

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

ENERO-JUNIO 2024



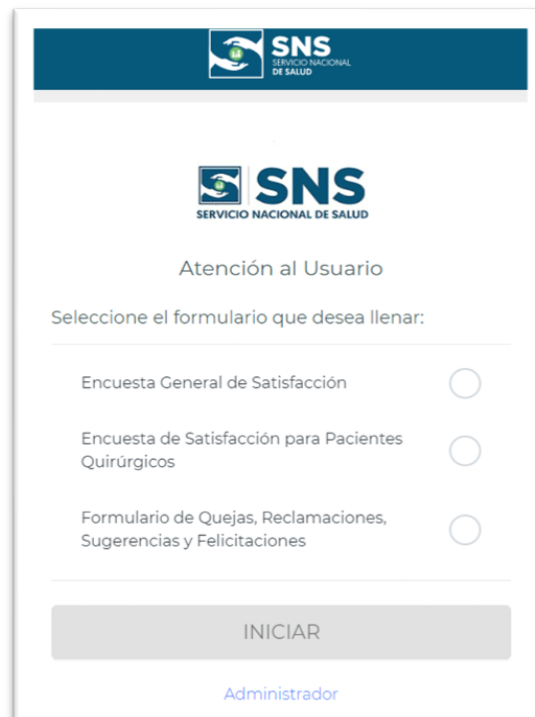
HOSPITAL
MUNICIPAL
VILLA ALTAGRACIA

VILLA ALTAGRACIA
MUNICIPAL

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 habilidad de ofrecer servicios de salud con eficacia, calidez y encaminados a satisfacer las más altas expectativas de los usuarios, el Hospital Municipal Villa Altagracia empleó una encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de salud.



SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

Atención al Usuario

Seleccione el formulario que desea llenar:

Encuesta General de Satisfacción

Encuesta de Satisfacción para Pacientes Quirúrgicos

Formulario de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones

INICIAR

[Administrador](#)

El cuestionario utilizado percibe 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, **(Emergencias, Consulta Externa, Laboratorio, Hospitalización e Imágenes)**.

Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Municipal Villa Altagracia según la investigación de estadísticas gráficas de la población de usuarios, se ha fichado un promedio mensual de servicios prestados, tomando como base la totalidad de los servicios verificados durante el periodo Enero-Junio 2024.</p> <table border="1" data-bbox="716 827 1274 1115"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #0056b3; color: white;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CONSULTA EXTERNA</td> <td style="text-align: right;">389</td> </tr> <tr> <td>EMERGENCIA</td> <td style="text-align: right;">248</td> </tr> <tr> <td>HOSPITALIZACION</td> <td style="text-align: right;">122</td> </tr> <tr> <td>IMÁGENES</td> <td style="text-align: right;">122</td> </tr> <tr> <td>LABORATORIO</td> <td style="text-align: right;">371</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: right;">1,252</td> </tr> </tbody> </table>			CONSULTA EXTERNA	389	EMERGENCIA	248	HOSPITALIZACION	122	IMÁGENES	122	LABORATORIO	371	TOTAL	1,252
CONSULTA EXTERNA	389														
EMERGENCIA	248														
HOSPITALIZACION	122														
IMÁGENES	122														
LABORATORIO	371														
TOTAL	1,252														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal Villa Altagracia, el cual se encuentra ubicado Calle Robertico Jiménez #3, Villa Altagracia. Se manejará el método de Muestra Deliberada con Variación Máxima de Muestreo.</p> <p>La conmutación máxima de la muestra se basa en el razonamiento de los encuestadores para afirmar que los participantes de las encuestas tengan diferentes características. Esto es ejecutado para afirmar la presencia máxima de diferenciación de la data y asemejar lo más posible la muestra.</p>														

<p>Muestra</p>	<p>El volumen de la muestra se estableció en base a la cantidad de usuarios que ingresan al establecimiento tratando de conseguir 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 antecedentes de la obtención de los servicios del hospital, el cual para este caso se manejó la obtención de Enero-junio 2024, siendo la que estaba disponible para la iniciación 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 = 0.5</p> $Muestra Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población Total}}$
----------------	--

<p>Métodos para manejar</p>	<p>Encuesta personal, a través de la plataforma de atención al usuario.</p>
<p>Fecha de trabajo</p>	<p>Se realizaron de manera diaria (días laborables), desde el 01 Enero 2024 hasta el 30 Junio 2024.</p>
<p>Realización</p>	<p>Las encuestas serán realizadas por los colaboradores de las unidades de atención al usuario.</p> <p>Prontamente de ingresar al link suministrado por los coordinadores de la encuesta de satisfacción al usuario: https://encuesta.sns.gob.do</p>



Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana
Hospital Municipal Villa Altagracia

Enero-Junio 2024



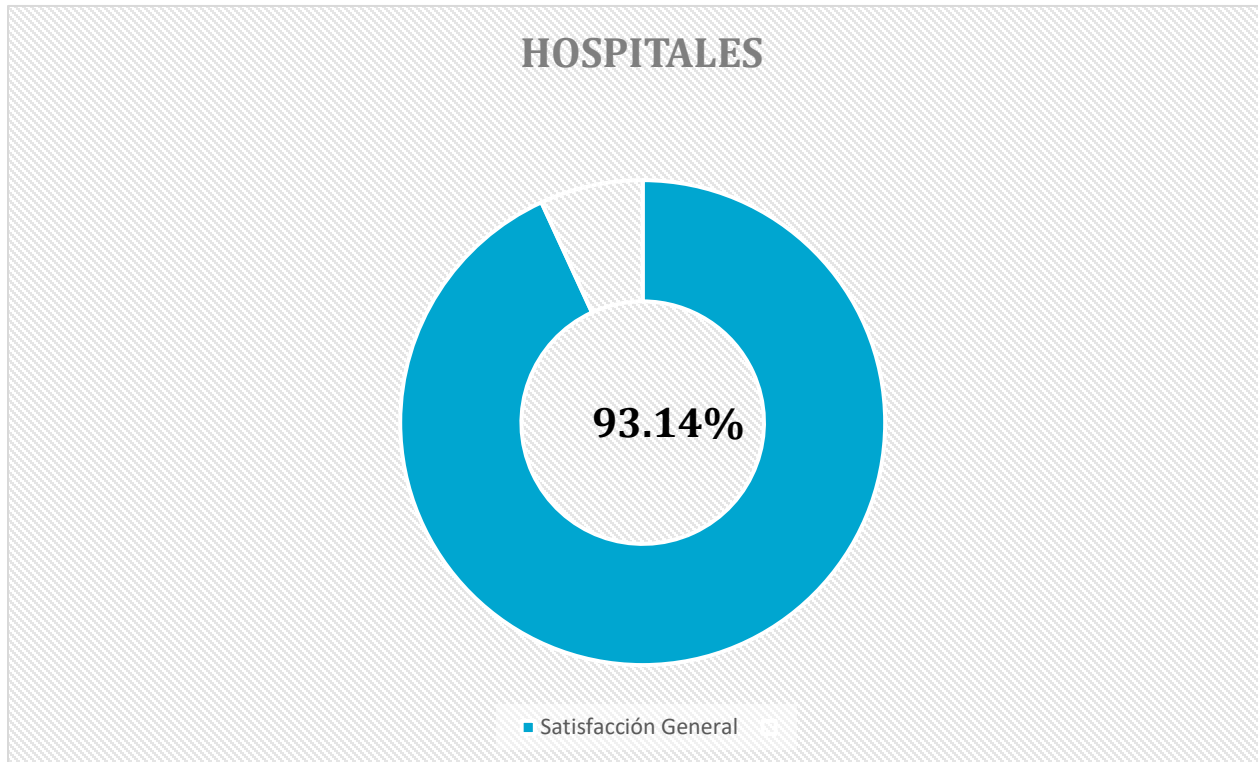
ATRIBUTOS DEL MODELO

Las preguntas de la encuesta que responden a cada atributo son las siguientes:

Elementos perceptibles	Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. <i>¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?</i>
Actividad/confianza	Destreza para ejecutar el servicio de modo cuidadoso, eficaz y honesto. <i>¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?</i>
Capacidad de respuesta	Destreza y carácter para ayudar a los usuarios y suministrar 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/compañerismo	Conocimientos y cuidados manifiestos por los colaboradores y sus habilidades para persuadir credibilidad y confianza. <i>¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?</i>
Empatía/facilidad	Vigilancia personalizada que dispensa la distribución a sus usuarios. <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 determinados, esta encuesta fue aplicada a una muestra de **1,252** usuarios del hospital, distribuidas en los diferentes servicios que ofrecemos, tales como: **Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.**





Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción supera el 90% en 6 de los 7 atributos mostrados, quedando el promedio más alto de esta en 95.29% y el mas bajo en un 84.27%

Satisfacción por Atributos Amabilidad

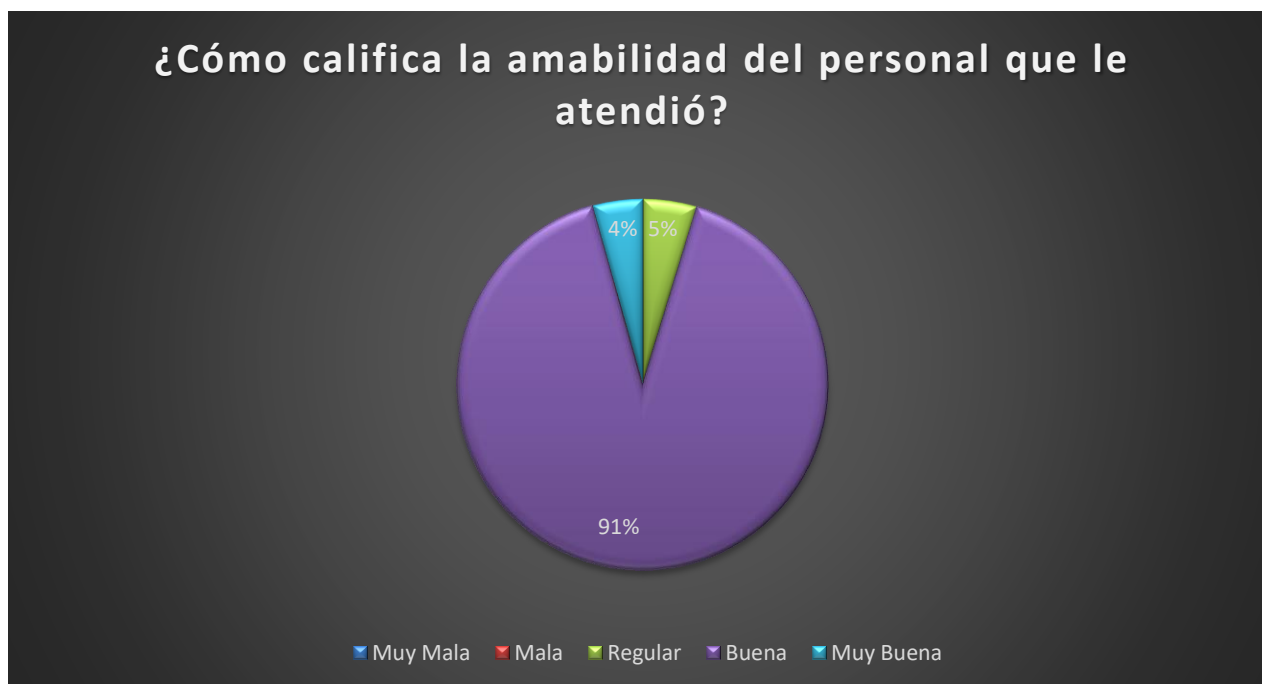


Gráfico 3 . Satisfacción de Amabilidad

Tal como podemos observar en el grafico 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 95.29% (1139) indicaron que la amabilidad es buena o muy buena; un 4% muy buena (54); un 5% (59) regular y un 0 % en insatisfecho para mala o muy mala.

Profesionalidad

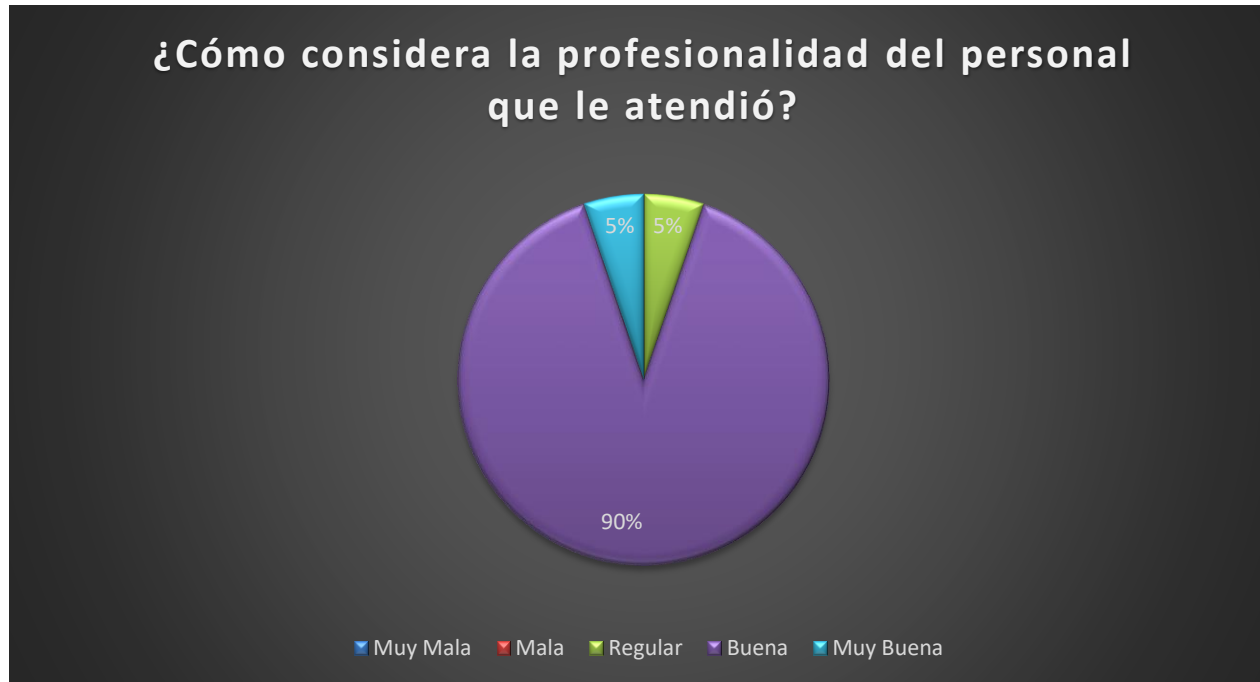


Gráfico 4 Satisfacción de Profesionalidad

Como se muestra en el gráfico 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 94.73% (1,121) indicaron que la profesionalidad es buena, un 5% muy buena (65), quedando un 5% en regular (66) y un 0% en insatisfecho para mala o muy mala.

Facilidad y Rapidez



Gráfico 5 Facilidad y Rapidez

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico 5 que la satisfacción fue de 88.00 % (1,105) indicaron que la facilidad y rapidez es buena, un 5% (67) muy buena, quedando un 6% en regular (80) y un 0% en insatisfecho para mala o muy mala.

Manejo de las Informaciones



Gráfico 6. Satisfacción del manejo de las informaciones

Según los usuarios encuestados, un 89 % (1,109) como buena e indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, un 5% (65) muy buena; quedado un 6% Regular (78), y un 0 % en insatisfecho para mala o muy mala.

Accesibilidad



Gráfico 7. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios

Tal como podemos observar en el gráfico 7, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 88.00 %, (1,104) indicaron que la accesibilidad es buena, un 5% muy buena (66), quedado un 7 % Regular (82) y un 0 % en insatisfecho para mala o muy mala.

Tiempo de respuesta

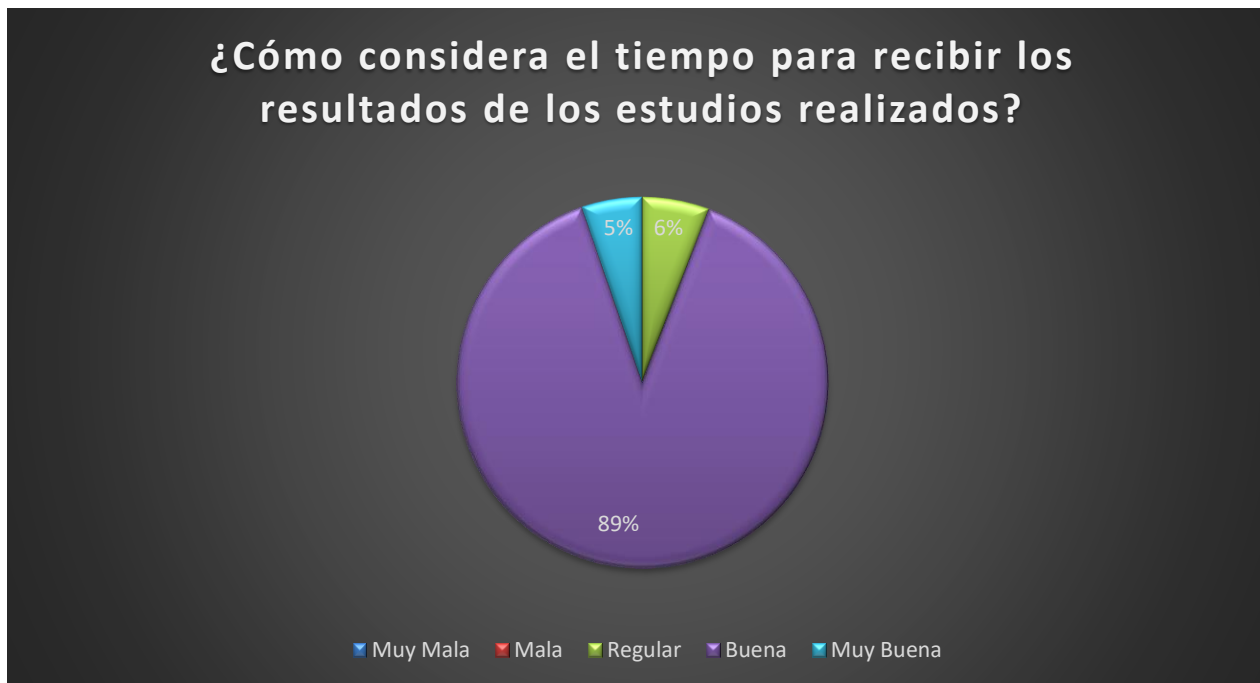


Gráfico 8. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

Según los usuarios encuestados, un 89 % (1,113) indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, un 5% muy buena (66) quedado un 6 % Regular (73) y un 0% en insatisfecho para mala o muy mala.

Higiene y Comodidad

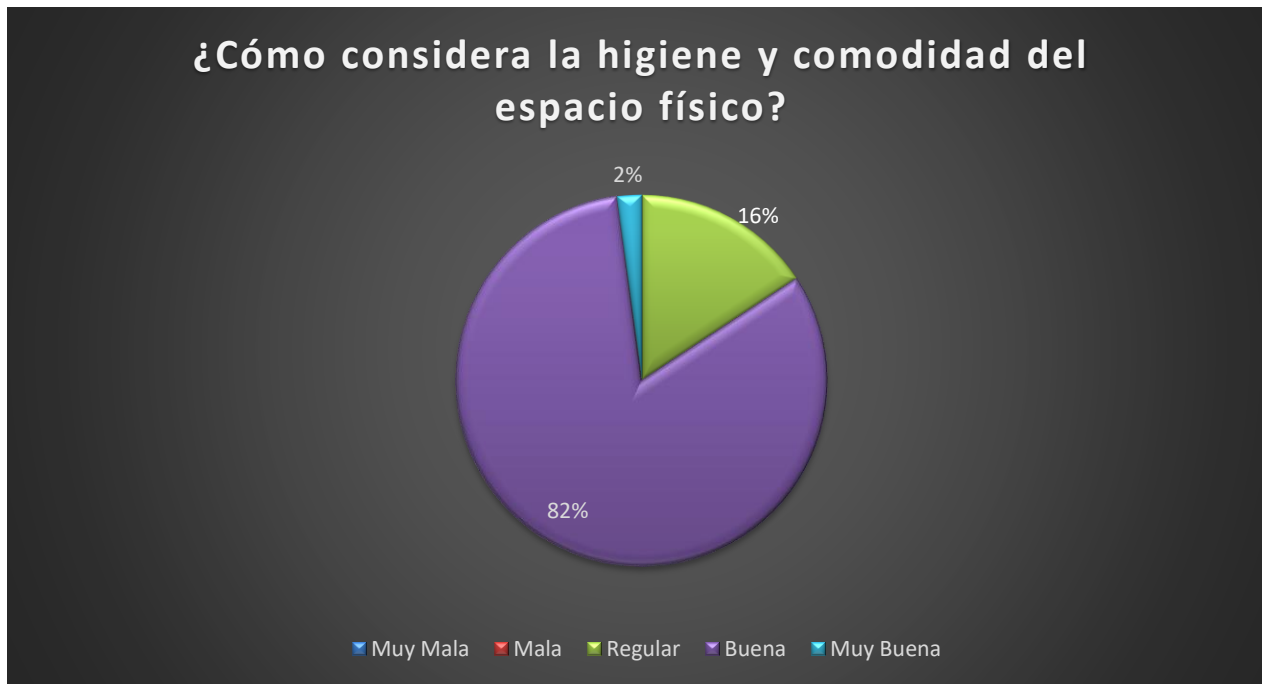


Gráfico 9. Satisfacción de la Higiene y Comodidad

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 9 que la satisfacción fue de 82 % (1,029), quedando un 2 % Muy Buena (26), un 16% en regular (197) y un 0% en insatisfecho para mala o muy mala.

Satisfacción General de los Servicios

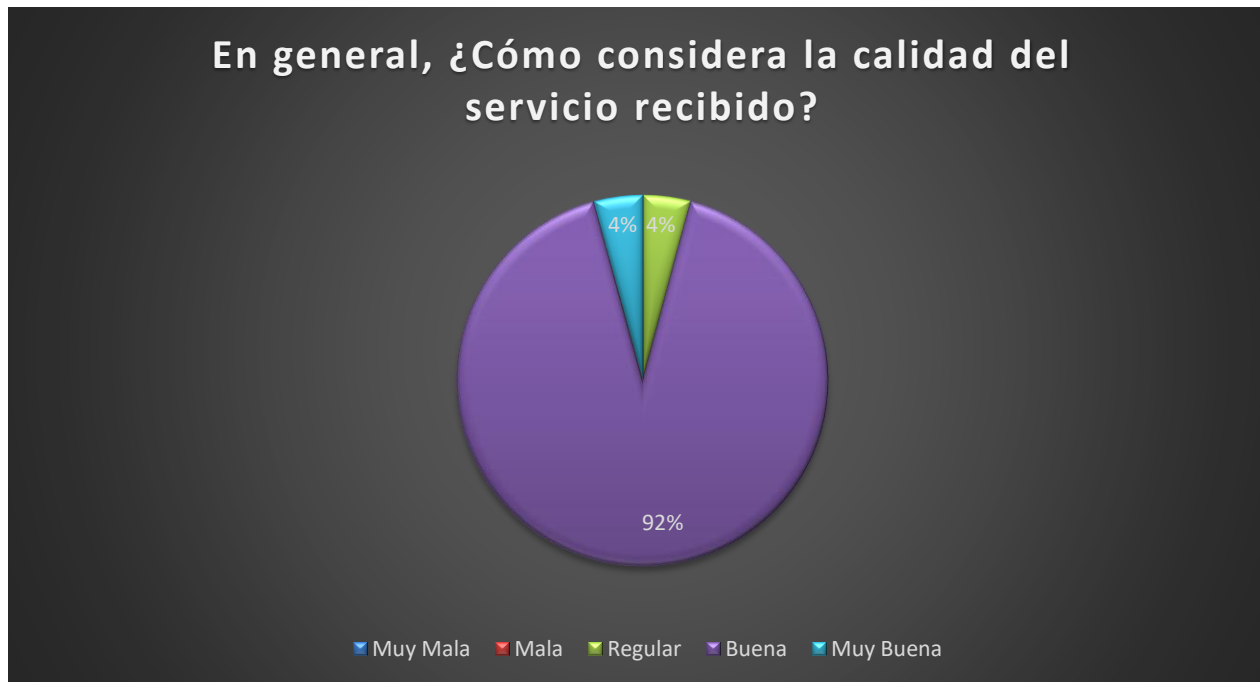


Gráfico 10. Calidad de los Servicios Brindados

Tal como se observa en el gráfico 10, que la satisfacción fue de 92 % (1,147) en los servicios prestados, quedando un 4% en muy buena (53), un 4% en regular (53) y un 0 % en insatisfecho para mala o muy mala.

Satisfacción por Servicios

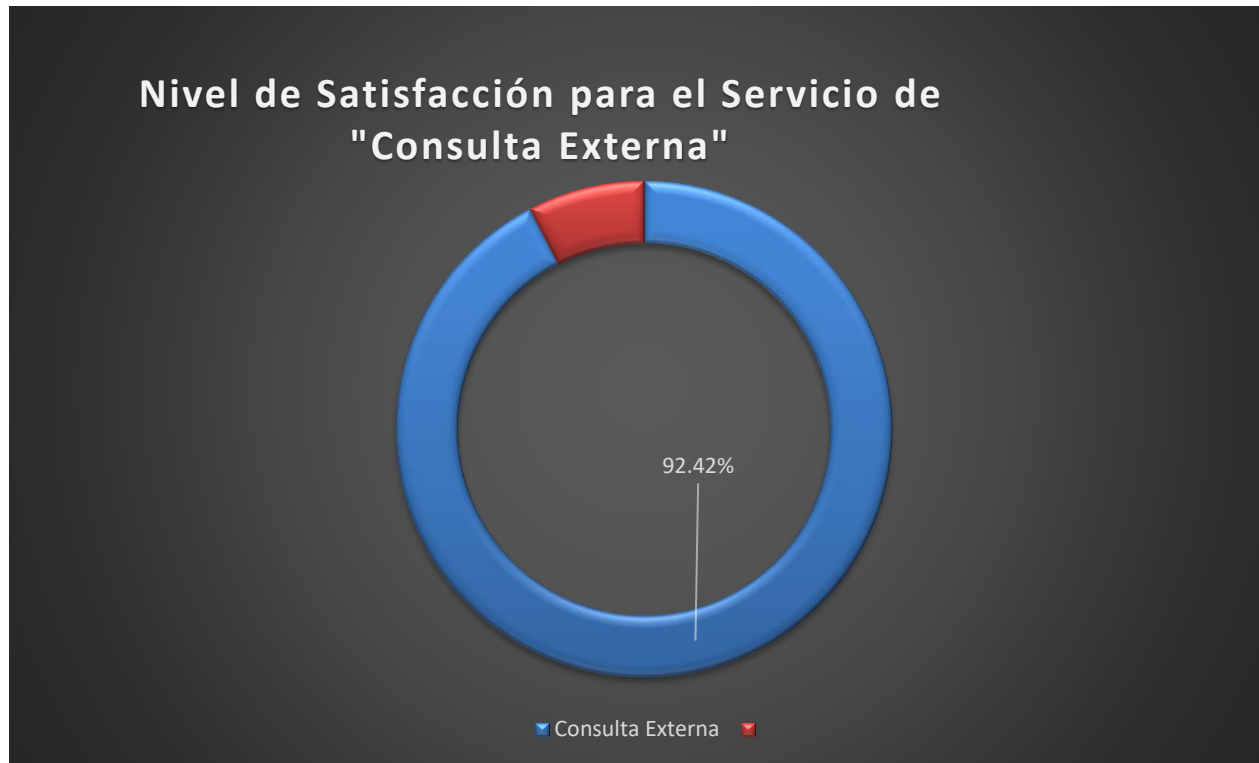


Gráfico 11. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 92% (2,876) por lo que el 8% restante no están satisfechos.



Gráfico 12. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de Emergencia, la satisfacción es de 95.26% (1,890) por lo que el 5% (94 no están satisfechos).



Gráfico 13. Satisfacción servicio de Laboratorio

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de Laboratorio, la satisfacción es de 91.11% (2,704) por lo que el 9% (264) no están satisfechos.

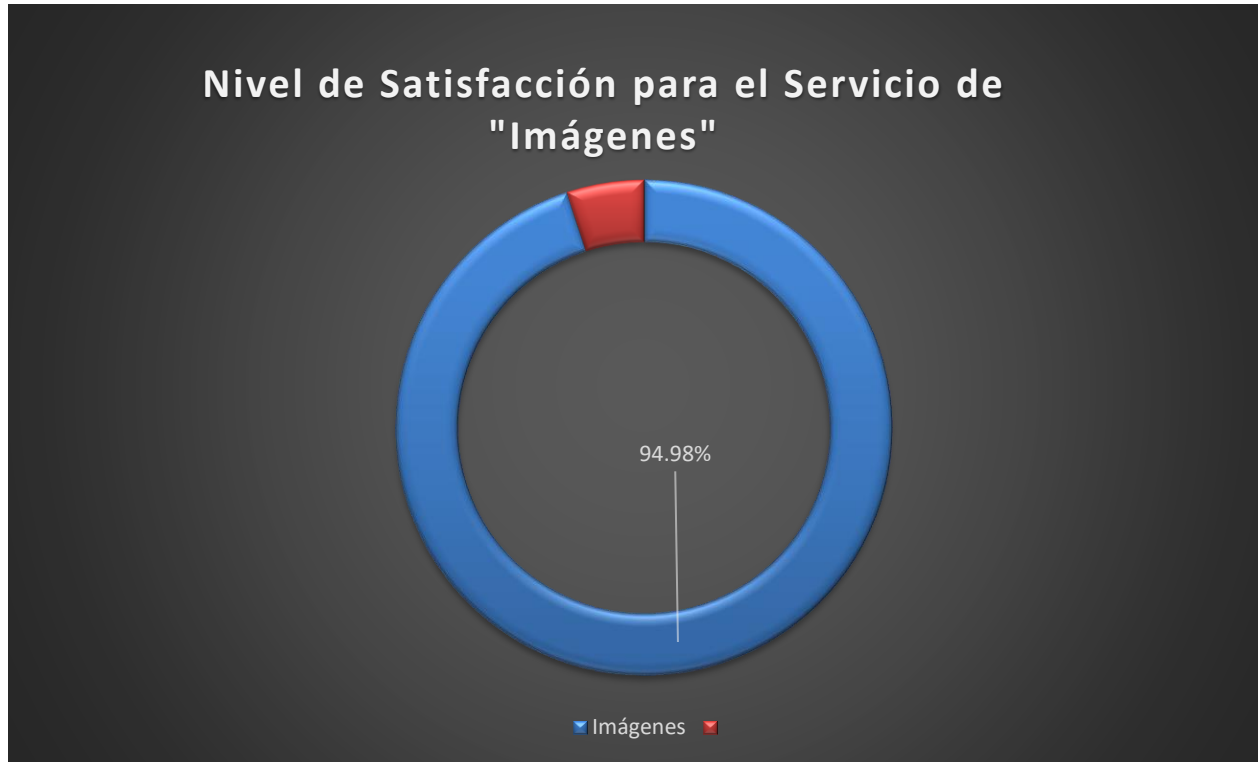


Gráfico 14. Satisfacción servicio de Imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de Imágenes, la satisfacción es de 95% (927) por lo que el 5% (49) no están satisfechos.

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Hospitalización"

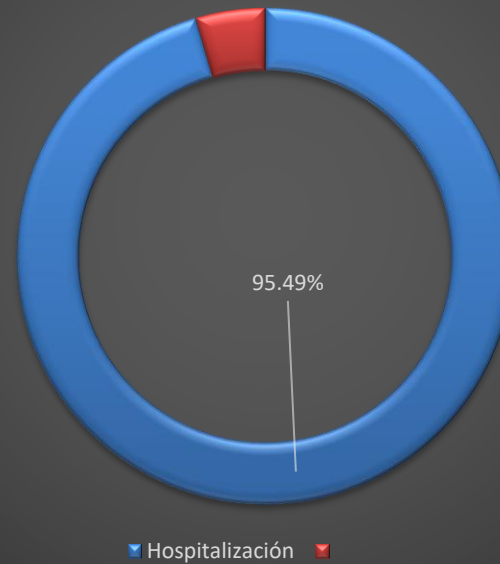


Gráfico 15. Satisfacción servicio de Hospitalización

Tal como podemos observar en el gráfico 15, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de Hospitalización, la satisfacción es de 95.49% (932) por lo que el 4.51% (44) no están satisfechos.



Contenido de la Encuesta

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 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, sonrío, 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?

- 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
- 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

- 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