

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DE LOS SERVICIOS

ENERO – JULIO 2024



Director General

Dr. Marcelino Figueroa

Elaborado por: Departamento de Atención al Usuario

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 Materno Dra. Evangelina Rodríguez aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de salud.

Dichas encuestas fueron aplicadas utilizando una Plataforma de Atención al Usuario y Los Formularios de Encuesta, buscando incorporarse en 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 Materno Dra. Evangelina Rodríguez.</p> <p>Según la exploración de estadísticas descriptivas a la Cual se le realizó la encuesta tenemos un promedio de 901 usuarias encuestadas en el Semestre Enero-junio 2024 la cual se distribuye en los siguientes servicios:</p> <table border="1" data-bbox="688 688 1328 940"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Indicé</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>390</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>157</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>64</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>84</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>206</td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Indicé	Consulta Externa	390	Emergencia	157	Hospitalización	64	Imágenes	84	Laboratorio	206
Servicios	Indicé												
Consulta Externa	390												
Emergencia	157												
Hospitalización	64												
Imágenes	84												
Laboratorio	206												
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Materno Dra. Evangelina Rodríguez. 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>												
<p>Muestra</p>	<p>El tamaño de la muestra se determinó en base a las usuarias encuestadas en el establecimiento buscando obtener los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un margen de error no mayor a 03%. • Un nivel de confianza de un 97%. <p>Se utilizaron los datos de las cantidades de usuarias que reportaron a cada uno de los servicios a través de atención al usuario del hospital, el cual para este caso se utilizó la producción el método de entrevista diaria presencial a un total de 901 Usuaris por mes durante los 6 meses consolidados, siendo la última que estaba disponible para el inicio de aplicación regular de la encuesta.</p>												
<p>Método para utilizar</p>	<p>Encuesta personal, mediante encuestas manuales y plataforma de atención al usuario.</p>												



Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde el 02 ENERO 2024 hasta el 31 de JULIO del 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

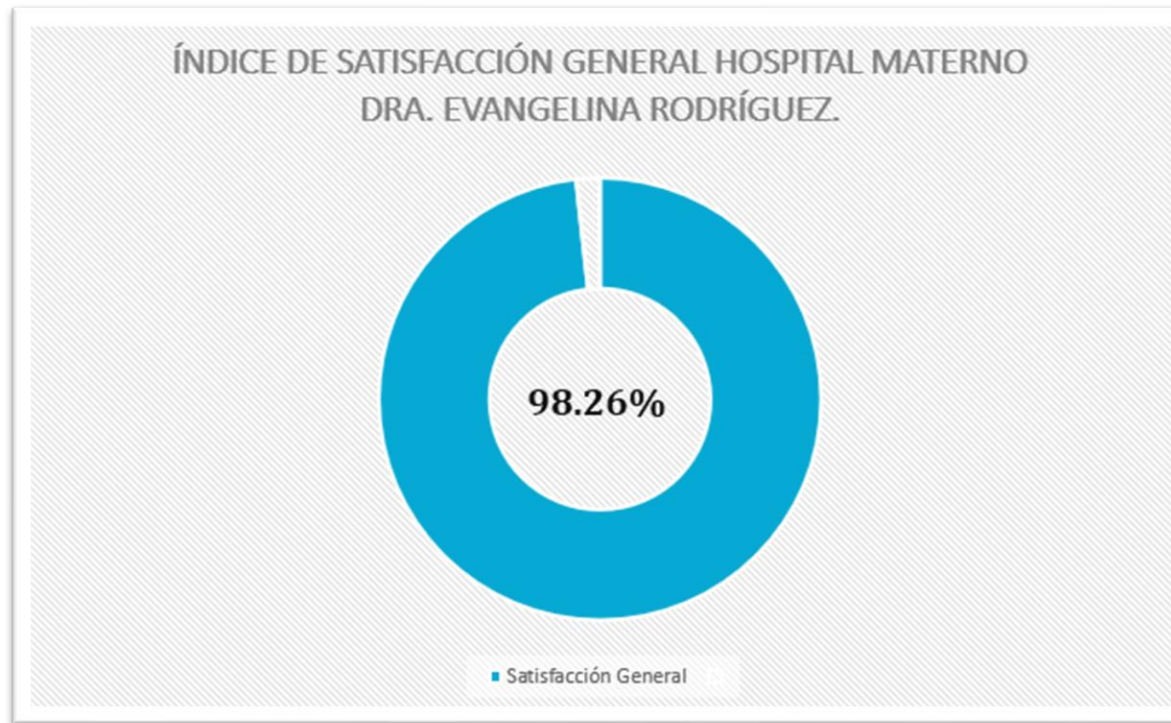
Las dimensiones del modelo y las preguntas de la encuesta que responden a cada dimensión son las siguientes:

Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. ¿Como se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?
Eficacia/confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable. ¿Como percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió? ¿Cómo considera la calidad de los servicios recibidos?
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. ¿Como considera la facilidad y rapidez del servicio brindado? ¿Como considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados? ¿Cómo considera usted, la facilidad y rapidez del servicio brindado?
Profesionalidad/confianza	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. ¿Como considera la profesionalidad del personal que le atendió?
Empatía/accesibilidad	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. ¿Como considera el acceso a los servicios solicitados?

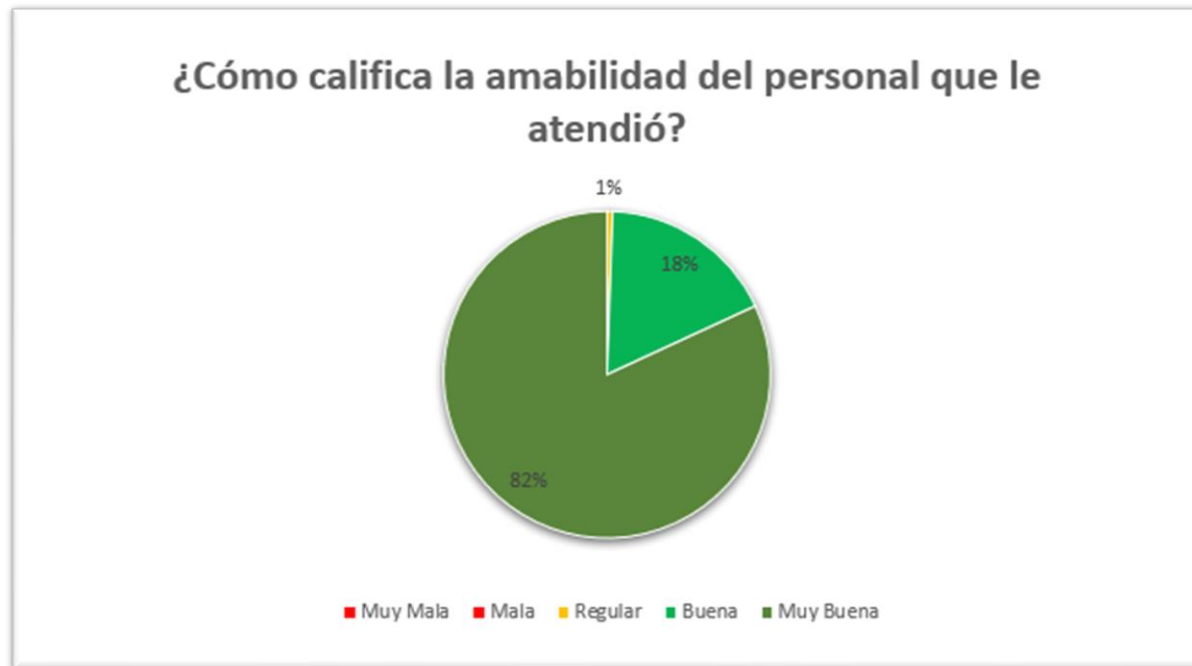


Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 901 usuarias del hospital la satisfacción es del 98%, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

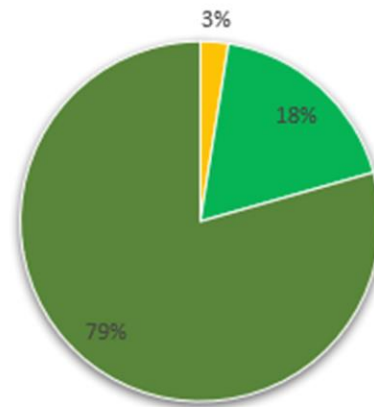


Amabilidad.



Profesionalidad.

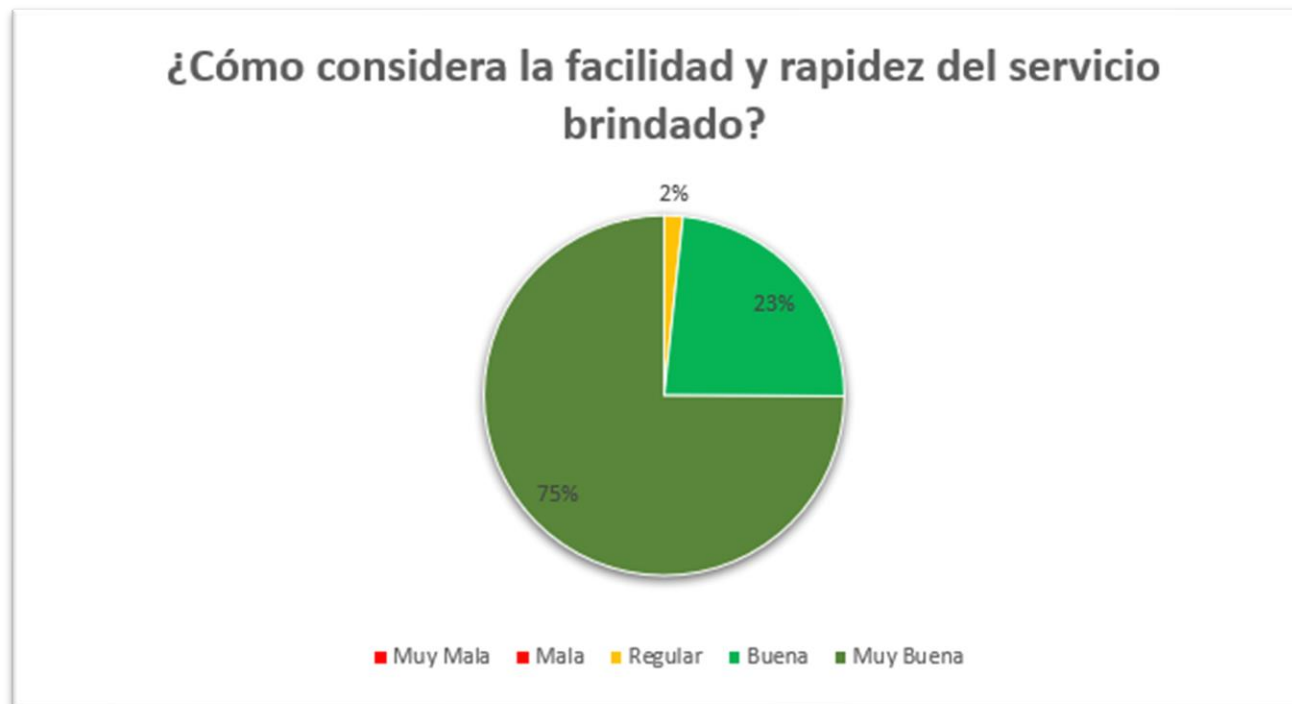
¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?



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

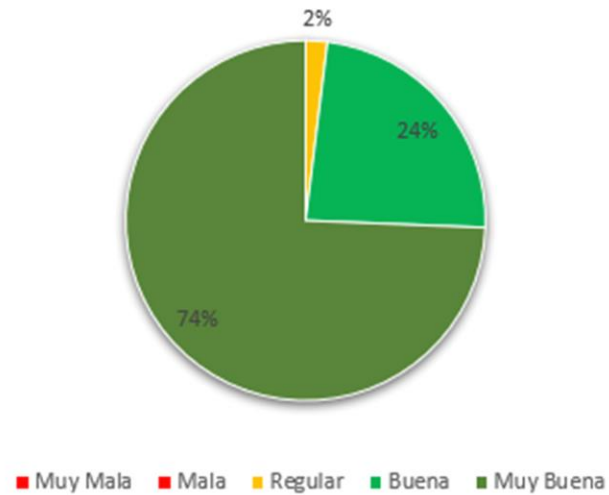


Facilidad y Rapidez.

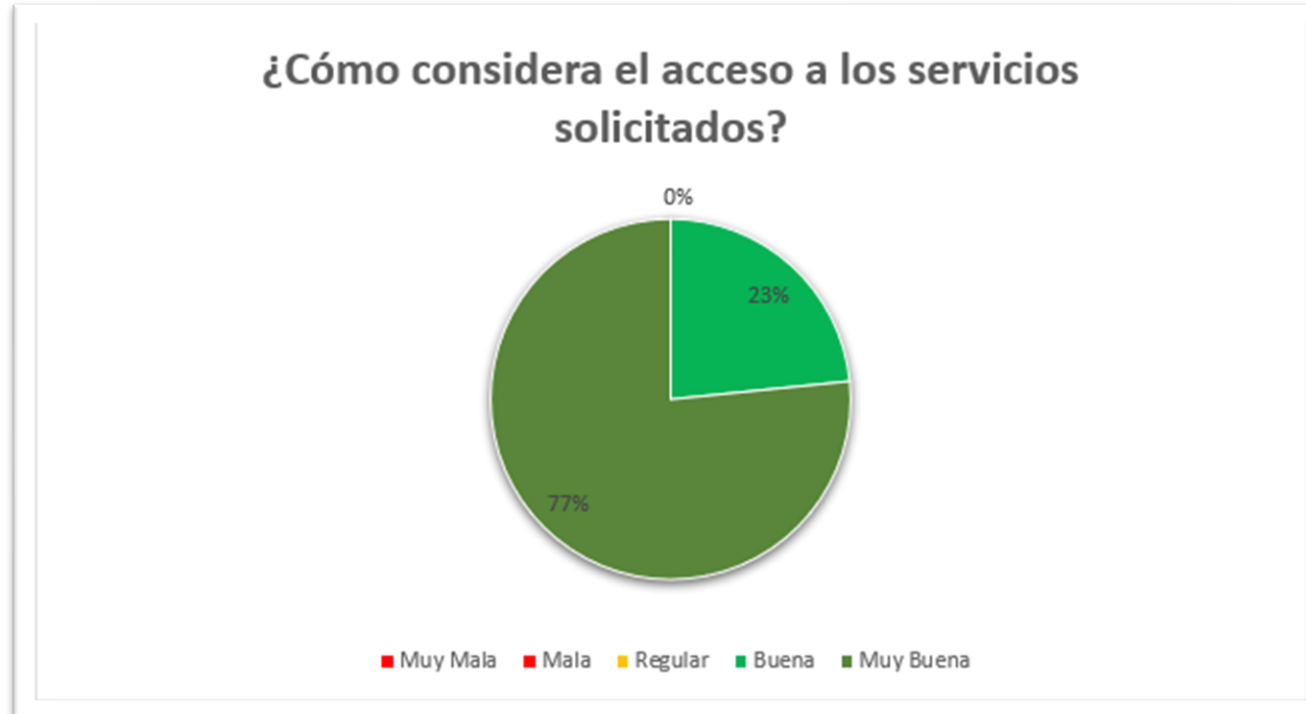


Manejo de las Informaciones.

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



Accesibilidad.

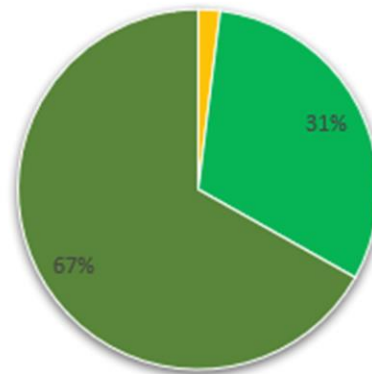


Tiempo de respuesta.



Higiene y Comodidad.

¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?

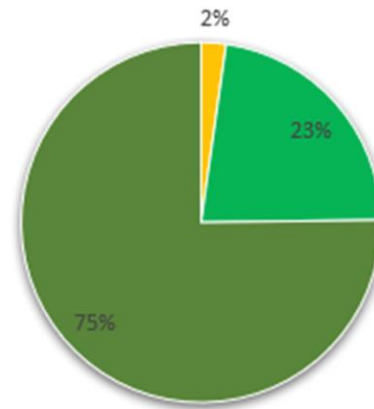


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena



Calidad del Servicio.

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



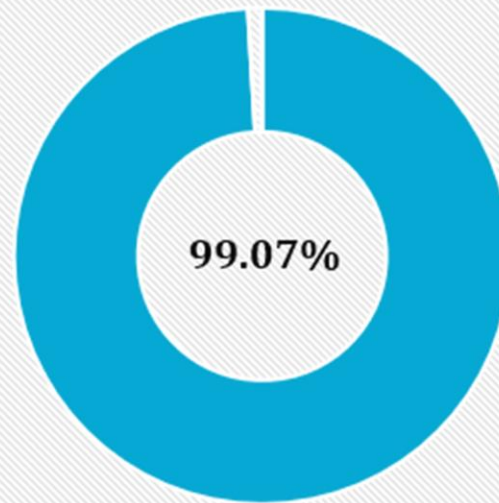
■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena



Satisfacción por Servicio.



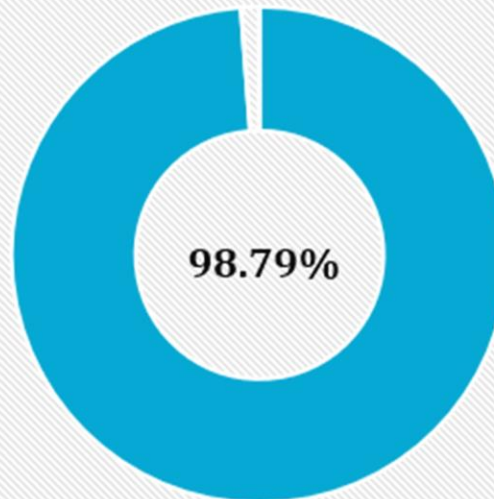
Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Imágenes"



■ Imágenes



Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Laboratorio"

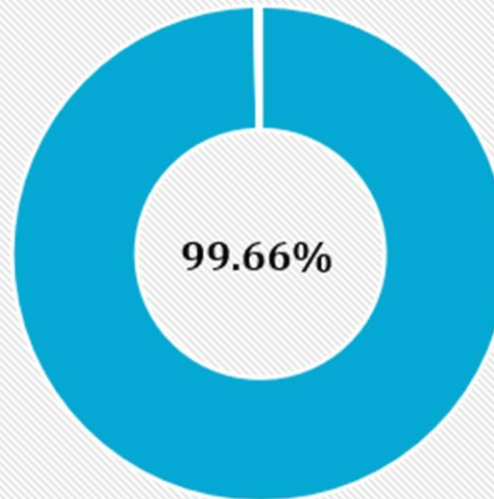


98.79%

■ Laboratorio



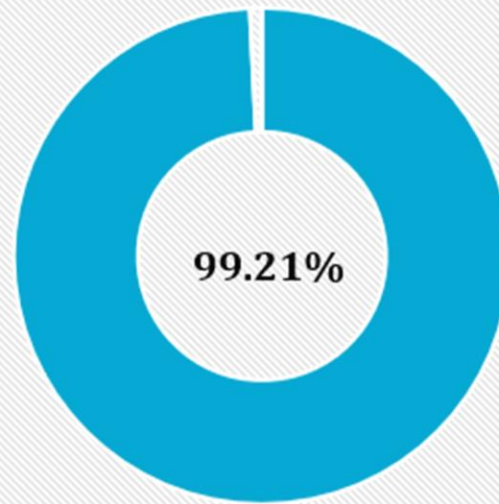
Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Emergencia"



■ Emergencia



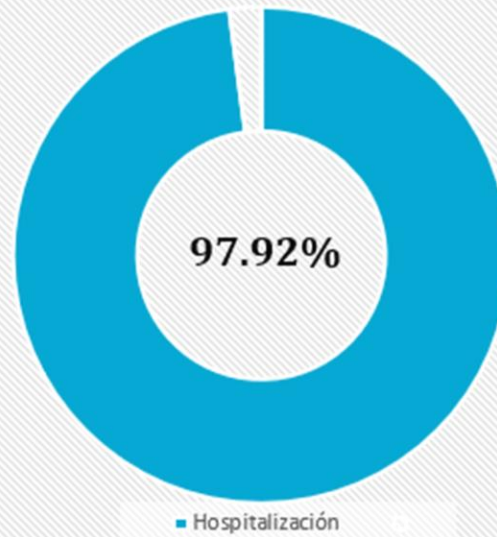
Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Consulta Externa"



■ Consulta Externa





Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Hospitalización"



Anexos

Contenido de la encuesta

5/8/24, 12:34 p.m. Servicio Nacional de Salud (SNS) - Atención al Usuario



Encuesta General de Satisfacción HOSPITALES

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 solicitado

- 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

<https://encuesta.sns.gob.do/publico/formulario/1> 1/4



5/8/24, 12:34 p.m.

Servicio Nacional de Salud (SNS) - Atención al Usuario

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



5/8/24, 12:34 p.m.

Servicio Nacional de Salud (SNS) - Atención al Usuario

- María Trinidad Sánchez
- Monseñor Nouel
- Monte Plata
- Montecristi
- Pedernales
- Peravia
- Puerto Plata
- Samaná
- San Cristóbal
- San José de Ocoa
- San Juan de la Maguana
- San Pedro de Macorís
- Sánchez Ramírez
- Santiago
- Santiago Rodríguez
- Santo Domingo
- Valverde

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
- 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

