

INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS BRINDADOS A LOS USUARIOS.



ENERO – JUNIO 2024

Introducción

Las encuestas de satisfacción ciudadana es una herramienta que permite a los usuarios expresar su satisfacción con respecto a los servicios brindados en este caso en el Hospital Municipal de Guaymate (HMG).

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 de Guaymate aplica encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios de salud.

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 tanto computadoras como dispositivos electrónicos que faciliten su realización (tableta y/o celulares). Además, los resultados pueden visualizarse en tiempo real y la generación de reportes e informes 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 principales según la demanda del Hospital Municipal de Guaymate (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio) y fueron desarrollados en el periodo Enero – junio 2024.

Ficha Técnica

Universo	Los cuestionarios fueron aplicados a los usuarios del HMG.														
	Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, 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: vicios Muestras														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DEPARTAMENTO</th> <th>CANTIDAD USUARIOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>HOSPITALIZACIÓN</td> <td>849</td> </tr> <tr> <td>CONSULTA EXTERNA</td> <td>1,232</td> </tr> <tr> <td>IMEGENES</td> <td>400</td> </tr> <tr> <td>LABORATORIO</td> <td>832</td> </tr> <tr> <td>EMERGENCIA</td> <td>840</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">Total general 4,152.</td> </tr> </tbody> </table>	DEPARTAMENTO	CANTIDAD USUARIOS	HOSPITALIZACIÓN	849	CONSULTA EXTERNA	1,232	IMEGENES	400	LABORATORIO	832	EMERGENCIA	840	Total general 4,152.	
	DEPARTAMENTO	CANTIDAD USUARIOS													
	HOSPITALIZACIÓN	849													
	CONSULTA EXTERNA	1,232													
	IMEGENES	400													
LABORATORIO	832														
EMERGENCIA	840														
Total general 4,152.															
Ámbito	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del HMG, ubicado en la Calle: Teniente A. García Esq. Pedro Amparo #2 del Municipio Guaymate, de la Provincia de La Romana.</p> <p>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 5%. • Un nivel de confianza de un 95%. <p>Se utilizaron los datos de la producción de servicio del HMG, en 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>Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95%</p> <p>p = 0.5</p> $Muestra Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población Total}}$
<p>Método a utilizar</p>	<p>Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.</p>
<p>Fecha de trabajo</p>	<p>Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde Enero – junio 2024.</p>

Realización	Las encuestas fueron aplicadas por colaboradores de la unidad de atención al usuario, luego de ingresar al link provisto por los coordinadores <u>de la encuesta de satisfacción al usuario</u> : https://encuesta.sns.gob.do
-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

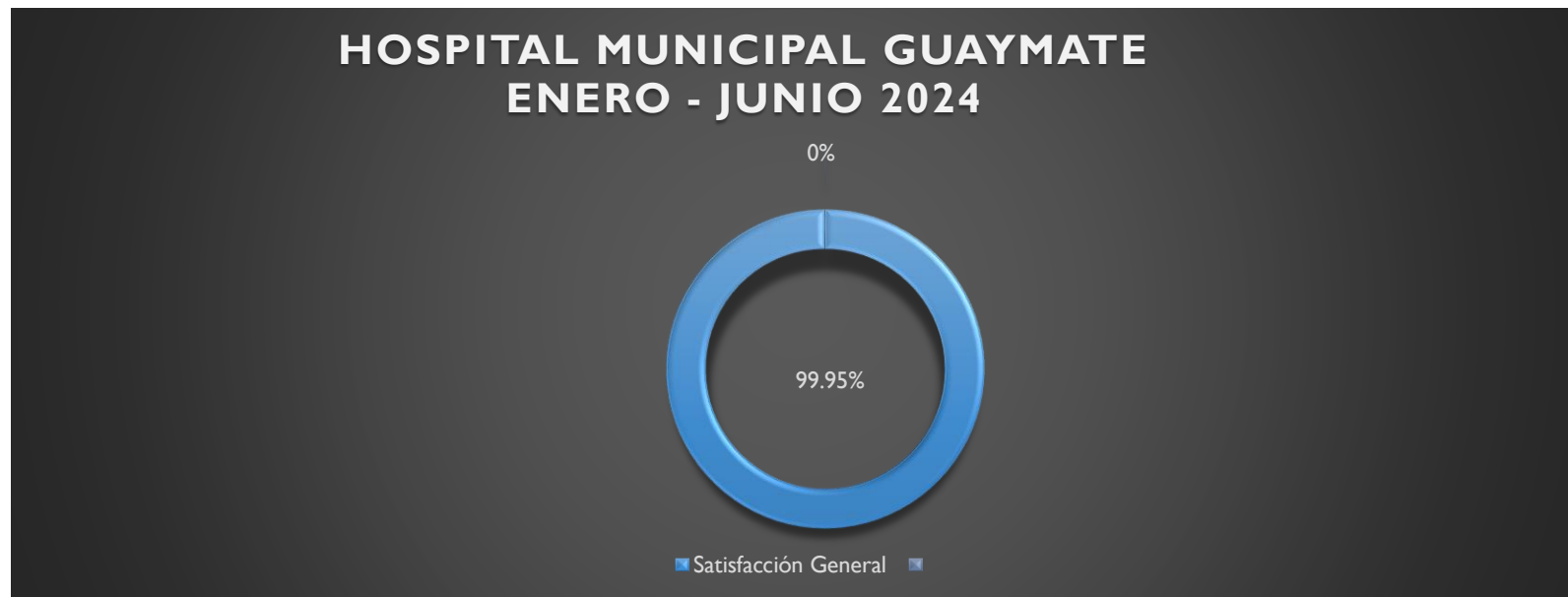
Dimensiones del modelo

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 **7,600** usuarios del Hospital Municipal de Guaymate, distribuidas entre los servicios de Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.



Tal como podemos observar en el gráfico I; la satisfacción general de los usuarios encuestadas, la satisfacción es de **99.95%**.

Satisfacción por atributos



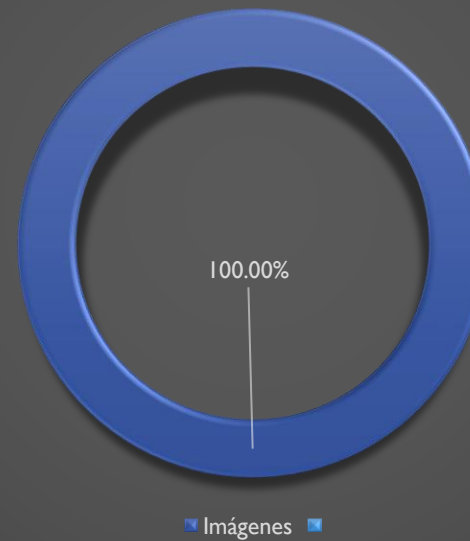
Como puede apreciarse en este gráfico 2; hay picos altos de satisfacción según las dimensiones que se denotan en 6 de 7 atributos para un 100% en el periodo Enero – junio 2024, obteniéndose una puntuación general de 99.95%.

Nivel de satisfacción de usuario según el servicio brindado



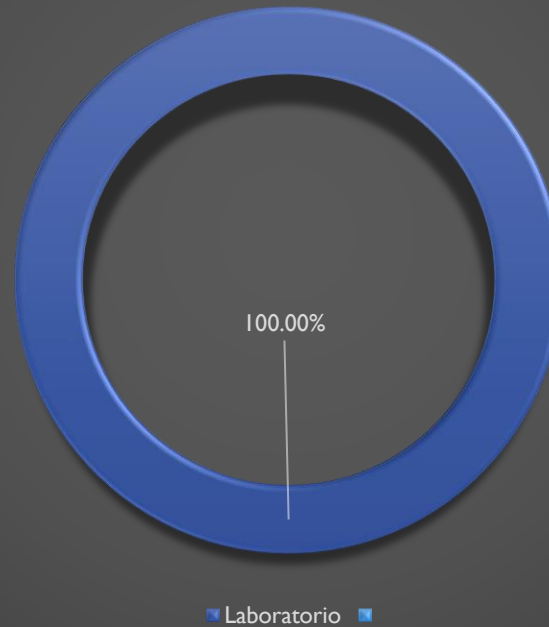
El gráfico 3; refleja la satisfacción general de los **849** usuarios entrevistados sobre el área de Hospitalización que percibe una calidad de 100% en el periodo Enero – junio 2024, donde el promedio general es de 99.95 %.

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Imágenes"



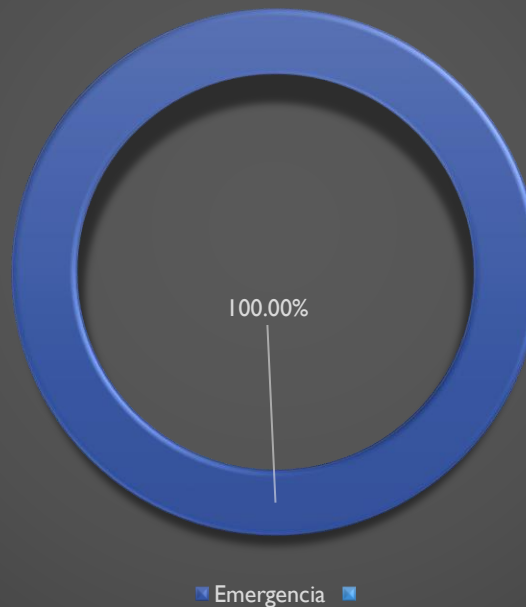
El gráfico 4; refleja la satisfacción general de los **400** usuarios entrevistados sobre el área de Imágenes que percibe una calidad de 100% en el periodo Enero – junio 2024, donde el promedio general es de 99.95 %.

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Laboratorio"



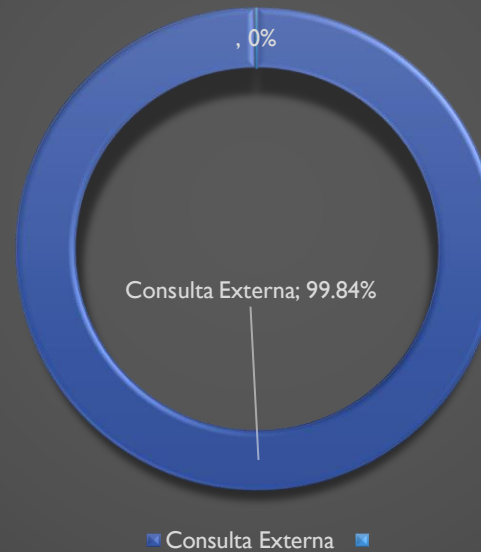
El gráfico 5; refleja la satisfacción general de los **832** usuarios sobre el área de Laboratorio que percibe una calidad de 100% en el periodo Enero – junio 2024, donde el promedio general es de 99.95 %.

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Emergencia"



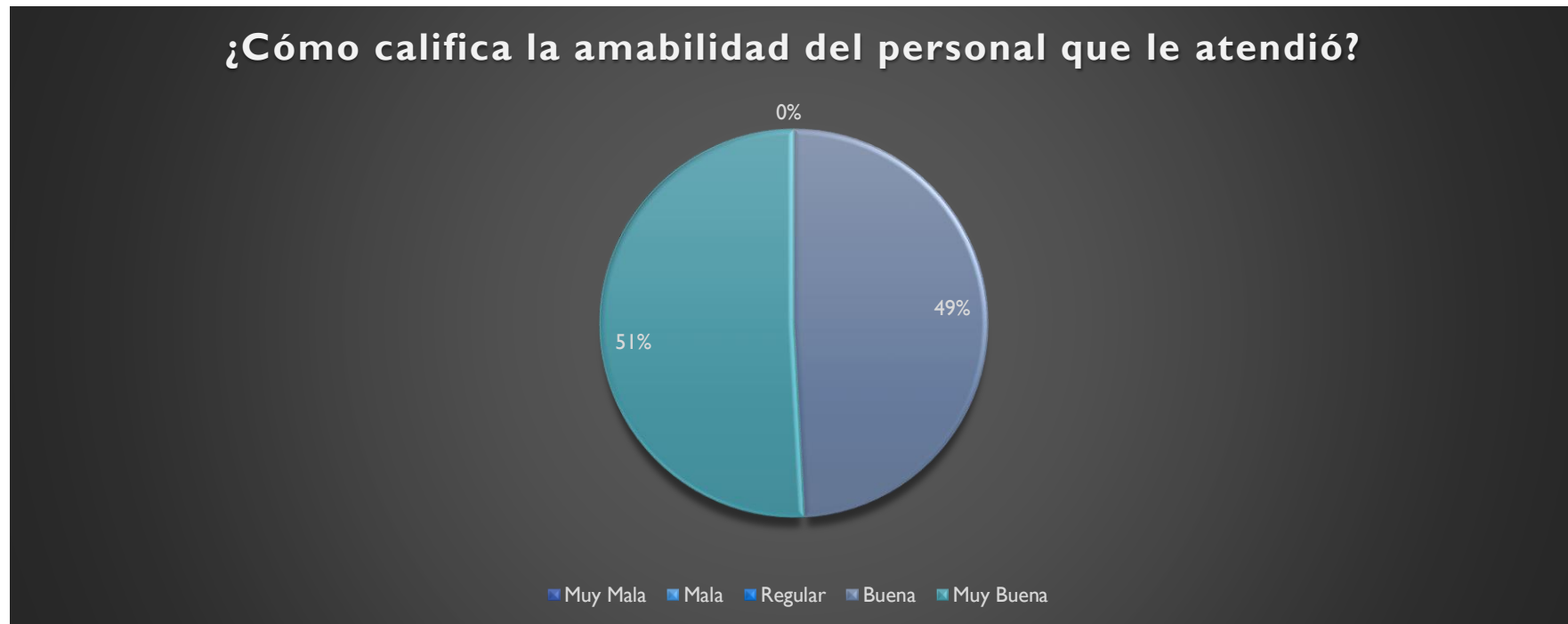
El gráfico 6; refleja la satisfacción general de los **840** usuarios entrevistados el área de Emergencia que percibe una calidad de 100% en el periodo Enero – junio 2024, donde el promedio general es de 99.95 %.

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Consulta Externa"



El gráfico 7; refleja la satisfacción general de los **1,232** usuarios entrevistados sobre el área de Consulta Externa que percibe una calidad de **99.84%** en el periodo Enero – junio 2024 para un promedio general es de **99.95 %**.

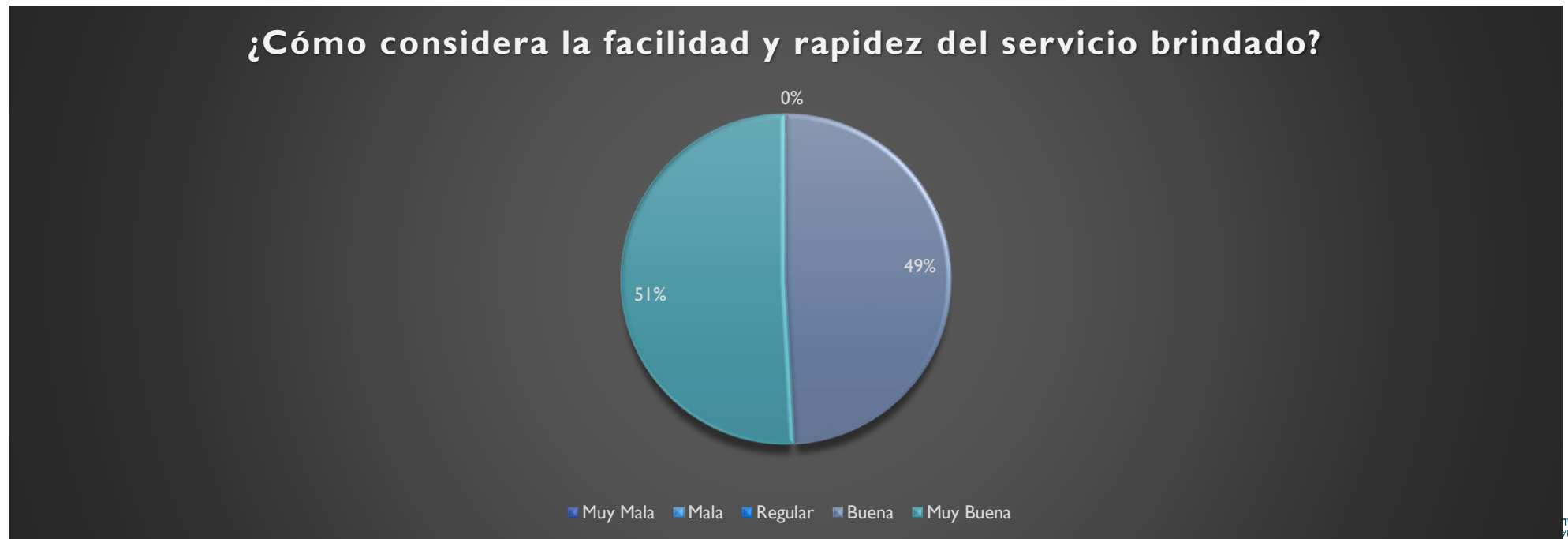
1. ¿Cómo califica la amabilidad del personal que lo atendió (el personal le saluda, se despide, pide por favor al solicitar información, sonríe, le llama por su nombre, etc.)?



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

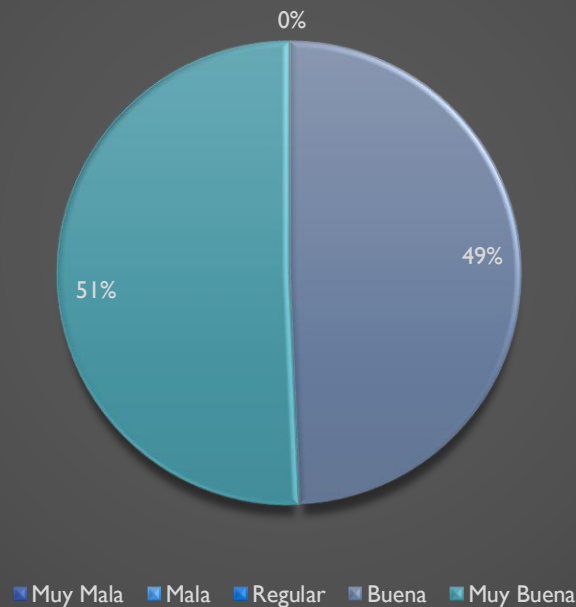


3. **¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado (la respuesta al requerimiento del servicio fue rápida, oportuna y directa, si la disposición y voluntad del personal para ayudarlo fue apropiada)?**

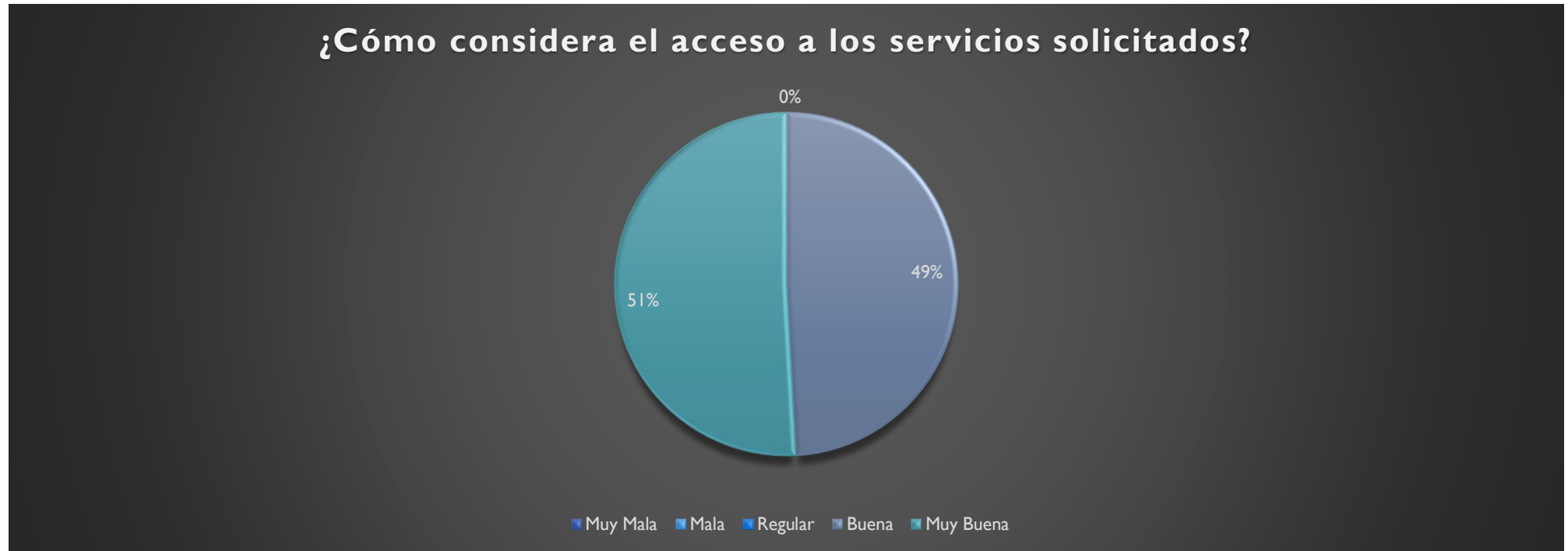


4. *¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió (el personal sabe lo que hace, le brinda la información requerida o da razones en caso de no poder prestar el servicio)?*

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



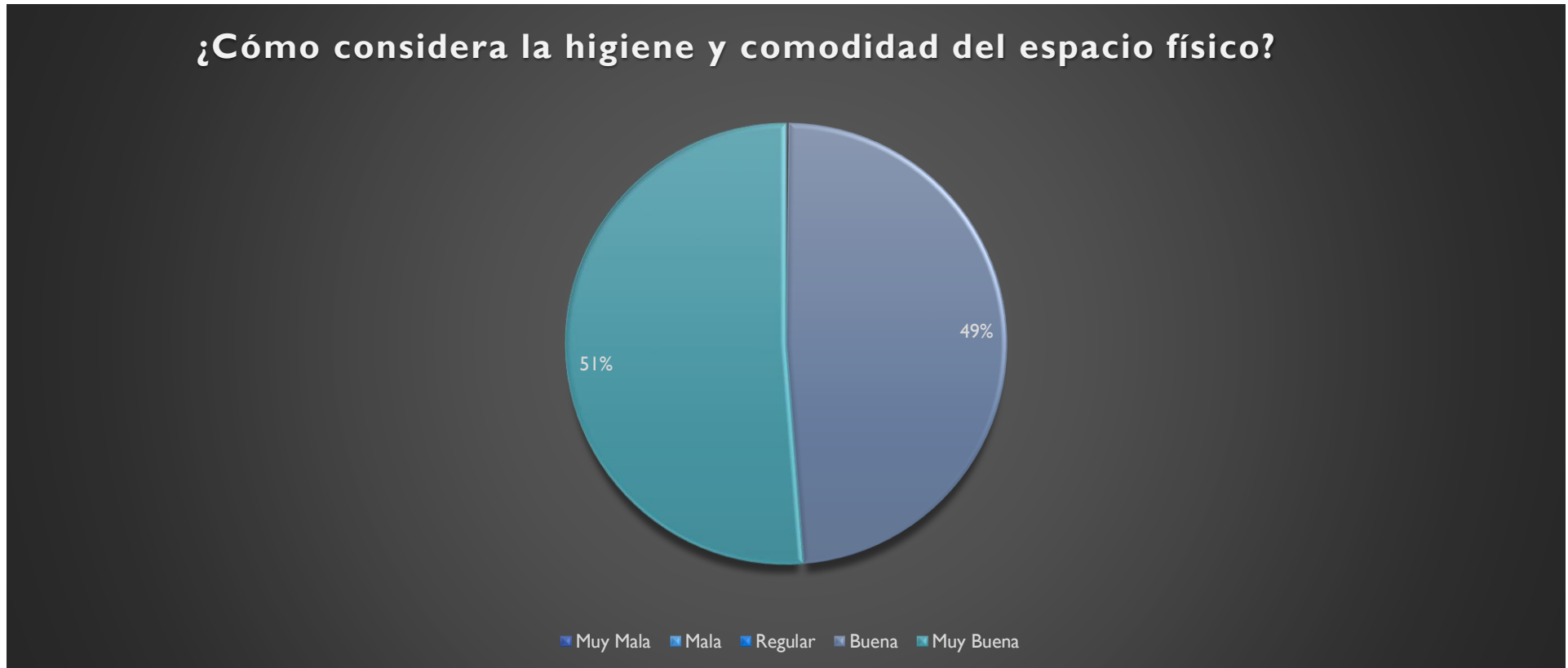
5. *¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados (la facilidad de acceso a los servicios requeridos)?*



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

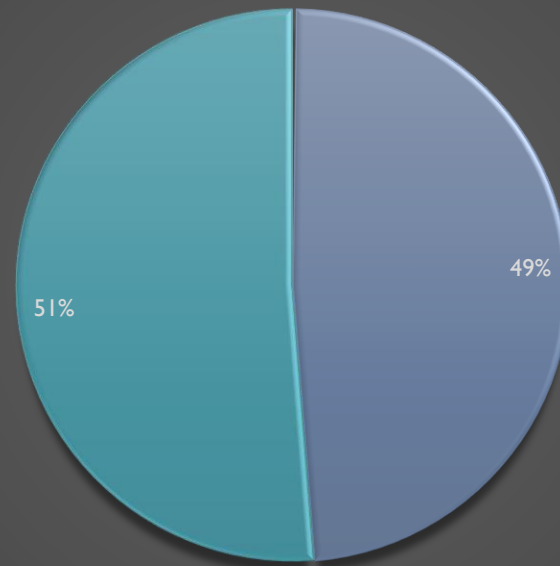


7. ¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico (sala de espera, pasillos, baños, escaleras, etc.)?



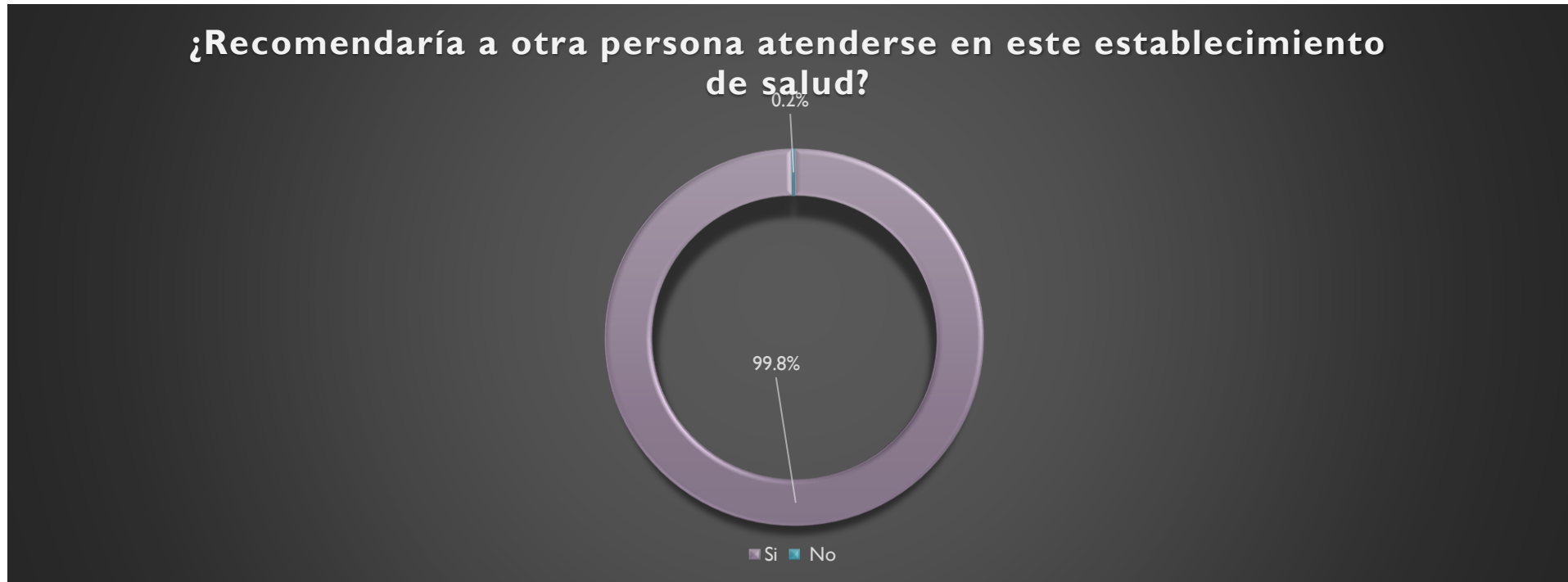
8. *¿En general, Cómo considera la calidad del servicio recibido?*

¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?



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


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



Esta encuesta fue aplicada satisfactoriamente a una muestra de usuarios (4,152) que solicitaron los servicios de Consulta Externa, Laboratorio, Imágenes, Emergencia y/o Hospitalización en el Hospital Municipal de Guaymate en el periodo de enero – junio 2024 en el monitoreo de las encuestas de satisfacción de los servicios a los antes mencionados. Acorde a los resultados arrojados, la satisfacción a nivel general es 99.95%

Para concluir se muestra el formulario digital de Encuesta General de Satisfacción.

Formulario digital Encuesta General de Satisfacción



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

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