

**INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
CIUDADANA DE LOS SERVICIOS ENERO-JUNIO 2024**



Introducción

La encuesta de satisfacción ciudadana es una herramienta donde los usuarios pueden expresar su satisfacción con respecto a los servicios brindados en el Hospital Municipal Miches

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 General Municipal Miches aplicó una encuesta de satisfacción a las usuarias de los servicios de salud.

El propósito de realizar las encuestas de satisfacción es lograr un alto grado de bienestar en los servicios de salud para con los usuarios. Una de las herramientas clave para obtener una percepción real de la opinión de los usuarios en relación a nuestros servicios de salud prestados por el Hospital Municipal Miches, es por medio de las encuestas, además de escuchar las recomendaciones ante los servicios y el personal de la entidad.

Dichas encuestas fueron aplicadas utilizando una Plataforma de Atención al Usuario, a través de un novedoso sistema 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 como recurso una tableta de marca Samsung la cual nos facilita su aplicación.

El cuestionario utilizado comprende las preguntas que dan respuesta a las 8 dimensiones.

Los servicios evaluados son los 5 servicios principales según la demanda del Hospital Municipal Miches (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio) y fueron desarrollados en el periodo Enero –Junio 2024.

La población objetivo al que se le aplicó las encuestas de satisfacción durante los meses de enero, febrero y marzo de 2024, fueron a todos los usuarios que se les prestó el servicio en las diferentes áreas de la E.S.E Hospital Local. La muestra para aplicar las encuestas en la institución fue definida previamente en la oficina de calidad.

FICHA TÉCNICA

UNIVERSO	Los cuestionarios fueron aplicados a las usuarias del Hospital Municipal Miches. 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 2023 la muestra sería la siguiente:	
	DEPARTAMENTO	CANTIDAD DE USUARIO
	HOSPITALIZACIÓN	816
	CONSULTA EXTERNA	3672
	LABORATORIO	2608
	IMÁGENES	856
	EMERGENCIAS	1272
TOTAL: 9,224.		

AMBITO	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal Miches, el cual se encuentra ubicado en la Calle Pepillo Salcedo #1 provincia El Seibo. Se utilizó 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 2%. • Un nivel de confianza de un 98%. <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> $(NúmeroZ)^2 * p * (1-p) (Margen de error)^2$ <p>Muestra =</p> <p>Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 97%</p> <p>p = 0.5 Muestra Ajustada =</p> <p>Muestra</p> $1 + \frac{Muestra - 1 Población Total}{Población Total}$
----------------	--

Metodo para utilizar	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Realización	Las encuestas fueron 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.gov.do

Dimensiones del modelo

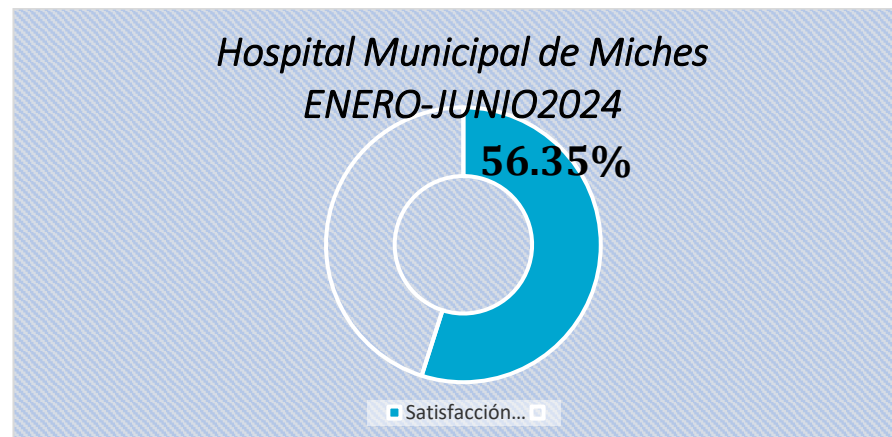
Las dimensiones del modelo y las preguntas de la encuesta que responden a cada dimensión son las siguientes:

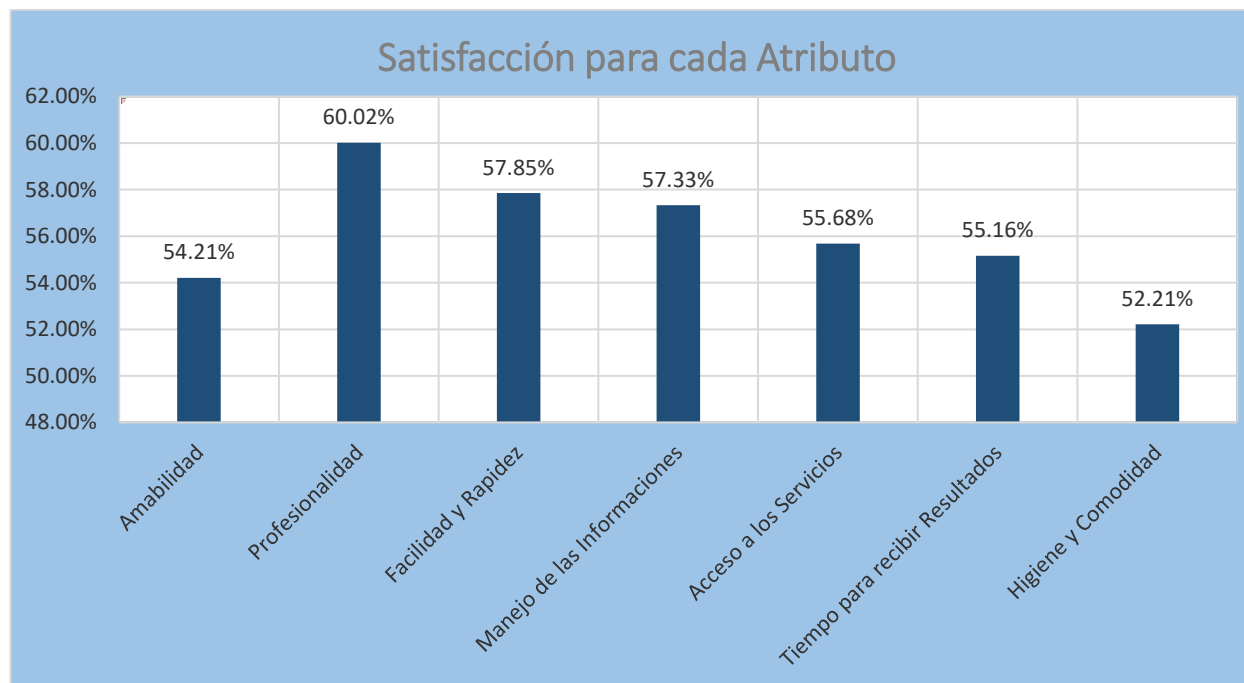
Amabilidad personal	¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?
Profesionalidad del personal	¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?
Facilidad y rapidez del servicio	¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?
Manejo de la información/ Fiabilidad	¿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 9224 usuarios del Hospital Municipal Miches, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

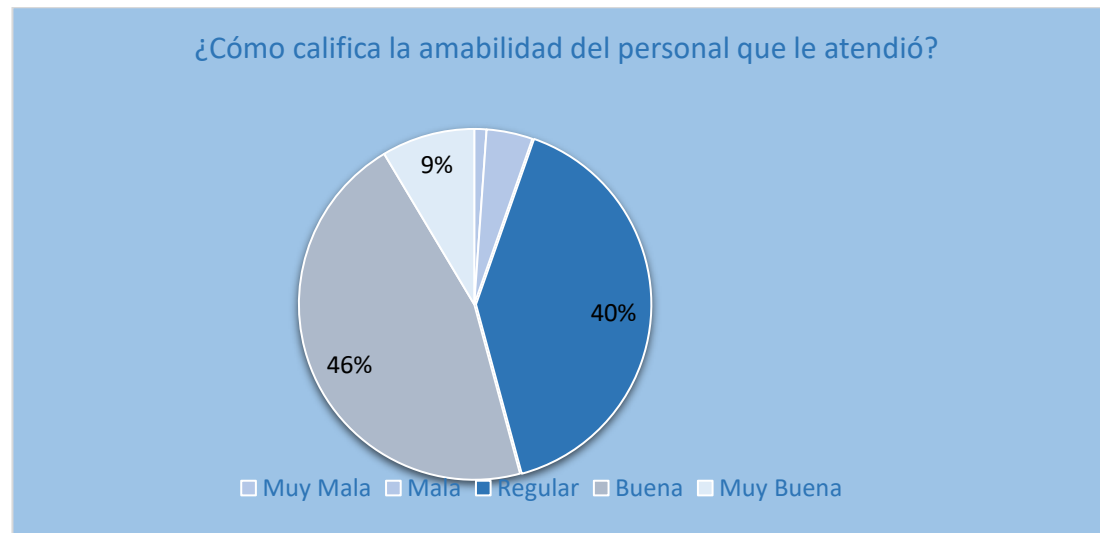
Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 1153 usuarios encuestados, la satisfacción es de 54.91%.





Como puede apreciarse en este gráfico el pico más alto de satisfacción según las dimensiones se denota en “Amabilidad” con un 60.02%,

1. Cómo califica la amabilidad del personal que lo atendió (el personal le saluda, se despide, pide por favor al solicitar información, sonríe, le llama por su nombre, etc.)



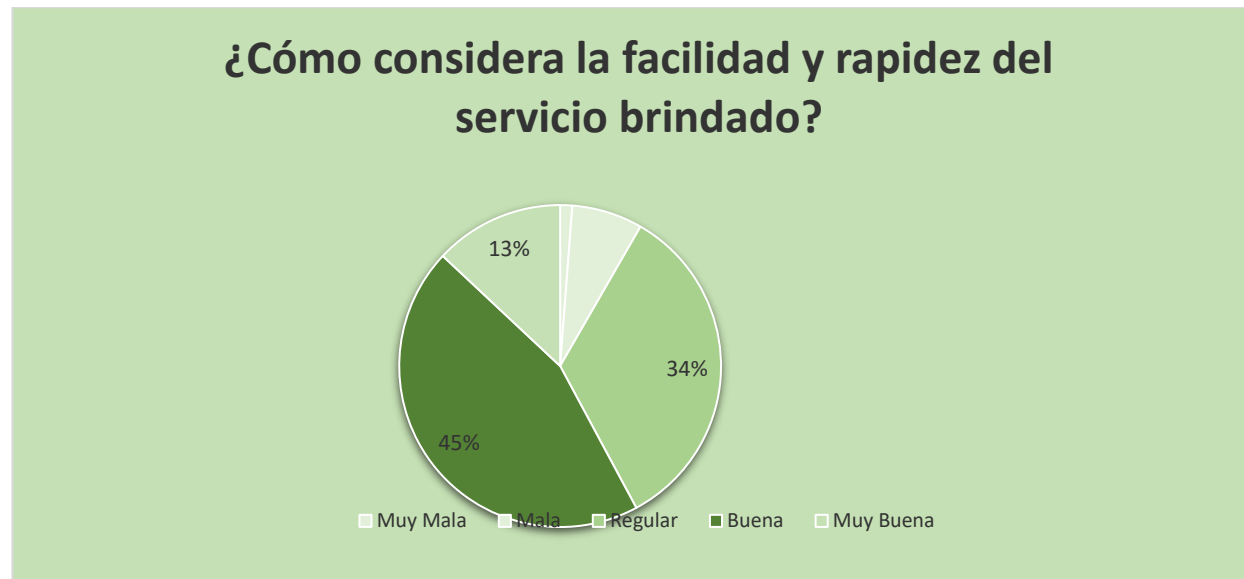
Como podemos observar en el grafico, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 46% (1153/625), indicaron que la amabilidades buena o muy buena, quedando un 40% y un 9% mala o muy mala.

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



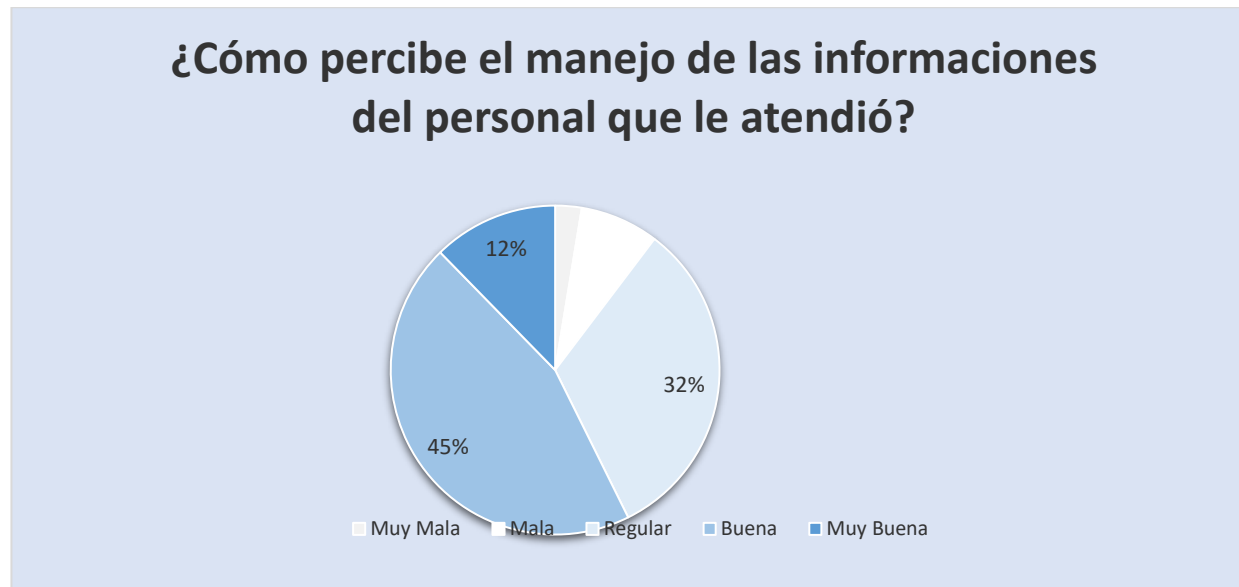
En este grafico podemos ver, la satisfacción de la profesionalidad es de un 46%, donde de (1313/692), indicaron que la profesionalidad era buena y Muy Buena, quedando un 31% en regular y un 14% mala o muy mala.

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)



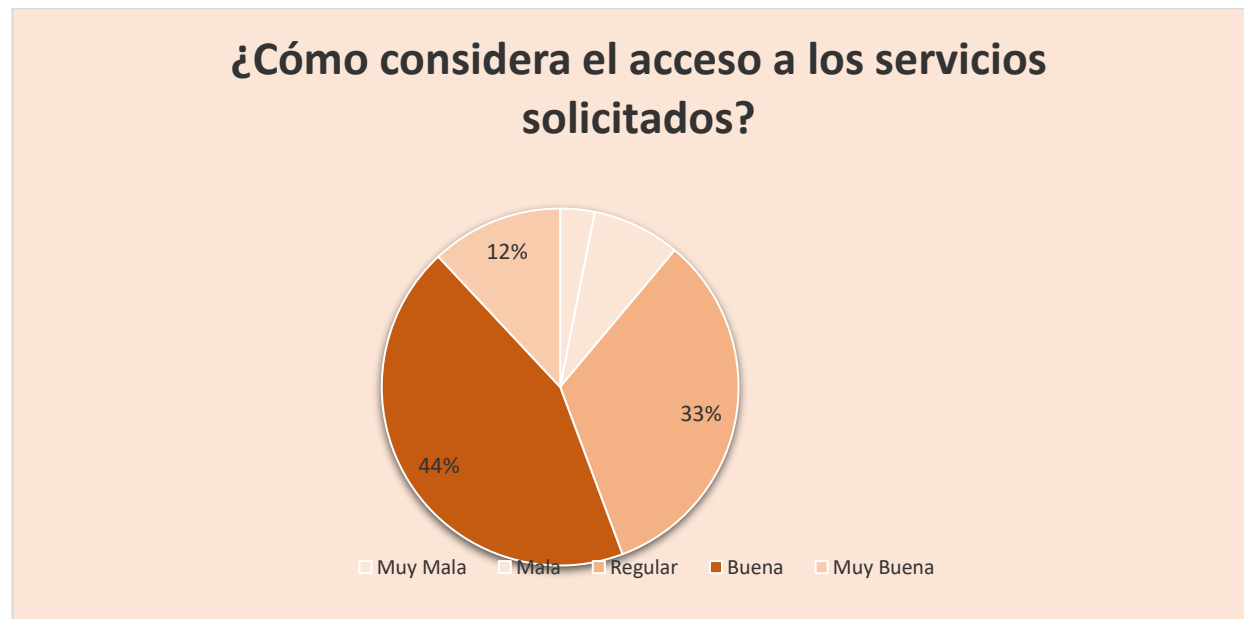
En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en este grafico que la satisfacción en rapidez del servicio fue de 45% (1153/692) dijeron que la facilidad y rapidez en los servicios brindados era Buena o muy buena, quedando un 34% en regular y un 13% en insatisfecho para mala o muy mala.

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)



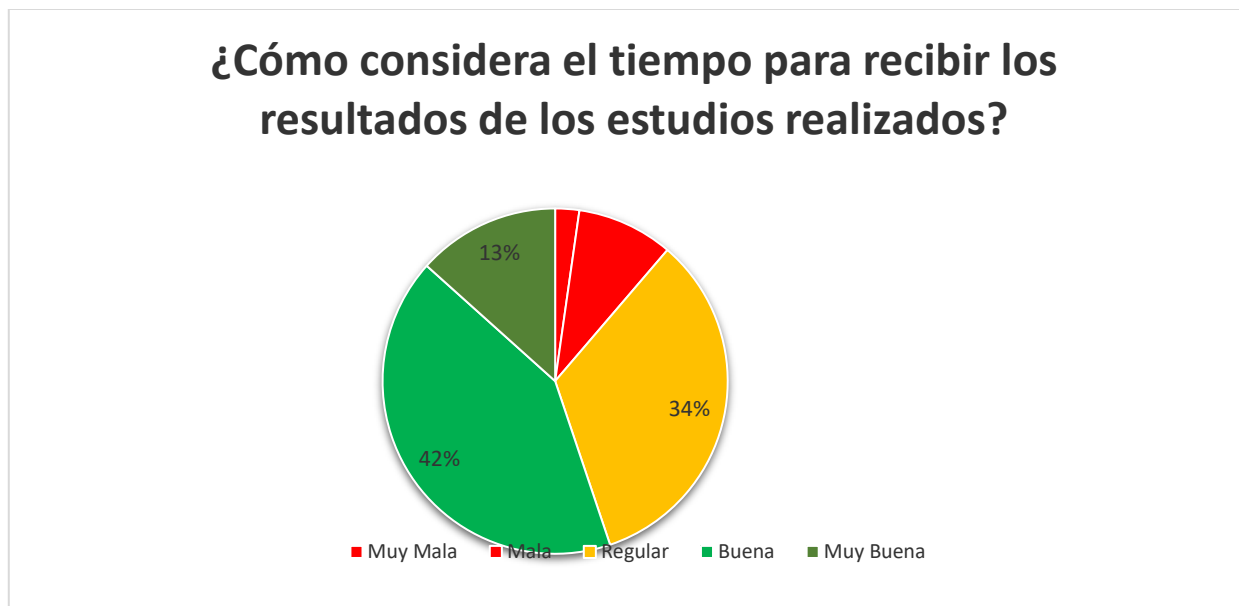
Observando este grafico de manejo de informacion podemos denotar que en nivel de satisfacion fue de un 45% (1153/661), quedando en un 32% el nivel regular y un 12% en insatisfecho.

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



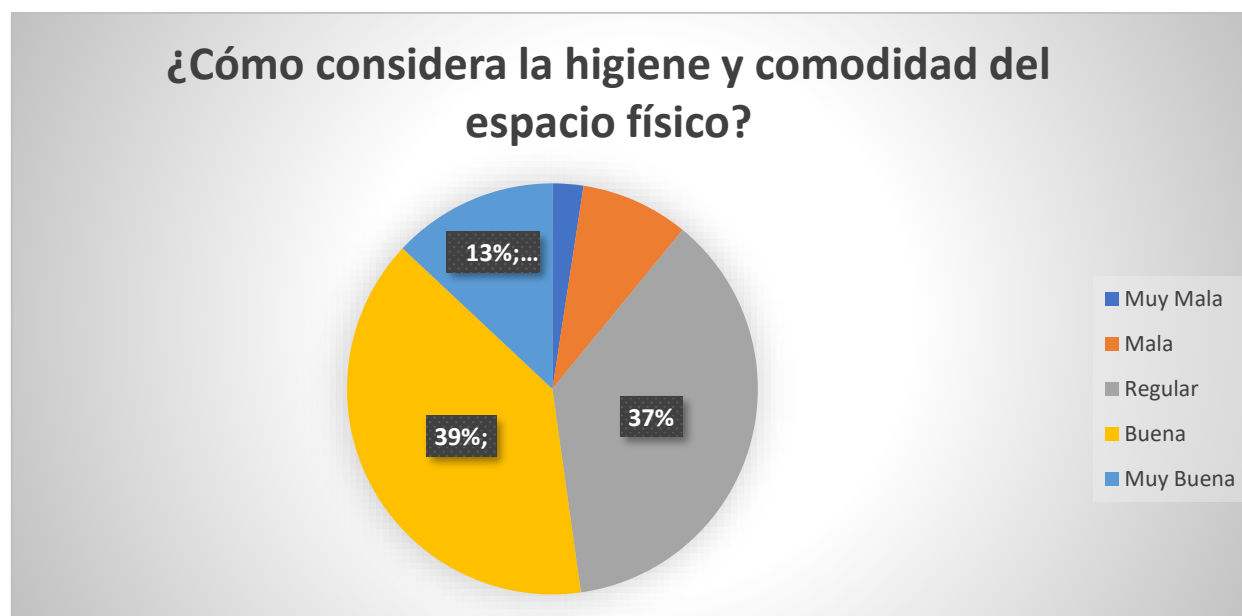
Según los usuarios encuestados, un 44%, (1,153/642) indicó que el acceso a los servicios solicitados era buena o muy buena, quedando un 33% opinión regular al respecto y un 12% mala o muy mala.

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



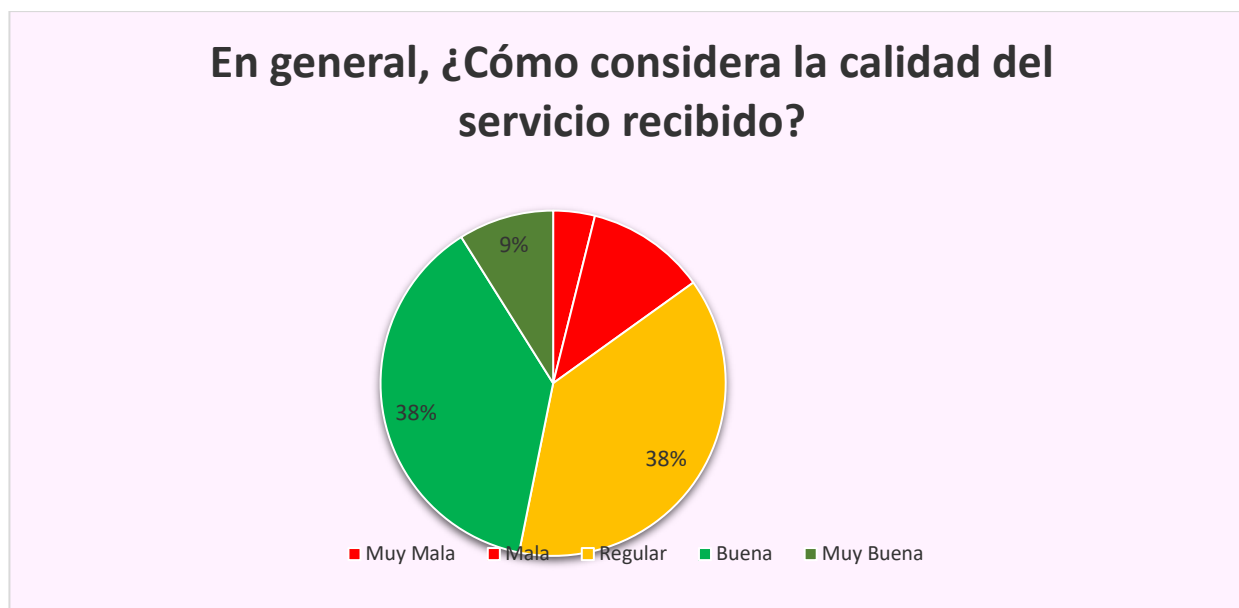
Según los usuarios encuestados, un 42%, (1,153/642) indicó que el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados era buena o muy buena, quedando un 30% opinión regular al respecto y un 12% mala o muy mala.

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



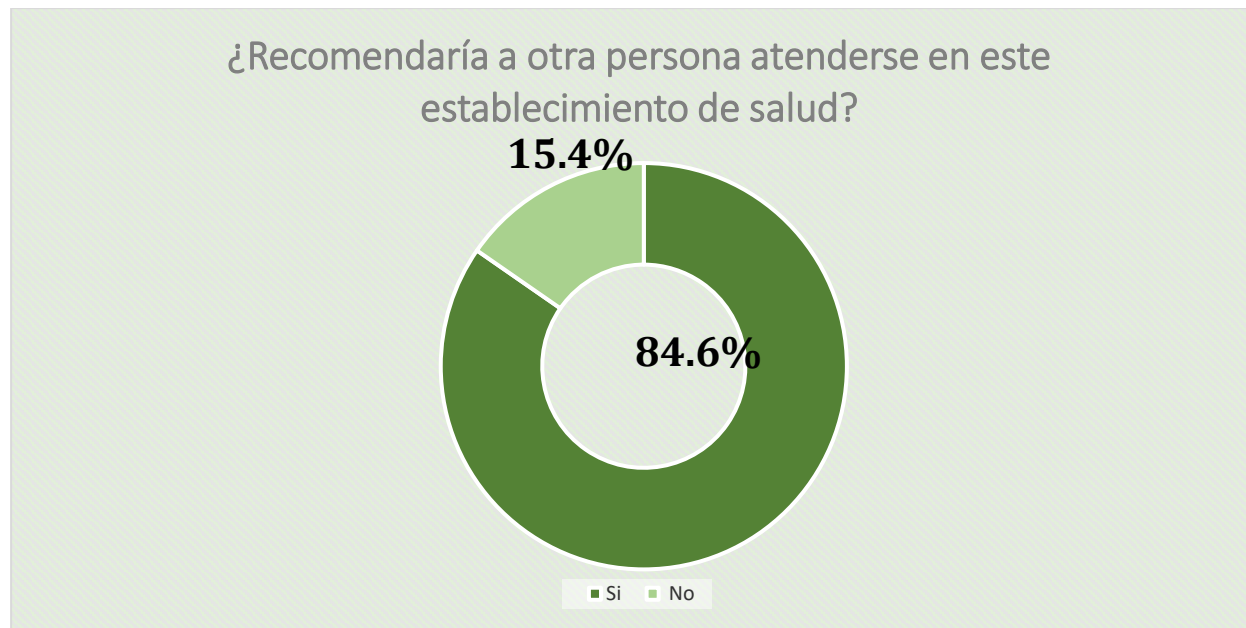
En cuanto a la higiene y comodidad, podemos decir que la satisfacción fue de 39% (1153/602) dijeron que la higiene era muy buena, quedando un 37% en regular y un 13% en mala o muy mala

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



Tal como se observa en el gráfico 38% de los usuarios encuestados opinaron que la satisfacción de los servicios brindados es buena o muy buena, quedando un 38%, opinando que la satisfacción es regular, mientras que el 11%, valoran la satisfacción del servicio brindada mala o muy mala

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



En este grafico podemos observar que de un total de 1153 usuarios encuestados 976 dijeron que recomendarian este establecimiento a otras presonas para un 84.6% mientras que nde 1153 usuarios encuestados 177 personas dijeron que no recomendarian a otras personas este centro para un 15.4%.

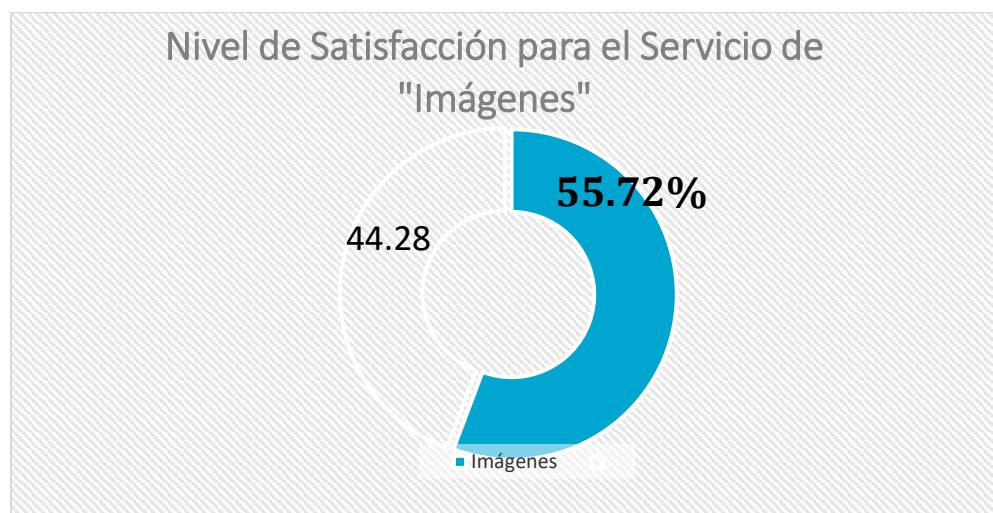
SERVICIOS ENCUESTADOS

HOSPITALIZACIÓN



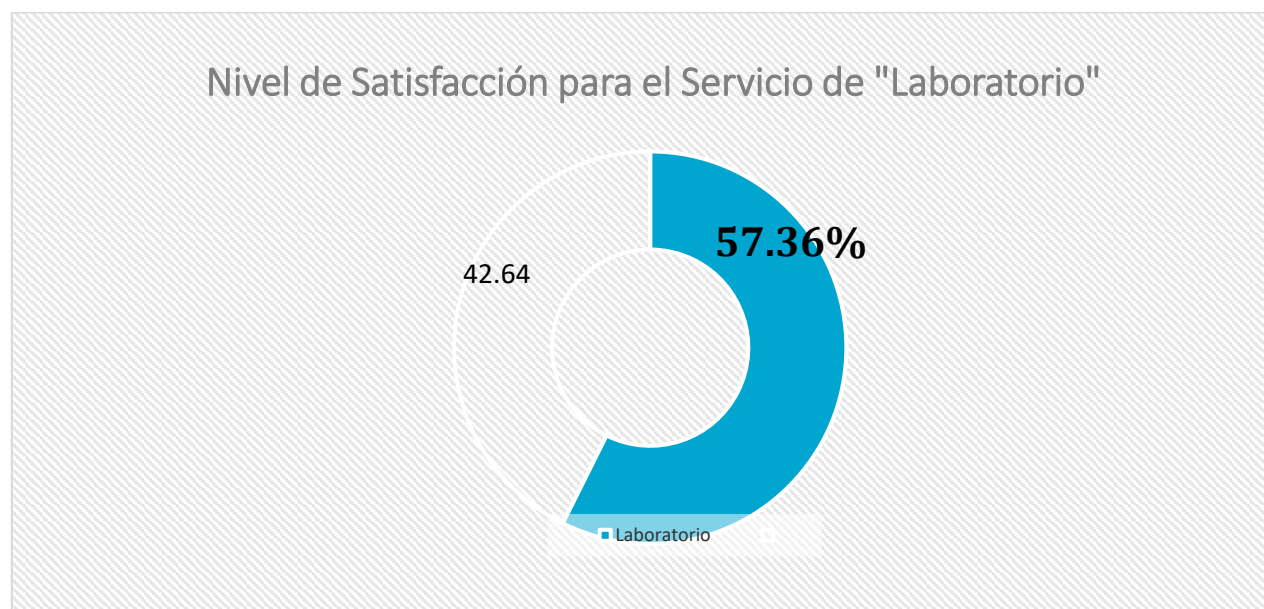
En este grafico podemos observar que de un total de 556/444 dijeron que el servicio de hospitalización esta muy bueno o bueno para un hubo un porcentaje total de 79.86% mientras que 112 usuarios encuestados dijeron que el servicio de hospitalización era regular o malo para un 20.14%.

IMAGENES



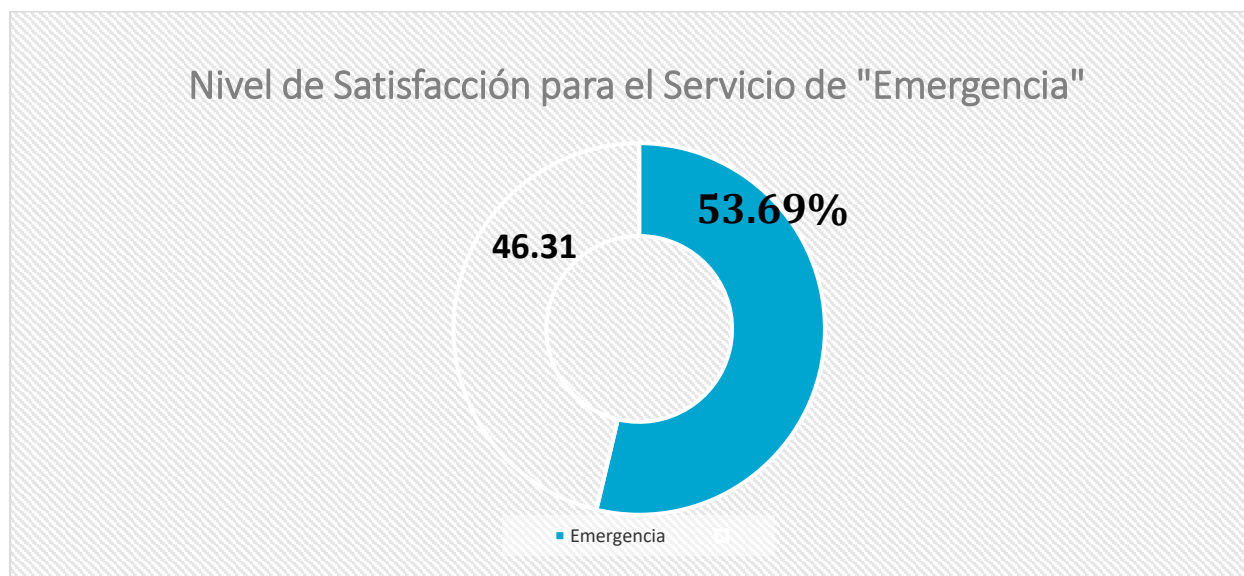
En este grafico podemos observar que de un total de 856/477 dijeron que el servicio de imágenes es muy bueno o bueno para un porcentaje de 55.72%, mientras que 112 usuarios encuestados dijeron que el servicio de imagenes era regular o malo para un 44.28%.

LABORATORIO



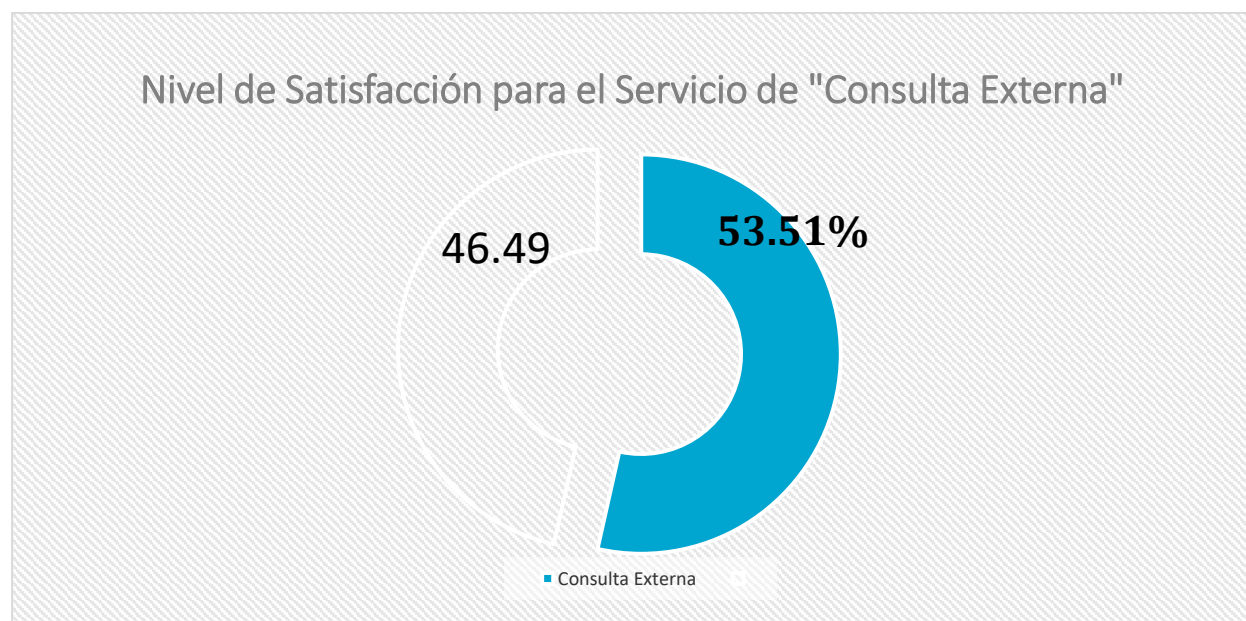
En este grafico podemos observar que de un total de 2608/ 1496 dijeron que el servicio de laboratorio es muy bueno o bueno para un porcentaje total de 57.36% mientras que 1,112 usuarios encuestados dijeron que el servicio de laboratorio era regular o malo para un 42.64%.

EMERGENCIA



En este grafico podemos observar que de un total de 1272/ 683 dijeron que el servicio de Emergencias es muy bueno o bueno para un porcentaje total de 53.69% mientras que 589 usuarios encuestados dijeron que el servicio de Emergencias era regular o malo para un 46.31%.

CONSULTA EXTERNA



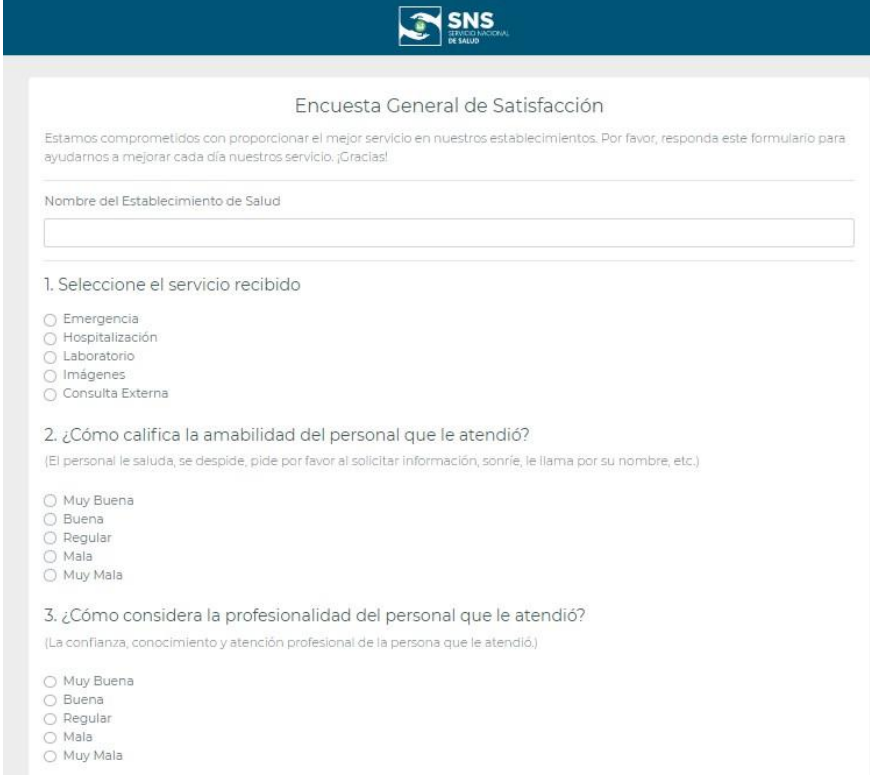
En este grafico podemos observar que de un total de 3672/ 1707 dijeron que el servicio de consulta externa es muy bueno o bueno para un porcentaje total de 53.51% mientras que 1707 usuarios encuestados dijeron que el servicio de consulta externa era regular o malo para un 46.49%.



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 Municipal Miches en el periodo de Enero – Junio 20234 en el monitoreo de las encuestas de satisfacción de los servicios antes mencionados. Acorde a los resultados arrojados, la satisfacción a nivel general es 54.91%

ANEXOS

Formulario de Encuesta General de Satisfacción al Usuario



The image shows a screenshot of a web-based survey form titled 'Encuesta General de Satisfacción'. At the top right of the form area is the SNS logo (Servicio Nacional de Salud). The form contains the following elements:

- Title:** Encuesta General de Satisfacción
- Introduction:** 'Estamos comprometidos con proporcionar el mejor servicio en nuestros establecimientos. Por favor, responda este formulario para ayudarnos a mejorar cada día nuestros servicios. ¡Gracias!'
- Field:** 'Nombre del Establecimiento de Salud' with an empty text input box.
- Question 1:** '1. Seleccione el servicio recibido' with radio button options: 'Emergencia', 'Hospitalización', 'Laboratorio', 'Imágenes', and 'Consulta Externa'.
- Question 2:** '2. ¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?' with a subtext '(El personal le saluda, se despide, pide por favor al solicitar información, sonríe, le llama por su nombre, etc.)' and radio button options: 'Muy Buena', 'Buena', 'Regular', 'Mala', and 'Muy Mala'.
- Question 3:** '3. ¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?' with a subtext '(La confianza, conocimiento y atención profesional de la persona que le atendió.)' and radio button options: 'Muy Buena', 'Buena', 'Regular', 'Mala', and '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