

INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Julio – Diciembre 2024



HOSPITAL
MATERNO
DR. REYNALDO ALMÁNIZAR



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 Materno Dr. Reynaldo Almánzar.

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 Dr. Reynaldo Materno Dr. Almánzar aplicó una encuesta de satisfacción a las usuarias de los servicios de salud.

Dichas encuestas fueron aplicadas utilizando una Plataforma de Atención al Usuario, 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 (PC, y tableta. 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 8 dimensiones.

Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).

Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a las usuarias del Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar.</p> <p>Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarias, 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="734 619 1361 1034"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>60,223</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>12,300</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>7,272</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>22,486</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>252,068</td> </tr> </tbody> </table>			Consulta Externa	60,223	Emergencia	12,300	Hospitalización	7,272	Imágenes	22,486	Laboratorio	252,068
Consulta Externa	60,223												
Emergencia	12,300												
Hospitalización	7,272												
Imágenes	22,486												
Laboratorio	252,068												
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar, ubicado en la Avenida Charles de Gaulle Santo Domingo Norte. Se utilizará el método de Muestra Deliberada con Variación Máxima de Muestreo. 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.</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 hospital, el cual para este caso se utilizó la producción de Julio-Diciembre 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 style="text-align: center;">Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95%</p> <p style="text-align: center;">p = 0.5</p> $Muestra\ Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población\ Total}}$
<p>Método para utilizar</p>	<p>Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.</p>

Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde Julio- Diciembre 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

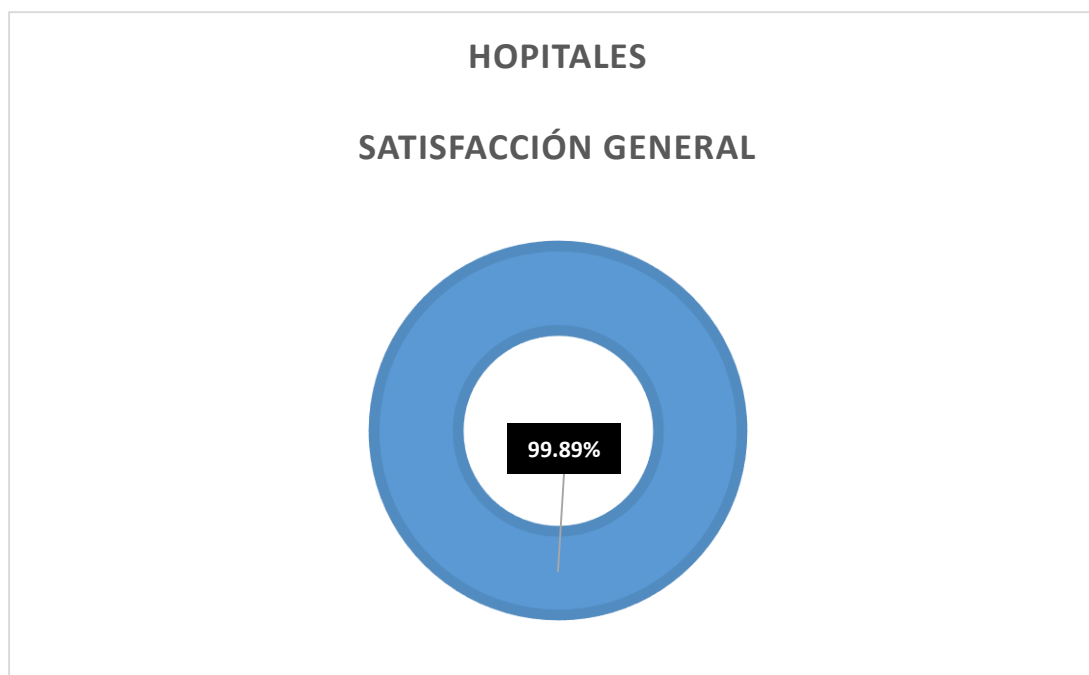
Las dimensiones del modelo y las preguntas de la encuesta que responden a cada dimensión son las siguientes:

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

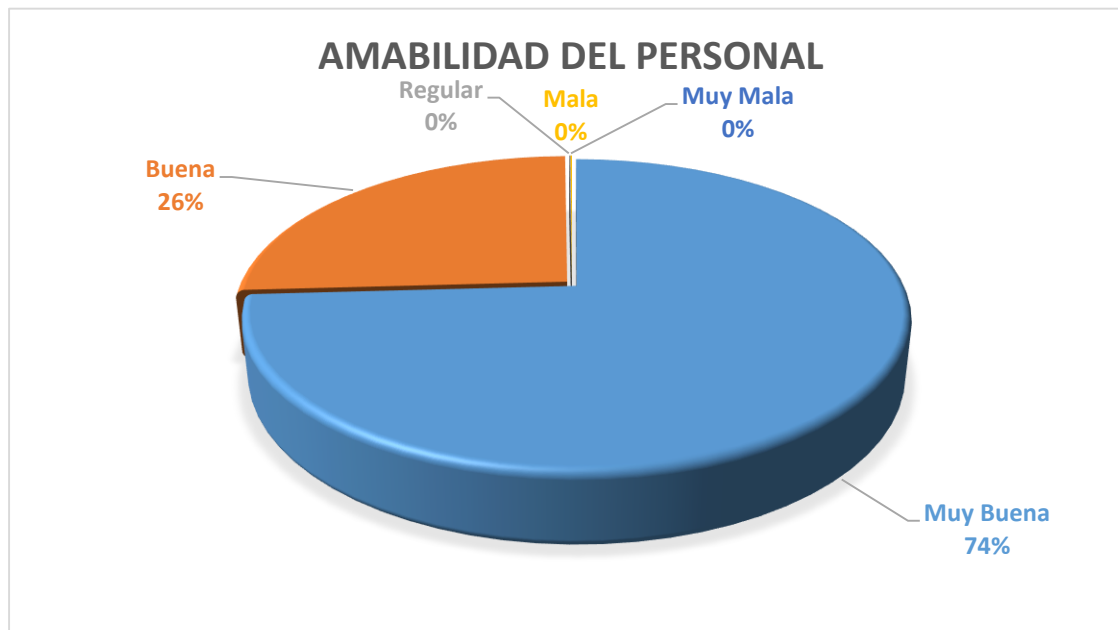
Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 1,759 usuarias del Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 1,759 usuarias encuestadas, la satisfacción es de 99.89%.



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.)

Observamos en el cuadro a continuación el 74% de las usuarias encuestadas destacan el atributo de amabilidad como muy bueno, el 26% lo califica como bueno, para un 99.84 % de satisfacción.



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción 2024

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

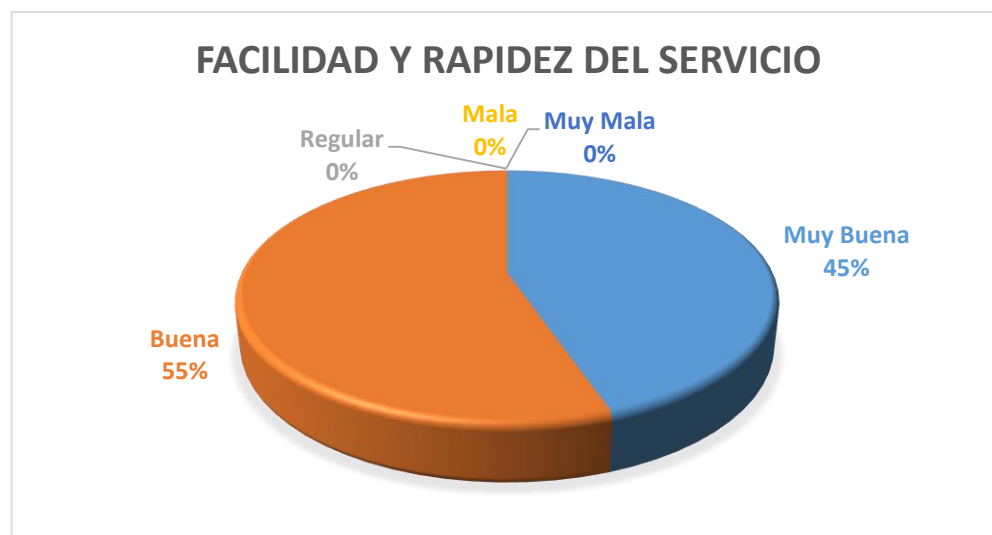
Observamos en el cuadro a continuación el 62% de las usuarias encuestadas destacan el atributo de profesionalidad como muy bueno, el 38% lo califica como bueno, para un 99.92% de satisfacción.



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción 2024

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 ayudarle fue apropiada)

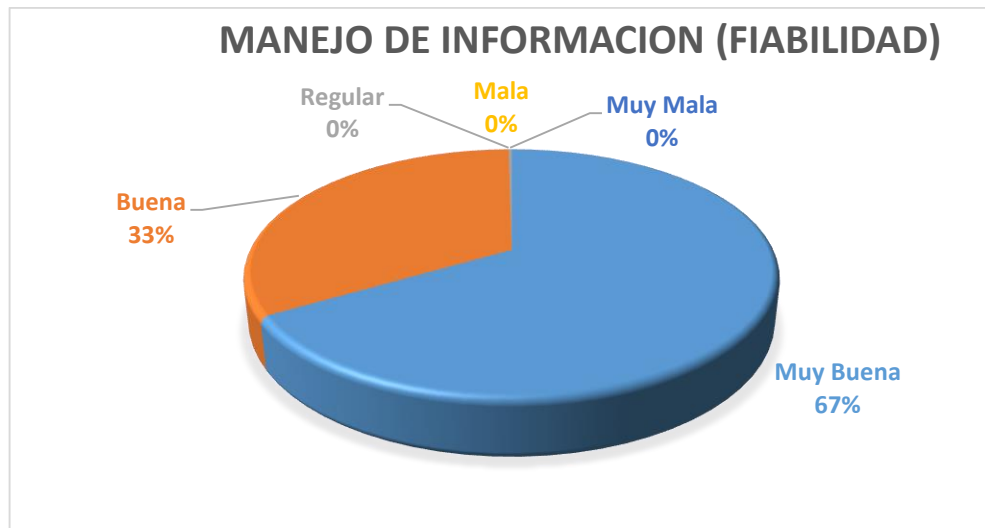
Observamos en el cuadro a continuación el 45% de las usuarias encuestadas destacan la facilidad y rapidez como muy bueno, el 55% lo califica como bueno, para un 100 % de satisfacción.



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción 2024

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)

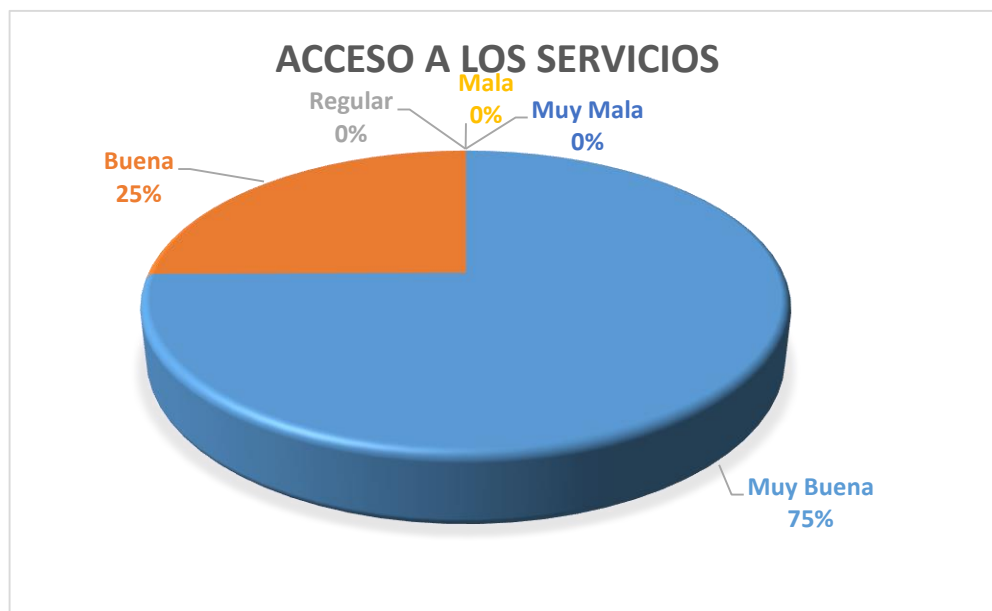
Observamos en el cuadro a continuación el 67% de las usuarias encuestadas destacan el manejo de las informaciones como muy bueno, el 33% lo califica como bueno, para un 99.76% de satisfacción.



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción 2024

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

Observamos en el cuadro a continuación el 75% de las usuarias encuestadas destacan el acceso a los servicios solicitados como muy bueno, el 25% lo califica como bueno, para un 100% de satisfacción.



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción 2024

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

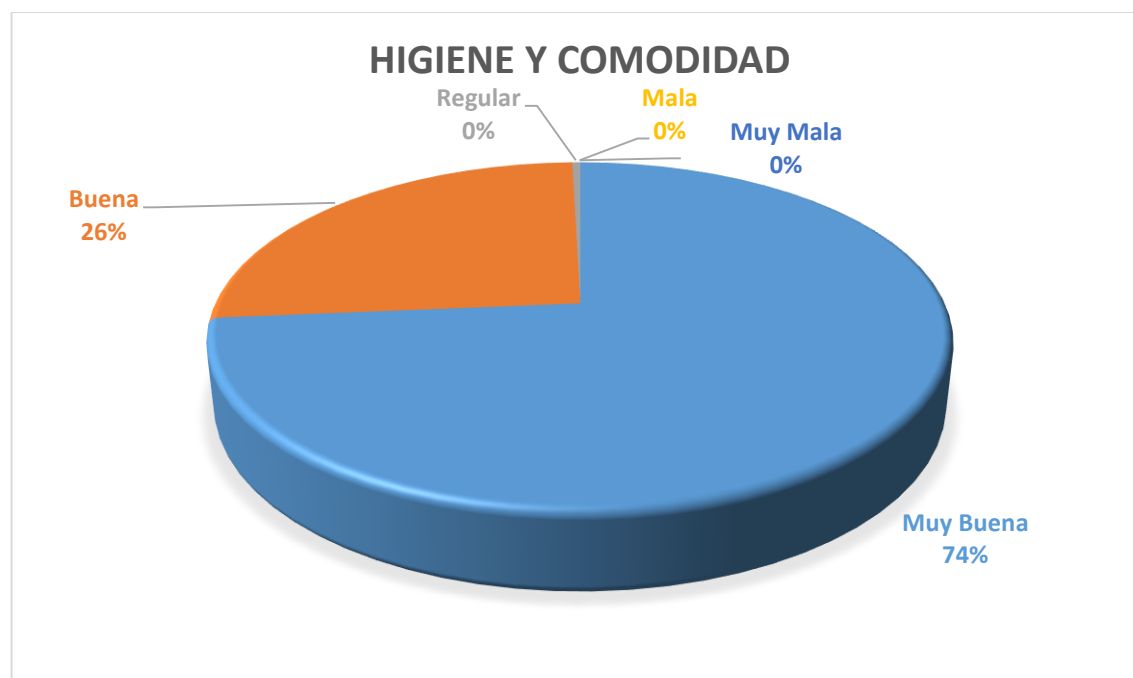
Observamos en el cuadro a continuación el 74% de las usuarias encuestadas destacan el acceso a los servicios solicitados como muy bueno, el 26% lo califica como bueno, para un 99.80% de satisfacción.



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción 2024

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

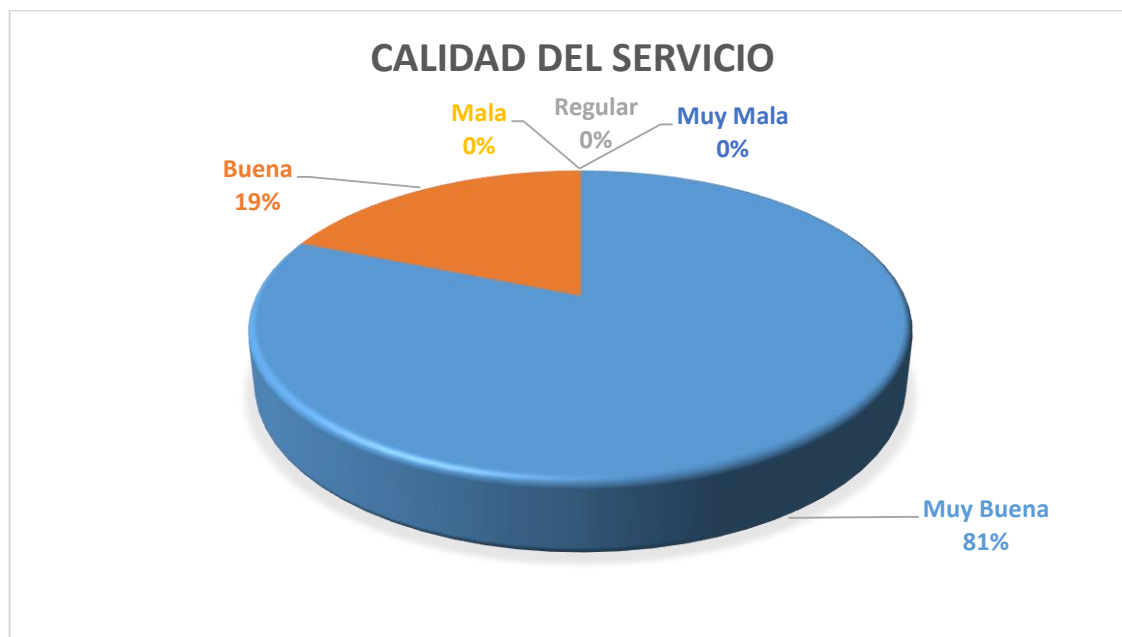
Observamos en el cuadro a continuación el 74% de las usuarias encuestadas destacan la higiene y comodidad del espacio físico como muy bueno, el 26% lo califica como bueno, para un 99.58% de satisfacción.



Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción 2024

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

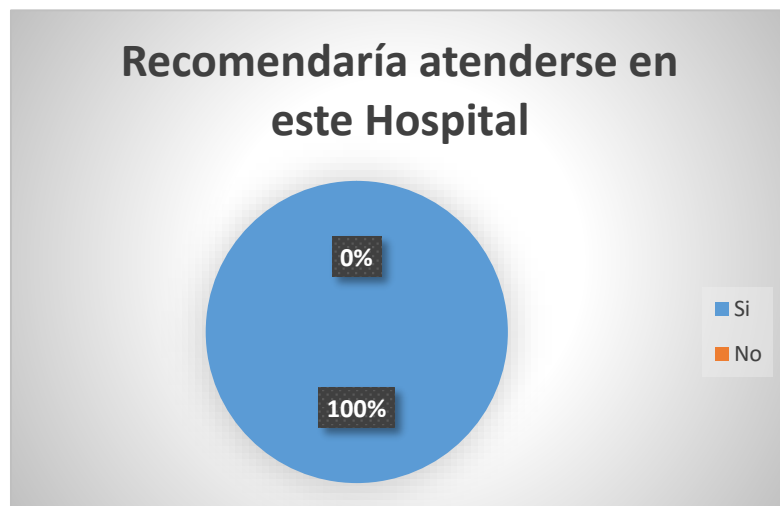
Observamos en el cuadro a continuación el 81% de las usuarias encuestadas destacan la higiene y comodidad del espacio físico como muy bueno, el 19% lo califica como bueno, para un 100% de satisfacción.




Fuente: Matriz de encuesta de satisfacción 2024

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

Leyenda	Respuesta	Porcentaje
SI	1759	100%
NO	0	0%



Esta encuesta fue aplicada satisfactoriamente a una muestra de usuarias que solicitaron el servicio de Consulta Externa, Laboratorio, Imágenes, Emergencia y/o Hospitalización en el Hospital Materno Dr. Reynaldo Almánzar, en el periodo de Julio- Diciembre 2024 en el monitoreo de las encuestas de satisfacción de los servicios antes mencionados. Acorde a los resultados arrojados, la satisfacción a nivel general es 99.89%.

 **SNS**
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

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 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 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

