

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.

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 Provincial General Santiago Rodríguez 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 8 dimensiones. Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del hospital, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).

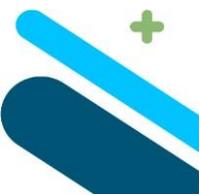


Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS



Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Municipal José Fausto Ovalles.</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 los meses de enero a Mayo del año 2023, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="663 566 1217 913"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>332</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>102</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>96</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>104</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>288</td> </tr> <tr> <td>Total:</td> <td>922</td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestra	Consulta Externa	332	Emergencia	102	Hospitalización	96	Imágenes	104	Laboratorio	288	Total:	922
Servicios	Muestra														
Consulta Externa	332														
Emergencia	102														
Hospitalización	96														
Imágenes	104														
Laboratorio	288														
Total:	922														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Dr. José Fausto Ovalles, ubicado en la Calle Orlando Martínez, No. 2, Municipio de Esperanza, Provincia Valverde, Rep. Dom. 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 junio 2019, 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> $Muestra = \frac{(Número Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen de error)^2}$														



	<p><i>Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95%</i> <i>p = 0.5</i></p> $ \begin{array}{c} \text{Muestra} \\ \text{Ajustada} \\ \hline = \\ \frac{\text{Muestra} - 1}{\text{Población} + 1} \end{array} $
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 2 de Enero 2024 hasta 21 de Junio 2024.
Realización	<p>Las encuestas serán aplicadas por los colaboradores de las unidades de atención al usuario.</p> <p>Luego de ingresar al link provisto por los coordinadores de la encuesta de satisfacción al usuario: https://encuesta.sns.gob.do</p>



Atributos del modelo

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

Amabilidad del personal	¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?
Profesionalidad del personal	¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?
Facilidad y rapidez del servicio	¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?
Manejo de las información	¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?
Acceso a los servicios	¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?



Tiempo de respuesta	¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?
Higiene y comodidad	¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?
Calidad del servicio	En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?

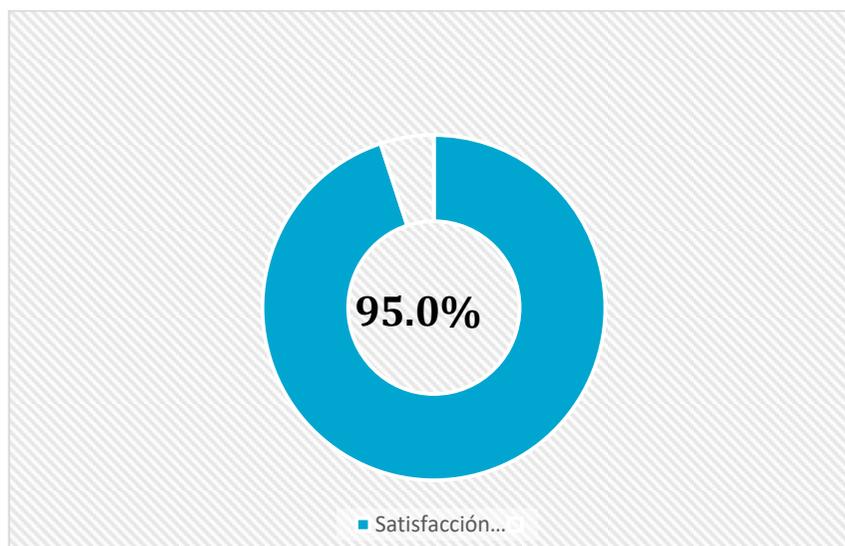


Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 922 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.

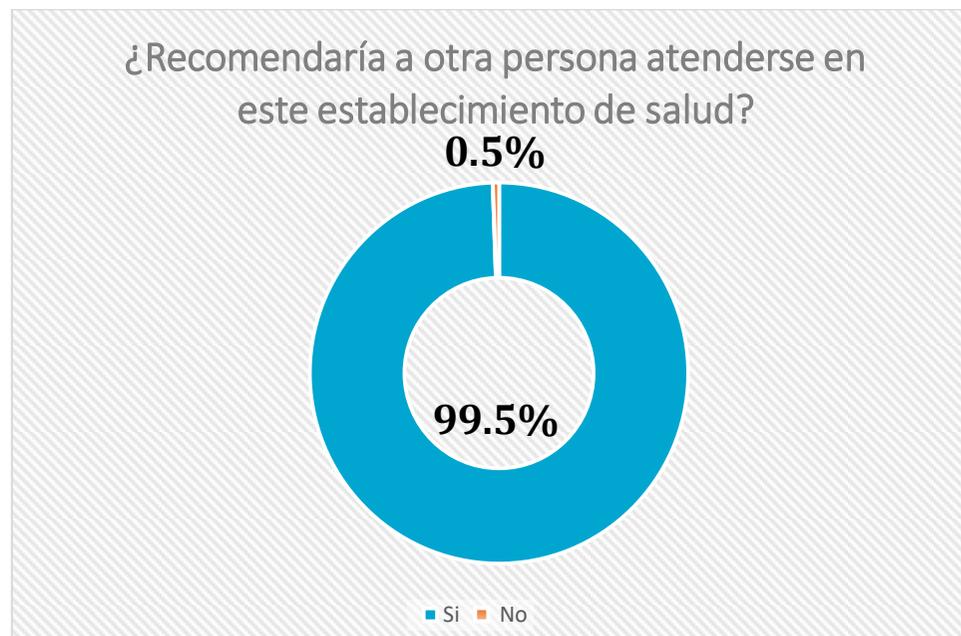
Tal como podemos observar en el gráfico 1, el resultado del promedio de satisfacción de los 8 atributos de calidad medidos en la encuesta es de 95%, estos atributos fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene* *comodidad y calidad de los servicios*; esta satisfacción general corresponde a las 922 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.



Comportamiento de la recomendación que las personas hacen a otras para que se atienda en el HOSPITAL DR. JOSÉ FAUSTO OVALLES

Gráfico 2. Satisfacción general por atributos

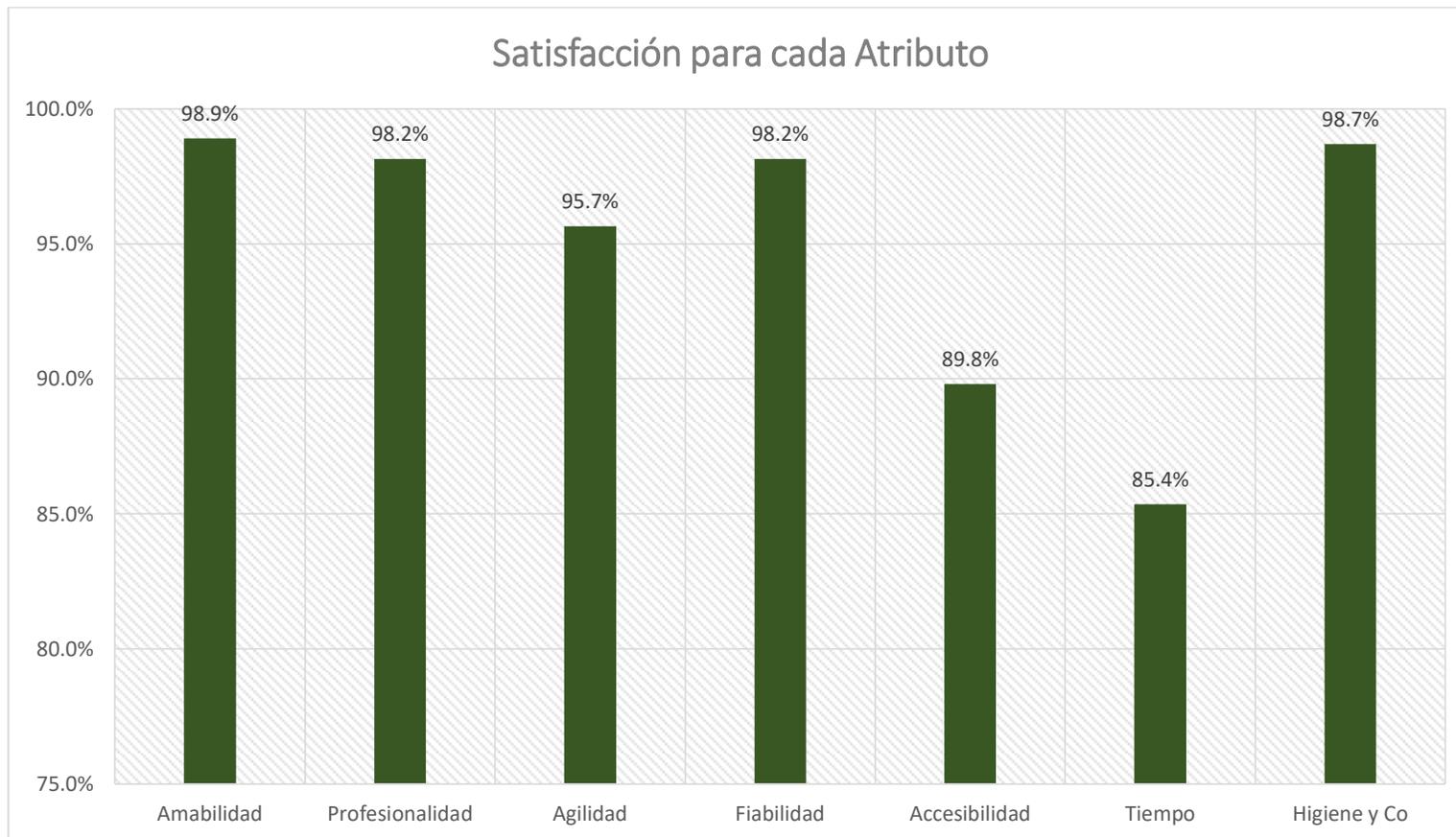
Como se puede visualizar en el gráfico 2, el 99.5% de las personas encuestadas, expresaron recomendar a otra persona atenderse en el hospital, mientras que el 0.5% no lo recomiendan.



Satisfacción general por atributos

Gráfico 3. Satisfacción general por atributos

Como vemos en el gráfico 3, la satisfacción general por atributos varía entre 98.9% a 85.4 % en los 7 atributos mostrados, quedando el promedio de 94.9%.



Satisfacción por atributo

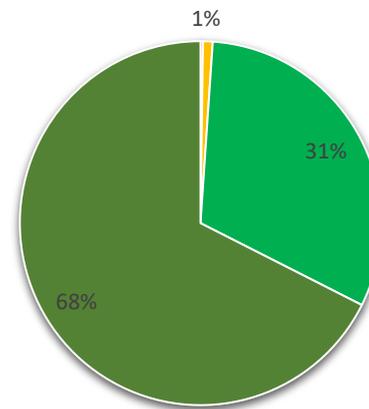
Amabilidad

Gráfico 4. Satisfacción de Amabilidad

¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?

Atención personalizada que ofrece la organización a sus clientes.

¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?



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



Profesionalidad

Gráfico 5. Satisfacción de Profesionalidad

¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.



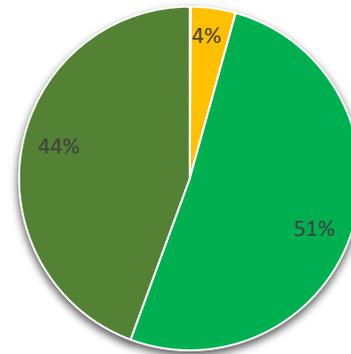
Facilidad y Rapidez

Gráfico 6. Facilidad y Rapidez

¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?



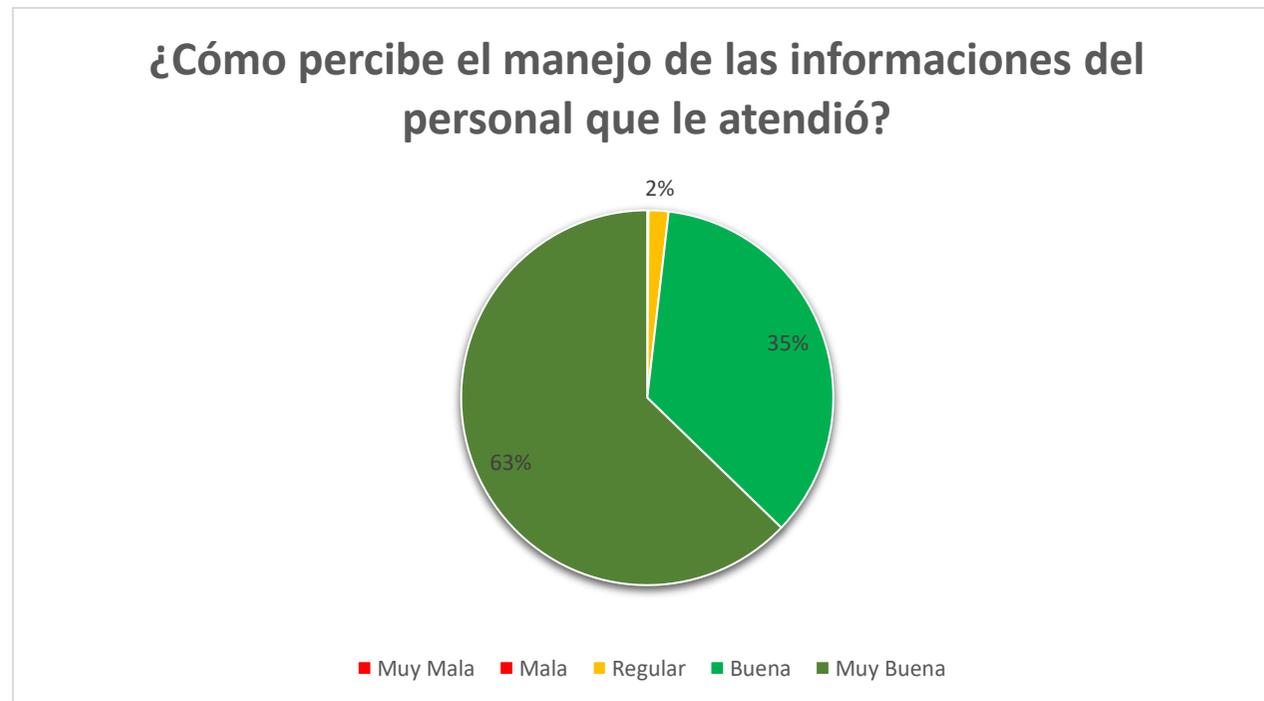
■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena



Manejo de las Informaciones

Gráfico 7. Satisfacción del manejo de las informaciones

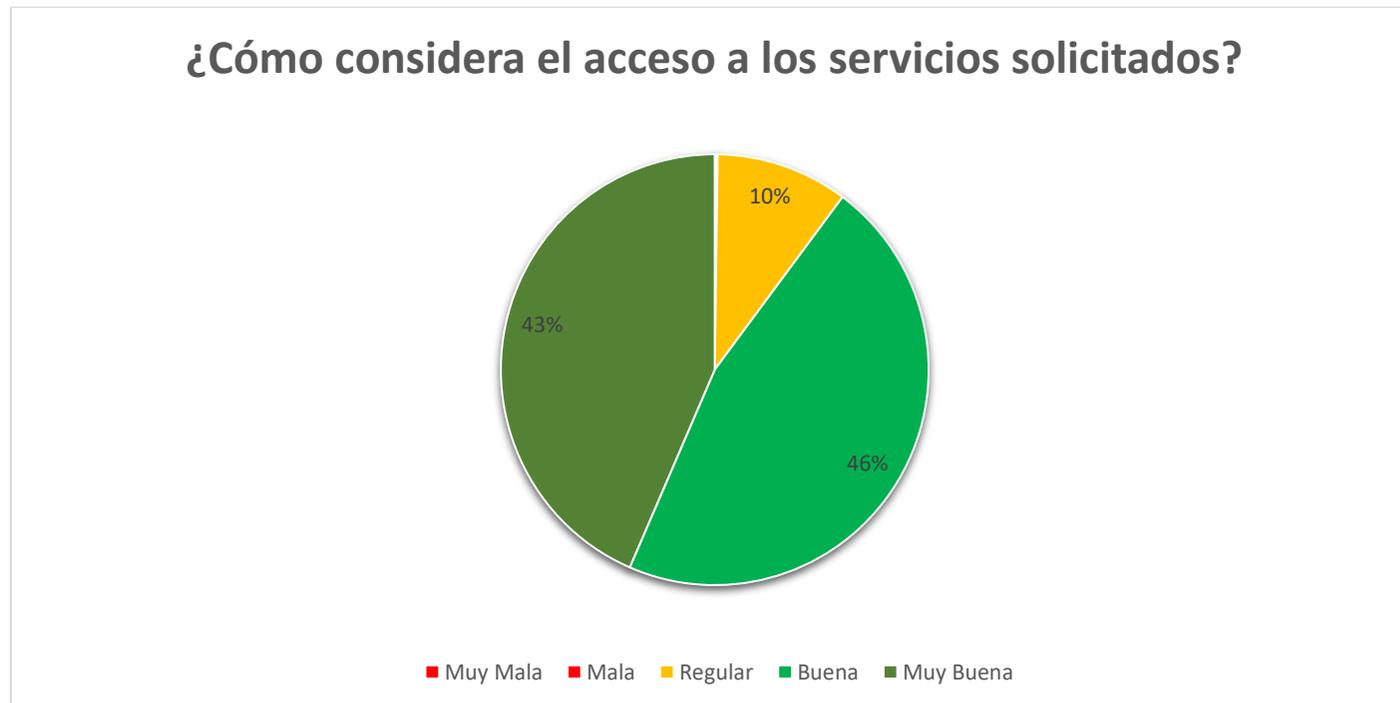
¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?
Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable.



Acceso a los servicios

Gráfico 8. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.

*¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?
Accesibilidad a los servicios*

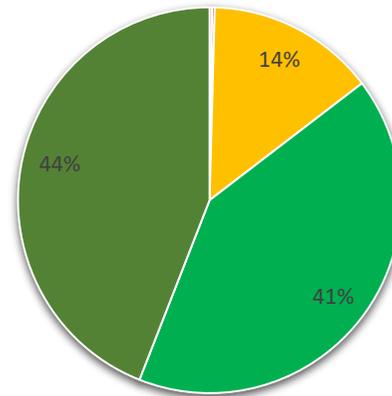


Tiempo de respuesta

Gráfico 9. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?
Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

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



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

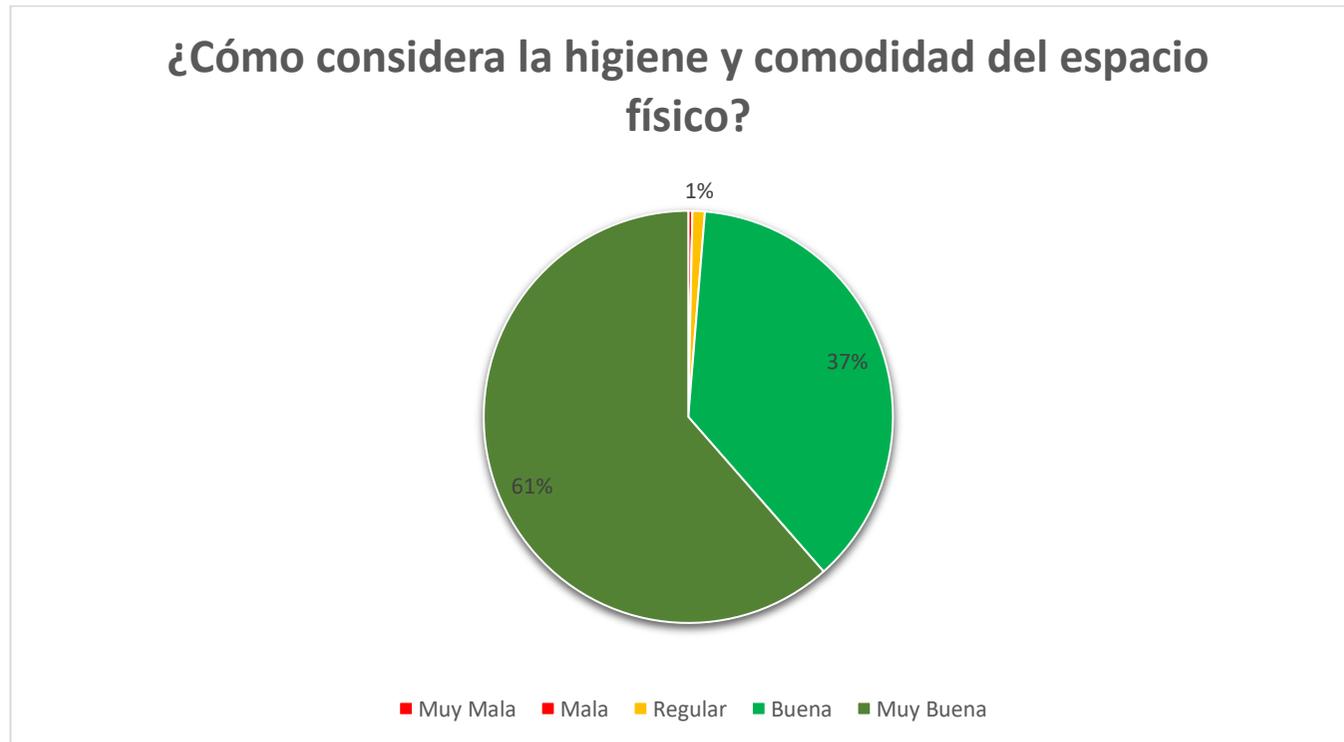


Higiene y Comodidad

Gráfico 10. Satisfacción de la Higiene y Comodidad

¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?

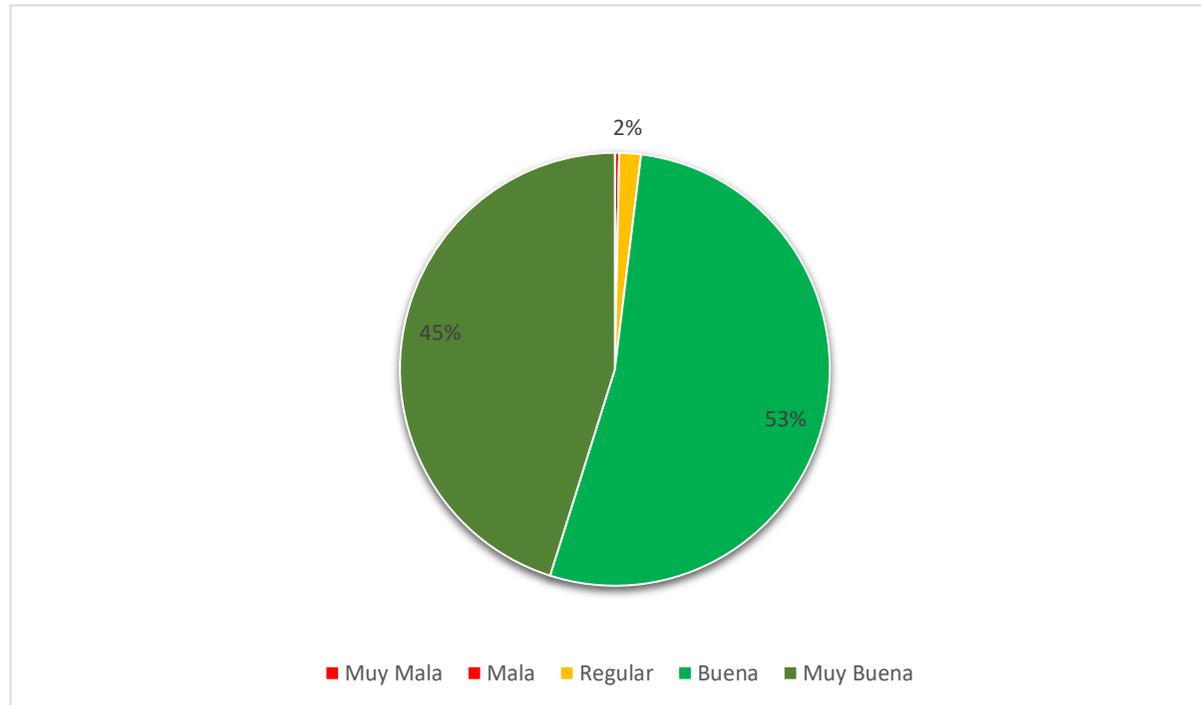
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.



Calidad de servicios

Gráfico 11. Calidad de los servicios

¿En general, Cómo se considera la calidad del servicio recibido físico?



Satisfacción por Servicio

CONSULTA EXTERNA

Gráfico 12. Satisfacción servicio de Consulta Externa



EMERGENCIA

Gráfico 13. Satisfacción servicio de Emergencia



HOSPITALIZACIÓN

Gráfico 14 Satisfacción servicio de Hospitalización



IMAGENES

Gráfico 15. Satisfacción servicio de Imágenes



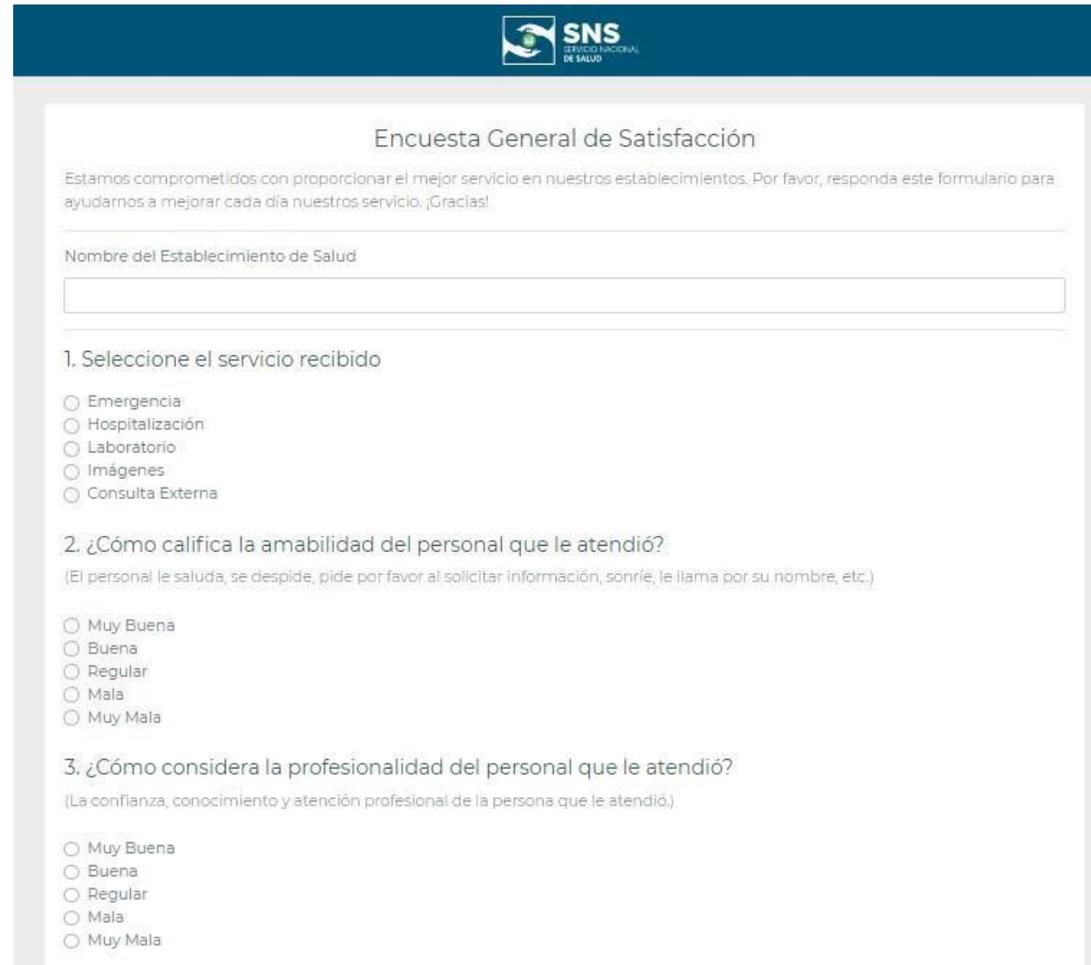
LABORATORIO

Gráfico 16. Satisfacción servicio de Laboratorio



Anexos

Contenido de la encuesta



 **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 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

