muestra\ Ajustada} = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población\ Total}}$
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 04 enero 2023 hasta el 30 junio 2023.
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



Atributos del modelo

Las preguntas de la encuesta que responden a cada atributo son las siguientes:

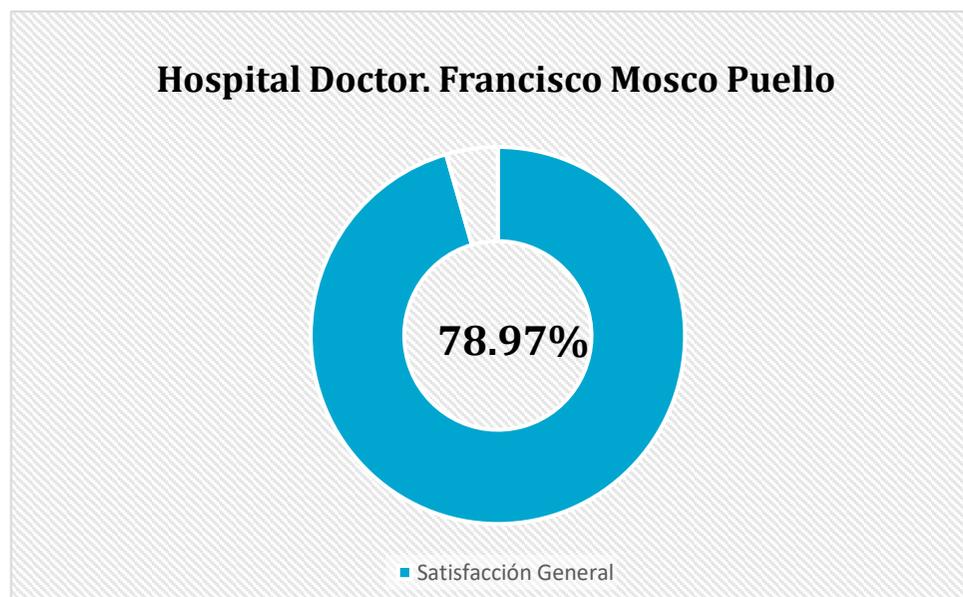
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. <i>¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?</i>
Eficacia/confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable. <i>¿Cómo percibe el manejo 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

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 1992 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 78.97%, estos atributos fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad y tiempo de respuesta*; esta satisfacción general corresponde a las 1330 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.



Satisfacción general por atributo

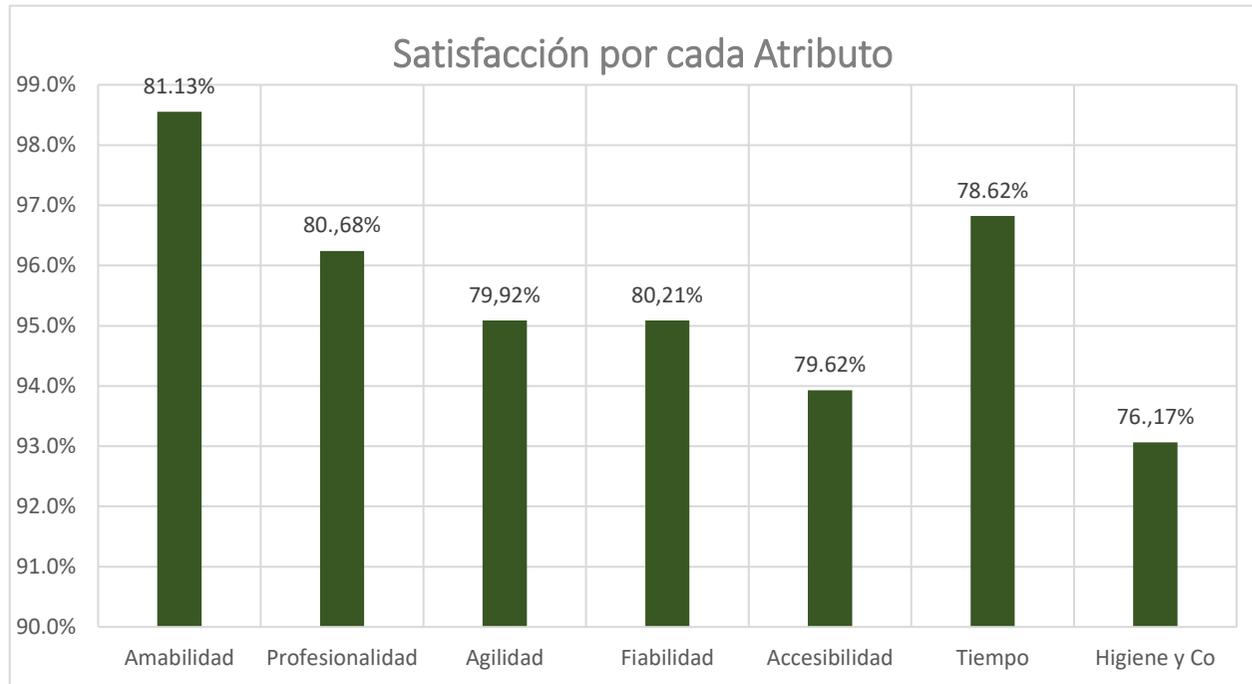


Gráfico 2. Satisfacción por cada Atributo

Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción supera el 78 % en los 7 atributos mostrados, quedando el promedio de esta en 78.97%



Satisfacción por dimensiones

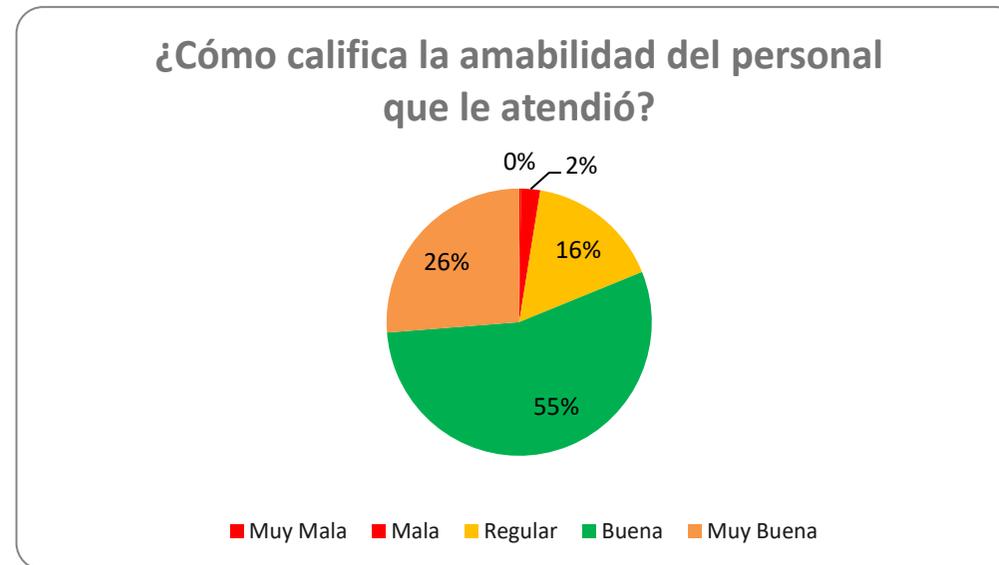


Gráfico 3. Satisfacción de Amabilidad

Tal como podemos observar en el gráfico 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 55% indicaron que la amabilidad es buena, 16% muy buena, 26% regular, quedando un 2% en mala (/1330).



Profesionalidad

Gráfico 4. Satisfacción de Profesionalidad

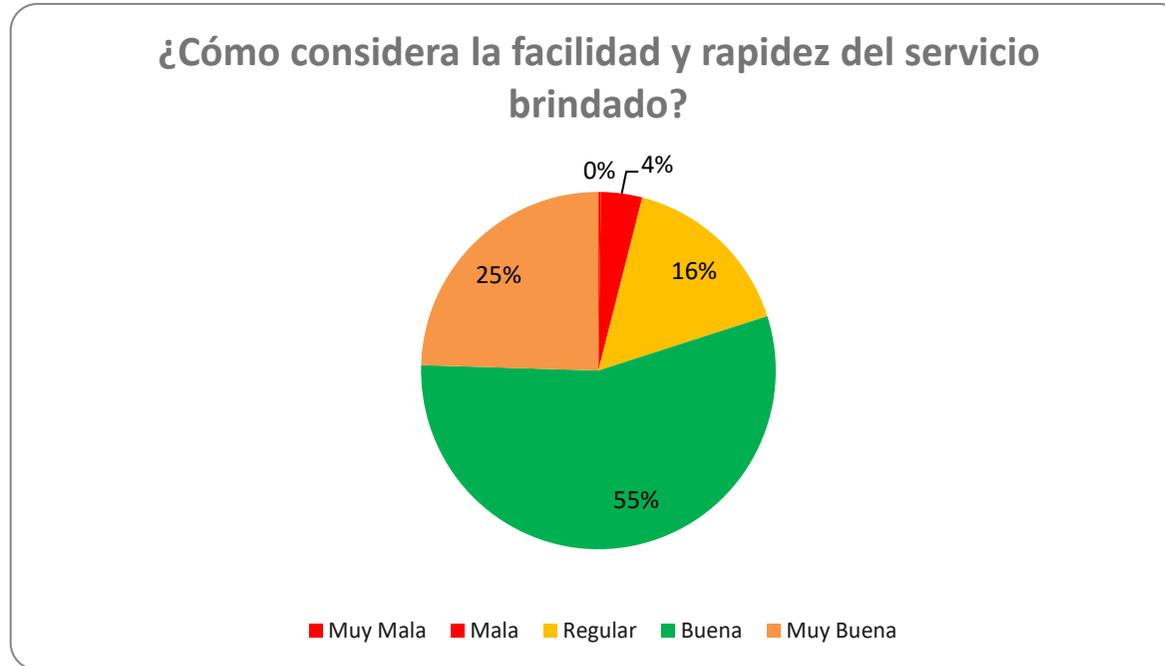


Tal como podemos observar en el gráfico 4, la profesionalidad en los servicios prestados es de un 57% indicaron que es buena, 17% muy buena, 23% regular, quedando un 2% en mala (/1330).



Facilidad y Rapidez

Gráfico 5. Facilidad y Rapidez

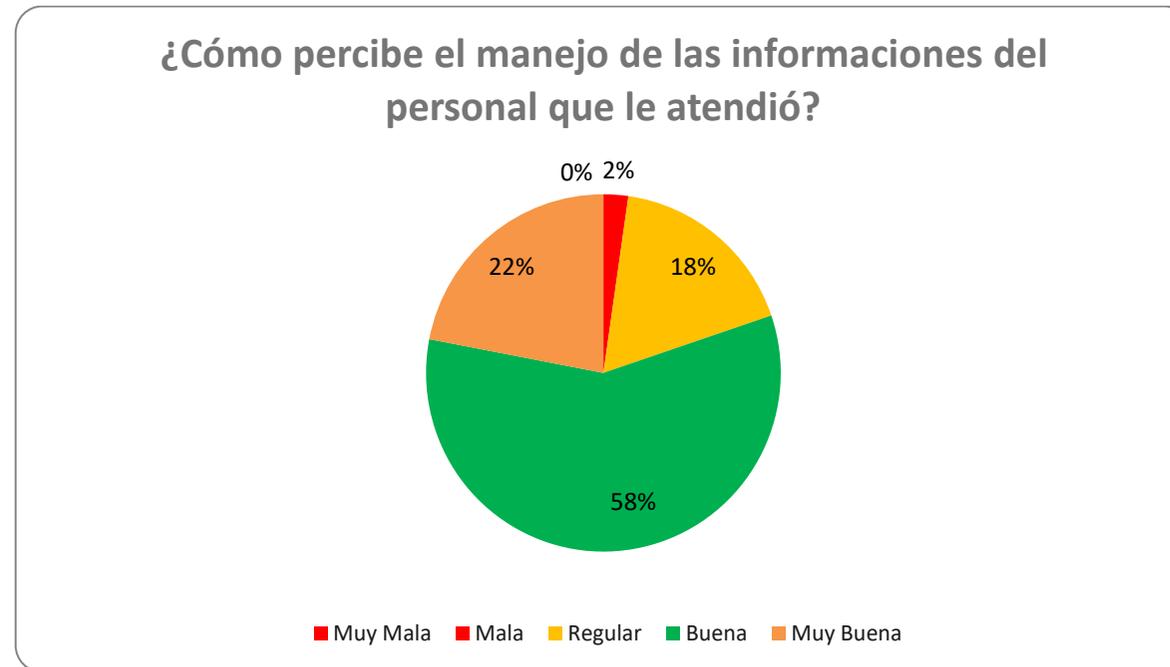


Tal como podemos observar en el gráfico 5, la facilidad y rapidez en los servicios prestados es de un 55% indicaron que es buena 17% muy buena, 25% regular, quedando un 4% en mala (1/1330).



Manejo de las Informaciones

Gráfico 6. Satisfacción del manejo de las informaciones

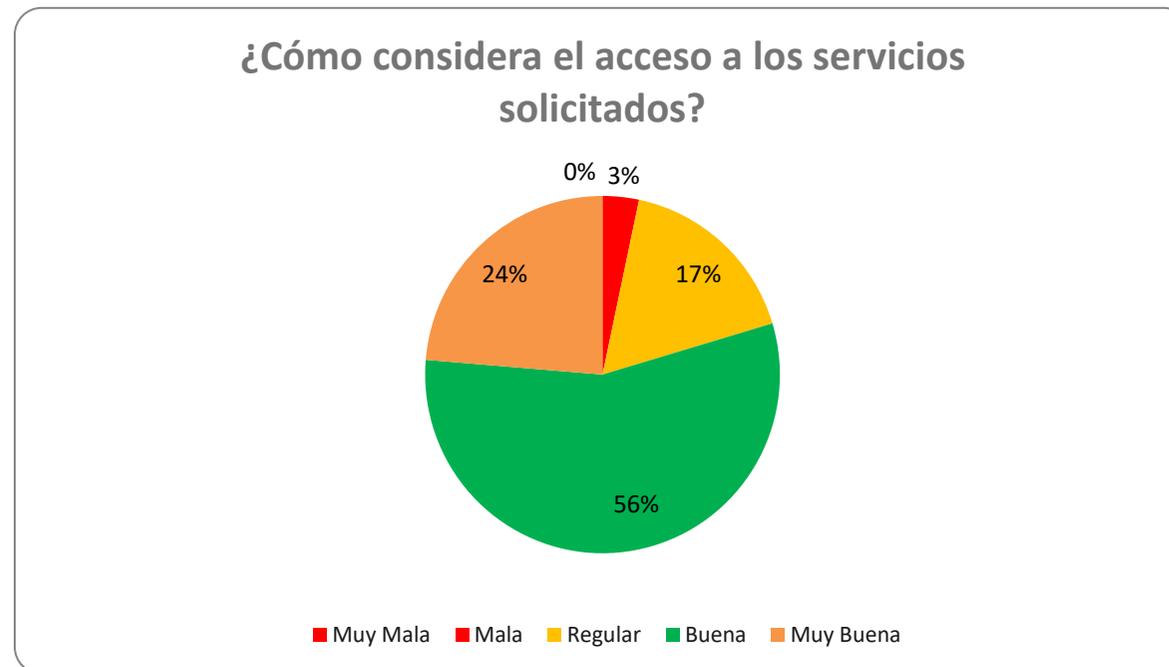


Como podemos observar en el gráfico 6, el manejo de la información en los servicios prestados es de un 58% indicaron que es buena 18% muy buena, 22% regular, quedando un 2% en mala (/1330).



Accesibilidad

Gráfico 7. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.

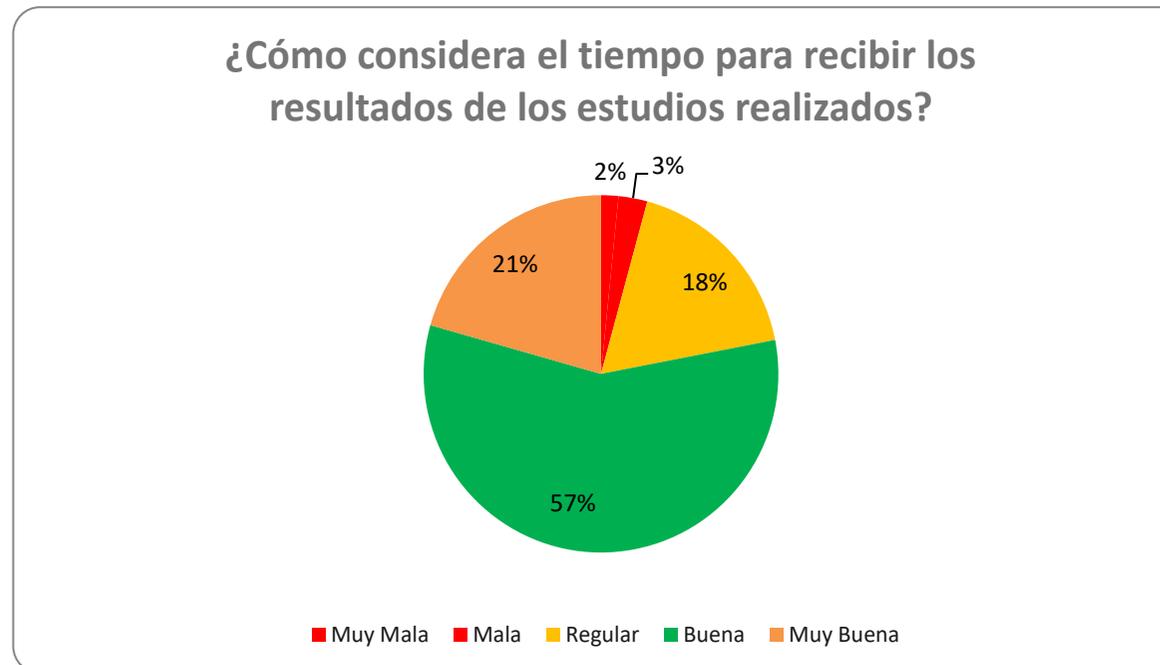


Tal como podemos observar en el gráfico 7, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 56% indicaron que es buena 17% muy buena, 24% regular, quedando un 3% en mala (/1330).



Tiempo de respuesta

Gráfico 8. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

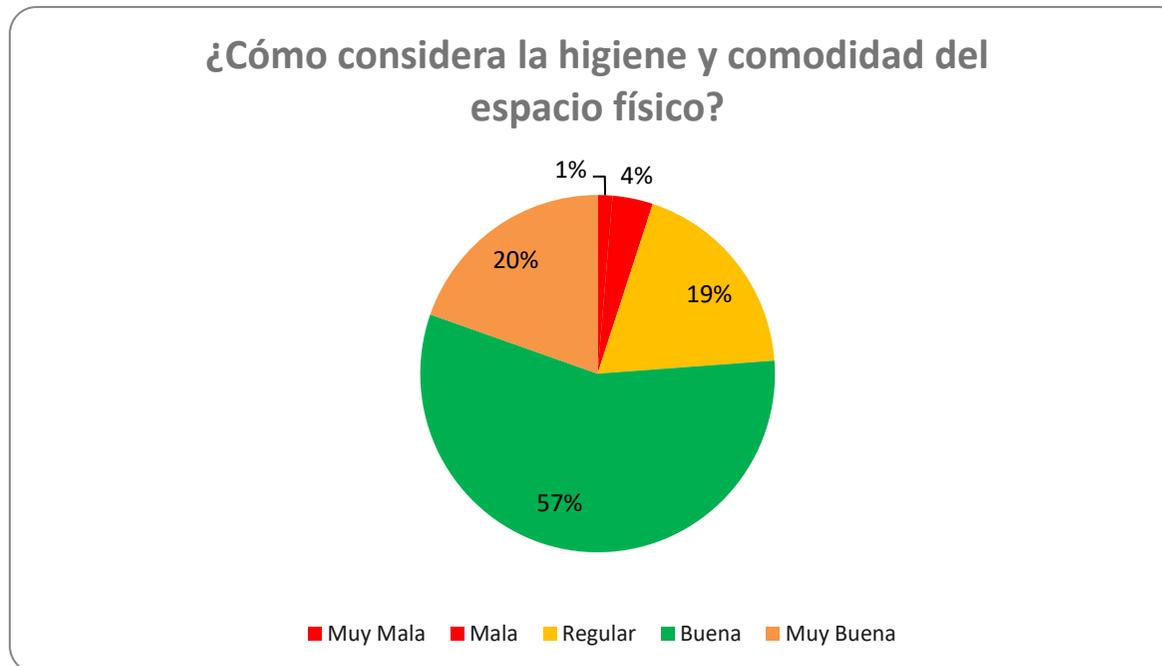


Según los usuarios encuestados, indican que la satisfacción con el tiempo para recibir los resultados en los servicios prestados es de un 57% indicaron que es buena 18% muy buena, 21% regular, quedando un 3% en mala (/1330).



Higiene y Comodidad

Gráfico 9. Satisfacción de la Higiene y Comodidad

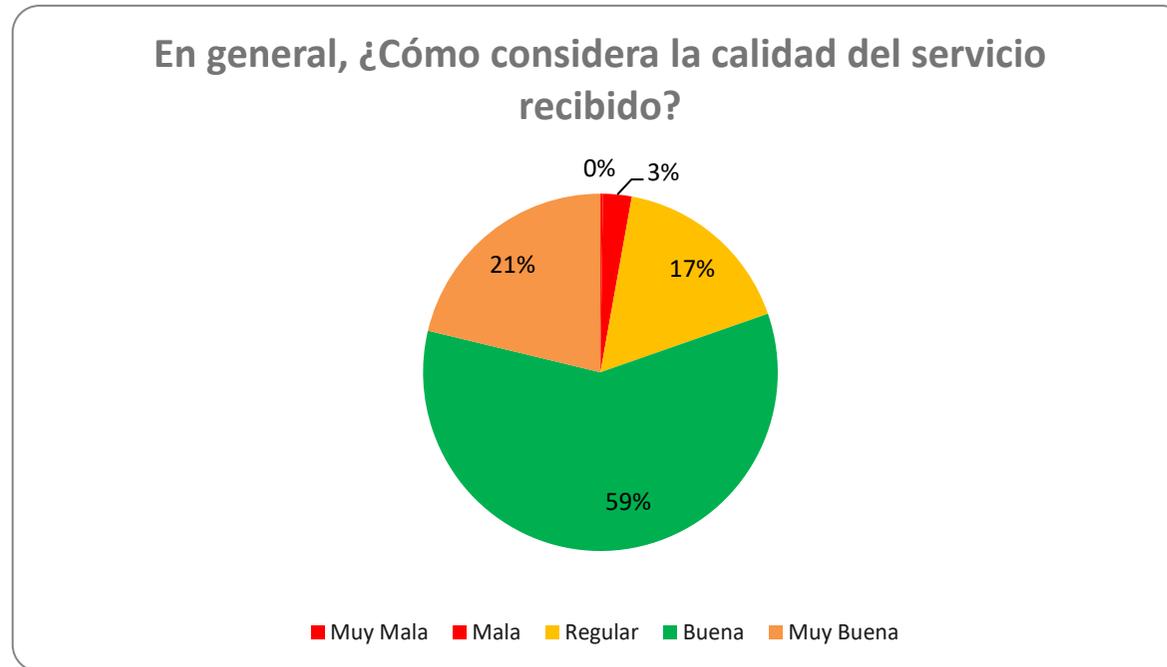


En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 9 que la satisfacción en los servicios prestados es de un 57% indicaron que es buena 19% muy buena, 20 % regular, quedando un 4 % en mala (/1330).



Satisfacción general del Servicio

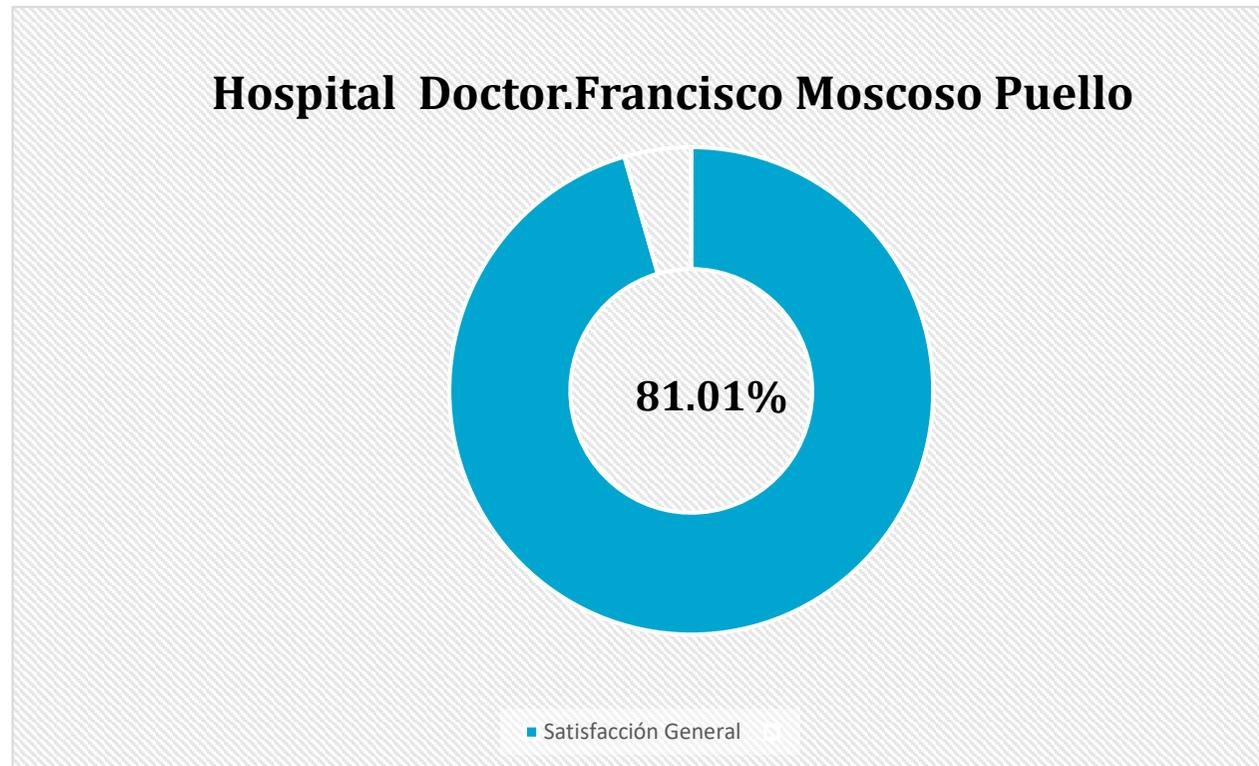
Gráfico 10. Calidad de los Servicios Brindados



Tal como se observa en el gráfico 10; los usuarios encuestados opinaron que la calidad de los servicios brindados en los servicios prestados es de un 59 % indicaron que es buena 17% muy buena, 21% regular, quedando un 3 % en mala (/1330).



Nivel de Satisfacción General



Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los 1992 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 81.01%.





Gráfico 11. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los 1330 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 73.1%.



EMERGENCIA

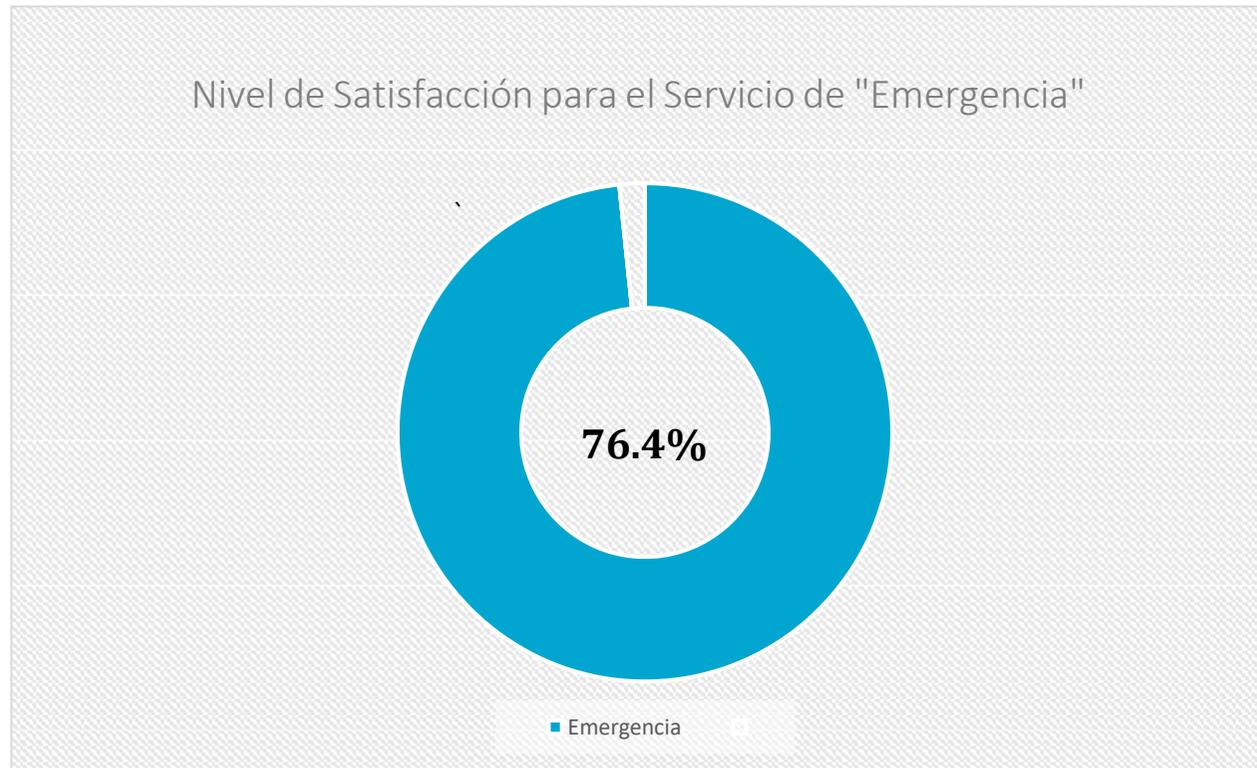


Gráfico 12. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los 1330 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 76.4%.



HOSPITALIZACIÓN



Gráfico 13. Satisfacción servicio de Hospitalización

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los 1330 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 97.17 %.



IMAGENES

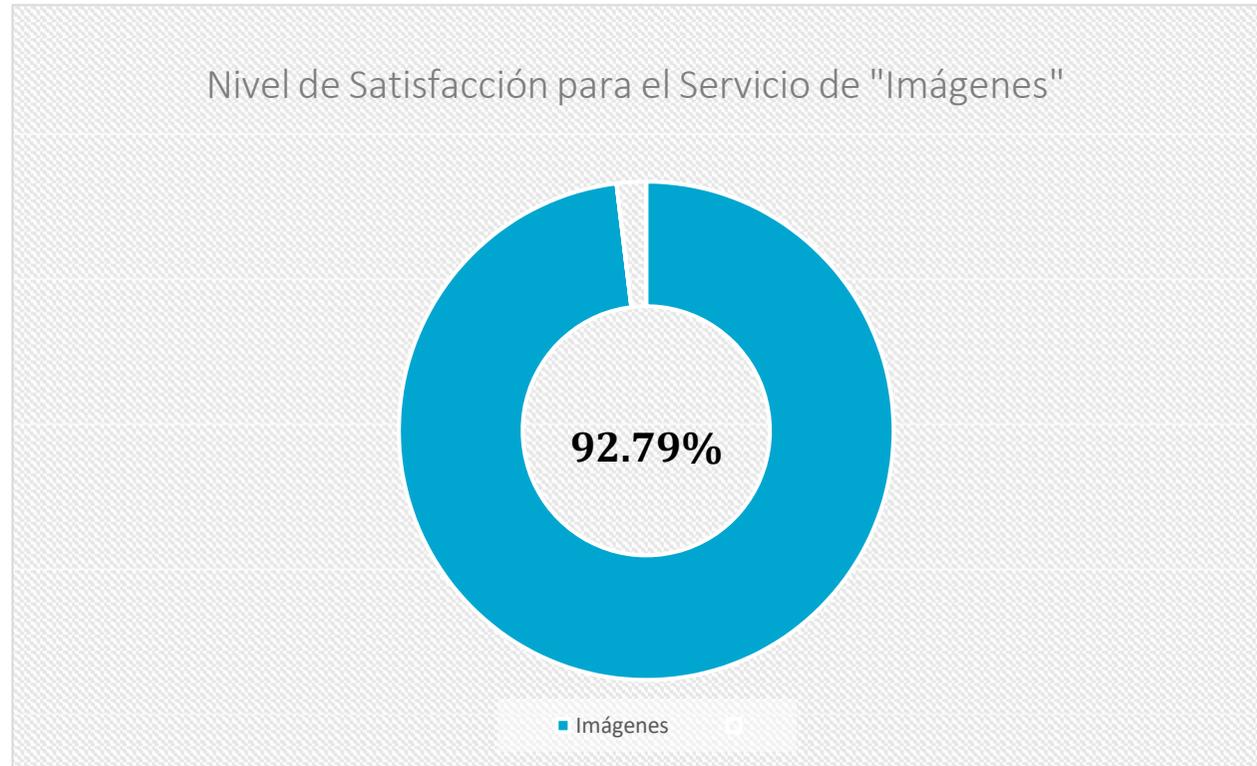


Gráfico 14. Satisfacción servicio de Imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 1330 usuarios encuestados para el servicio de Imágenes, la satisfacción es de 92.79 %.



LABORATORIO

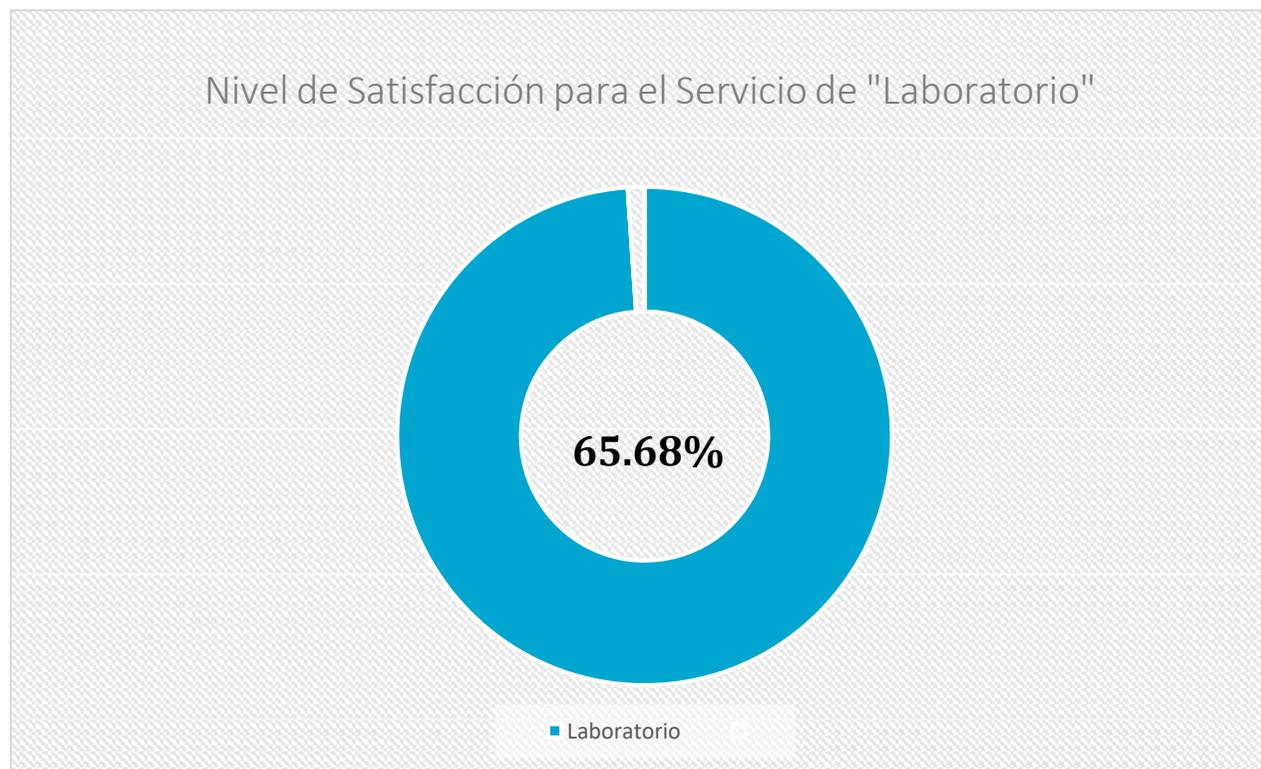


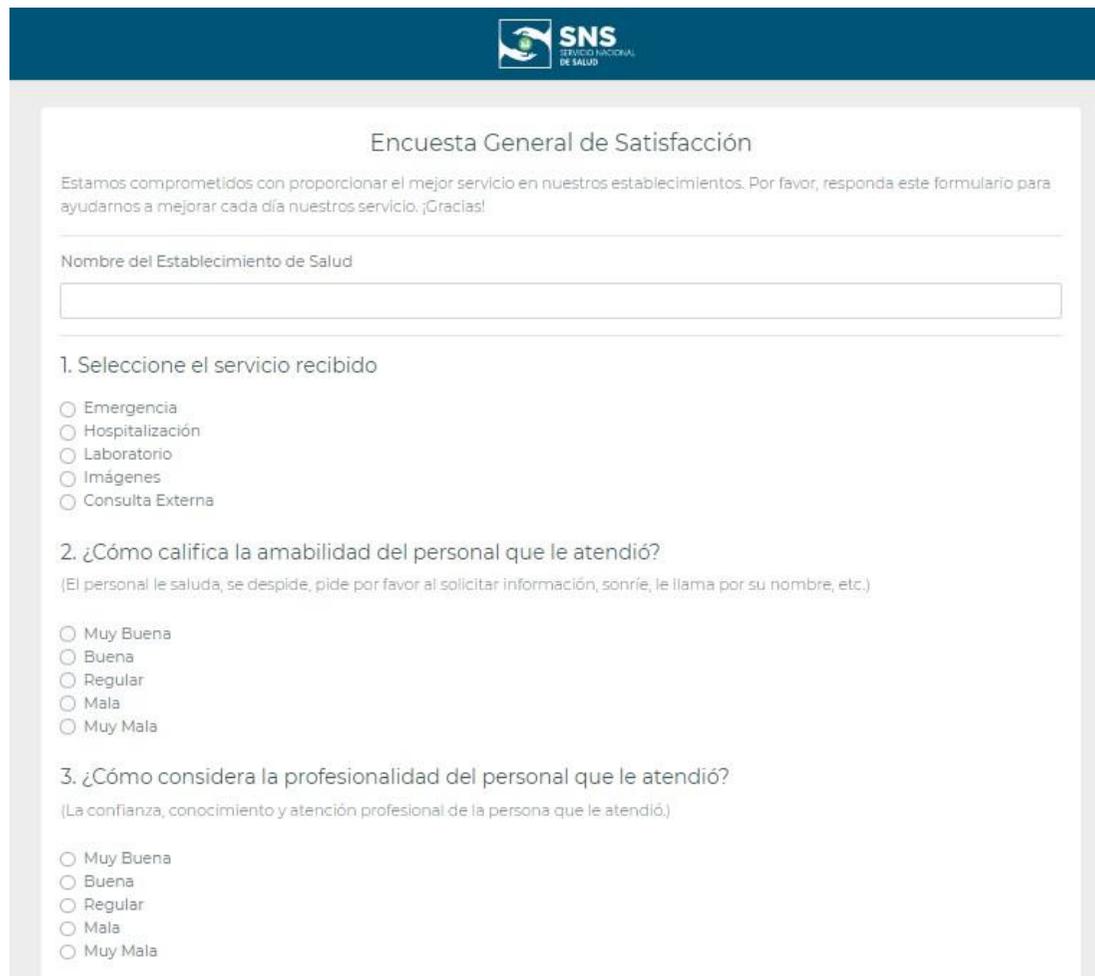
Gráfico 15. Satisfacción servicio de Laboratorio

Tal como podemos observar en el gráfico 15, la satisfacción general de los 1992 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 65.68%.



Anexos

Contenido de la encuesta



The image shows a screenshot of a survey form titled 'Encuesta General de Satisfacción'. At the top, there is a header with the SNS logo and the text 'SERVICIO NACIONAL DE SALUD'. Below the header, the title 'Encuesta General de Satisfacción' is centered. The main text of the survey reads: 'Estamos comprometidos con proporcionar el mejor servicio en nuestros establecimientos. Por favor, responda este formulario para ayudarnos a mejorar cada día nuestros servicios. ¡Gracias!'. There is a text input field for 'Nombre del Establecimiento de Salud'. The survey consists of three questions:

- 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

