

Informe de Resultados de la Encuesta de satisfacción de Usuarios.

Julio – Diciembre 2024.



Introducción

La encuesta de satisfacción del usuario del Hospital de Imbert es una herramienta muy importante para evaluar los buenos servicios brindados por nuestros médicos y los servicios que brindamos a nuestros usuarios. A través de esta encuesta, se recolecta información detallada sobre la experiencia de los usuarios, cómo se sienten con la atención brindada en nuestro centro, la infraestructura del hospital, la amabilidad del personal, los tiempos de espera, entre otros. Los resultados de esta encuesta son analizados minuciosamente para identificar áreas para mejorar e implementar acciones correctivas.

Las encuestas fueron aplicadas utilizando la Plataforma de Atención al Usuario, método tecnológico desarrollado por el Servicio Nacional de Salud junto al Banco Interamericano de Desarrollo (BID); a través de esta plataforma las encuestas pueden ser aplicadas de manera digital, utilizando tanto computadoras como dispositivos (PC, y Celular), así 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 7 dimensiones. Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del Hospital Municipal de Imbert, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).



Ficha Técnica

Universo	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Municipal de Imbert</p> <p>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: Julio-Diciembre 2024 , la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="539 801 1203 1317"><thead><tr><th data-bbox="539 801 871 862">Servicios</th><th data-bbox="871 801 1203 862">Muestras</th></tr></thead><tbody><tr><td data-bbox="539 862 871 974">Emergencia</td><td data-bbox="871 862 1203 974">236</td></tr><tr><td data-bbox="539 974 871 1034">Hospitalización</td><td data-bbox="871 974 1203 1034">215</td></tr><tr><td data-bbox="539 1034 871 1095">Laboratorio</td><td data-bbox="871 1034 1203 1095">182</td></tr><tr><td data-bbox="539 1095 871 1155">Imagen</td><td data-bbox="871 1095 1203 1155">222</td></tr><tr><td data-bbox="539 1155 871 1261">Consulta</td><td data-bbox="871 1155 1203 1261">231</td></tr><tr><td data-bbox="539 1261 871 1317">Total</td><td data-bbox="871 1261 1203 1317">1,086</td></tr></tbody></table>	Servicios	Muestras	Emergencia	236	Hospitalización	215	Laboratorio	182	Imagen	222	Consulta	231	Total	1,086
Servicios	Muestras														
Emergencia	236														
Hospitalización	215														
Laboratorio	182														
Imagen	222														
Consulta	231														
Total	1,086														
Ámbito	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal de Imbert, ubicado en la calle 27 de julio, Imbert. 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>														

Muestra	<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 2023 con un total de 1417 encuestados, 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> $(Número\ Z)^2 * p * (1 - p) = (Margen\ de\ error)^2$ <p>Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95%</p> $p = 0.5$ <p><u>Muestra</u></p> $Muestra\ Ajustada = Muestra * \frac{1 + \dots}{Población\ Total}$
Método para utilizar	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.

Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde Julio – Diciembre 2024.
Realización	<p>Las encuestas serán aplicadas por los colaboradores de la División de Atención al Usuario.</p> <p>Luego de ingresar al link provisto por los coordinadores de la encuesta de satisfacción al usuario: https://encuesta.sns.gob.do</p>

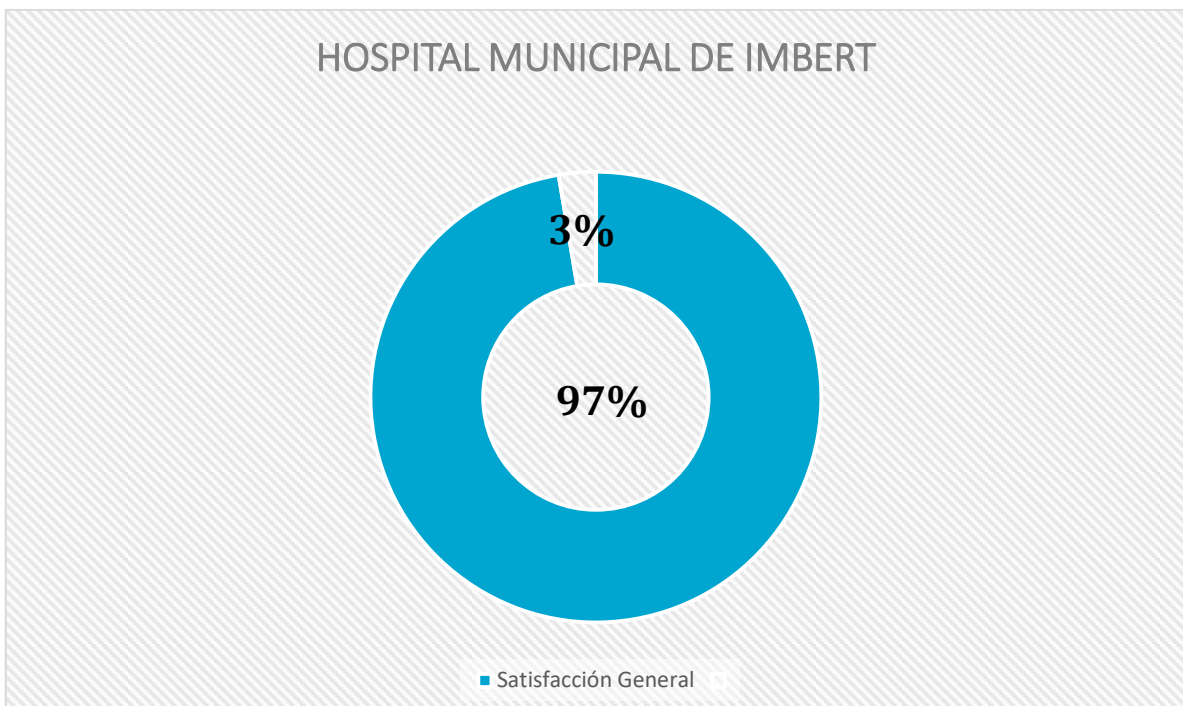
Dimensiones del modelo

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

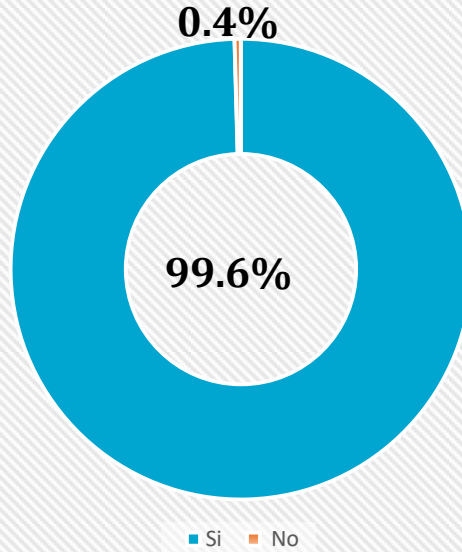
Elementos tangibles	¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?
Eficacia/confiabilidad	¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?
Capacidad de respuesta	¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?
Profesionalidad/confianza	¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?
Empatía/accesibilidad	¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió? ¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?

Índice de satisfacción General

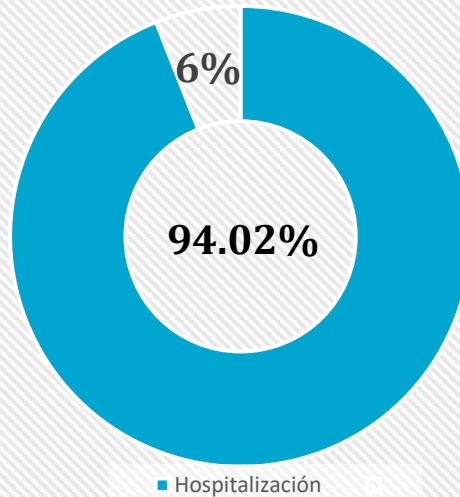
En el periodo establecido entre Julio-Diciembre 2024 el porcentaje de satisfacción de los usuarios ha sido de 97.36% un del total de encuestas correspondiente a 1,086.



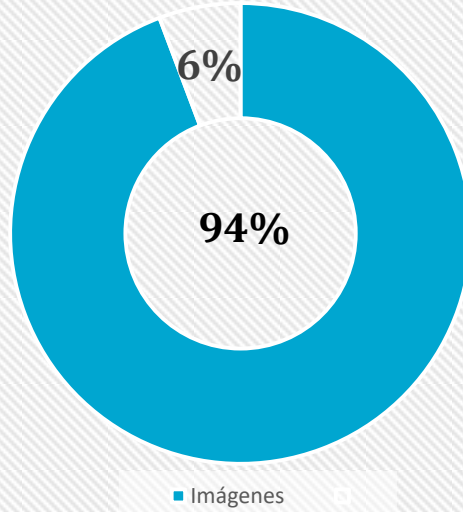
¿Recomendaría a otra persona atenderse en este establecimiento de salud?



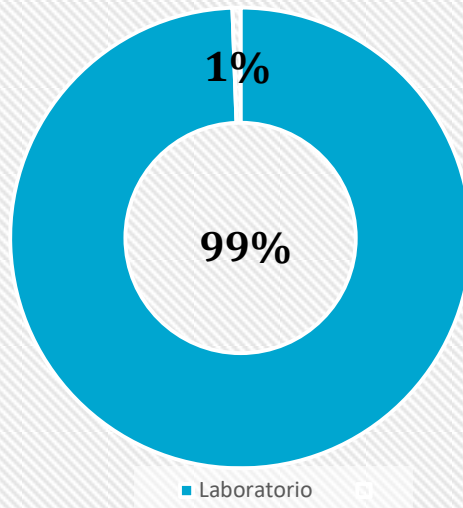
Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Hospitalización"



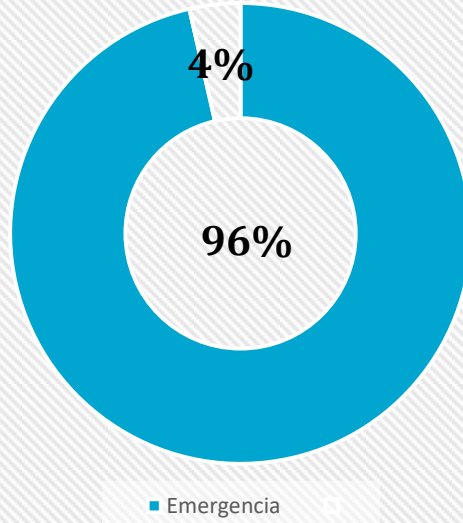
Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Imágenes"



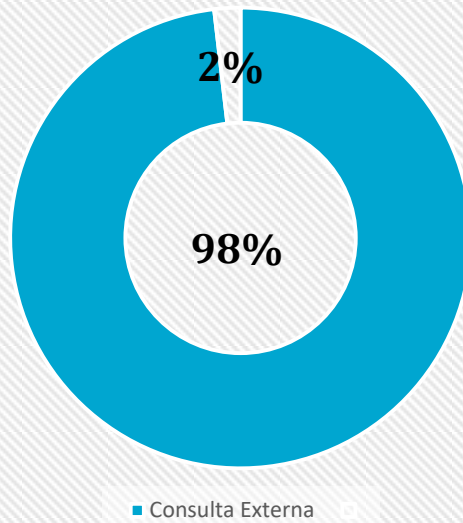
Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Laboratorio"



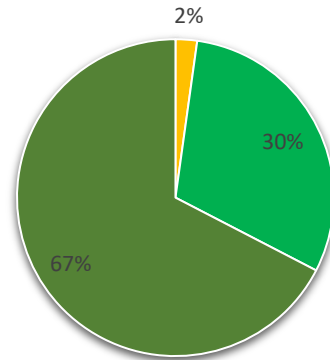
Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Emergencia"



Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Consulta Externa"

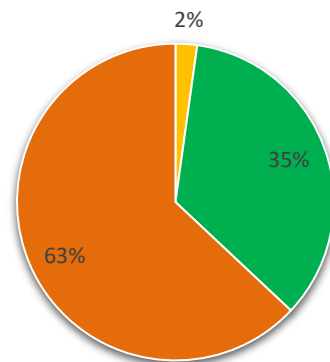


¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?



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

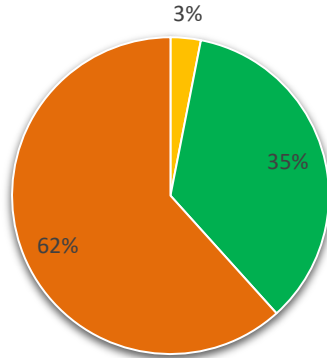
¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?



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

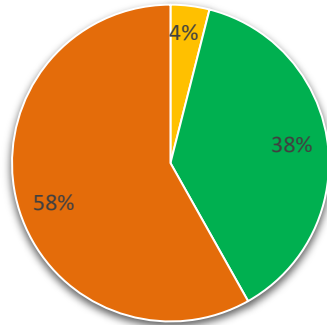


¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?



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

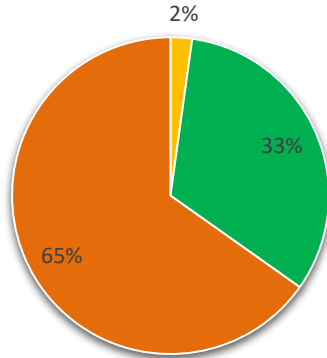
¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?



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

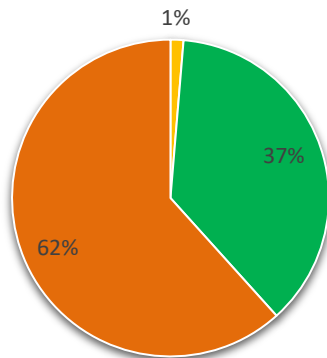


¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?



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

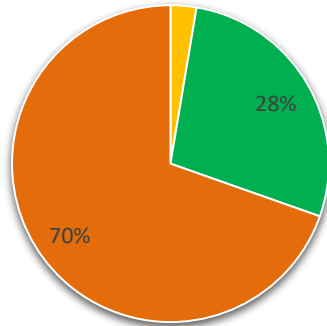
¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?



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

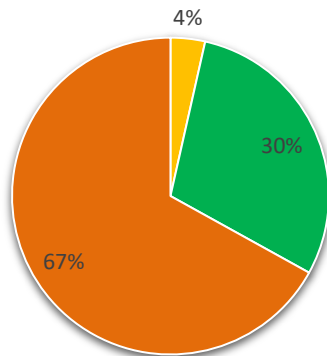


¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?



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

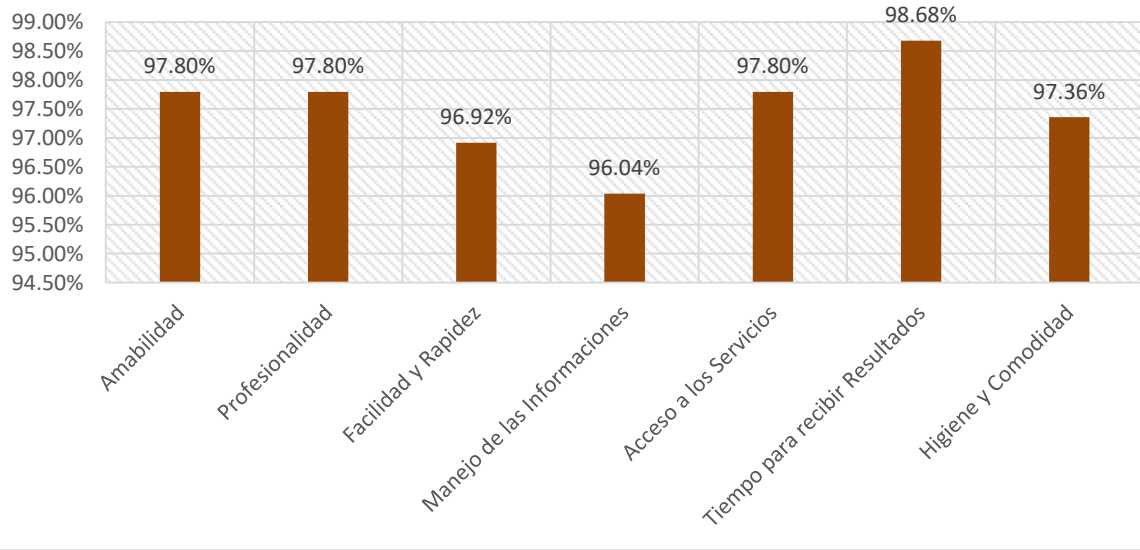
En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?



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



Satisfacción para cada Atributo



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 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 ayudarlo fue apropiada.)

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

