

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

JULIO - DICIEMBRE 2023



**HOSPITAL
PROVINCIAL
NUESTRA SEÑORA DE REGLA**

Introducción

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, la satisfacción del cliente es el sentimiento o la actitud del cliente hacia un producto, una empresa o un servicio prestado por una institución, la satisfacción aparece cuando las necesidades o expectativas del cliente se han cumplido.

Dando continuidad a la estrategia de ofrecer servicios de salud con calidad, calidez y orientados a satisfacer las más altas expectativas de los

ciudadanos, el Hospital Nuestra Señora de Regla realizó una encuesta de satisfacción a los usuarios que buscan los servicios de salud, las mismas fueron aplicadas utilizando como herramienta la Plataforma creada por el Servicio Nacional de Salud (SNS) para cada hospital en sus departamentos de Atención al Usuario, esta herramienta tecnológica permite aplicar las encuestas de manera digital, utilizando diferentes dispositivos como computadoras, dispositivos móviles, (laptops, tabletas y celulares) obteniendo resultados que pueden ser visualizados 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

Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Nuestra Señora de Regla, 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 Julio-Diciembre 2022, la muestra sería la siguiente:

Universo

Servicios	Muestras
Consulta Externa	3010
Emergencia	2324
Laboratorio	4599
Hospitalización	1169
Imágenes	1141
TOTAL	12,243

Ámbito

Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Provincial Nuestra Señora de Regla, Dirección: C/Sánchez Km. 1 oeste salida para Azua Bani. Provincia Peravia. 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.

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 5%.
- Un nivel de confianza de un 95%.

Se utilizaron los datos de la producción de servicio del hospital, el cual para este caso se utilizó la producción de junio 2022, siendo la última que estaba disponible para el inicio de aplicación regular de la encuesta.

Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada:

$$Muestra = \frac{(Número Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen de error)^2}$$

$$Número Z = 1.96 \text{ para nivel de confianza de } 95\% \\ p = 0.5$$

$$Muestra Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población Total}}$$

Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana
Hospital Provincial Nuestra Señora de Regla
Julio-Diciembre 2023

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 01 de enero hasta el 13 de 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

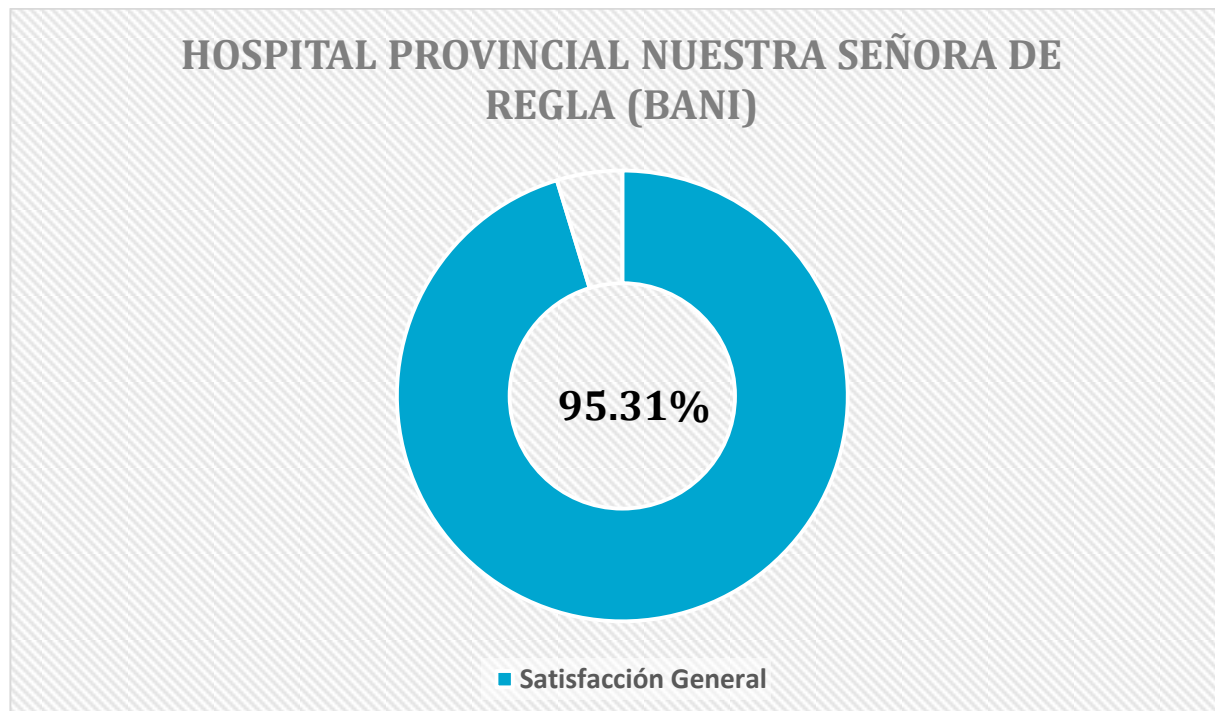
Las preguntas de la encuesta que responden a cada atributo son las siguientes:

Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. ¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?
Eficacia/confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable. ¿Cómo 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. ¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado? ¿Cómo 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. ¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?
Empatía/accesibilidad	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. ¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados? ¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?

Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de **(12,243)** usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

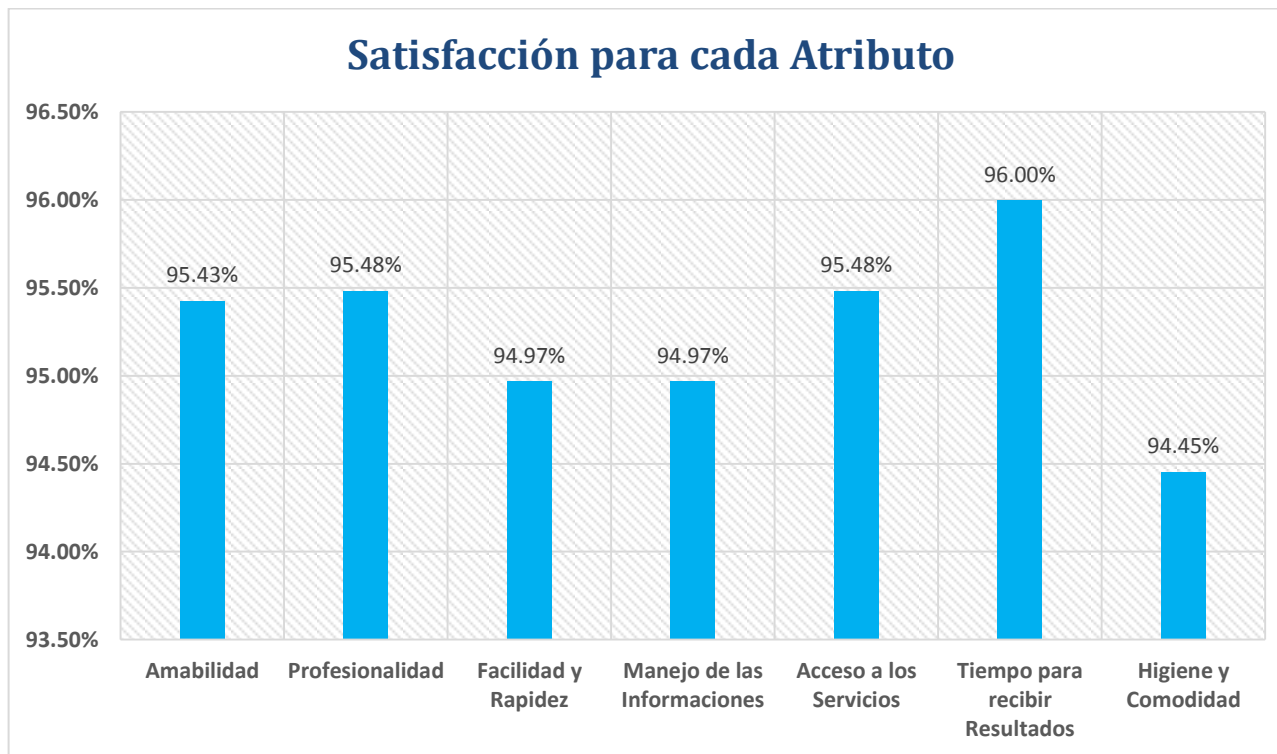
Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados



Tal como podemos observar en el gráfico 1, el resultado del promedio de satisfacción general de los 7, atributos de calidad medidos en la encuesta es de **95.31%**, 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 **12,243**, encuestas realizadas entre los atributos mencionados.

Satisfacción general por atributos

Gráfico 2. Satisfacción general por atributo

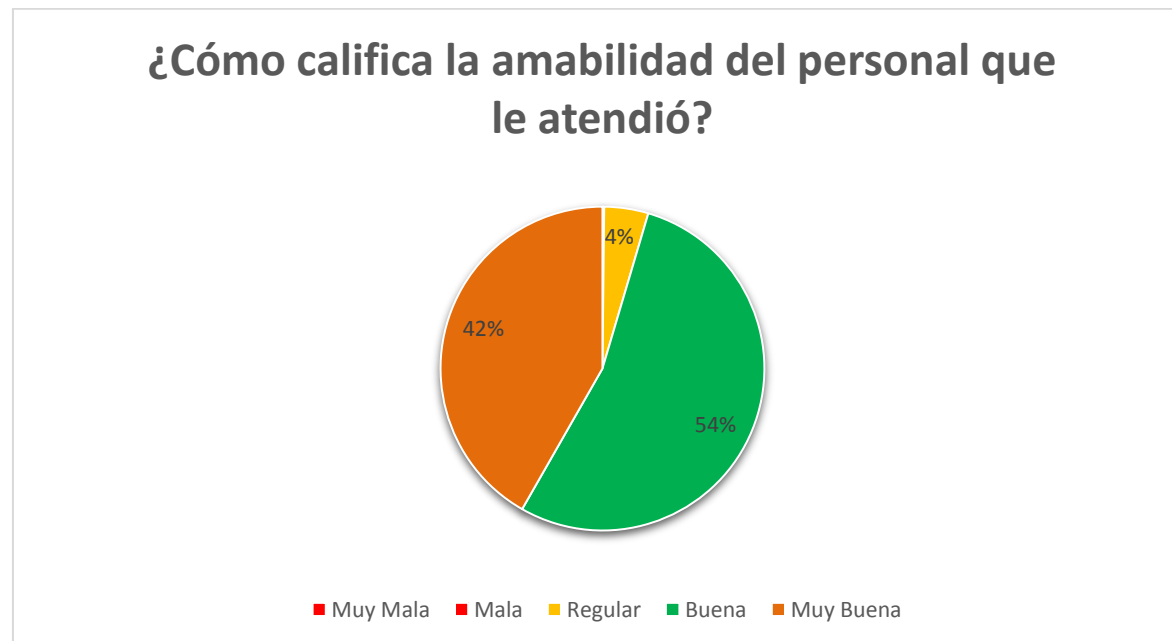


Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción supera el **94%** en los 7, atributos mostrados, quedando el promedio de esta en **95.31%**.

Satisfacción por atributo

Amabilidad

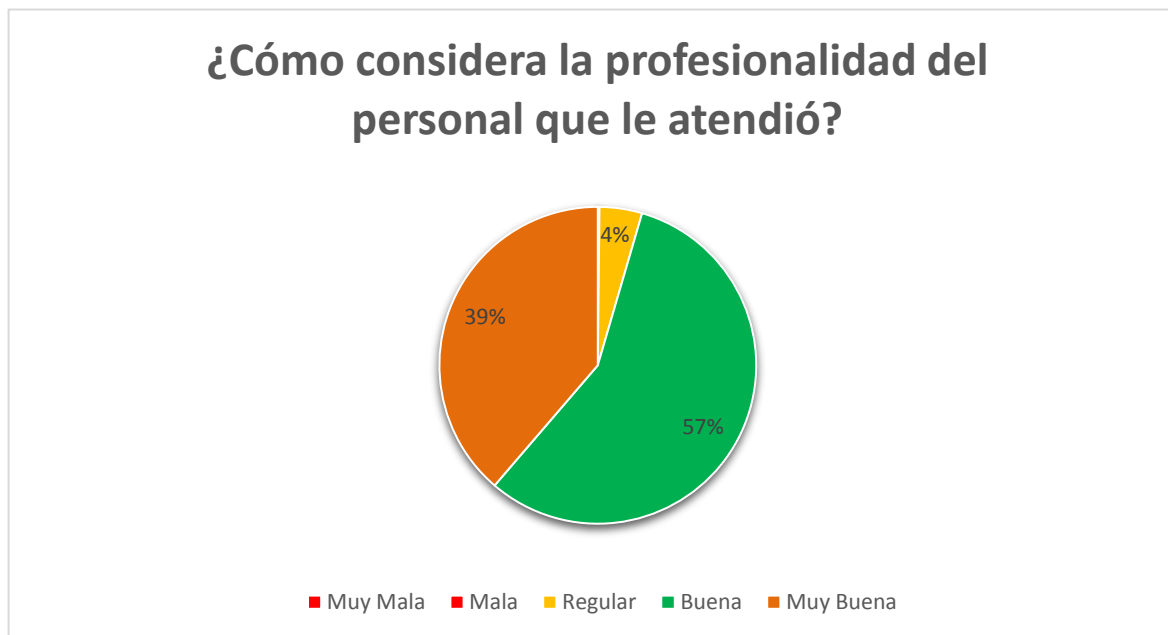
Grafico 3. Satisfacción de amabilidad



En cuanto a la amabilidad, vemos en el gráfico 3 que la satisfacción fue de **95.43%**, de los cuales **(1,669)** indicaron un **54%**, que los servicios prestados son buenos, un **42%** indicó que muy bueno, quedando en regular el **4%**.

Profesionalidad

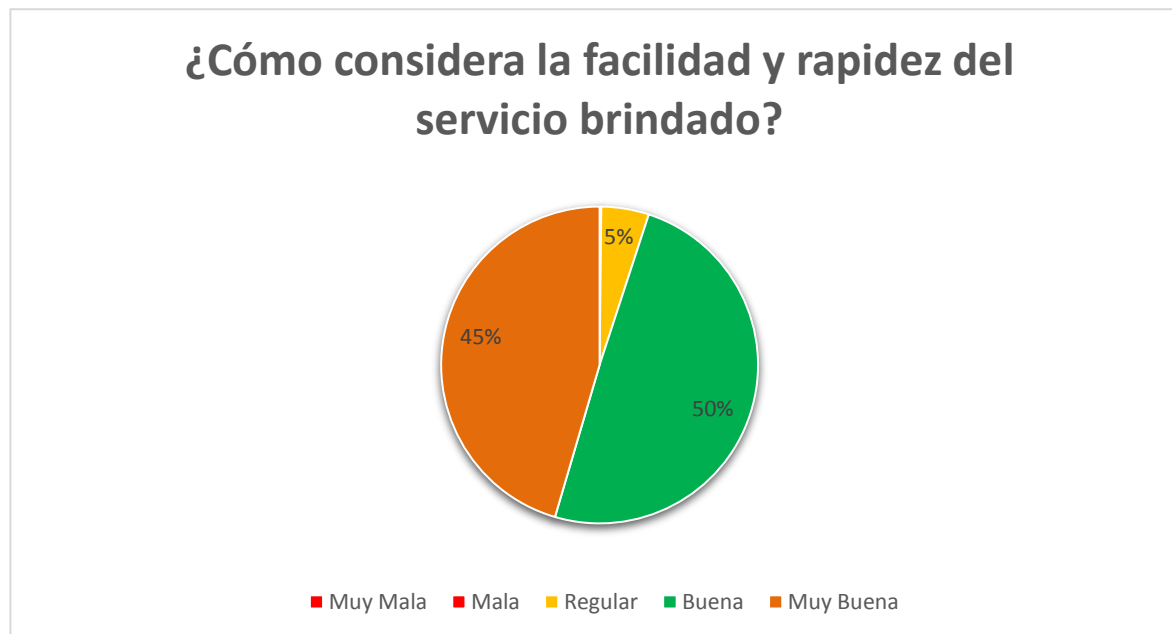
Gráfico 4. Satisfacción de Profesionalidad



En cuanto a la profesionalidad, vemos en el gráfico 4 que la satisfacción fue de **95.48%**, de los cuales (**1,670**) Indicaron un **57%**, que los servicios prestados son buenos, un **39%**, indico que muy bueno, quedando en regular el **4%**.

Facilidad y Rapidez

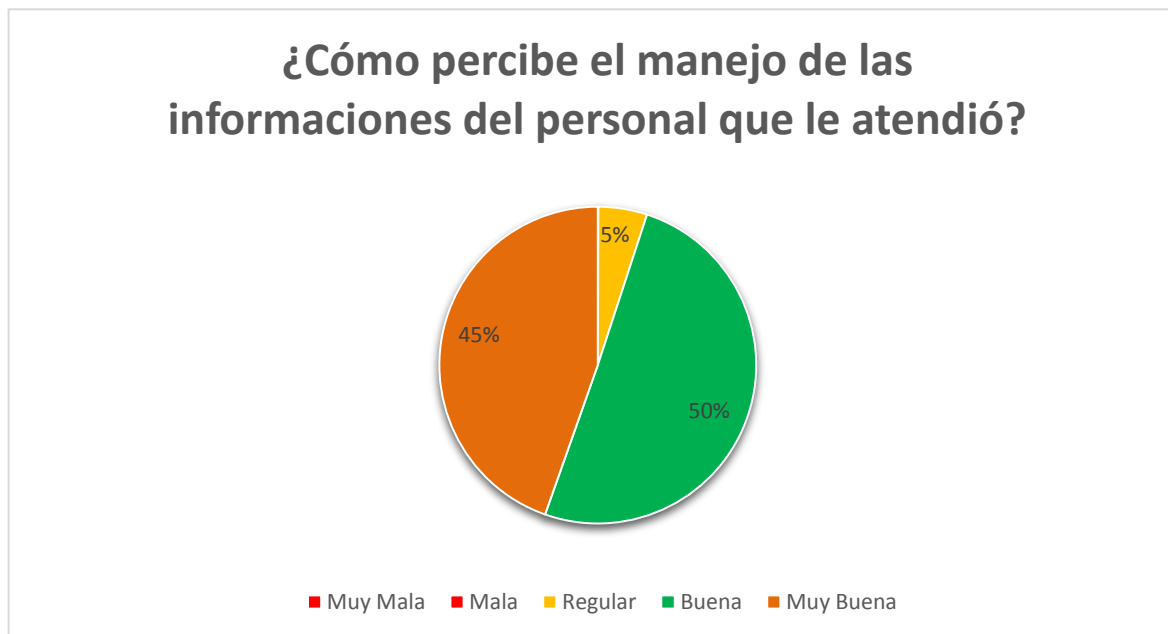
Gráfico 5. Facilidad y Rapidez



En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico 5 que la satisfacción fue de **94.97%**, de los cuales **(1,661)** indicaron que los servicios prestados son buenos en un **50%** mientras que el **45%** indicó que muy bueno, quedando en regular en un **5%**.

Manejo de las Informaciones

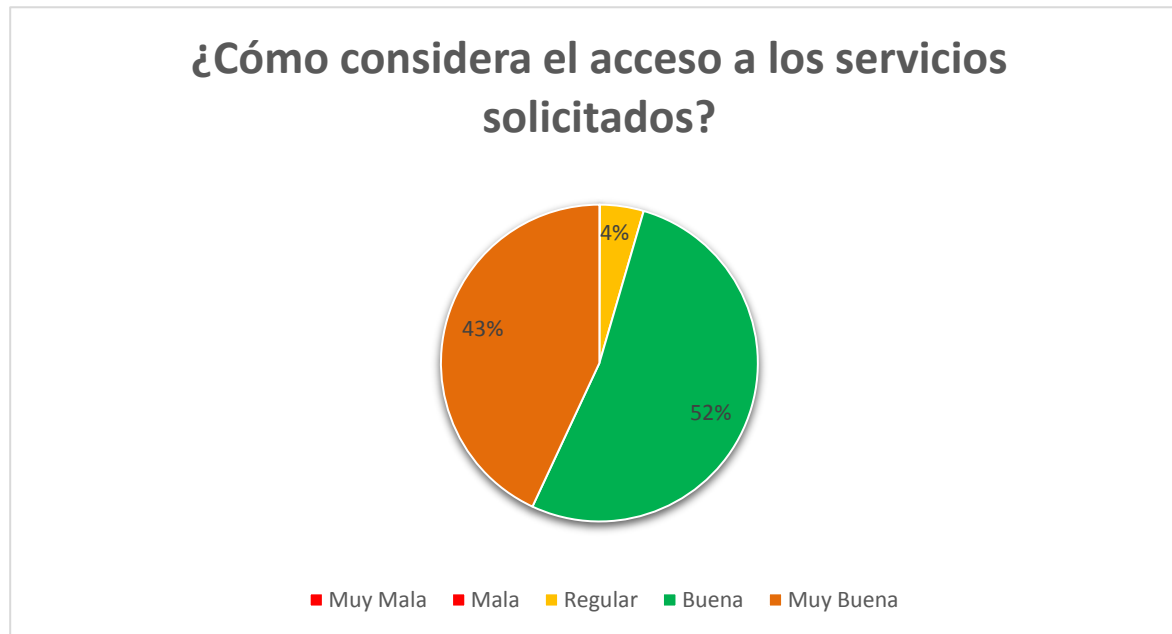
Gráfico 6. Satisfacción del las Informaciones



En cuanto al manejo de las informaciones, vemos en el gráfico 6 que la satisfacción fue de **94.97%**, de **(1,661)** encuestados un **50%** Indicaron que los servicios prestados son buenos, un **45%** indico que muy bueno, quedando en regular **5%**.

Accesibilidad

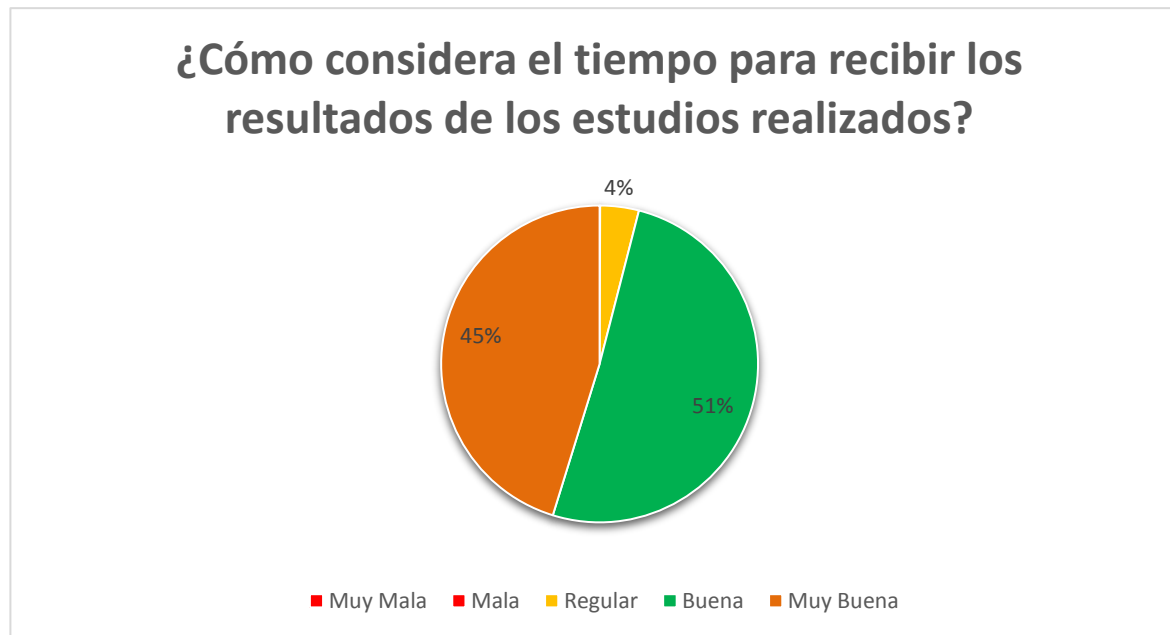
Gráfico 7. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.



En cuanto al acceso a los servicios, vemos en el gráfico 7, que la satisfacción fue de **95.48%**, de **(1,670)** encuestados un **52 %** indicaron que los servicios prestados son buenos, un **443%** indicó que muy bueno, quedando en regular **4%**.

Tiempo de respuesta

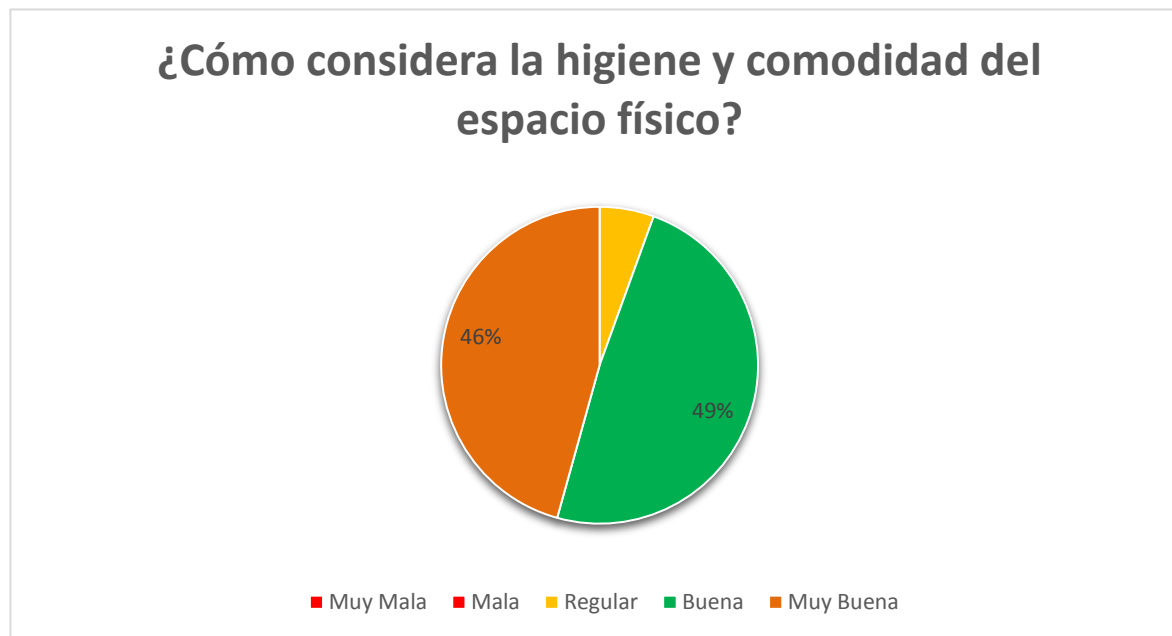
Gráfico 8. Satisfacción del Tiempo de respuesta



En cuanto al tiempo para recibir resultados, vemos en el gráfico 8, que la satisfacción fue de **96.00%**, de **(1,679)** encuestados un **51 %** Indicarón que los servicios prestados son buenos, un **45%** indico que muy bueno, quedando en regular **4%**.

Higiene y Comodidad

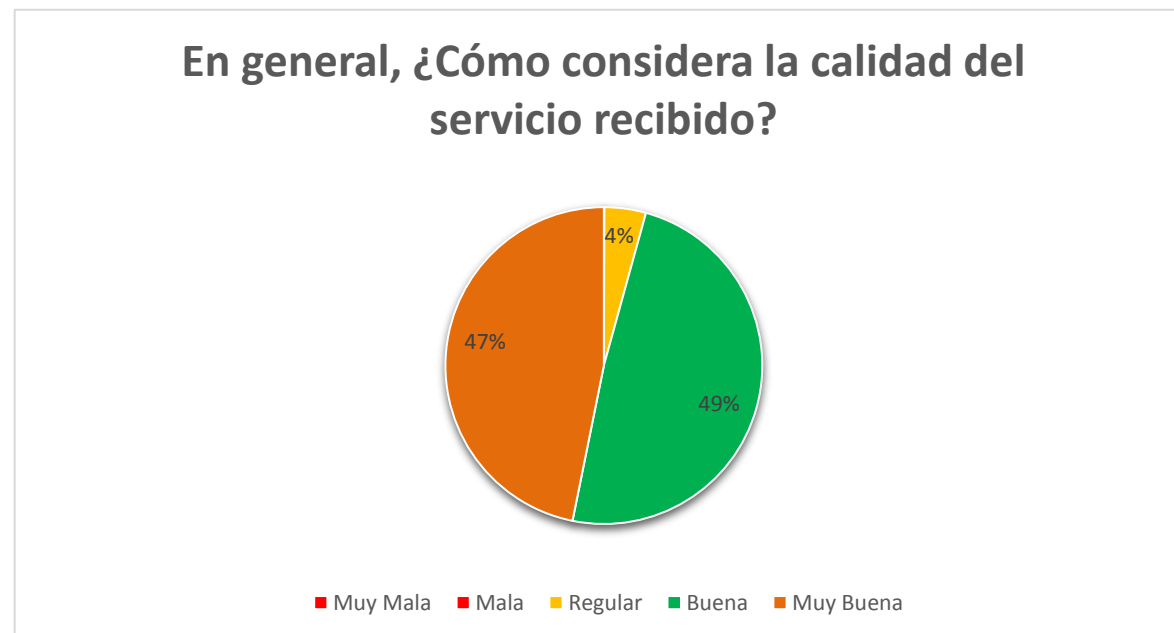
Gráfico 9. Satisfacción de la Higiene y Comodidad



En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 9, que la satisfacción fue de **94.45%**, de **(1,152)** encuestados un **49 %** Indicaron que los servicios prestados son buenos, un **46%** indico que muy bueno, quedando en regular **5 %**.

Satisfacción general del Servicio

Gráfico 10. Calidad de los Servicios Brindado



En consideración general en cuanto a la calidad el servicio recibido, vemos en el gráfico 10, que la satisfacción fue de **95.71%**, de **(1,674)** usuarios encuestados de lo cual un **49 %** Indicaron que los serviciosprestados son buenos, un **47%** indico que muy bueno, quedando en regular un **4%**.

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 **3,010**, usuarios Encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de **94.39%**.

EMERGENCIA

Gráfico 12. Satisfacción servicio de Emergencia



Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los **(2,324)**, usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de **94.0%**.

LABORATORIO

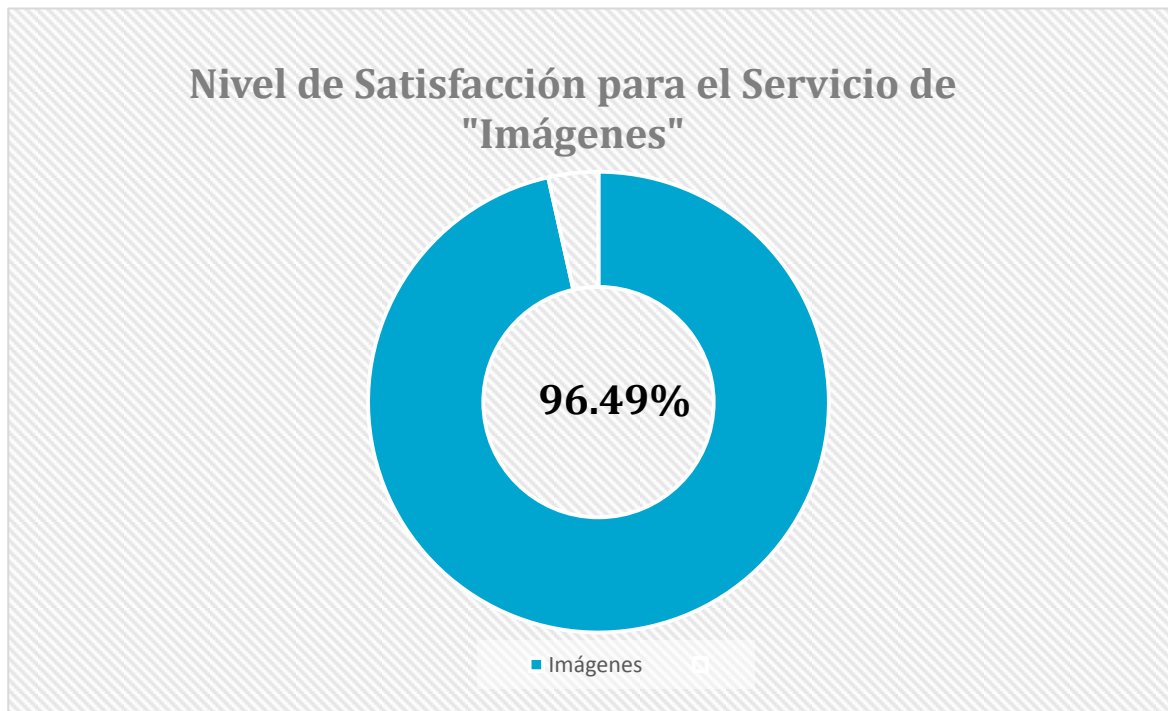
Gráfico 13. Satisfacción servicio de Laboratorio



Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los **(4,599)**, usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de **95.7%**.

IMÁGENES

Gráfico 14. Satisfacción servicio de imágenes



Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los **(1,141)**, usuarios encuestados para el servicio de Imágenes, la satisfacción es de **96.49%**.

HOSPITALIZACIÓN


Gráfico 15. Satisfacción servicio de Hospitalización



Tal como podemos observar en el gráfico 15, la satisfacción general de los **(1,169)** usuarios encuestados para el servicio de Hospitalización, la satisfacción es de **97.26%**.

Anexos

Contenido de la encuesta



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

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