

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 Municipal José de Jesús Jiménez Almonte 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 Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte.</p> <p>Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio semestral de servicios prestados, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante el semestre, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="695 741 1342 1039"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>331</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>336</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>331</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>336</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>330</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1,663</td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Consulta Externa	331	Emergencia	336	Hospitalización	331	Imágenes	336	Laboratorio	330	Total	1,663
Servicios	Muestras														
Consulta Externa	331														
Emergencia	336														
Hospitalización	331														
Imágenes	336														
Laboratorio	330														
Total	1,663														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte, Calle 11 Esq. Av. Estrella Sadhalá, Barrio Ensanche Libertad, Santiago, República Dominicana. Se utilizará el método de Muestra Deliberada con Variación Máxima de Muestreo. 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 2024, siendo el último periodo de la 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 = 0.5</p>														

	$\text{Muestra Ajustada} = \frac{\text{Muestra}}{1 + \frac{\text{Muestra} - 1}{\text{Población Total}}}$
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 03 ENERO 2024 hasta el 30 JUNIO 2024.
Realización	Las encuestas son 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 1,663 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios de Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

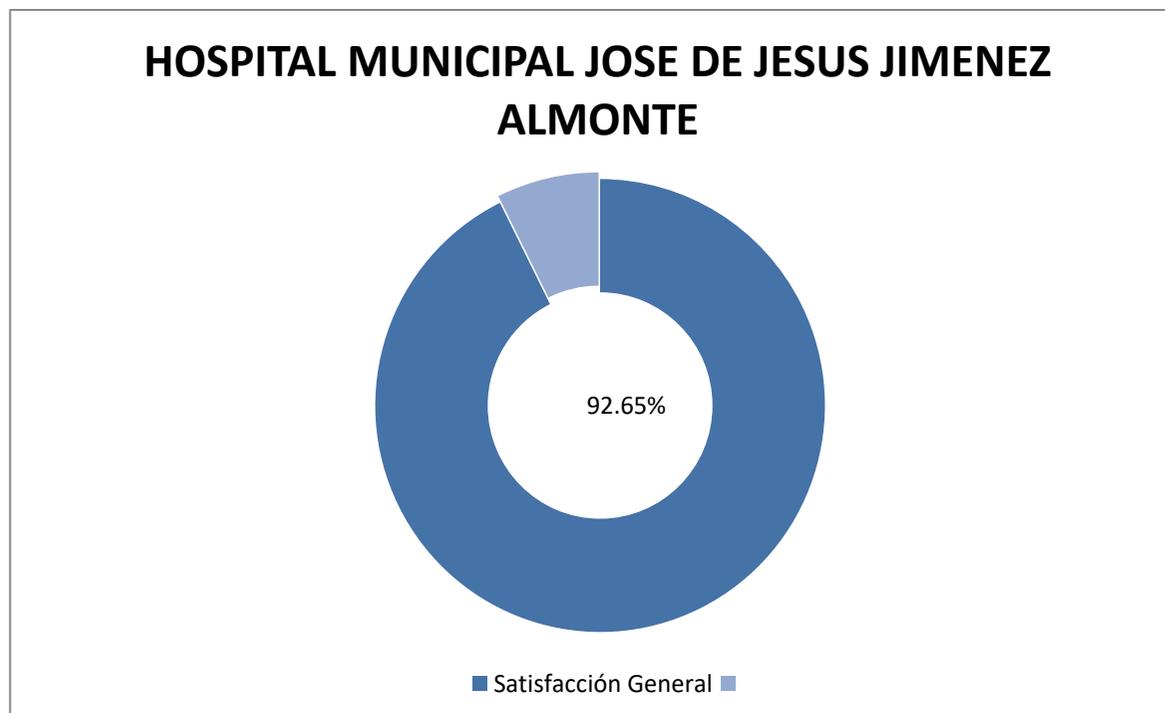


Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.

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 92.65%, estos atributos fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene y comodidad*; esta satisfacción general corresponde a las 1,663 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.



Satisfacción general por atributos

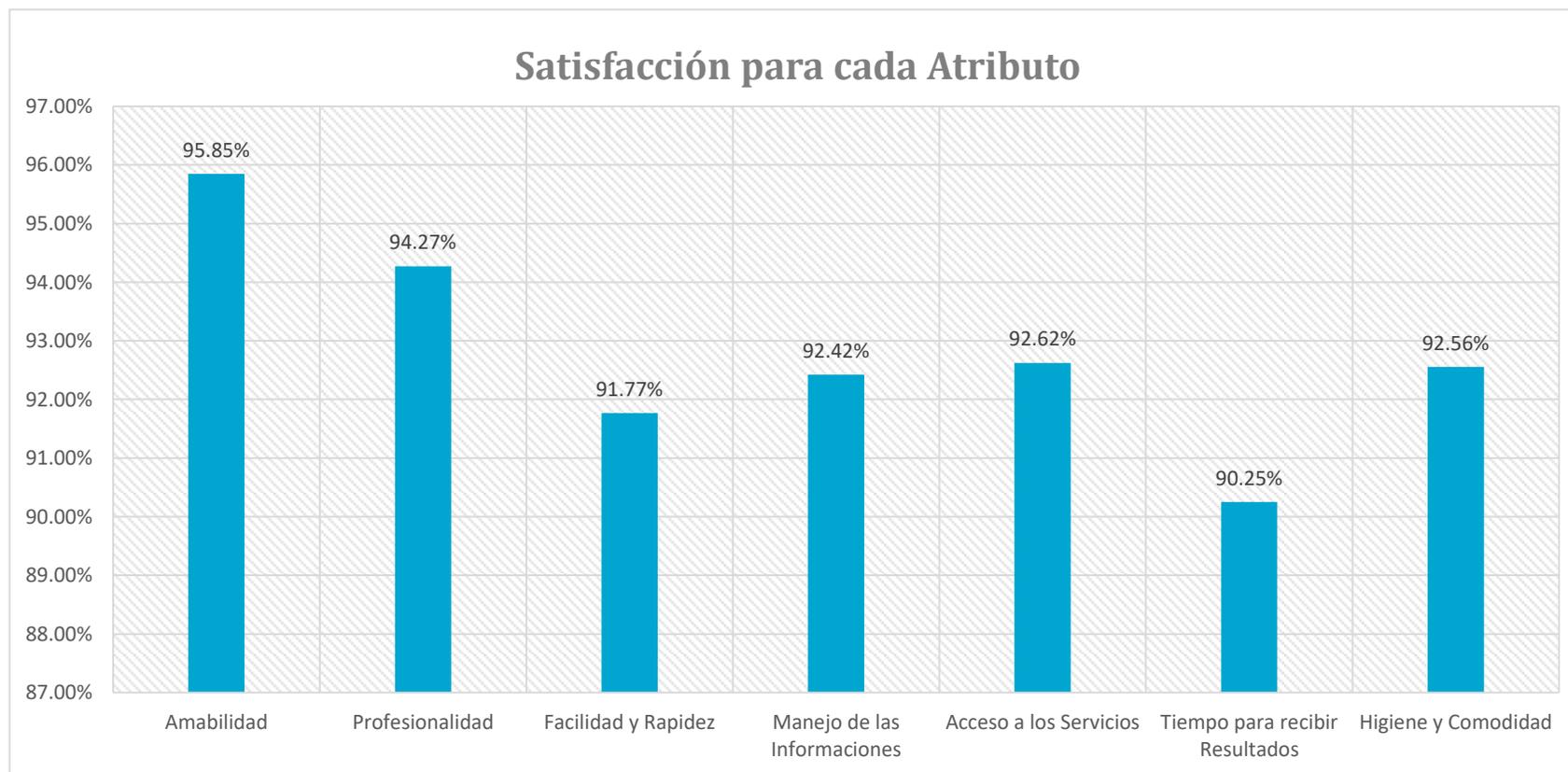


Gráfico 2. Satisfacción general por atributos

En el Grafico 2 se puede observar el porcentaje de los 7 atributos.



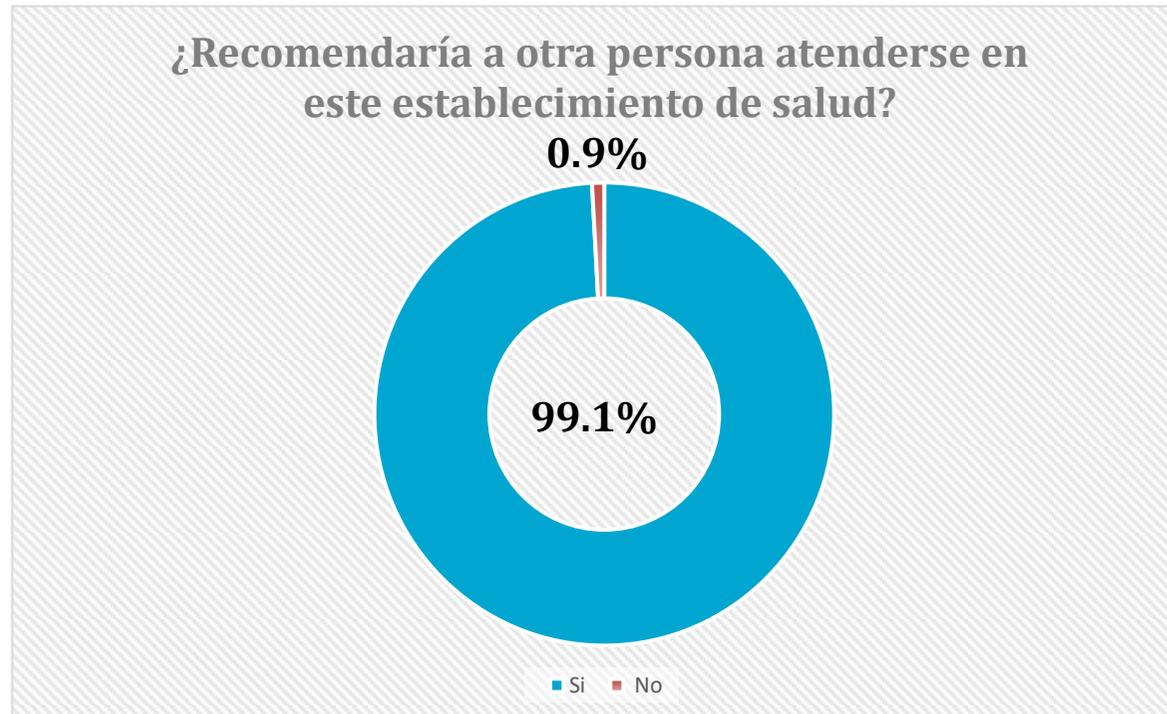


Gráfico 3. Recomendación a otras personas para atenderse en el establecimiento de salud.

Tal como podemos observar en el gráfico 3, la recomendación de otras personas atenderse en este establecimiento de salud es de 1,505 Si y 13 No de un total de 1,518 usuarios encuestados.



CONSULTA EXTERNA



Gráfico 4. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 4, la satisfacción general de los 2,328 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 94%, obteniendo una muestra de 331.



EMERGENCIA



Gráfico 5. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como se puede observar en el gráfico 5, la satisfacción general de los 2576 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 92%, obteniendo una muestra de 335.



HOSPITALIZACIÓN



Gráfico 6. Satisfacción servicio de Hospitalización

Tal como podemos observar en el gráfico 6, la satisfacción general de los 2,382 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 94.26 %, obteniendo una muestra de 331.



IMÁGENES

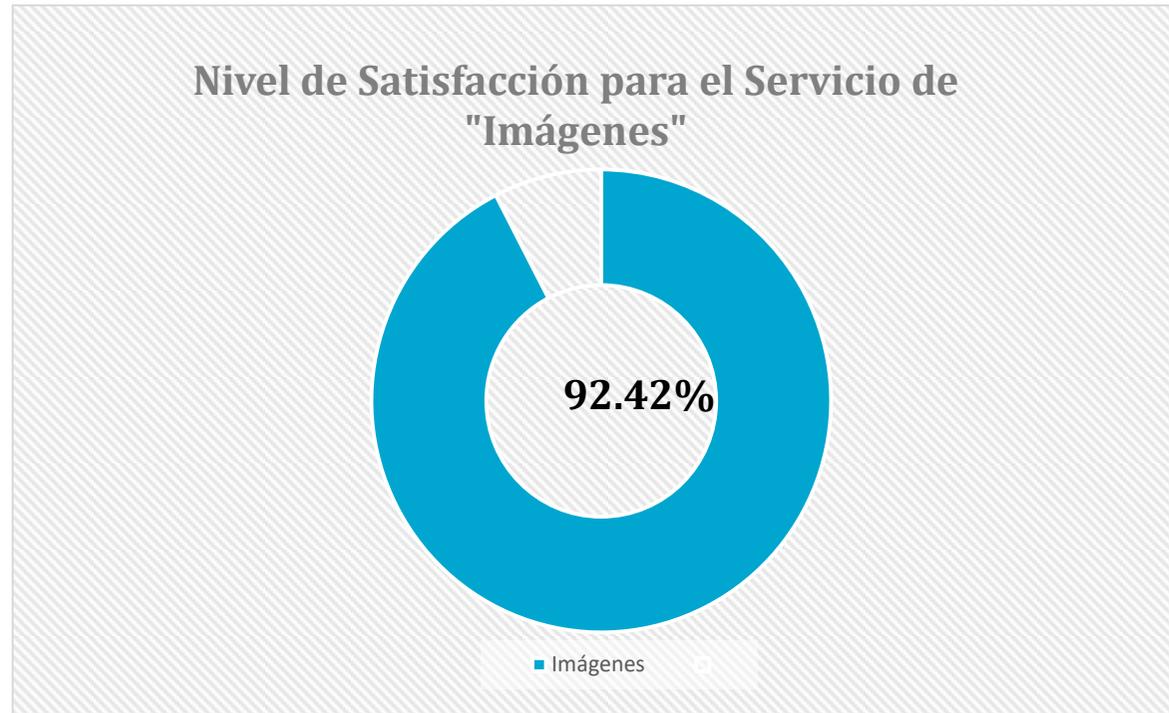


Gráfico 7. Satisfacción servicio de Imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico7, la satisfacción general de los 2600 usuarios encuestados para el servicio de imágenes, la satisfacción es de 92.42%, obteniendo una muestra de 336.



LABORATORIO



Gráfico 8. Satisfacción servicio de Laboratorio

Tal como podemos observar en el gráfico 8, la satisfacción general de los 2,288 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 90.82% obteniendo una muestra de 330.



Satisfacción por atributo

Amabilidad

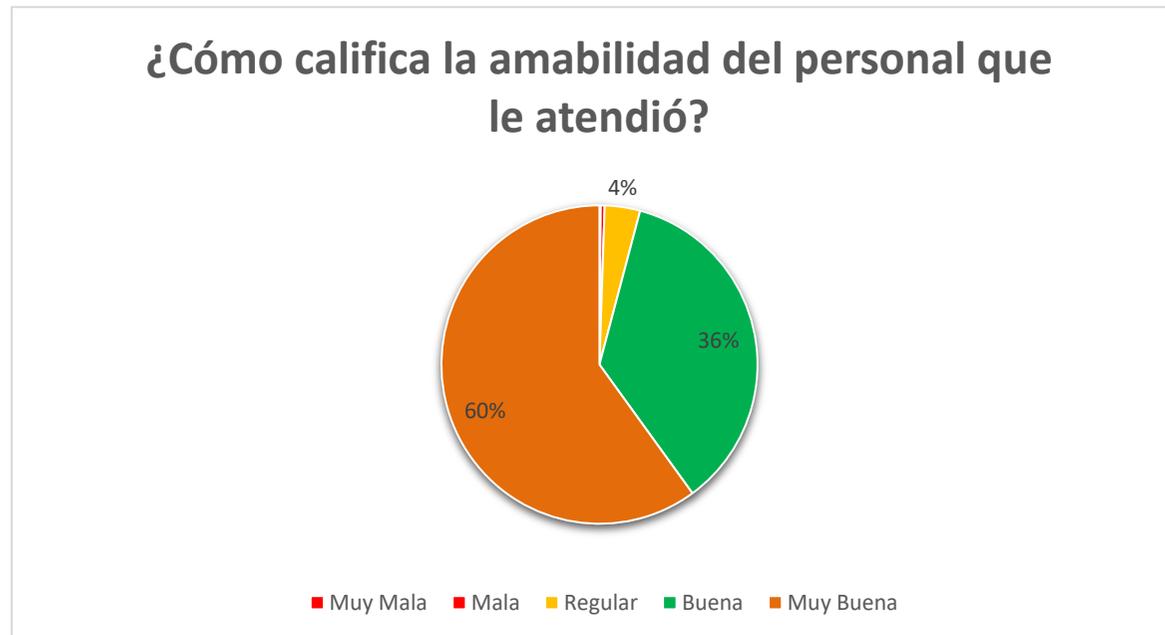


Gráfico 9. Satisfacción de Amabilidad

En el gráfico 9 se puede observar los porcentajes relacionados a la amabilidad donde el 60% (911) representa Muy Bueno, el 36%(544) indica que es Bueno y el 4%(55) Regular, Malo 6 y Muy Malo 2



Profesionalidad

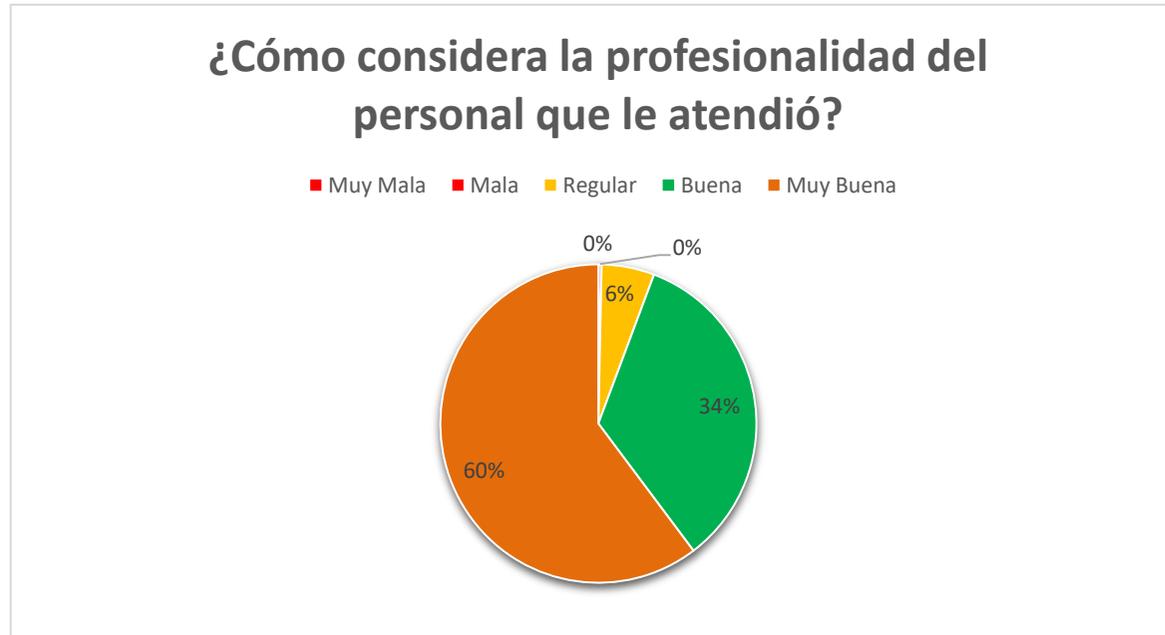


Gráfico 10. Satisfacción de Profesionalidad

En el gráfico 10 se puede observar los porcentajes relacionados a la profesionalidad donde el 60% (905) representa Muy Bueno, el 34% (488) indica que es Bueno y el 3% (110) Regular, y 0% (12) Malo y el 0%(1) representa el indicador Muy malo.



Facilidad y Rapidez



Gráfico 11. Facilidad y Rapidez

En el gráfico 11 se puede observar los porcentajes relacionados a la Facilidad y Rapidez del Servicio donde el 60%(905) representa Muy Bueno, el 32% (488) indica que es Bueno y el 7% (110) Regular, y 1%(12) Malo y el 0% (3) representa que el criterio le pareciera muy Malo.



Manejo de la información

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

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

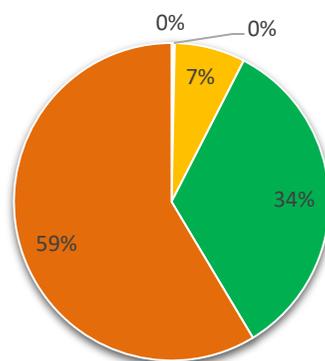


Gráfico 12. Satisfacción del manejo de las informaciones

En el gráfico 12 se puede observar los porcentajes relacionados al Manejo de Información donde el 39%(887) representa Muy Bueno, el 34% (519) indica que es Bueno y el 7% (103) Regular, y 0%(9) Malo y el 0% (0) representa el criterio Muy Malo.



Accesibilidad

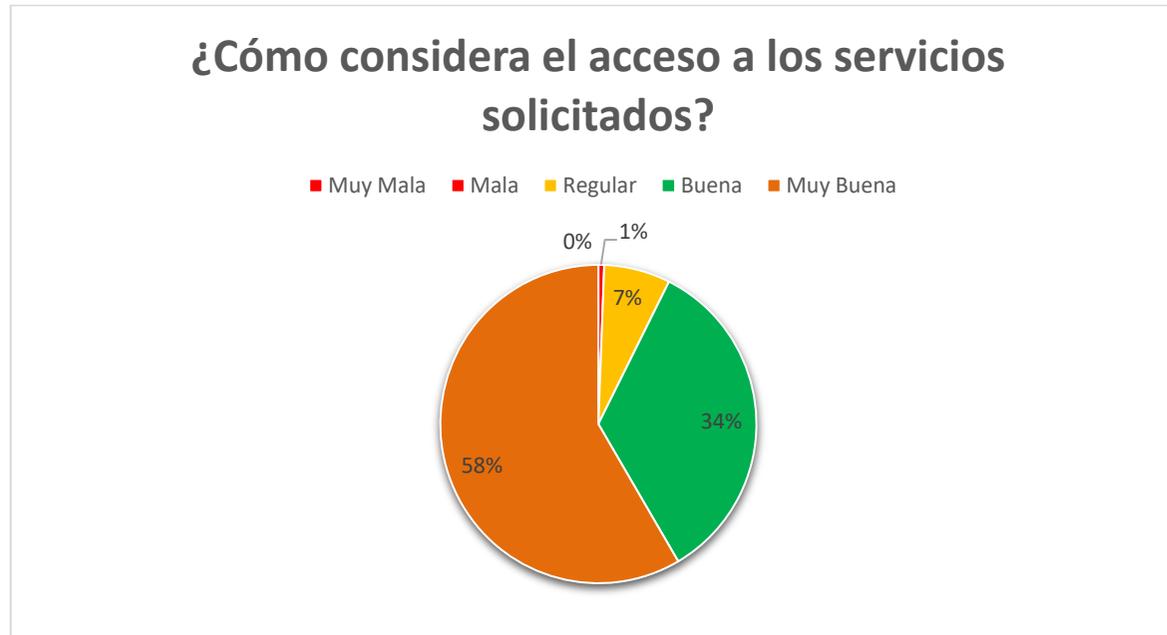


Gráfico 13. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.

En el gráfico 13 se puede observar los porcentajes relacionados la Accesibilidad donde el 38%(887) representa Muy Bueno, el 34%(519) indica que es Bueno y el 7% (103) Regular, y 0% (09) Malo y el 0% (0) representa Muy Malo.



Tiempo de Respuesta

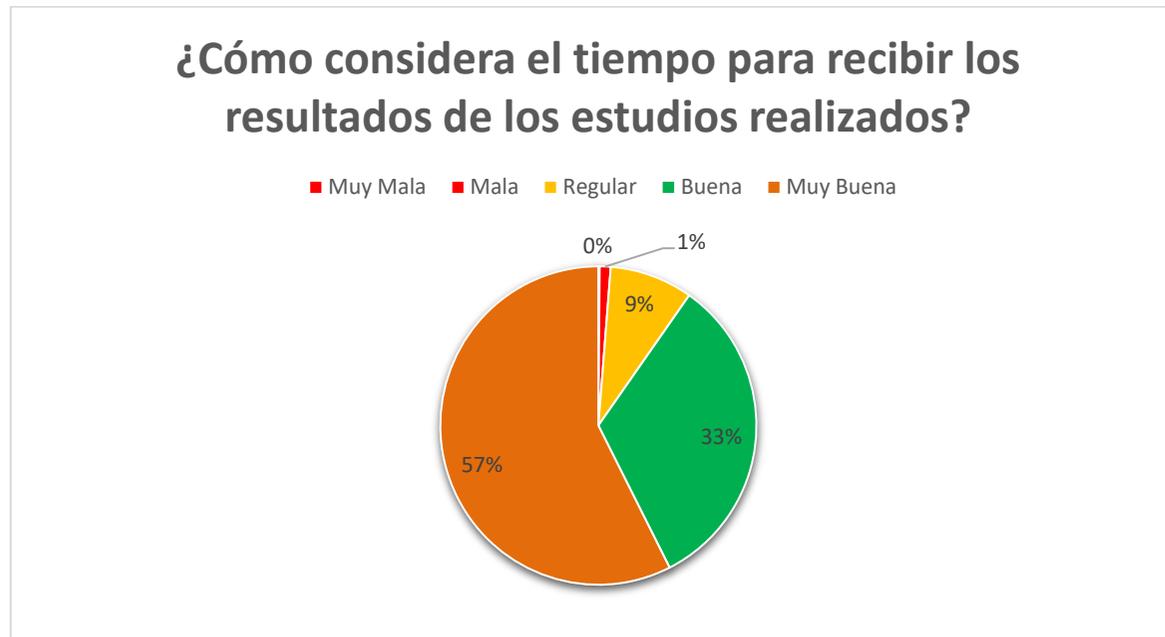


Gráfico 14. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

En el gráfico 14 se puede observar los porcentajes relacionados al Tiempo de Respuesta donde el 57%(872) representa Muy Bueno, el 33%(498) indica que es Bueno y el 9% (129) Regular, 1% (17) malo y 0% (2) expresó que era Muy Malo.



Higiene y comodidad

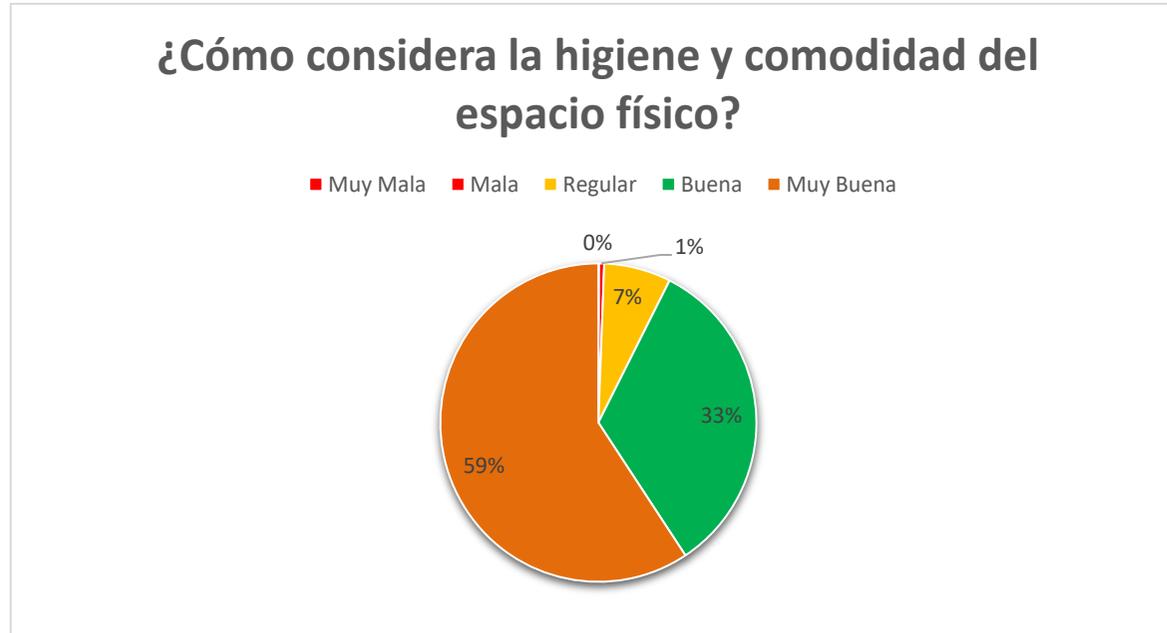


Gráfico 15. Satisfacción de la Higiene y Comodidad

En el gráfico 15 se puede observar los porcentajes relacionados a la Higiene y Comodidad donde el 59%(900) representa Muy Bueno, el 33%(505) indica que es Bueno, el 7%(104) Regular, 1%(8) Malo y el 0%(1) representa Muy Malo.



Satisfacción General del Servicio

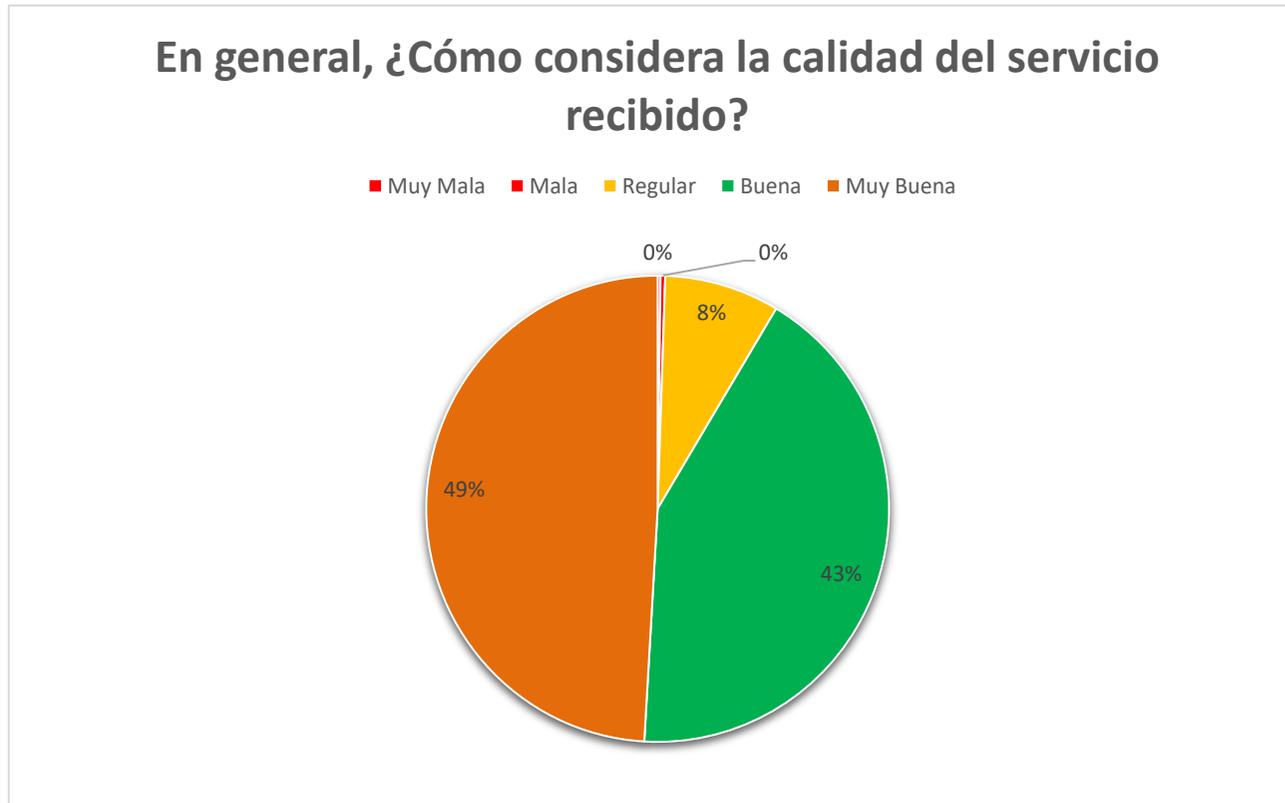


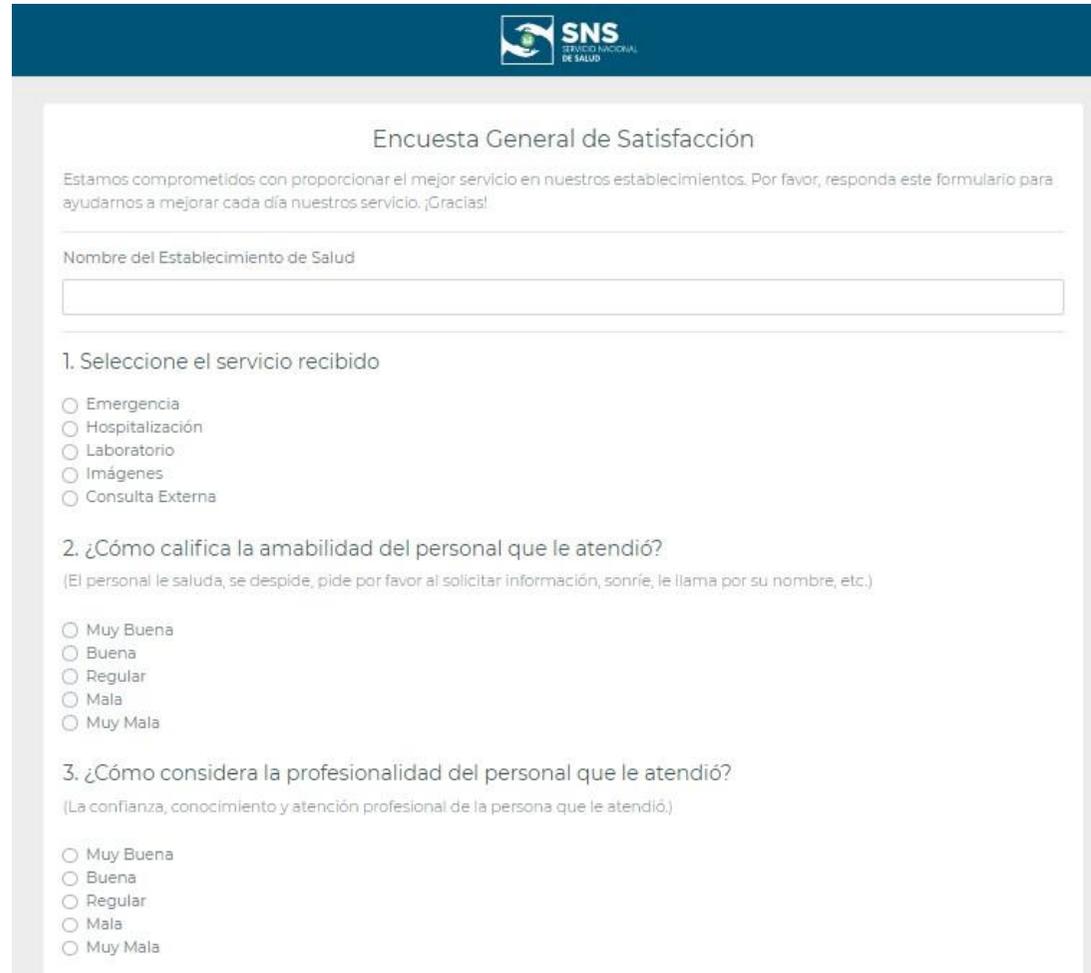
Gráfico 16. Calidad de los Servicios Brindados

En el gráfico 16 se puede observar los porcentajes relacionados a la Calidad en General donde el 49% (745) representa Muy Bueno, el 42% (643) indica que es Bueno y el 8% (122) Regular, y 0% (5) Muy Malo y el 0% (3) representa Malo.



Anexos

Contenido de la encuesta



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

11. Sexo

- Femenino Masculino



12. Provincia donde usted vive

- Azua
- Bahoruco
- Barahona
- Dajabón
- Distrito Nacional
- Duarte
- El Seibo
- Elías Piña
- Espaillat
- Hato Mayor
- Hermanas Mirabal
- Independencia
- La Altagracia
- La Romana
- La Vega
- María Trinidad Sánchez
- Monseñor Nouel
- Monte Plata
- Montecristi
- Pedernales
- Peravia
- Puerto Plata
- Samaná
- San Cristóbal
- San José de Ocoa



13. ¿Considera usted que recibe un trato equitativo?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

14. Grado de estudios alcanzado

- Ninguno
- Educación Básica (de 1ero a 6to de primaria)
- Educación Media (Bachillerato)
- Educación Superior (grado universitario)

15. Su ocupación actual

- Empleado público
- Empleado privado
- Desempleado
- Estudiante
- Ama de casa
- Otro

16. Seleccione su Rango de edad

- 18 a 25 años
- 26 a 30 años
- 31 a 35 años
- 36 a 40 años



- Empleado público
- Empleado privado
- Desempleado
- Estudiante
- Ama de casa
- Otro

16. Seleccione su Rango de edad

- 18 a 25 años
- 26 a 30 años
- 31 a 35 años
- 36 a 40 años
- 41 a 45 años
- 46 a 50 años
- 51 a 55 años
- 56 a 60 años
- 61 a 65 años
- 66 a 70 años
- 70 ó más

¡Su opinión es importante para nosotros!

Enviar

Borrar Todo

Ir al inicio

