

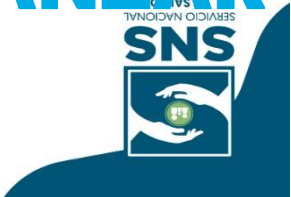
INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

ENERO-JUNIO 2024



HOSPITAL
MATERNO

DR. REYNALDO ALMÁNZAR



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. Reynaldo Almánzar.

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 Materno Dr. Reynaldo Materno Dr. Almánzar aplicó una encuesta de satisfacción a las usuarias 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 (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 que dan respuesta a las 8 dimensiones.

Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).

Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a las usuarias del Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar. Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarias, 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="667 691 1491 970"> <thead> <tr> <th>AREÁAS</th> <th>TOTAL DE PACIENTES ATENDIDAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>54,815</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>13,176</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>8,039</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>244,488</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>21,609</td> </tr> </tbody> </table> <p>Cantidad de pacientes encuestadas en la plataforma digital del SNS , según la cantidad asignada por área :</p> <table border="1" data-bbox="685 1083 1491 1382"> <thead> <tr> <th>AREÁAS</th> <th>PACIENTES ENCUESTADAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>472</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>792</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>838</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>673</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>770</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>3,545</td> </tr> </tbody> </table>	AREÁAS	TOTAL DE PACIENTES ATENDIDAS	Consulta Externa	54,815	Emergencia	13,176	Hospitalización	8,039	Imágenes	244,488	Laboratorio	21,609	AREÁAS	PACIENTES ENCUESTADAS	Consulta Externa	472	Emergencia	792	Hospitalización	838	Imágenes	673	Laboratorio	770	TOTAL	3,545
AREÁAS	TOTAL DE PACIENTES ATENDIDAS																										
Consulta Externa	54,815																										
Emergencia	13,176																										
Hospitalización	8,039																										
Imágenes	244,488																										
Laboratorio	21,609																										
AREÁAS	PACIENTES ENCUESTADAS																										
Consulta Externa	472																										
Emergencia	792																										
Hospitalización	838																										
Imágenes	673																										
Laboratorio	770																										
TOTAL	3,545																										

Ámbito	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar, ubicado en la Avenida Charles de Gaulle Santo Domingo Norte. 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 2024, 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 style="text-align: center;">Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% p = 0.5</p> $Muestra Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población Total}}$
Método para utilizar	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde enero-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
-------------	---

Dimensiones del modelo

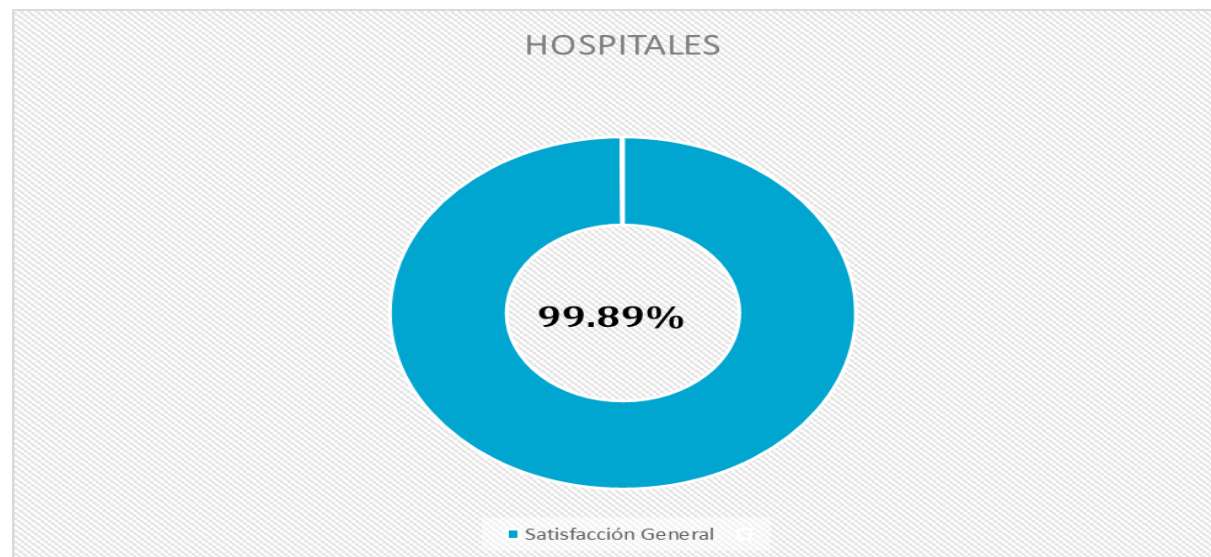
Las dimensiones del modelo y las preguntas de la encuesta que responden a cada dimensión son las siguientes:

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/ Fiabilidad	¿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? ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este establecimiento de salud?

Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 3,545 usuarias del Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 3,545 usuarias encuestadas es de 99.89%.



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción 2024

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.)

Observamos en el cuadro a continuación el 93% de las usuarias encuestadas destacan el atributo de amabilidad como muy bueno, el 7% lo califica como bueno, para un 99.89% de satisfacción.

¿CÓMO CALIFICA LA AMABILIDAD DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ?



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción 2024

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

Observamos en el cuadro a continuación el 78% de las usuarias encuestadas destacan el atributo de profesionalidad como muy bueno, el 22% lo califica como bueno, para un 99.97% de satisfacción.

¿CÓMO CONSIDERA LA PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ?



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción 2024

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 ayudarle fue apropiada)

Observamos en el cuadro a continuación el 86% de las usuarias encuestadas destacan la facilidad y rapidez como muy bueno, el 14% lo califica como bueno, para un 99.86% de satisfacción.

¿CÓMO CONSIDERA LA FACILIDAD Y RAPIDEZ DEL SERVICIO BRINDADO?

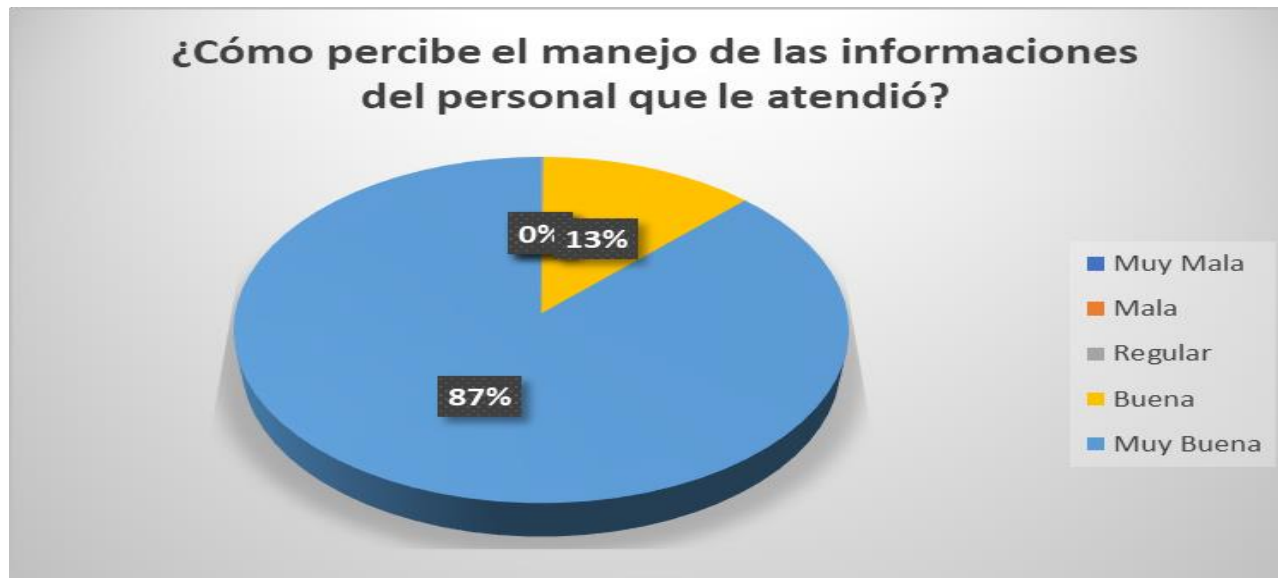


Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción 2024

4. Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió (el personal sabe lo que hace, le brinda la información requerida da razones en caso de no poder prestar el servicio)

Observamos en el cuadro a continuación el 87% de las usuarias encuestadas destacan el manejo de las informaciones como muy bueno, el 13% lo califica como bueno, para un 99.86% de satisfacción.

¿CÓMO PERCIBE EL MANEJO DE LAS INFORMACIONES DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ?

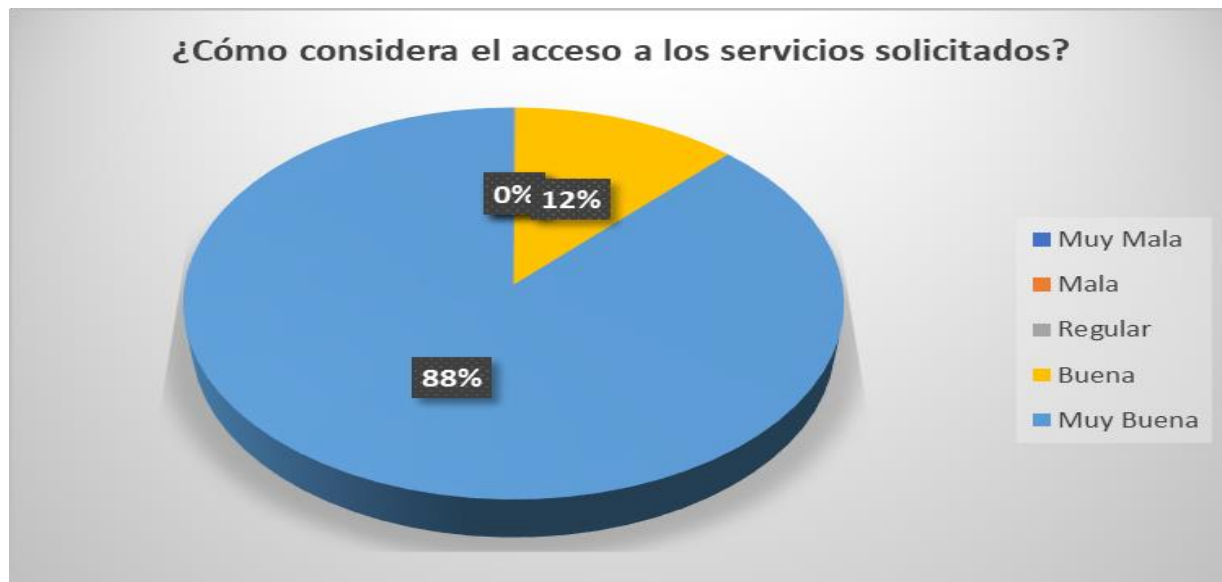


Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción 2024

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

Observamos en el cuadro a continuación el 88% de las usuarias encuestadas destacan el acceso a los servicios solicitados como muy bueno, el 12% lo califica como bueno, para un 99.89% de satisfacción.

¿CÓMO CONSIDERA EL ACCESO A LOS SERVICIOS SOLICITADOS?



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción 2024

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

Observamos en el cuadro a continuación el 87% de las usuarias encuestadas destacan el acceso a los servicios solicitados como muy bueno, el 13% lo califica como bueno, para un 99.92% de satisfacción.

¿CÓMO CONSIDERA EL TIEMPO PARA RECIBIR LOS RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS REALIZADOS?

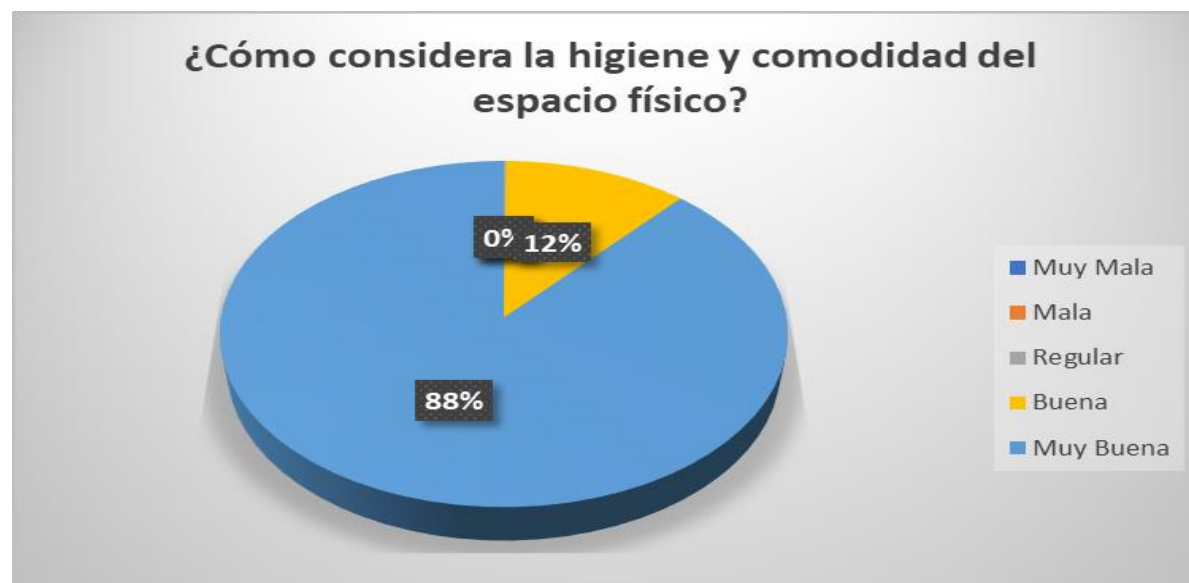


Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción 2024

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

Observamos en el cuadro a continuación el 88% de las usuarias encuestadas destacan la higiene y comodidad del espacio físico como muy bueno, el 12% lo califica como bueno, para un 99.86% de satisfacción.

¿CÓMO CONSIDERA LA HIGIENE Y COMODIDAD DEL ESPACIO FÍSICO?



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción 2024

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

Observamos en el cuadro a continuación el 90% de las usuarias encuestadas destacan la higiene y comodidad del espacio físico como muy bueno, el 10% lo califica como bueno, para un 99.86% de satisfacción.

EN GENERAL, ¿CÓMO CONSIDERA LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO?

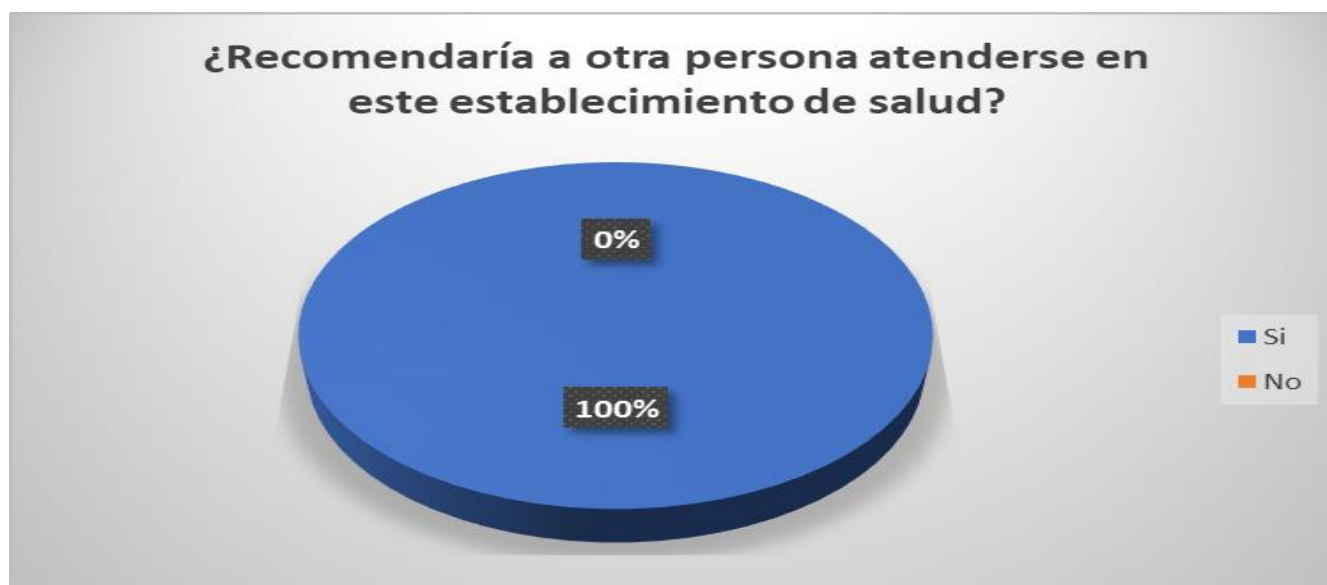


Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción 2024

9. ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este hospital?

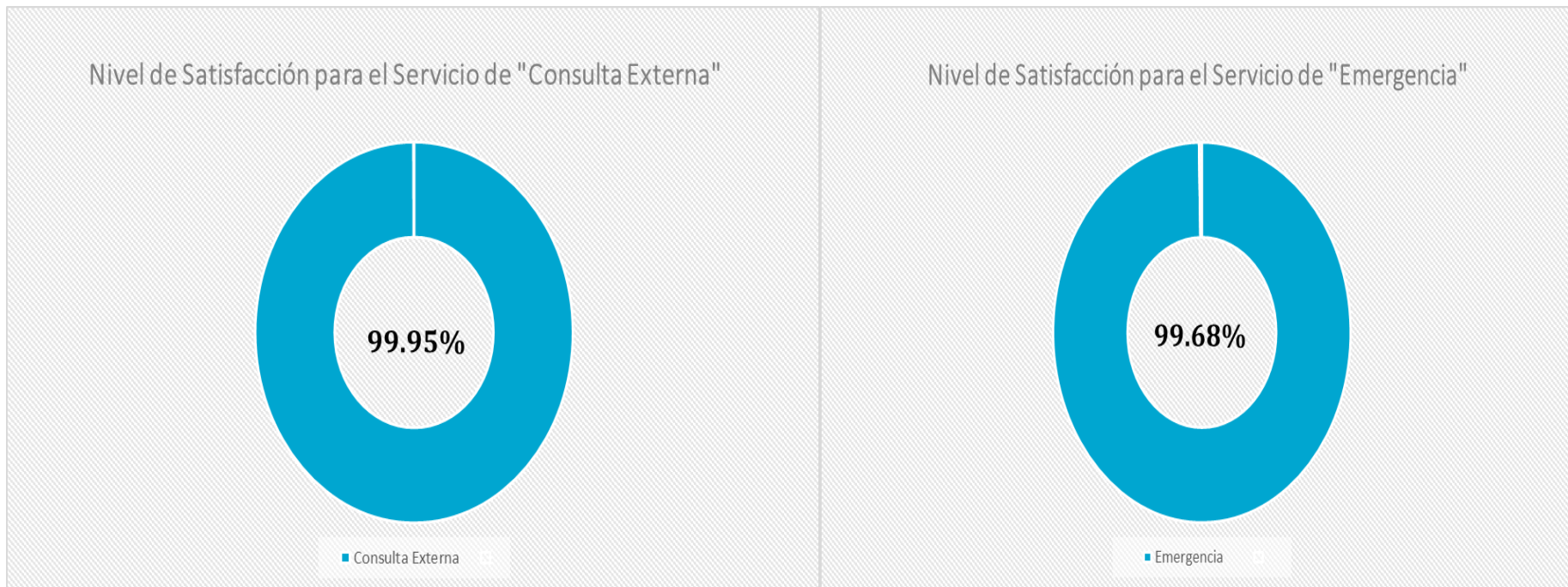
Observamos en el cuadro a continuación que las 3,545 usuarias encuestadas recomiendan que otra persona se atienda en nuestro hospital, para un 100% de satisfacción.

Leyenda	Respuesta	Porcentaje
SI	3,545	100.0%
NO	0	0.0%



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción 2024

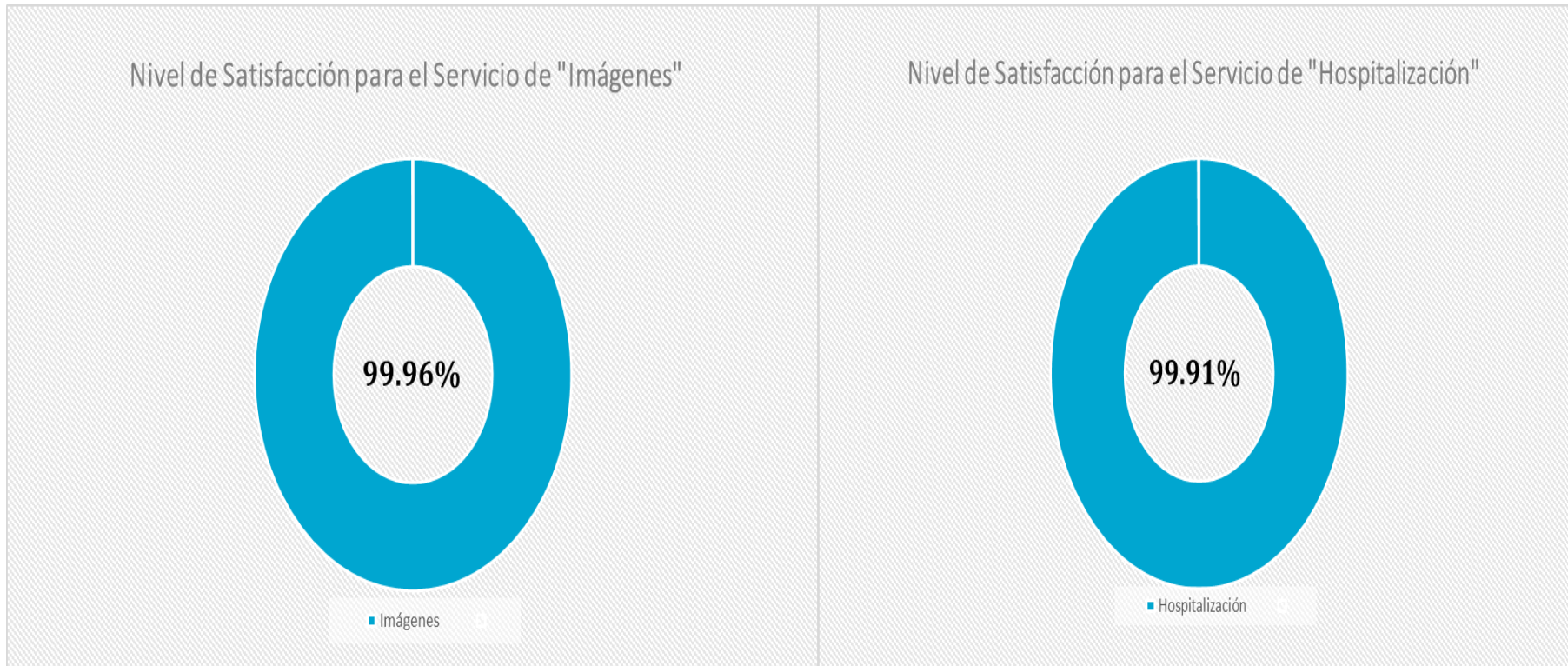
Esta encuesta fue aplicada satisfactoriamente a una muestra de usuarias que solicitaron el servicio de Consulta Externa, Laboratorio, Imágenes, Emergencia y/o Hospitalización en el Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar, en el periodo de Julio-Diciembre 2023 en el monitoreo de las encuestas de satisfacción de los servicios antes mencionados. Acorde a los resultados arrojados, la satisfacción a nivel general es 100.00 %.



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción 2024



Nivel de satisfacción por Áreas de servicios



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción 2024




Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción 2024

Consolidado nivel de satisfacción Áreas de servicios



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción 2024

 **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