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

ENERO-JUNIO 2022

HOSPITAL
PROVINCIAL
DR. LEOPOLDO POU

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 Provincial Dr. Leopoldo Pou aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de salud.

Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS

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 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).

Ficha Técnica

<table>
<tr><td>Universo</td><td>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Provincial Dr. Leopoldo Pou.

Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio mensual de servicios prestados, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante el año 2022, la muestra sería la siguiente:
<table>
<tr><th>SERVICIOS</th><th>MUESTRA</th></tr>
<tr><td>CONSULTA EXTERNA</td><td>865</td></tr>
<tr><td>EMERGENCIA</td><td>370</td></tr>
<tr><td>HOSPITALIZACION</td><td>247</td></tr>
<tr><td>IMAGENES</td><td>247</td></tr>
<tr><td>LABOTARIO</td><td>741</td></tr>
<tr><td>TOTAL</td><td>2,470</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Ámbito</td><td>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Provincial Dr. Leopoldo Pou, Av. Circunvalación # 15, Samaná, República Dominicana.
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 la muestra.</td></tr>
</table>

Muestra	El tamaño de la muestra se determinó en base a la cantidad de pacientes que ingresan al establecimiento buscando obtener los siguientes parámetros: • Un margen de error no mayor a 3.54%. • Un nivel de confianza de un 96.46%. Se utilizaron los datos de la producción de servicio del hospital, el cual para este caso se utilizó la producción de junio 2020, siendo la última que estaba disponible para el inicio de aplicación regular de la encuesta. Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada: $Muestra = \frac{(Número\ Z)^2 * p * (1-p)}{(Margen\ de\ error)^2}$

	$Número\ Z = 1.96\ para\ nivel\ de\ confianza\ de\ 96.46\%$ $p = 3.54$ $\boldsymbol{Muestra\ Ajustada} = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población\ Total}}$
Método para utilizar	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde el 03 enero 2022 hasta el 30 junio 2022.
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

Atributos del modelo

Las preguntas de la encuesta que responden a cada atributo 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?***
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?***
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?*** ***¿Como califica la amabilidad del personal que le atendió?***

Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 2,470 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

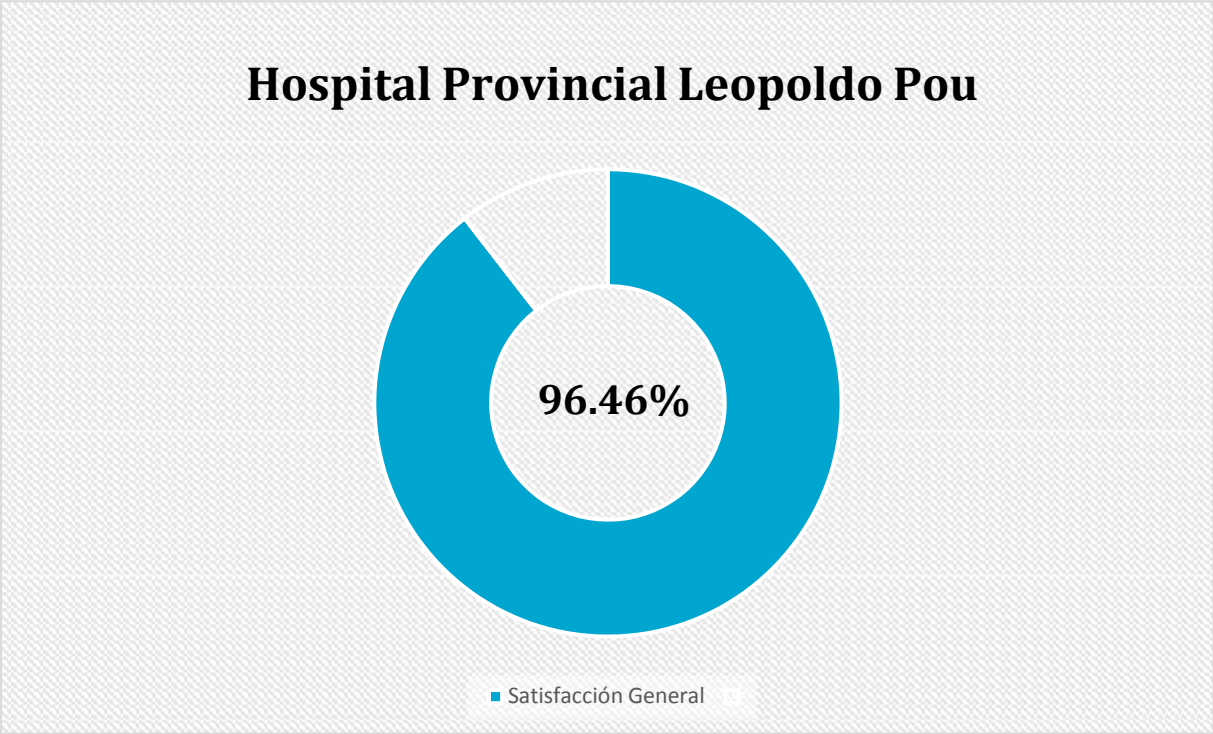

Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.

Tal como podemos observar en el gráfico 1, el resultado del promedio de satisfacción de los 7 atributos de calidad medidos en la encuesta es de 96.46%,estos atributos fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene y comodidad*; esta satisfacción general corresponde a las 2,470encuestas realizadas entre los atributos mencionados.

Satisfacción general por atributos

Gráfico 2. Satisfacción general por atributos

Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción no supera el 90% en los 7 atributos mostrados, quedando el promedio de esta en 88.5%

Satisfacción por atributo

Amabilidad

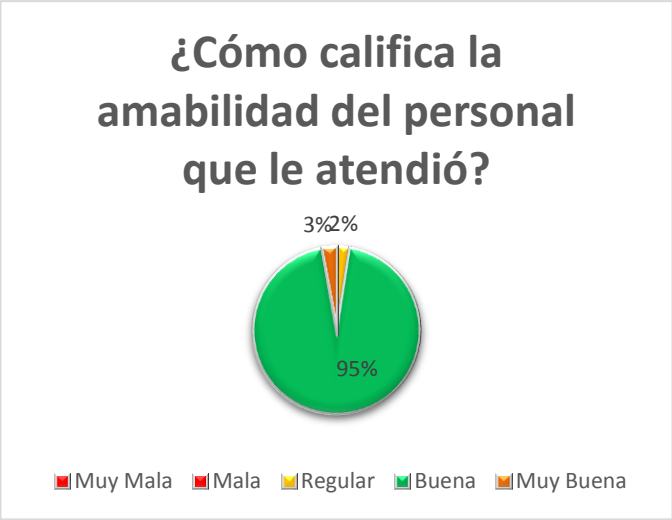

Gráfico 3. Satisfacción de Amabilidad

Tal como podemos observar en el grafico 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 95%, indicaron que la amabilidad es buena o 3% muy buena, quedando un 2% en regular, un 0% en insatisfecho para mala y muy mala.

Profesionalidad

Gráfico 4. Satisfacción de Profesionalidad

Como se muestra en el gráfico 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 95%, para buena o 3%muy buena, quedando un 2% en regular y un 0% en malo o muy malo.

Facilidad y Rapidez

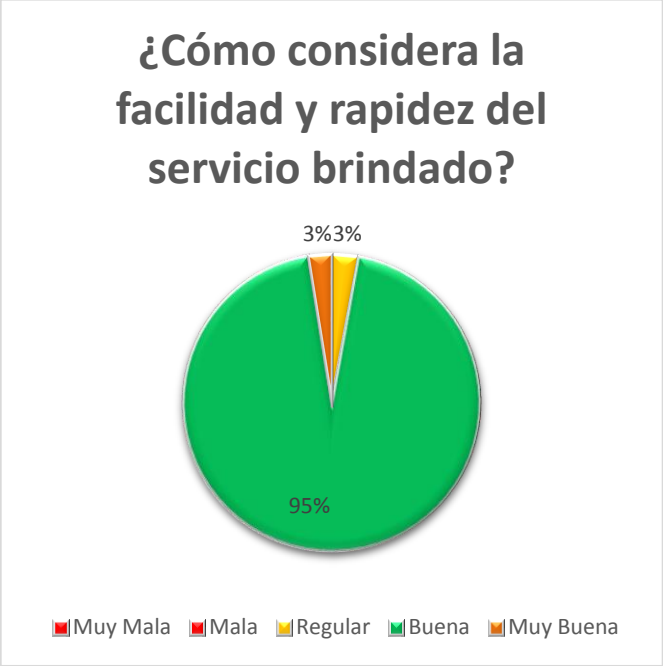

Gráfico 5. Facilidad y Rapidez

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico 5 que la satisfacción fue de 95% en los servicios prestados, para buena 3% o muy buena, quedando un 2% en regular y un 0% en insatisfecho para mala y muy mala.

Manejo de las Informaciones

Gráfico 6. Satisfacción del manejo de las informaciones

En cuanto al manejo de la información, un 95% indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, quedado un 3% como muy buena, con opción regular a un 2%. Y un 0% como mala o muy mala.

Accesibilidad

Gráfico 7. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.

Tal como podemos observar en el grafico 7, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 94%, indicaron que laaccesibilidad es buena o 3% muy buena, quedando un 3%, con opinión regular y un 0% como mala o muy mala.

Tiempo de respuesta

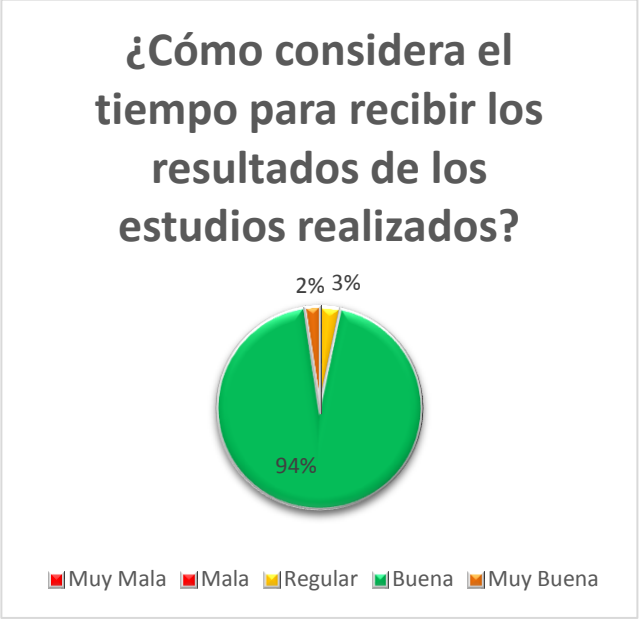

Gráfico 8. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

Tal como podemos observar en el grafico 8, Según los usuarios encuestados, un 94% indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, quedado un 2% como muy buena y un 3% con opinión regular y 0% como mala o muy mala.

Higiene y Como

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 88% en los servicios prestados, quedando un 1% como muy buena y un 11% en regular y un 0% como mala o muy mala.

Satisfacción general del Servicio

Gráfico 10. Calidad de los Servicios Brindados

Tal como se observa en el gráfico usuarios encuestados opinaron que la satisfacción de los servicios brindados que el 97% es buena y un 1% es muy buena de satisfacción, quedando un 2% opinando que la satisfacción es regular, mientras que el 0% valoran la satisfacción del servicio brindada mala o muy mala.

Satisfacción por Servicio

CONSULTA EXTERNA

Gráfico 11. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los 865 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 95.09%.

EMERGENCIA

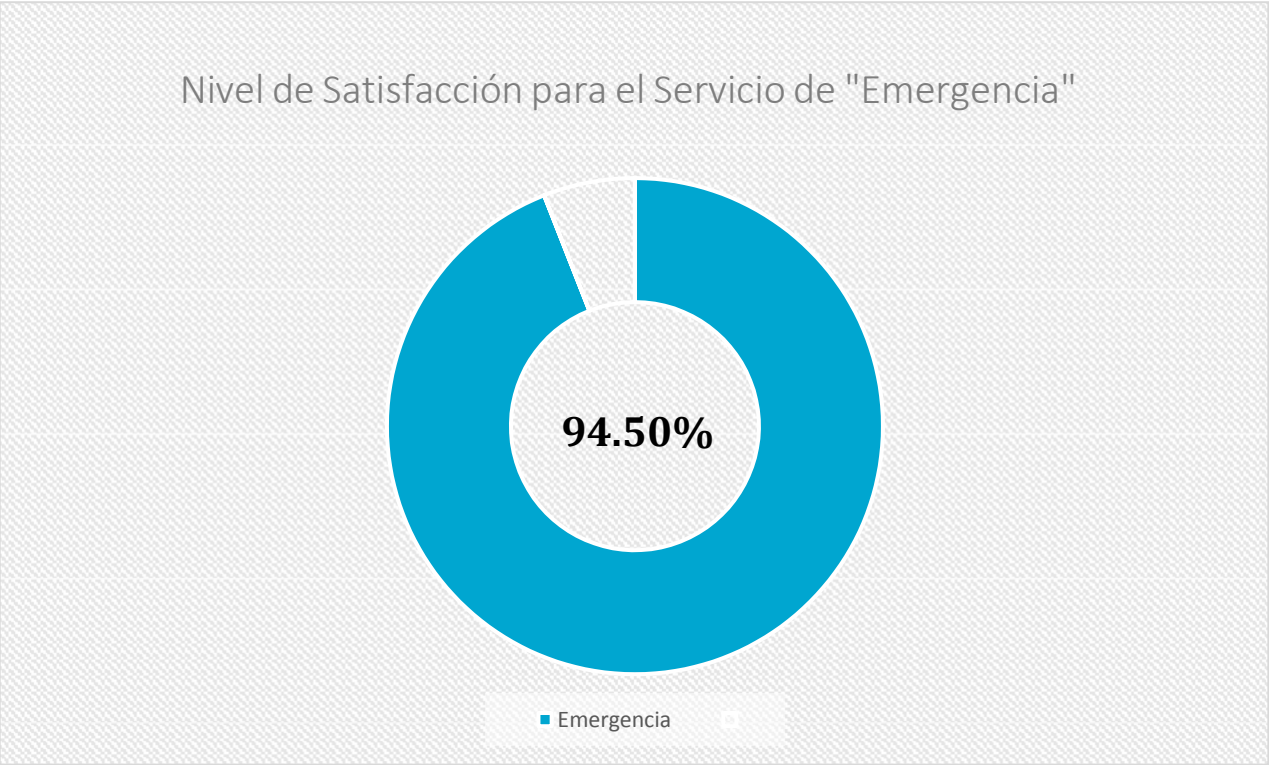

Gráfico 12. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los 370 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 94.50%.

HOSPITALIZACIÓN

Gráfico 13.Satisfacción servicio de Hospitalización

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los 247 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 98.33%.

IMAGENES

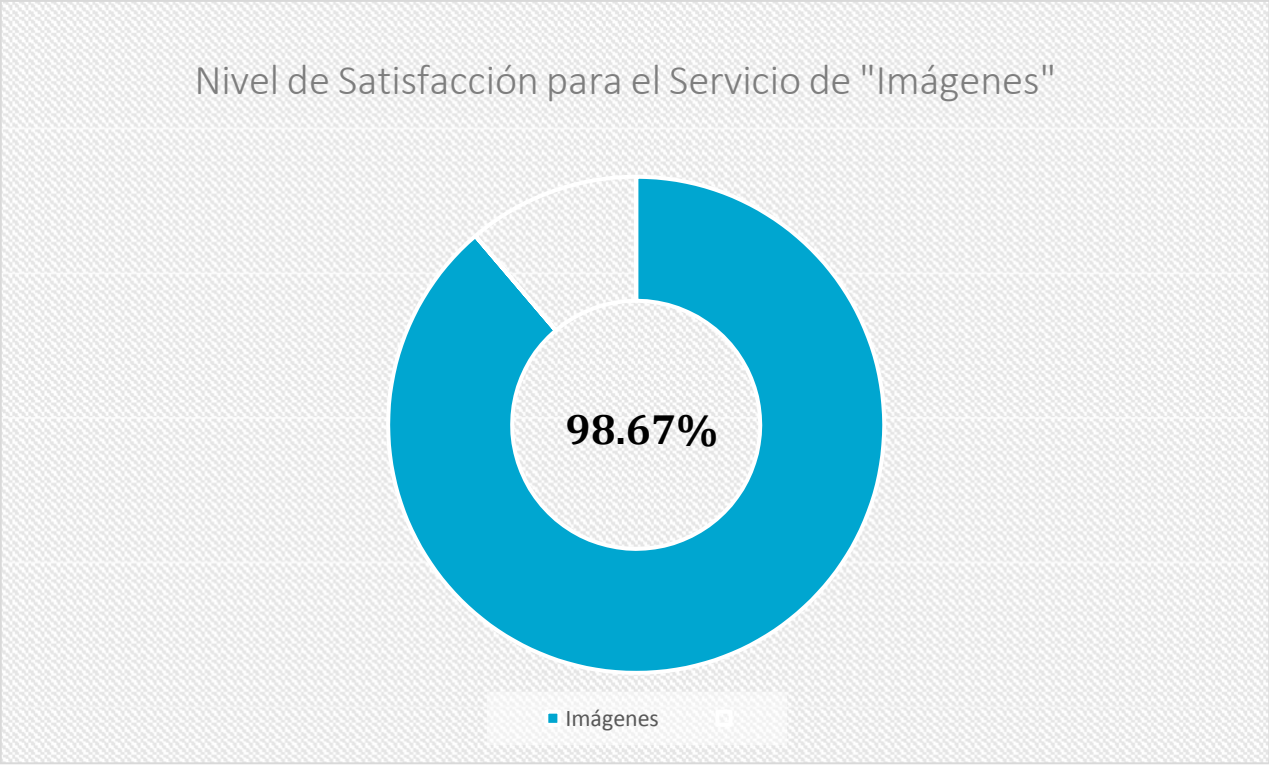

Gráfico 14. Satisfacción servicio de Imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 247 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 98.67 %.

LABORATORIO

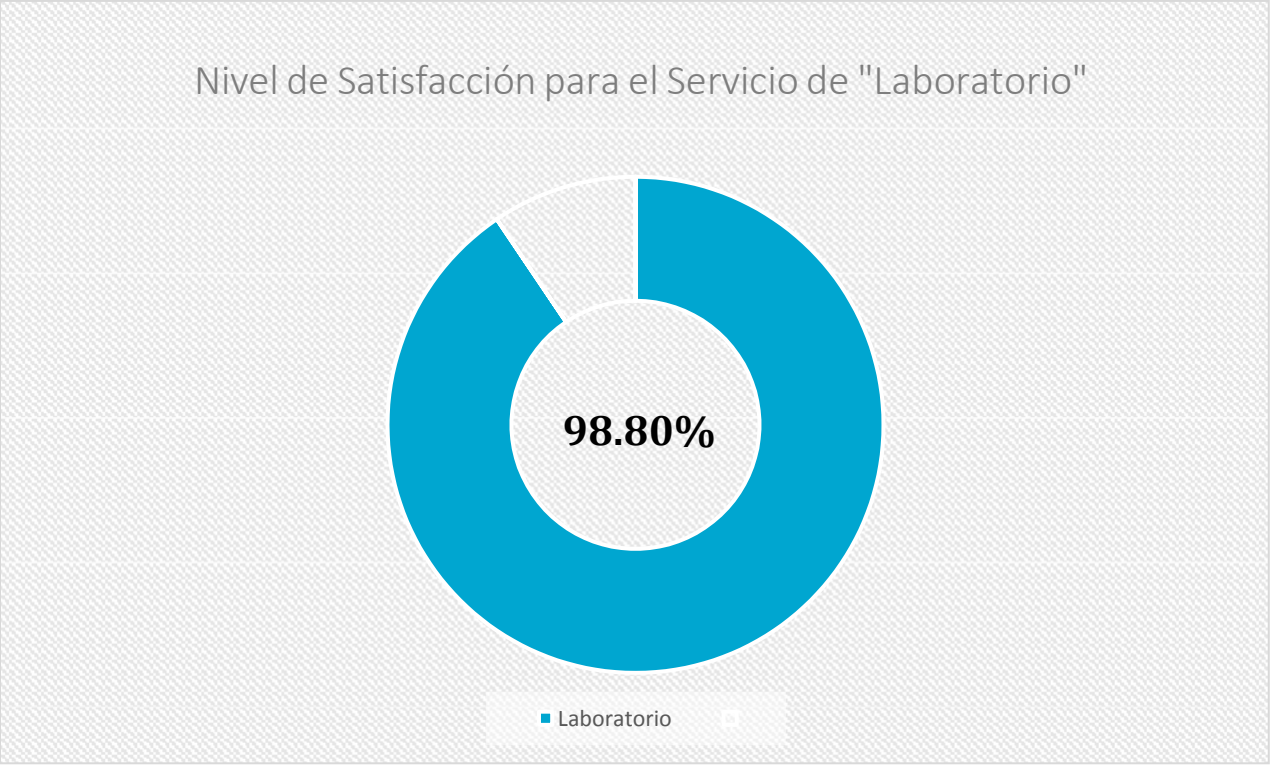

Gráfico 15. Satisfacción servicio de Laboratorio

Tal como podemos observar en el gráfico 15, la satisfacción general de los 741 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 98.80%.

Anexos

Contenido de la encuesta

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 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, 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

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

¡Su opinión es importante para nosotros!

Enviar | Borrar Todo | Ir al inicio