

Informe de resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios de los servicios. Enero- junio 2024



Introducción

La encuesta de satisfacción a usuarios es una encuesta que se aplica en el Hospital Rodolfo de la cruz lora desde su inicio con la finalidad de medir el nivel de satisfacción de los usuarios del hospital, haciéndoles preguntas relacionadas a su experiencia. Este estudio está diseñado para ofrecer información sobre la satisfacción que tienen los usuarios acerca del Hospital Rodolfo de la cruz lora en cuanto a la prestación de servicios en salud a consultas externas.

El Servicio Nacional de Salud (SNS) elaboro un cuestionario general para la implementación de las encuestas de satisfacción a usuarios externos. Este cuestionario se implementa diariamente en el hospital con el objetivo de 20 encuestas diarias, distribuidas de la siguiente manera: 7 de Consulta Externa, 3 de Emergencia, 6 de Laboratorio 2 de Imágenes y 2 de Hospitalización. El presente informe ofrece un análisis descriptivo de los resultados obtenidos al implementar dicho cuestionario, con el propósito de identificar las oportunidades de mejora en las áreas involucradas y en el hospital en general.



The screenshot shows the 'Atención al Usuario' (User Attention) interface from the Servicio Nacional de Salud (SNS). It features the SNS logo at the top, followed by the title 'Atención al Usuario'. Below the title, there is a prompt: 'Seleccione el formulario que desea llenar:' (Select the form you want to fill out:). A list of five survey options is presented, each with a radio button to its right:

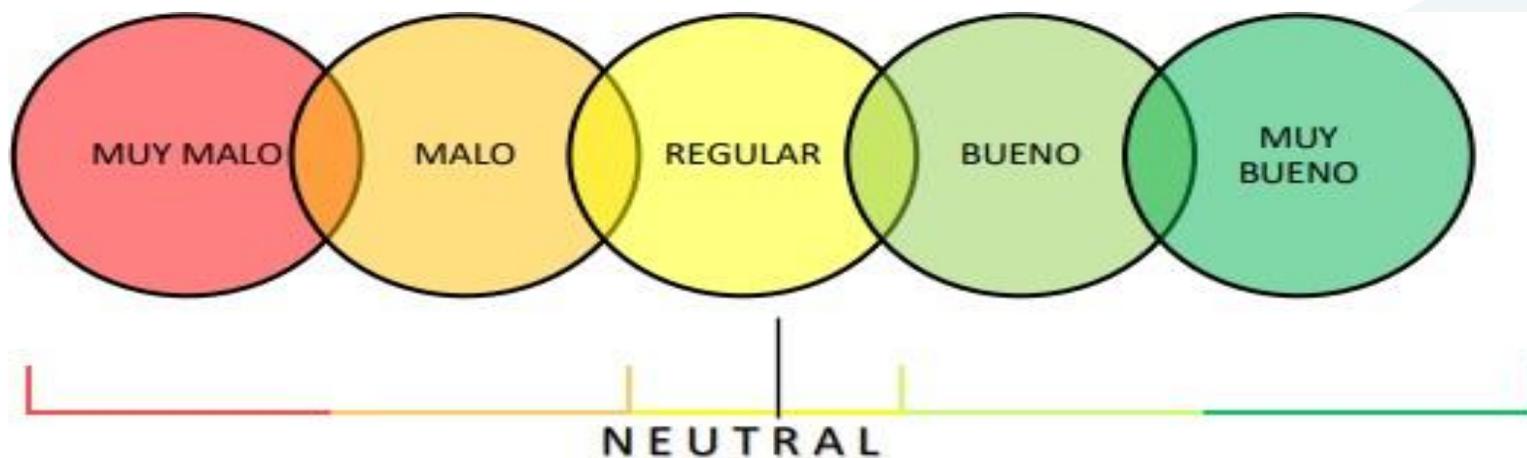
- Encuesta General de Satisfacción HOSPITALES
- Encuesta de Satisfacción para Pacientes Quirúrgicos
- Formulario de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones
- Encuesta Medición Sede Central
- Encuesta de Satisfacción para PRIMER NIVEL DE ATENCION

Diseño muestral

Para la realización de este estudio se realizo un tipo de muestreo no probabilístico por cuota, en el cual de acuerdo con la demanda que se tiene en cada una de las áreas, se asignó una cantidad de personas para ser encuestadas.

El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario digital diseñado por el servicio nacional de salud, dicho cuestionario fue aplicado de forma aleatoria seleccionando a las personas que cumplen con las condiciones de la muestra diseñada. cabe mencionar que para la aplicación del cuestionario se utiliza tabletas

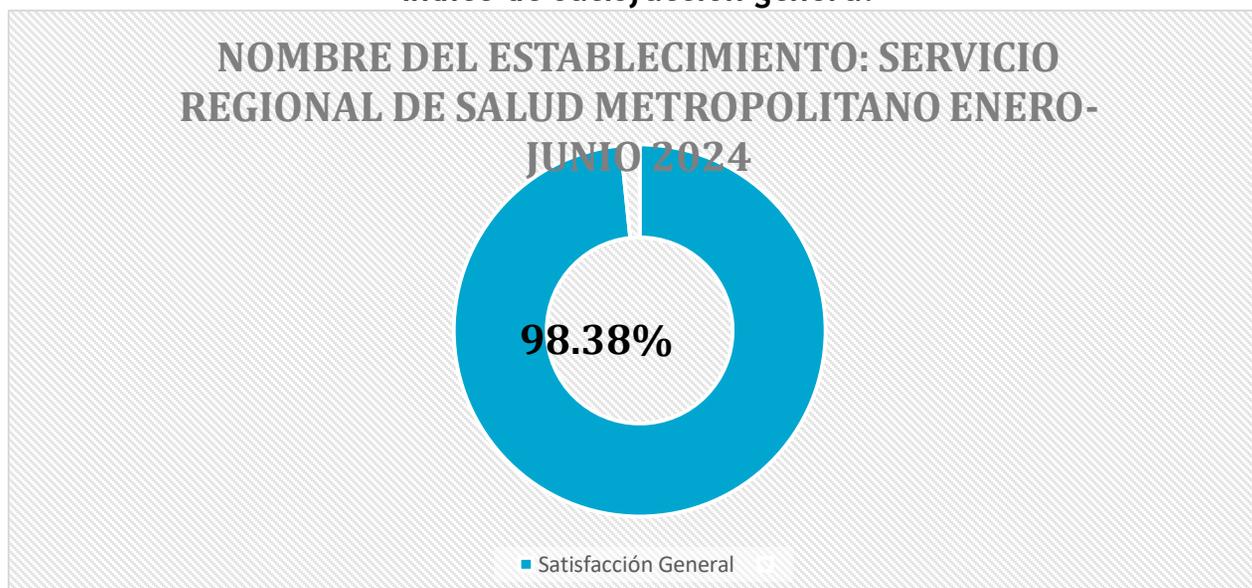
ESCALA DE VALORACIÓN



Atributos del modelo

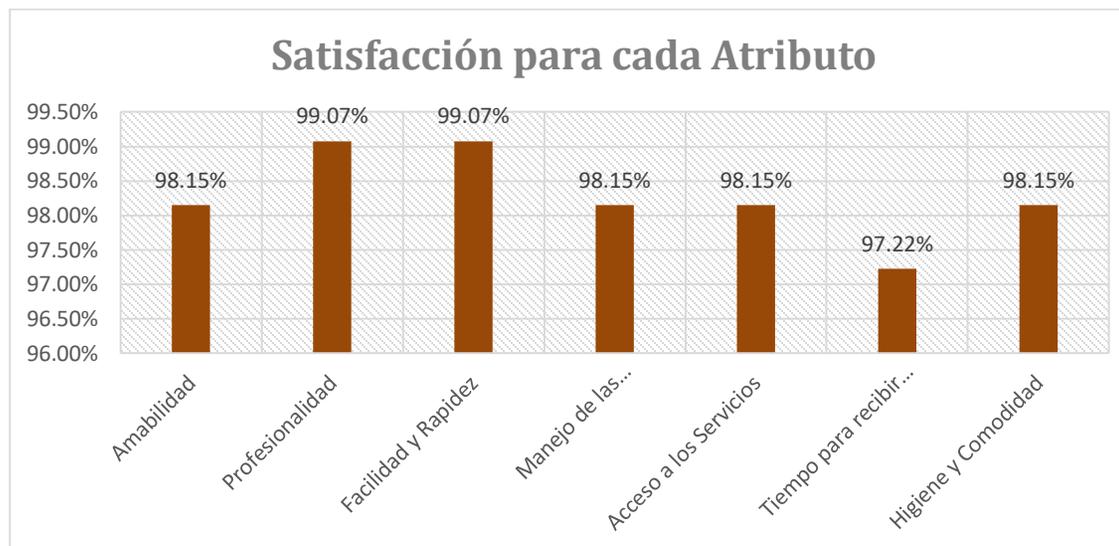
<i>Elementos tangibles</i>	<i>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personas y materiales de comunicación ¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?</i>
<i>Eficacia/ confiabilidad</i>	<i>Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable. ¿Cómo percibe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

Índice de satisfacción general



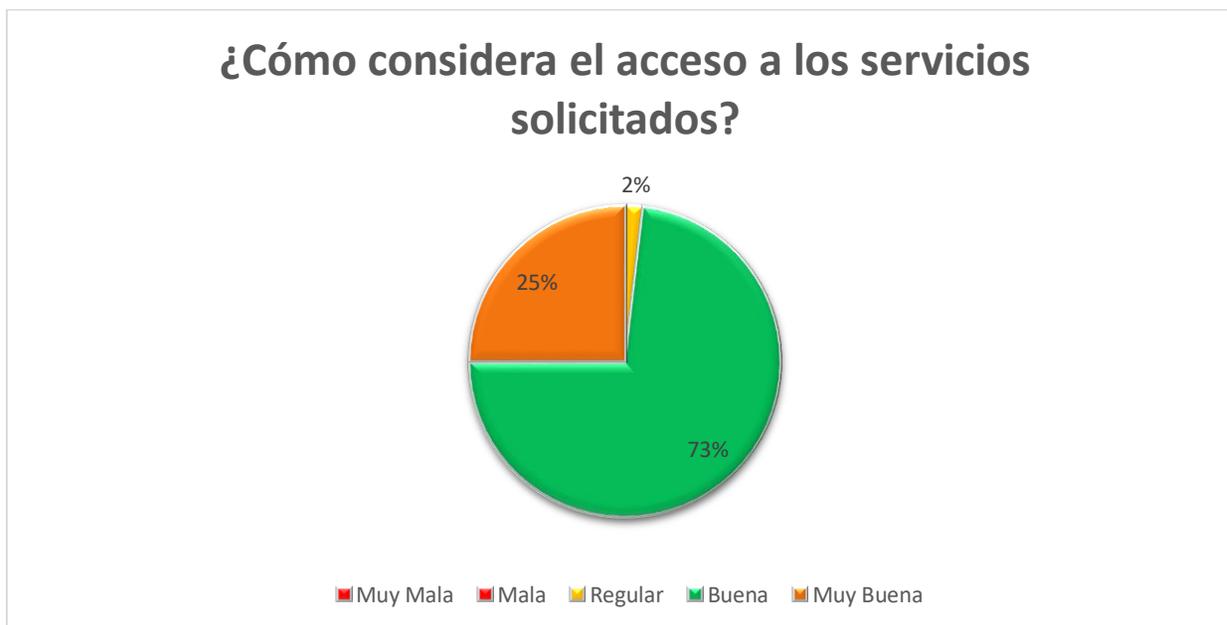
Tal como podemos observar en el grafico el nivel de satisfacción general de los 3,804 encuestados, para el periodo enero-junio 2024. Es de un 98.38%. y 1.62% de insatisfacción
Este índice es el promedio de satisfacción de 5 atributos de calidad medidos en la encuesta, los cuales fueron: elementos tangibles, eficacia/confiabilidad, capacidad de respuestas, accesibilidad. profesionalidad/confianza y empatía/accesibilidad.

Satisfacción general por atributo



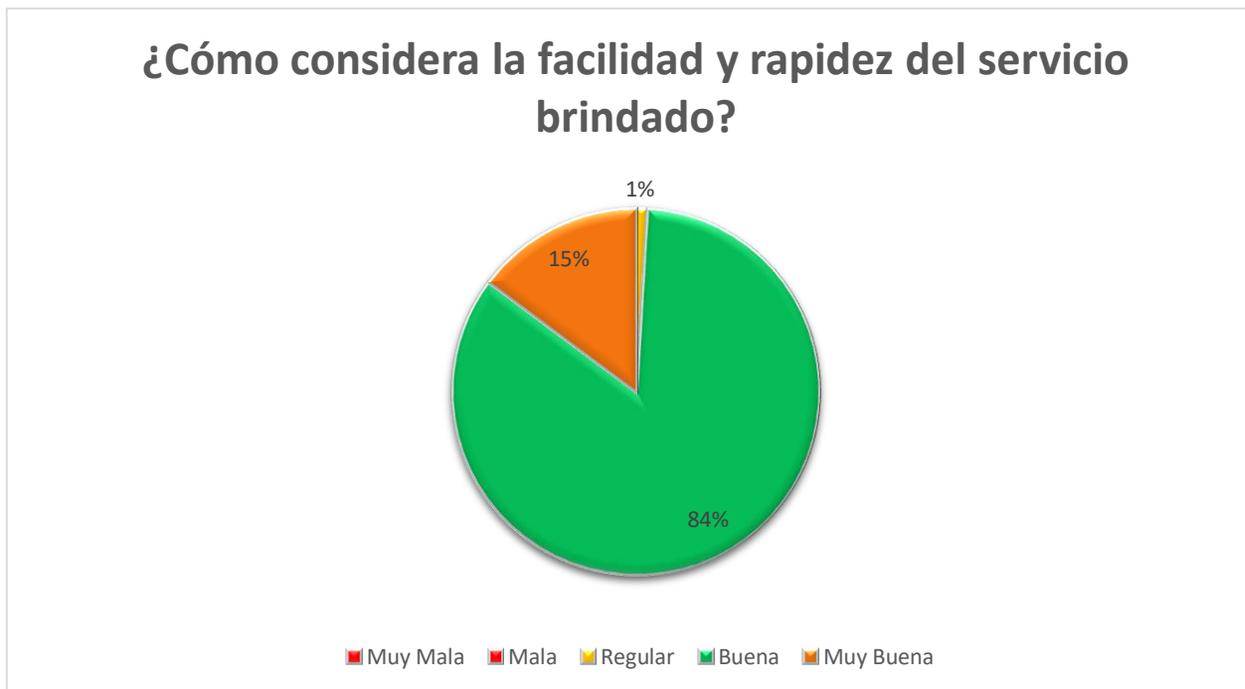
En el siguiente grafico podemos observar los índices por atributos, posicionándose cada uno de ellos por encima de las metas (90%) el valor menos que obtuvimos fue de 97.22% para el atributo de tiempo para recibir los resultados . Los demás obtuvieron valores del 98% en adelante.

*satisfacción general por atributo
accesibilidad*



Como podemos observar en el grafico el nivel de satisfacción de accesibilidad en los servicios prestados es de un 73% , indicaron que el acceso a los servicios es bueno, un 25% indicaron que el acceso a los servicios es muy bueno y un 2% indicaron que el acceso a los servicios es regular.

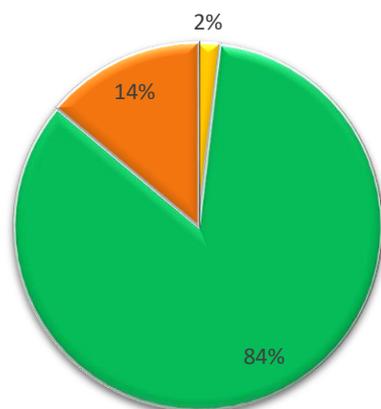
Agilidad



Como observamos en el grafico , el nivel de satisfacción de la agilidad en los servicio prestados es de un 84% consideraron como bueno el servicio brindado, un 15% lo consideraron muy bueno y un 1% regular. Quedando en un 0.0% malo o muy malo.

Amabilidad

¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?

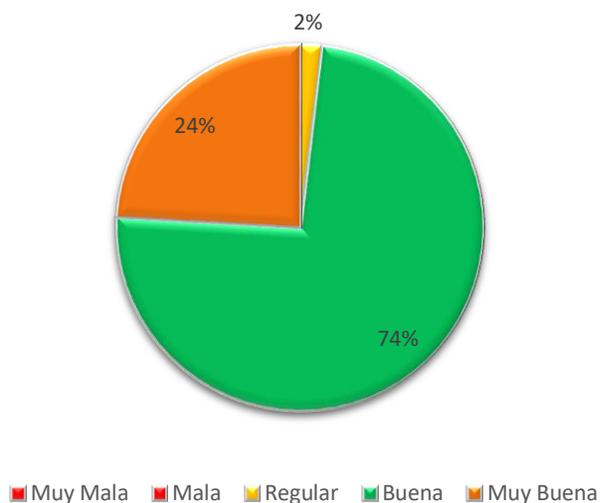


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Tal como podemos observar en el grafico el nivel de satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de 84% considerando como bueno el servicio recibido de manera amable, un 14% consideraron como mala y un 2% consideraron regular, dejan en 0.0% malo o muy malo.

Fiabilidad

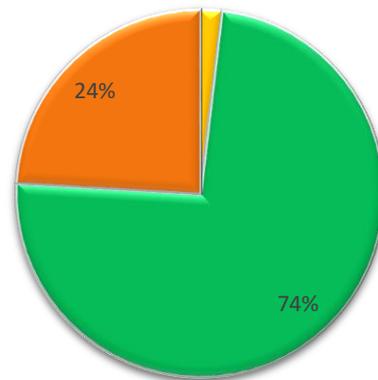
¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?



Como observamos en el grafico el nivel de satisfacción de la fiabilidad en los servicios prestados es de un 74% consideraron como bueno la información recibida, un 24% muy buena y un 2% regular. Dejando en 0.0% para malo o muy mal.

Higiene

¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?



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

Como podemos observar en el grafico la higiene y comodidad de los servicios prestados es de un 74% los usuarios indicaron que la higiene y comodidad del centro fue muy bueno, un 24% indicaron que fue muy bueno y un 0.0 % indicaron que fue regular, dejando un total de 0.0% para malo o muy malo

Profesionalidad



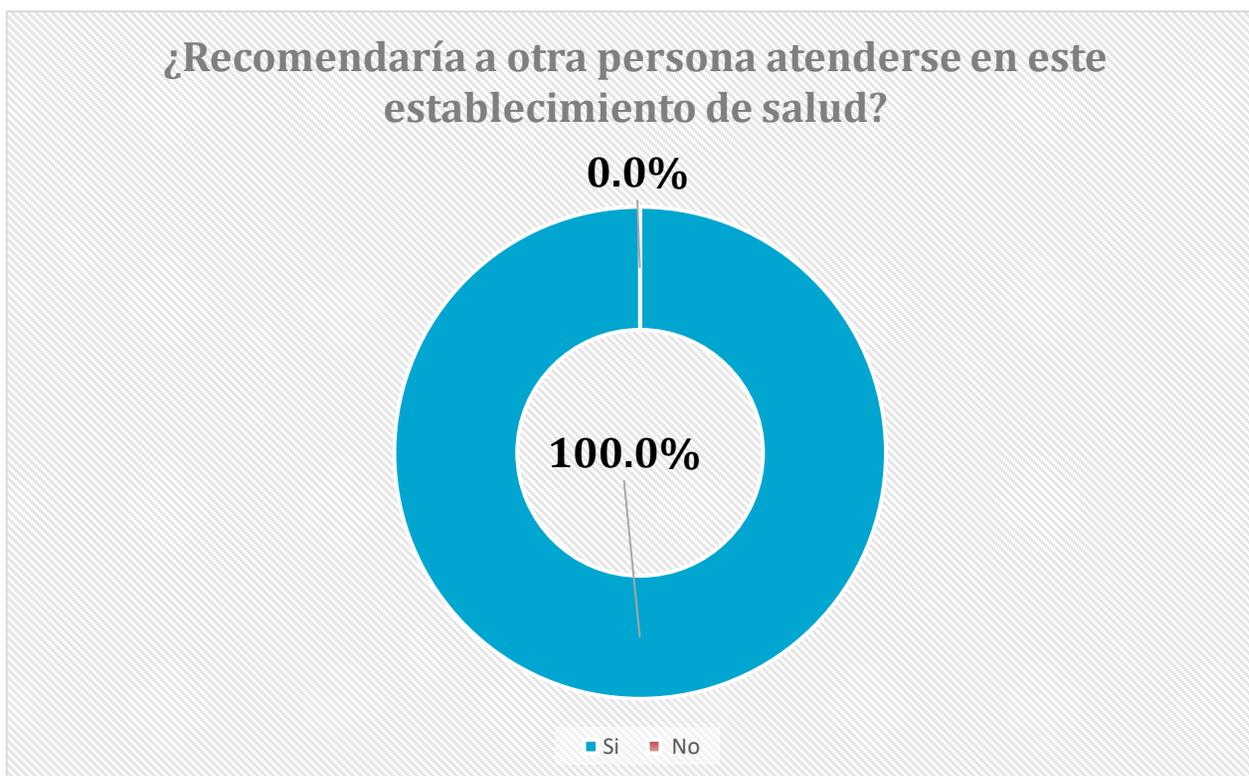
En el grafico se puede observar el nivel de satisfacción de la profesionalidad en los servicios prestados es de un 84% , los usuarios consideraron que el nivel de profesionalidad del personal es buena, un 15% de los usuarios indicaron que fue muy buena, mientras que el 1% indico que fue regular. Dejando un 0.0% de malo o muy malo.

Tiempo



Como se puede observar en el grafico el nivel de satisfacción del tiempo en los servicios prestados es de un 69% los usuarios consideraron que el tiempo de espera fue muy bueno, el 28% consideraron que fue muy bueno y un 3% fue regula, dejando un total de 0.0% para malo o muy malo.

Recomendación



En el grafico podemos observar el nivel de recomendación de los usuarios están dispuestos a dar en cuanto al nivel de satisfacción con los servicios y tratos recibidos en el centro el cual es de un 100%

Consulta externa



En el siguiente grafico se observa el nivel de satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, es de un 100.00%.

KM. 28 Autopista Duarte, Pedro Brand.
Tel 809-559-8600

RNC: 430037992
hospitalrodolfo.gob.do

Emergencia



Como observamos en el grafico el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados para el servicio de emergencias de un 96.57% de satisfacción y u

KM. 28 Autopista Duarte, Pedro Brand.
Tel 809-559-8600

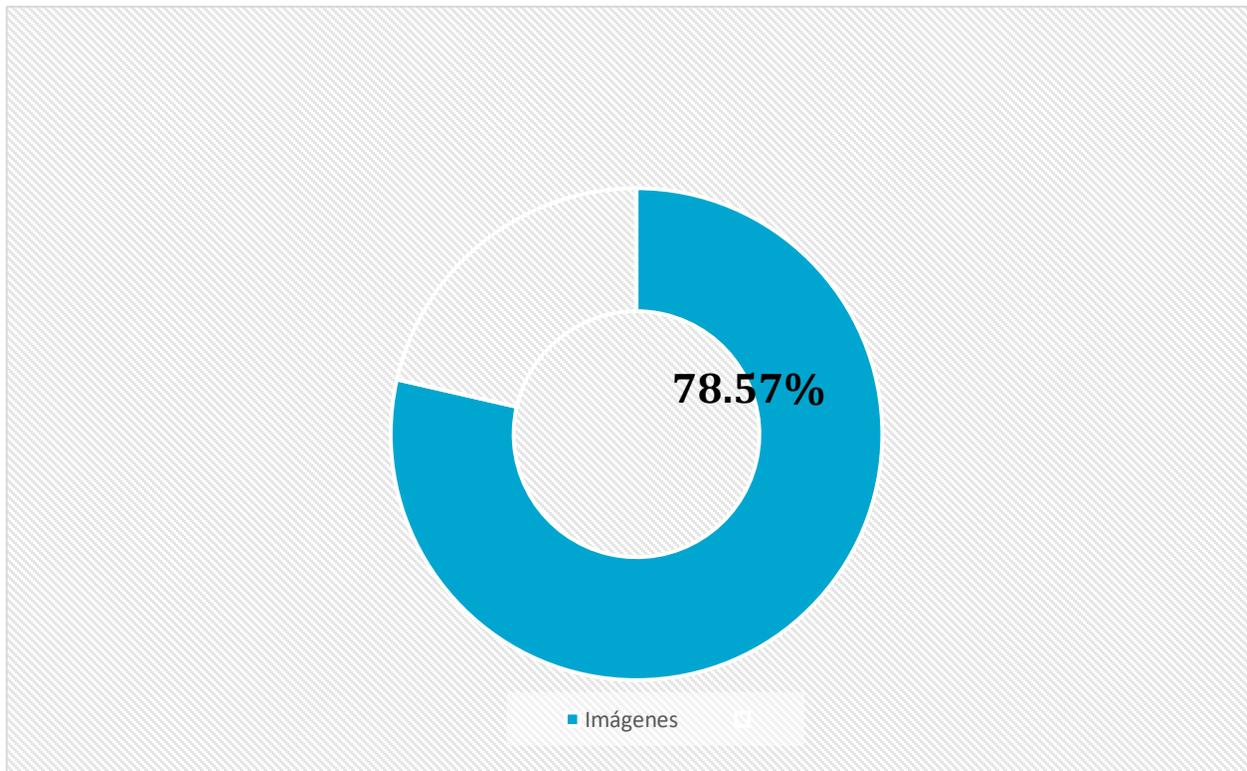
RNC: 430037992
hospitalrodolfo.gob.do

Hospitalización



El nivel de satisfacción de los usuarios encuestados para el servicio de hospitalización fue de un 84.00%.

Imágenes



El nivel de satisfacción para los usuarios encuestados en el servicio de imágenes es de un 78.57%

Laboratorio



Como podemos observar en el grafico el nivel de satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de laboratorio es de un 88.00%

KM. 28 Autopista Duarte, Pedro Brand.
Tel 809-559-8600

RNC: 430037992
hospitalrodolfo.gob.do



No hay SIM      17%  1:14

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

No hay SIM 17% 1:14

- Mala
- Muy Mala

8. ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este establecimiento de salud?

- Si
- 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.)

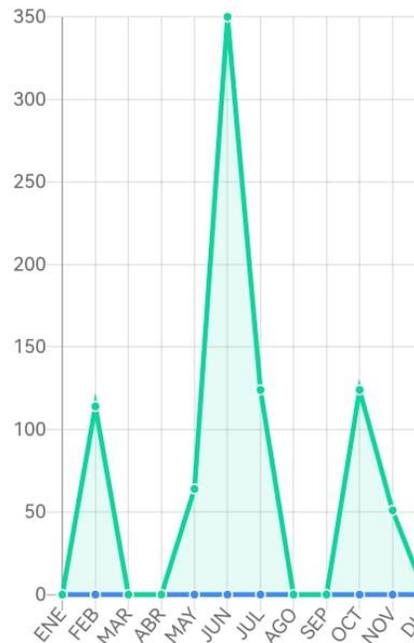
- Muy Buena
- Buena

No hay SIM 17% 1:13



Entregas de Formularios

Año



KM. 2
Tel 80

RNC:
hospi

No hay SIM      17%  1:14

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