



SERVICIO REGIONAL DE SALUD
ESTE



INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACION CIUDADANA DE LOS SERVICIOS.

ENERO – JUNIO 2024





Introducción

El Departamento de Salud tiene entre sus estrategias la mejora del nivel de salud de los ciudadanos. Un procedimiento orientado a implementar dicha estrategia es conocer la opinión que tienen los usuarios y usuarias sobre las prestaciones ofrecidas por el Sistema de Salud. La realización de una encuesta a pacientes que acceden a los diferentes servicios permite aproximarse a la percepción que tienen sobre la atención prestada. Con esta finalidad, se vienen realizando, desde hace años, encuestas entre usuarios/as para medir el nivel de satisfacción con los servicios de salud.

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios recoge opiniones acerca de los aspectos positivos y negativos de todo el proceso asistencial, constituyendo una importante fuente de información que permite detectar oportunidades y áreas de mejora en los diferentes niveles de atención sanitaria.

Como estrategia de ofrecer servicios de salud con calidad, calidez y orientados a satisfacer las más altas expectativas de los ciudadanos, el Hospital General y de Especialidades Nuestra Señora de la Altagracia aplica 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 al Banco Interamericano de Desarrollo (BID); utilizando esta plataforma, las encuestas son aplicadas de manera digital, utilizando tanto computadoras como dispositivos (PC, Tabletas)

Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del Hospital General y de Especialidades Nuestra Señora de la Altagracia (HGENSA), (Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio)

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 nuestros servicios. ¡Gracias!

Nombre del Establecimiento de Salud

1. Seleccione el servicio recibido

- Emergencia
- Hospitalización
- Laboratorio
- Imágenes
- Consulta Externa



Atributos	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Total	B + MB	Satisfacción
Amabilidad	1	5	144	1144	14	1.308	1.158	88,53%
Profesionalidad	1	7	149	1132	19	1.308	1.151	88,00%
Facilidad y Rapidez	1	12	171	1110	14	1.308	1.124	85,93%
Manejo de las Informaciones	1	5	164	1117	21	1.308	1.138	87,00%
Acceso a los Servicios	0	15	177	1092	24	1.308	1.116	85,32%
Tiempo de Espera	0	12	193	1085	18	1.308	1.103	84,33%
Higiene y Comodidad	4	24	560	703	17	1.308	720	55,05%
Calidad del Servicio	1	5	209	1081	12	1.308	1.093	83,56%
							Promedio General de Satisfacción	82.22%



Ficha técnica

Universo

Las encuestas son aplicadas a los usuarios del Hospital.

Según las estadísticas descriptivas de los usuarios, se ha identificado un promedio mensual de encuestas, tomando en cuenta la totalidad de los servicios realizados durante los meses comprendidos: ENERO– JUNIO 2024:

Servicios	Encuestados
Hospitalización	1,528
Imágenes	1,848
Laboratorio	2,376
Emergencia	1,816
Consulta Externa	2,896
Total	10,464



Ámbito	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital General y de Especialidades Nuestra Señora de la Altagracia (HGENSA) ubicado en la avenida Juan XXIII 175, Higüey.</p> <p>Los encuestadores usan de estrategia la variación máxima de la muestra para asegurarse que los participantes tengan diferentes características.</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 al 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 2024.</p>
Método para utilizar	Encuesta personal, mediante la plataforma de Atención al Usuario.
Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables) desde ENERO –JUNIO 2024
Realización	<p>Las encuestas serán aplicadas por los colaboradores del departamento 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>



Dimensiones del modelo

Las dimensiones de los modelos 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>
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>

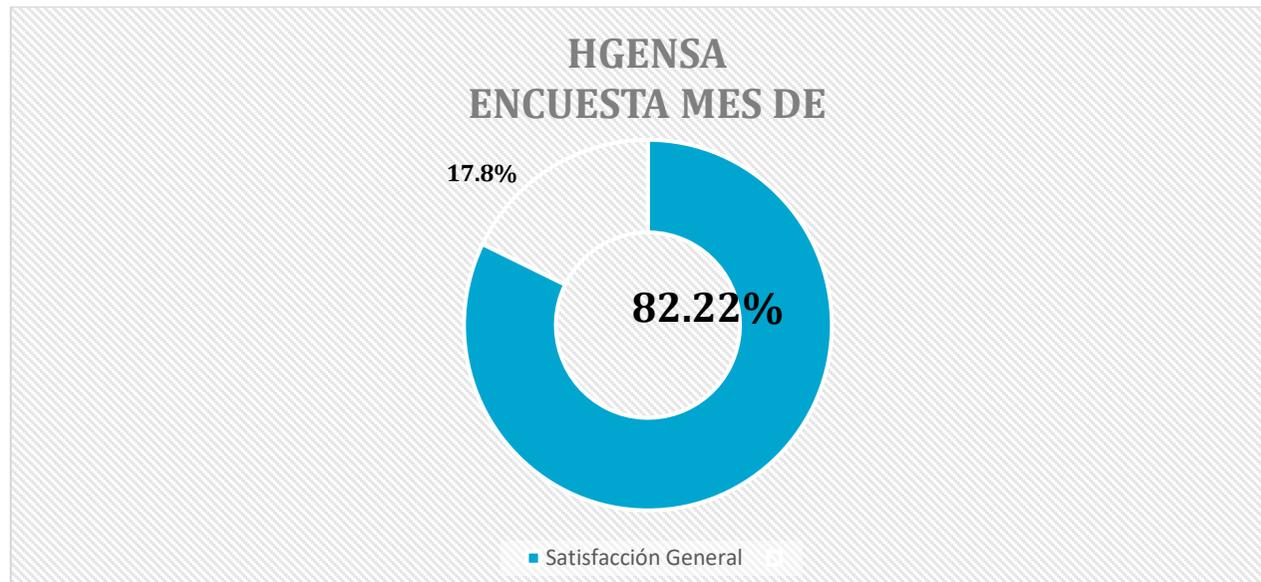


Calidad del servicio

En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?
¿Recomendaría a otra persona atenderse en el establecimiento de salud?

Índice de satisfacción general

Siguiendo lo establecido, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 10,464 usuarios del Hospital General y de Especialidades Nuestra Señora de la Altagracia (HGENSA), distribuidas entre los servicios: Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio. (HGENSA) ENERO-JUNIO 2024



Tal como podemos observar en el gráfico, la Satisfacción General de los 10,464 usuarios encuestados, la satisfacción es de 82.22% y la insatisfacción de 17.8%

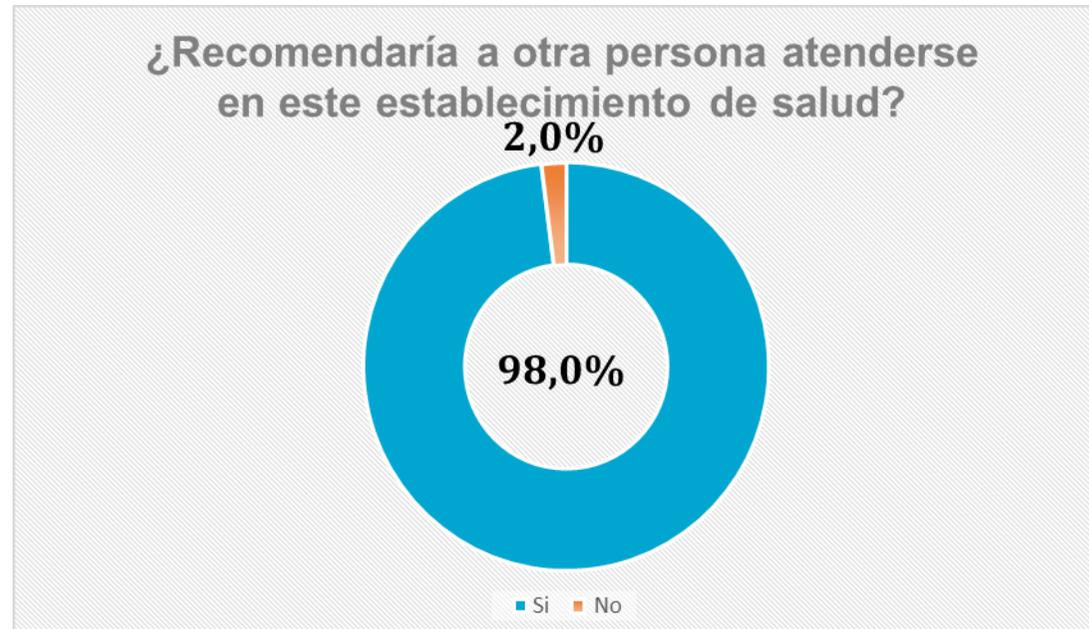


Satisfacción general por atributos



Nota: El atributo de Higiene y Comodidad bajo, por la razón de que el Hospital está en remozamiento y no tenemos las áreas acostumbradas con la comodidad que solemos brindar a nuestros usuarios y por tal razón hay polvo de la construcción mejoraremos al instalar nuestros usuarios en las áreas ya remozadas.

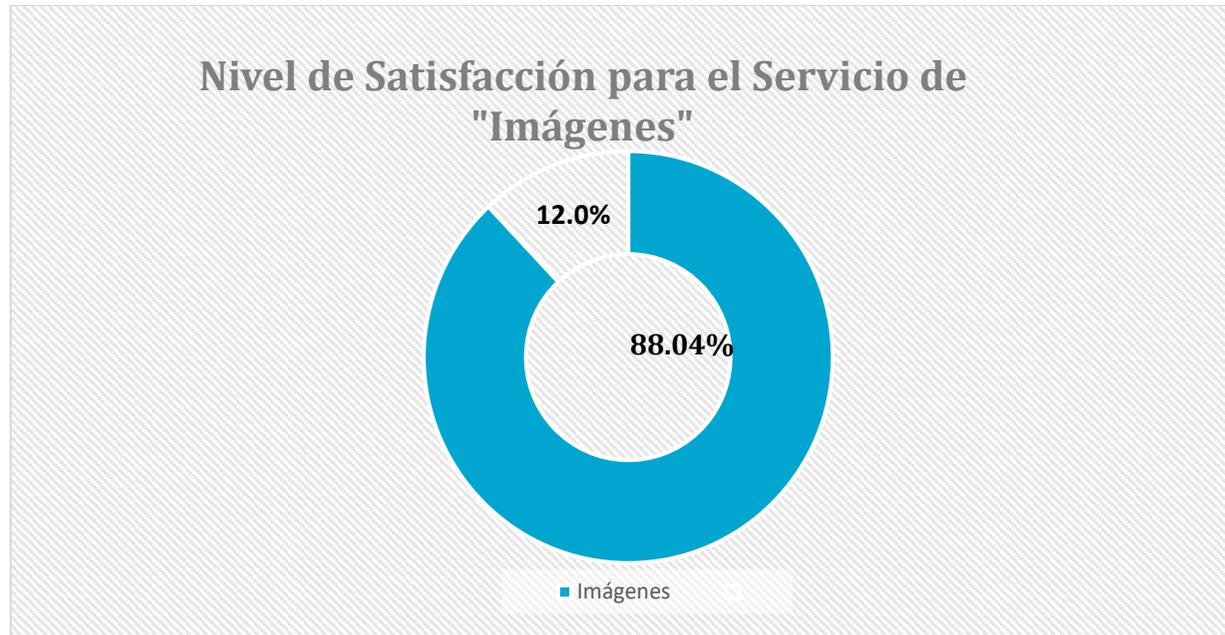
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital General y de Especialidades Nuestra Señora de la Altagracia Enero-Junio 2024.



Tal como podemos observar en el gráfico, la recomendación de otras personas atenderse en este establecimiento de salud es de usuarios encuestados, la recomendación es de 98.0%. y la insatisfacción de 2.0%



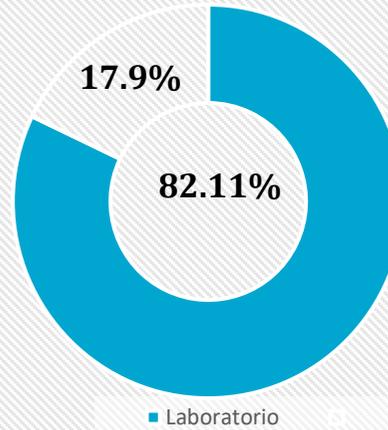
Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 1,528 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 78.40 % y la insatisfacción de 21.6



Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 1,848 usuarios encuestados para el servicio de Imágenes, la satisfacción es de 88.04 %. y la insatisfacción de 12.0 %



Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Laboratorio"

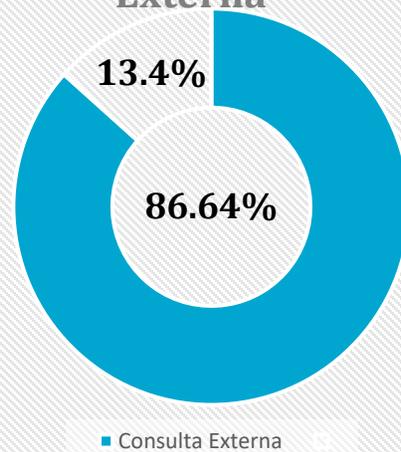


Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 2,376 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 82.11% y la insatisfacción de 17.9%



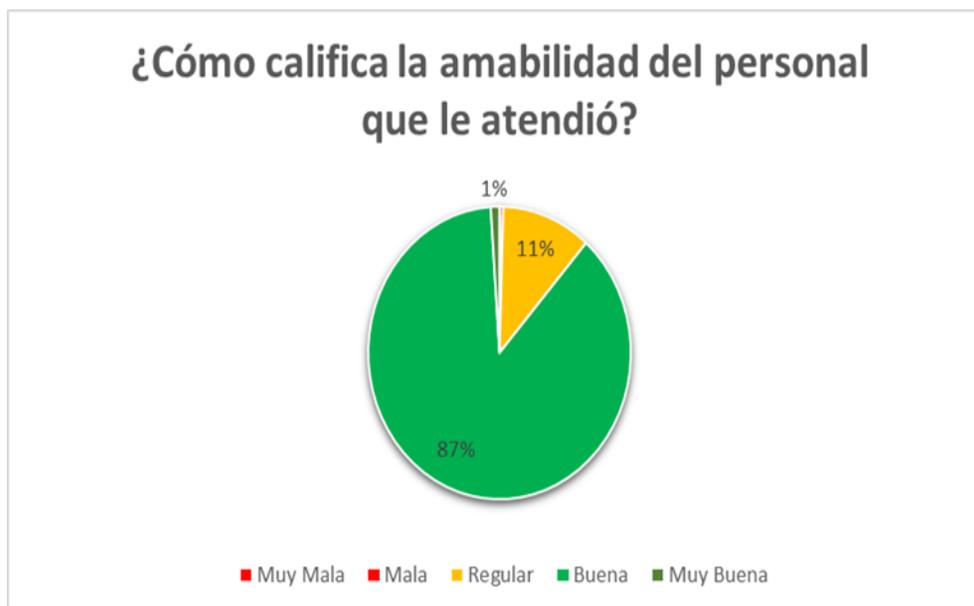
Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 1,816 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 72.58 % y la insatisfacción de 27.4 %

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Consulta Externa"



Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 1,050 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 86.64%. y la insatisfacción de 13.4 %

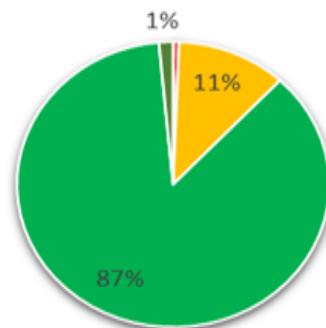
Satisfacción por atributo



En el grafico muestra que 1% muy buena 11% regular 87 buena

Profesionalidad

¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?

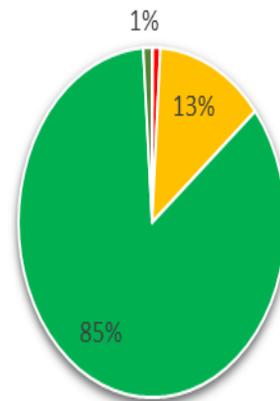


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Como se muestra en el gráfico, la satisfacción de la profesionalidad es de un 87% buena un 11% en regular un 1% muy buena

Facilidad y Rapidez

¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?

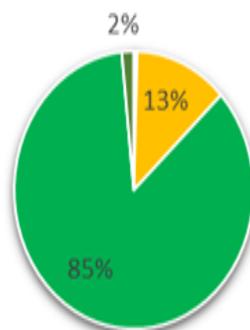


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico, que la satisfacción fue de 85% buena 13% en regular y un 1% muy buena

Manejo de la información

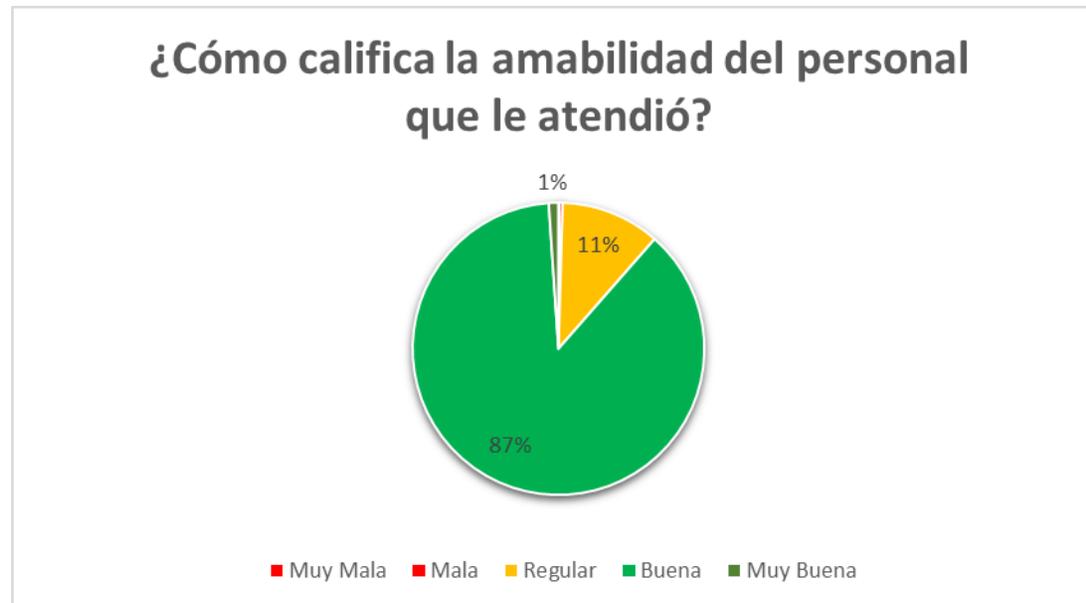
¿Cómo percibe el manejo de las
informaciones del personal que le
atendió?



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

Indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, quedado un 13% con opinión regular al respecto, 85% buena finalizando con un 2% muy buena

Accesibilidad



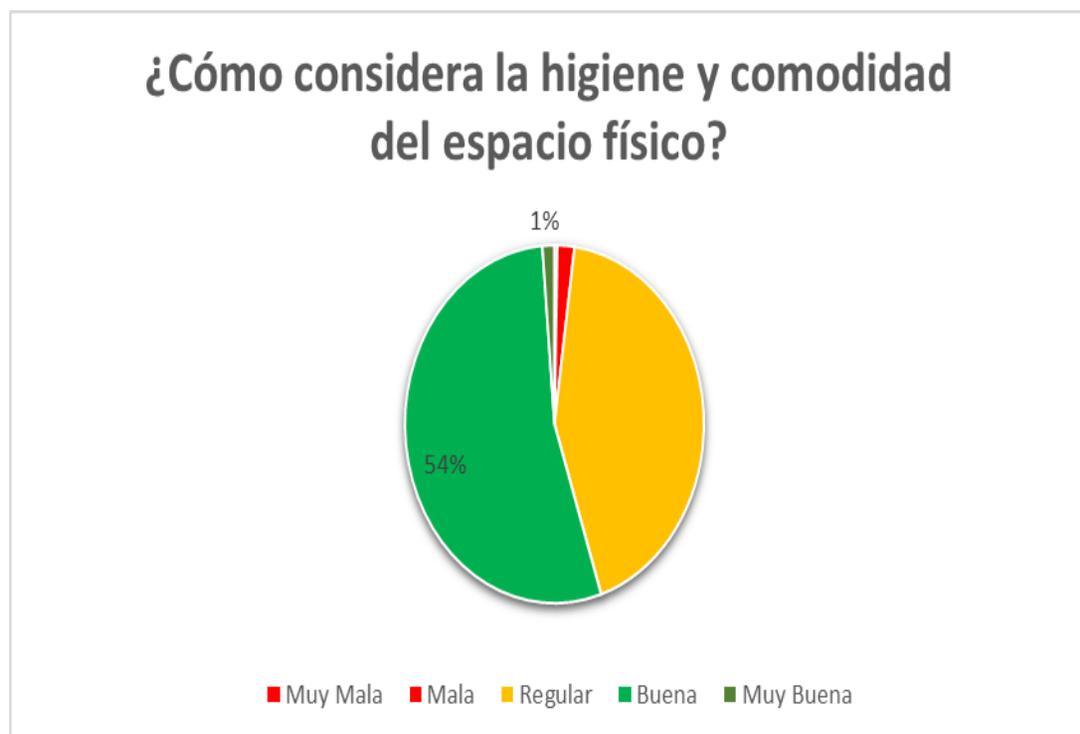
La satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 84%, indicaron que la accesibilidad es buena un 11 % en regular, un 1% muy buena

Tiempo de Respuesta



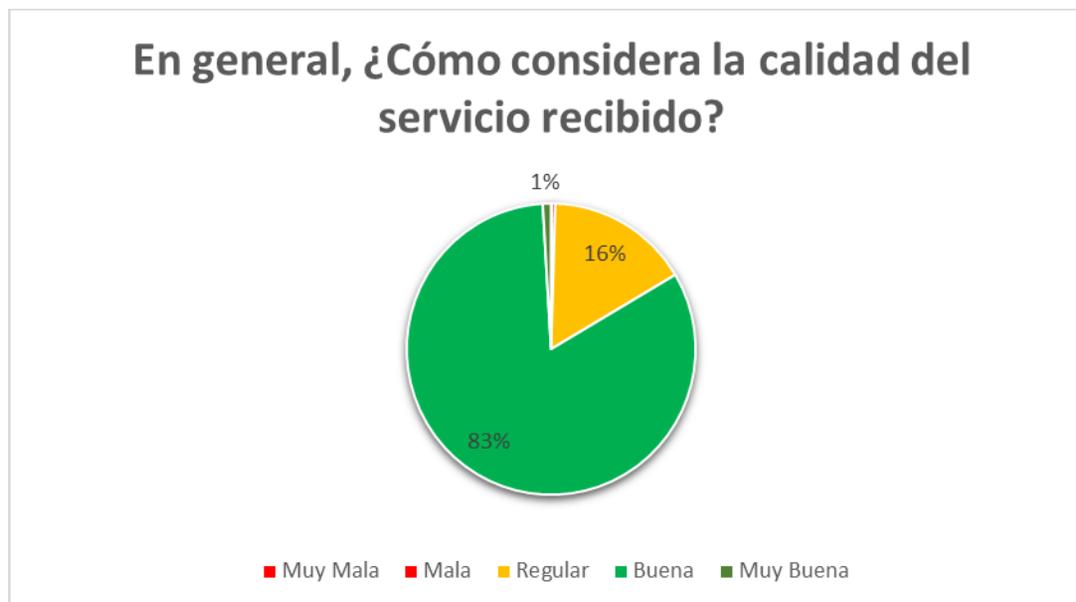
Según los usuarios encuestados, un 83% indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, quedado un 15% con opinión regular al respecto, un 1% muy bueno 1% mala.

Higiene y comodidad



En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico satisfacción fue de 54 % en los servicios prestados, quedando un 44% en regular un 1% muy bueno mala 1%

Satisfacción General del Servicio



La satisfacción de los servicios brindados es buena muy buena para un 1% de satisfacción, un 16% opinando que la satisfacción es regular, mientras que el 1% muy bueno y 83% indico que bueno

Esta encuesta fue aplicada satisfactoriamente a una muestra de usuarios que solicitaron los servicios de: **Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio** en el Hospital General y de Especialidades Nuestra Señora de la Altagracia (HGENSA en el periodo 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 82.2%



A continuación presentaremos el modelo utilizado para realizar las encuestas digitales a los usuarios:



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, sonrío, 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

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

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