

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

Enero–Junio 2023



HRER 1.2.1.1.01 Encuestas diaria de satisfacion deusuario en la plataforma digital.

Director General

Dr. Marcelino Figuereo

Elaborado por: Departamento de Atención al Usuario

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 Materno Dra. Evangelina Rodríguez aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de salud.

Dichas encuestas fueron aplicadas utilizando una Plataforma de Atención al Usuario y Los Formularios de Encuesta, buscando incorporarse en 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.



Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS

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

Enero-junio 2023

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Materno Dra. Evangelina Rodríguez.</p> <p>Según la exploración de estadísticas descriptivas a la Cual se le realizó la encuesta tenemos un promedio de 2180 usuarias encuestadas en el mes Enero-junio 2023 la cual se distribuye en los siguientes servicios:</p> <table border="1" data-bbox="678 533 1317 785"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Indicé</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>786</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>307</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>415</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>672</td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Indicé	Consulta Externa	786	Emergencia	307	Hospitalización	0	Imágenes	415	Laboratorio	672
Servicios	Indicé												
Consulta Externa	786												
Emergencia	307												
Hospitalización	0												
Imágenes	415												
Laboratorio	672												
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Materno Dra. Evangelina Rodríguez. 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>												
<p>Muestra</p>	<p>El tamaño de la muestra se determinó en base a las usuarias encuestadas en el 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 las cantidades de usuarias que reportaron a cada uno de los servicios a través de atención al usuario del hospital, el cual para este caso se utilizó la producción el método de entrevista diaria presencial a un total promedio de 361 Usuaris por mes durante los 6 meses consolidados, siendo la última que estaba disponible para el inicio de aplicación regular de la encuesta.</p>												
<p>Método para utilizar</p>	<p>Encuesta personal, mediante encuestas manuales y plataforma de atención al usuario.</p>												



Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (6) meses, desde Enero-Junio del 2023.
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:

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



Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 2180 usuarias del hospital la satisfacción es del 92%, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

HOSPITAL MATERNO DRA. EVANGELINA RODRIGUEZ INDICE GENERAL DE SATISFACCION 83%

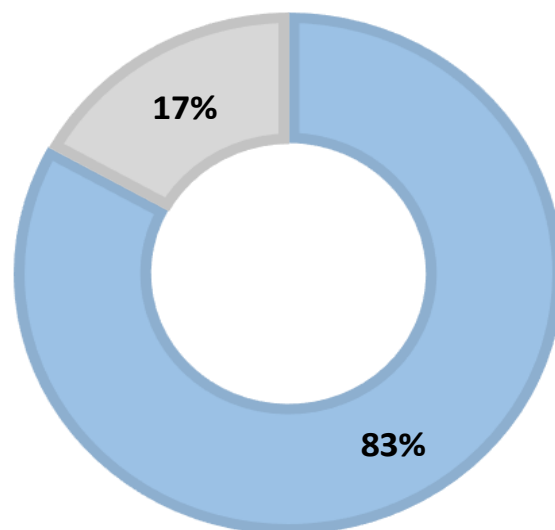


Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.



INDICE DE SATISFACCION PARA CADA ATRIBUTO

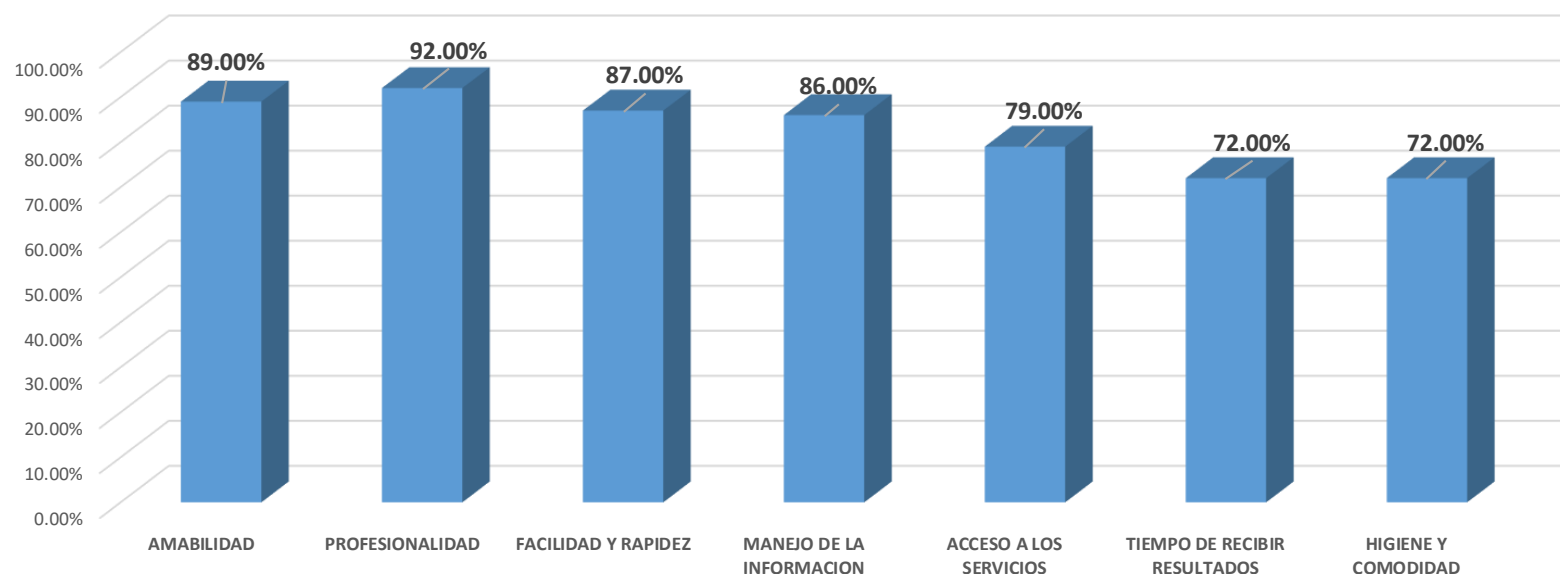


Gráfico 1. Índice por Atributo

Nota: Según notamos en el grafico anterior, **El Índice Promedio General de Satisfacción es del 83%**, cada uno de los atributos tienen indicadores de áreas de mejoras, considerando que la cartera de servicios ofrecida actualmente en el centro no está operativa a un 100% debido a que el mismo se encuentra en remoción desde mediados del año 2022. Lo que afecta en lo sucesivo a los tiempos de respuesta y capacidad operativa del centro, la remodelación y remozamiento de la institución trata de eso mejorar la calidad de servicio, el portafolio del mismo y tener mejor capacidad de respuesta.



Amabilidad

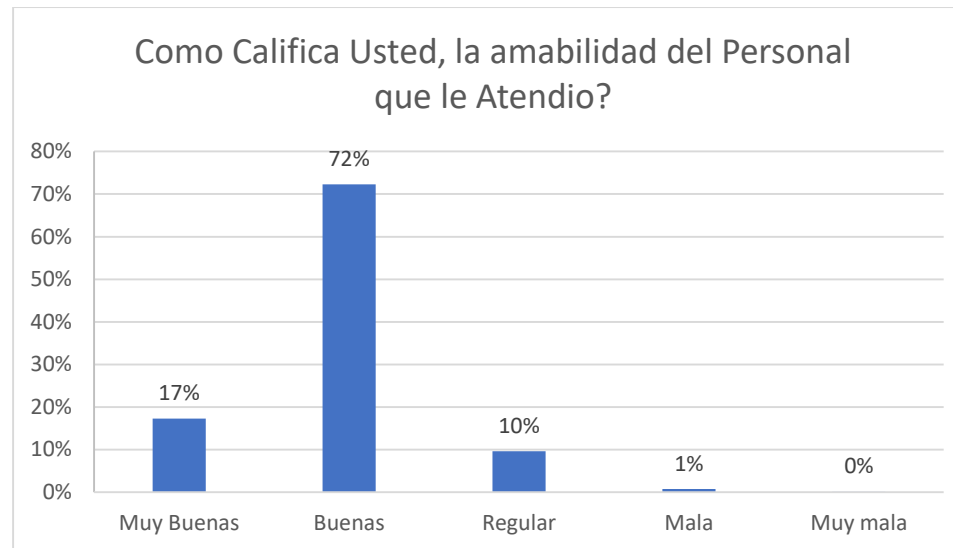


Gráfico 2. Satisfacción de Amabilidad: Según los datos obtenidos en las encuestas este atributo muestra un 89% donde evidencian que la amabilidad es buena y muy buena, con un promedio mínimo del 11% de insatisfacción.



Profesionalidad

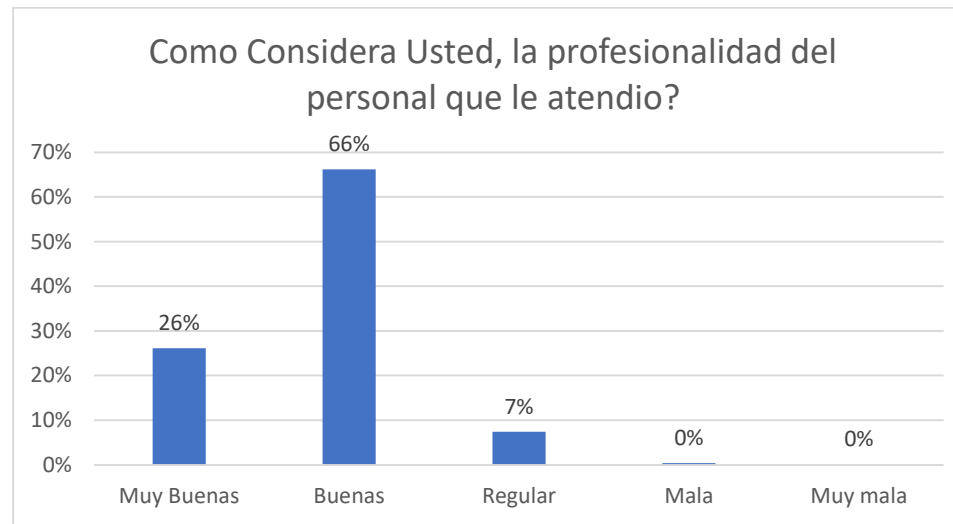


Gráfico 3. Satisfacción de Profesionalidad: Según los datos obtenidos en las encuestas este atributo muestra un 92% donde evidencian que la profesionalidad es buena y muy buena, con promedio mínimo del 8% de diferenciación.



Facilidad y Rapidez

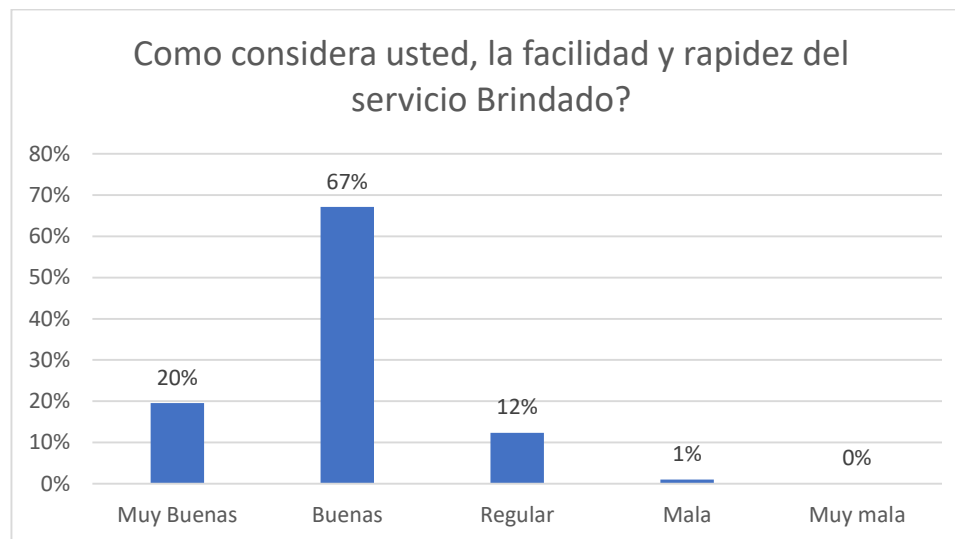


Gráfico 4. Facilidad y Rapidez: Según los datos obtenidos en las encuestas este atributo muestra un 87% donde evidencian que la facilidad y rapidez es buena y muy buena, con promedio mínimo del 13% de diferenciación.



Manejo de las Informaciones

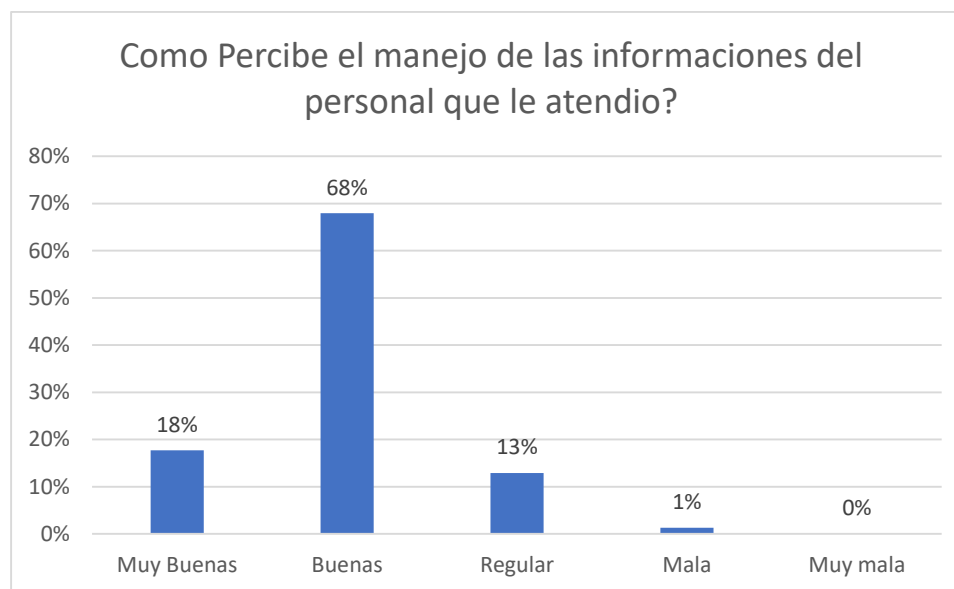


Gráfico 5. Manejo de las Informaciones: Según los datos obtenidos en las encuestas este atributo muestra un 86% donde evidencian que el manejo de las informaciones es buena y muy buena, con promedio mínimo del 14% de diferenciación.



Accesibilidad

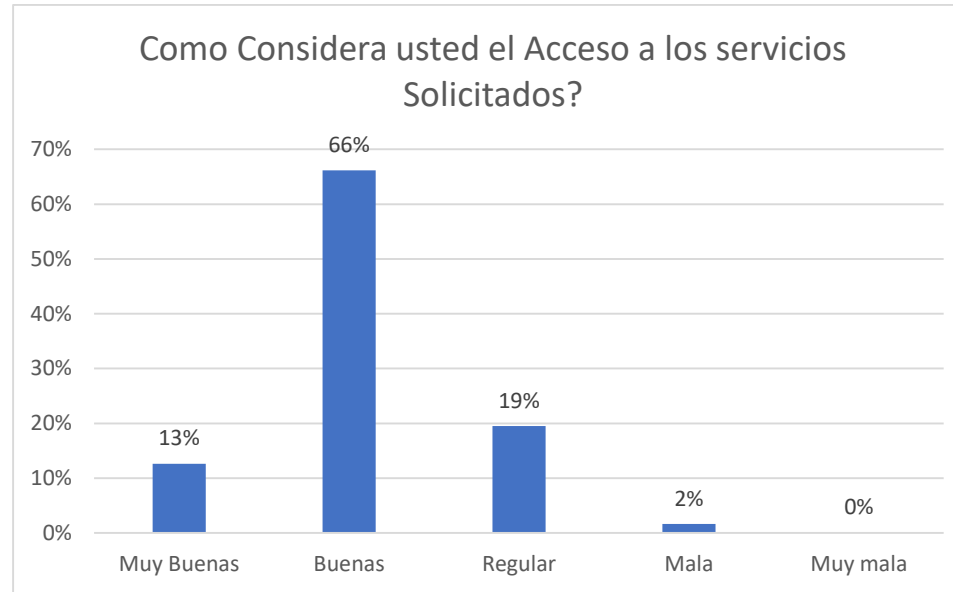


Gráfico 6. Accesibilidad a los servicios: Según los datos obtenidos en las encuestas este atributo muestra un 79% donde evidencian que la accesibilidad a los servicios prestados es buena y muy buena, con promedio mínimo del 21% de diferenciación.



Tiempo de respuesta

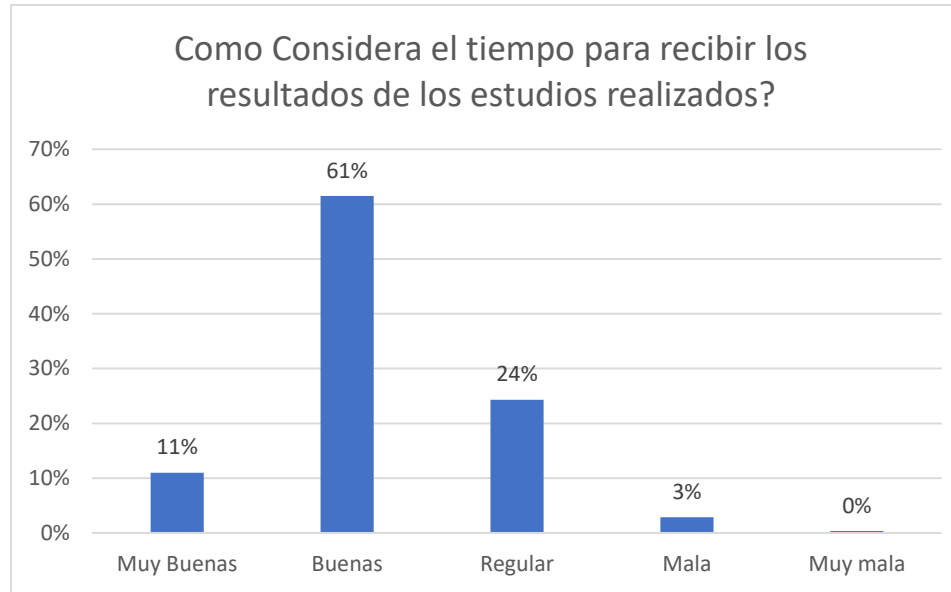


Gráfico 7. Tiempo de Respuesta: Según los datos obtenidos en las encuestas este atributo muestra un 72% donde evidencian que el tiempo de respuesta es buena y muy buena, con promedio mínimo del 28% de diferenciación.



Higiene y Comodidad

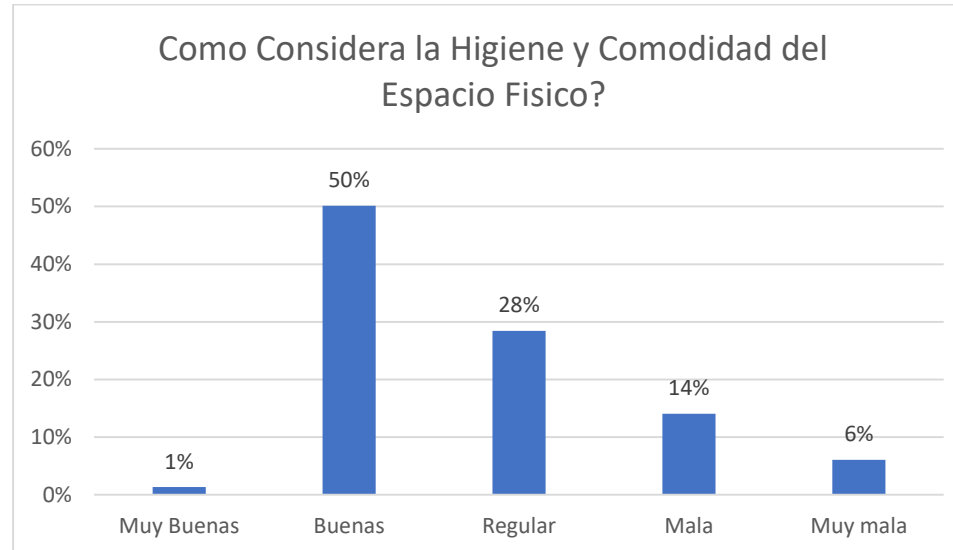


Gráfico 8. Higiene y Comodidad: Según los datos obtenidos en las encuestas este atributo muestra un 51% donde evidencian que la higiene y comodidad es buena y muy buena, con promedio mínimo del 49% de diferenciación.



Calidad del Servicio

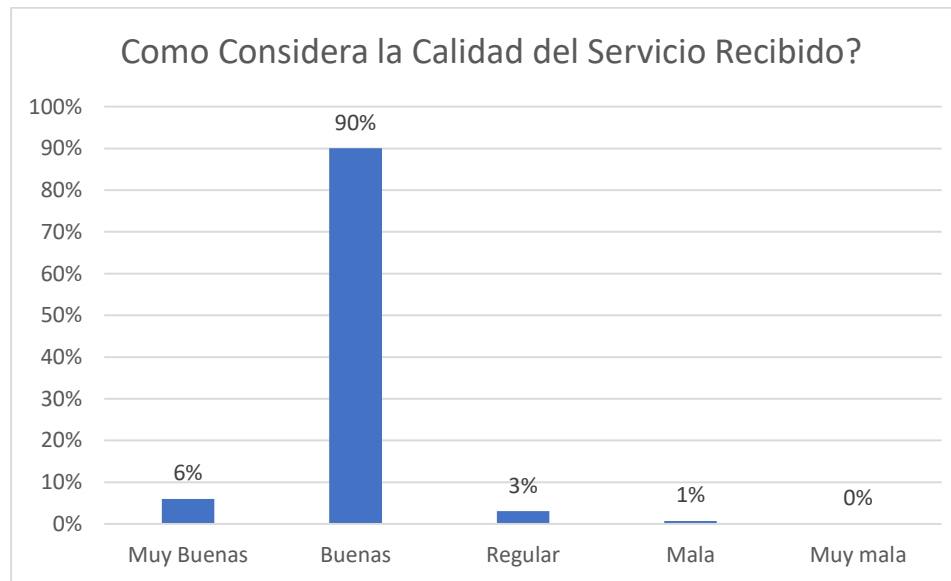


Gráfico 9. Calidad del Servicio Recibido: Según los datos obtenidos en las encuestas este atributo muestra un 96% donde evidencian que los servicios recibidos y de calidad es buena y muy buena, con promedio mínimo del 4% de diferenciación.



Satisfacción por Servicio

Indice de Satisfaccion Consulta

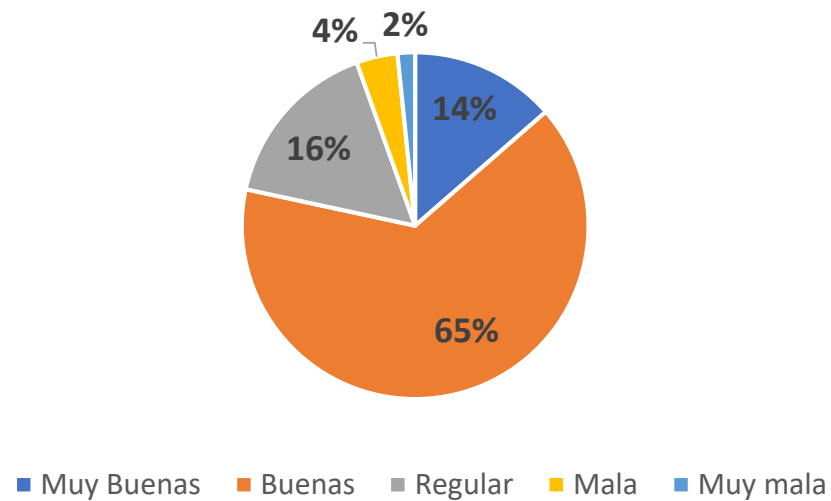


Gráfico 10. Calidad del Servicio Recibido: Según los datos obtenidos en las encuestas este atributo muestra un 79% donde evidencian que la satisfacción de la consulta es buena y muy buena, con promedio mínimo del 21% de diferenciación.



Indice de Satisfaccion Laboratorio

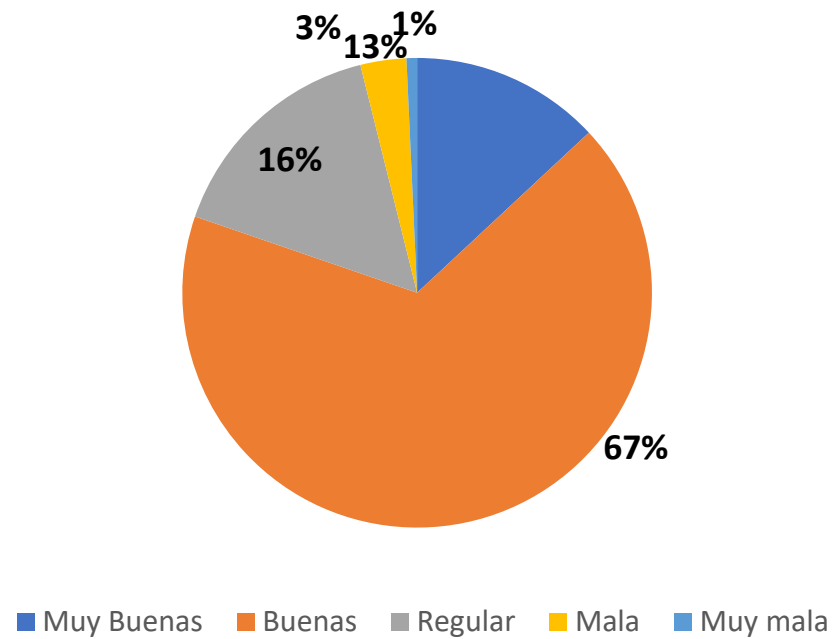


Gráfico 11. Laboratorio: Según los datos obtenidos en las encuestas este atributo muestra un 96% donde evidencian que la satisfacción en los servicios de laboratorio es buena y muy buena, con promedio mínimo del 4% de diferenciación.



Indice de Satisfaccion Emergencia

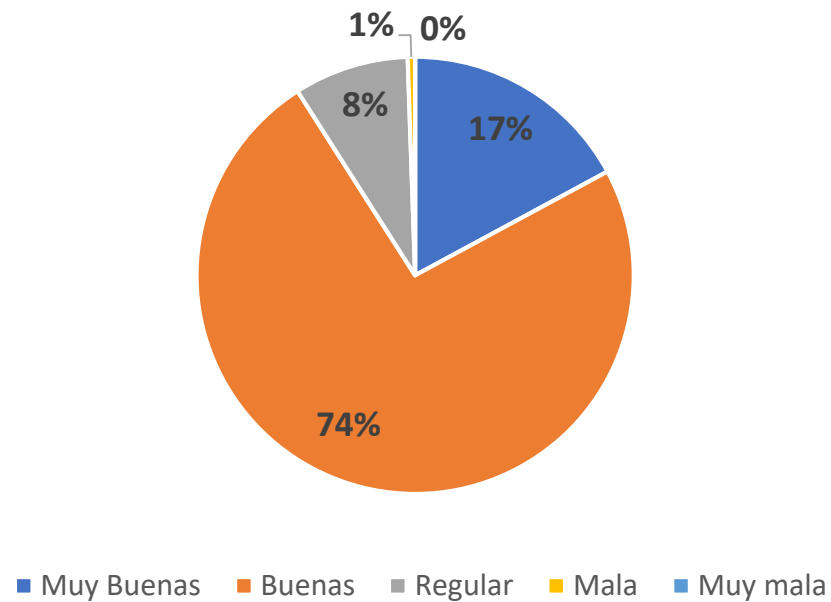


Gráfico 12. Emergencia: Según los datos obtenidos en las encuestas este atributo muestra un 99% donde evidencian que la satisfacción en los servicios de Emergencia es buena y muy buena, con promedio mínimo del 1% de diferenciación.



Indice de Satisfaccion Imagenes

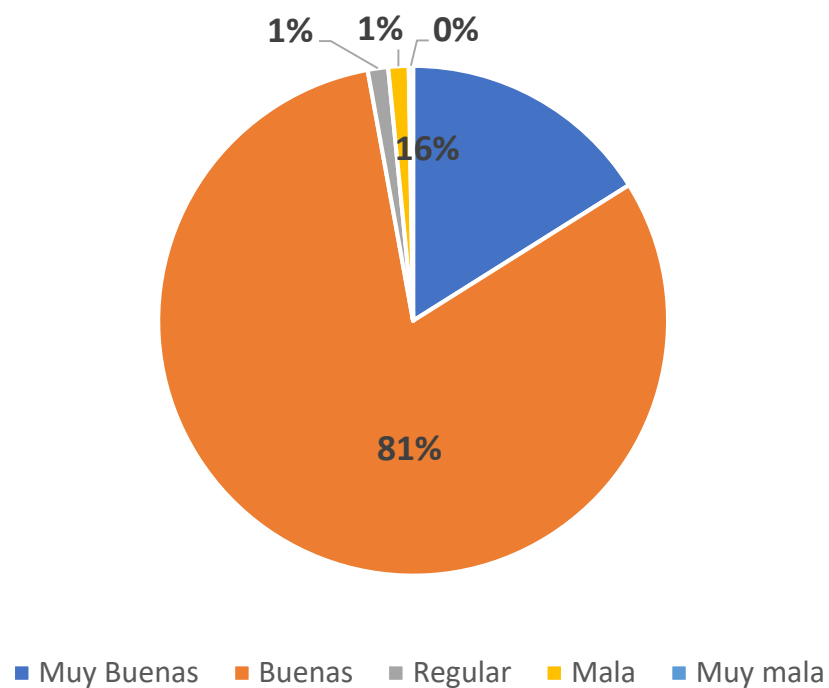


Gráfico 13. Imágenes: Según los datos obtenidos en las encuestas este atributo muestra un 97% donde evidencian que la satisfacción en los servicios de Imágenes es buena y muy buena, con promedio mínimo del 3% de diferenciación.



Conclusión

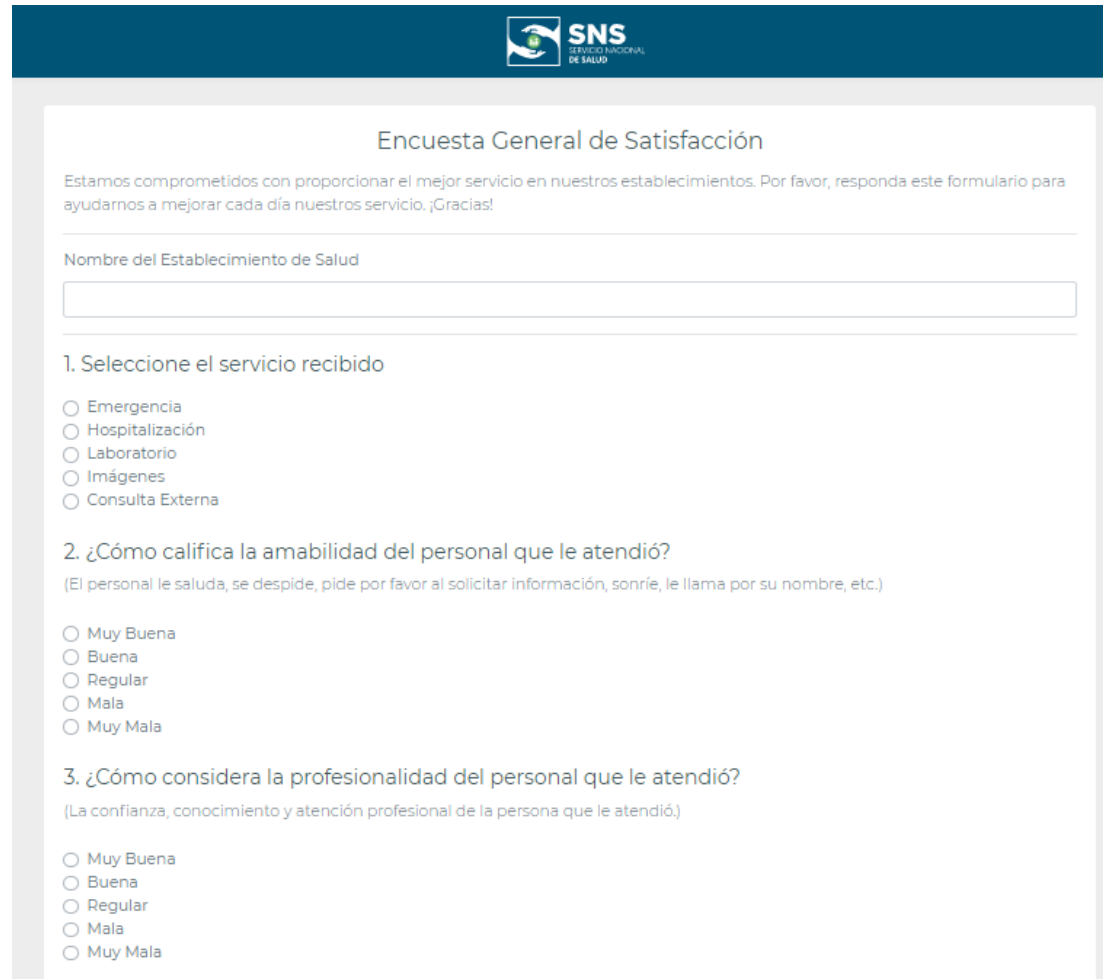
Esta encuesta fue aplicada satisfactoriamente a una muestra de las usuarias atendidas en un promedio de tiempo de 6 mes (enero-junio 2023) que se aplicaron al servicio de Consulta Externa, Laboratorio, Imágenes, Emergencia y/o Hospitalización mientras se mantuvo activa y operativa, se muestran resultados operativos variantes en los servicios de hospitalización por la intervención a la que está sometida la institución por temas de remoción y remodelación.


El Hospital Materno Dra. Evangelina Rodríguez, mantuvo su operatividad para aquellos servicios que se encuentra activos y se les coloco especial atención siendo la principal fuente de ingresos dando como resultado mensual un **83% de índice de satisfacción** según las encuestas realizadas durante ese periodo.



Anexos





 **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, 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?

- Sí 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

