

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

JULIO - DICIEMBRE 2023



**HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL
DR. TEOFILO HERNANDEZ**

INTRODUCCION

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 Provincial General Dr. Teófilo Hernández.

El HPGTH, está comprometido en brindar servicios de salud como lo establecen nuestros valores institucionales, enfocados en satisfacer las expectativas de los usuarios, tanto internos como externos. Para lograr estos estándares, el HPGTH, aplica la encuesta de satisfacción de usuarios, las mismas son aplicadas por la APP de Atención al Usuario, donde se utilizó equipos electrónicos con tecnología de punta (Tablet, PC, celular), donde los resultados pueden visualizarse en tiempo real, creando un reporte con las diferentes variables que están plasmadas en la encuesta.



El cuestionario utilizado comprende las preguntas que dan respuesta a las 7 dimensiones que corresponde 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

| <p>Universo</p> | <p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Provincial General Dr. Teófilo Hernández</p> <p>Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio semestral de servicios prestados, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante los meses comprendidos entre julio - diciembre 2023, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="670 646 1354 884"> <thead> <tr> <th>Área de estudio</th> <th>Cantidad de encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta externa</td> <td>769</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>443</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>144</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>163</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>599</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>2118</td> </tr> </tbody> </table> | Área de estudio | Cantidad de encuestas | Consulta externa | 769 | Emergencia | 443 | Hospitalización | 144 | Imágenes | 163 | Laboratorio | 599 | Total | 2118 |
|---------------------------------|---|-----------------|-----------------------|------------------|-----|------------|-----|-----------------|-----|----------|-----|-------------|-----|--------------|-------------|
| Área de estudio | Cantidad de encuestas | | | | | | | | | | | | | | |
| Consulta externa | 769 | | | | | | | | | | | | | | |
| Emergencia | 443 | | | | | | | | | | | | | | |
| Hospitalización | 144 | | | | | | | | | | | | | | |
| Imágenes | 163 | | | | | | | | | | | | | | |
| Laboratorio | 599 | | | | | | | | | | | | | | |
| Total | 2118 | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Ámbito</p> | <p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Provincial General Dr. Teófilo Hernández, ubicado en la avenida Manuela Diez Jiménez, no. 12, en la Provincia de El Seibo. 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 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 2023, siendo el último periodo de la 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>Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% p = 0.5</p> | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Método a utilizar</p> | <p>Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.</p> | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Fecha de trabajo</p> | <p>Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde julio – diciembre 2023</p> | | | | | | | | | | | | | | |



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. <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> |
| 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> |
| 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> <i>¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?</i> |



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

En cumplimiento a lo establecido, esta encuesta fue aplicada en el julio - diciembre 2023, con una muestra de 2118 usuarios, que asisten en busca de servicios en el HPGTH, distribuidas en las áreas ya mencionadas.

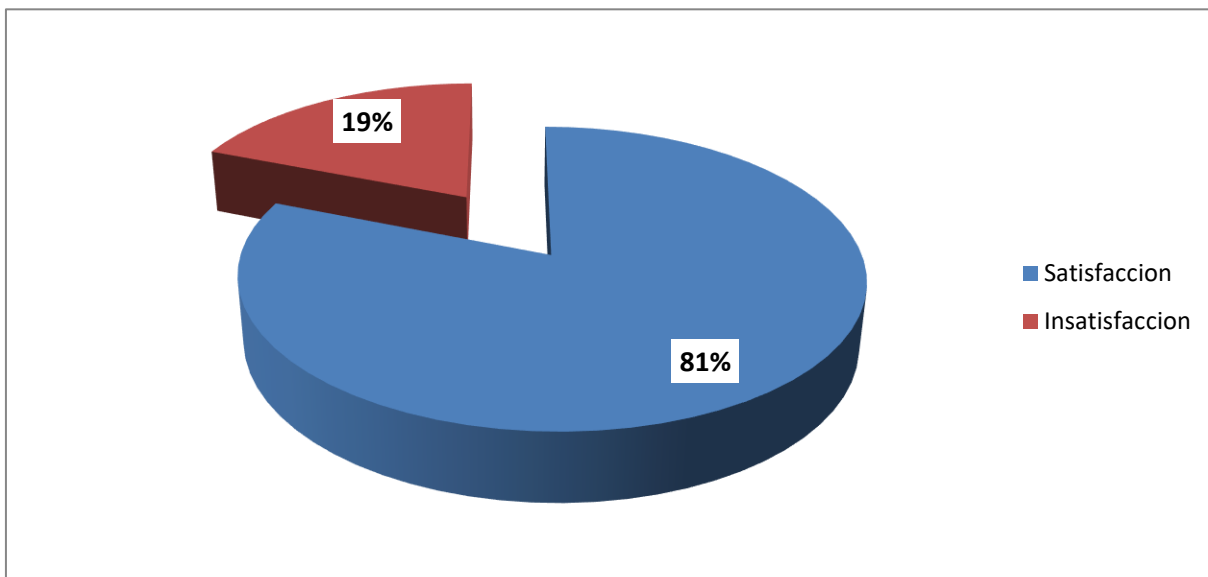


Gráfico 1: Satisfacción general por servicios encuestados.

Fuente: Encuestas realizadas en el hospital provincial General Dr. Teófilo Hernández, periodo Comprendido desde el 01 de julio hasta 20 de diciembre 2023, El Seibo, R. D.

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 81%, de insatisfacción un 19% 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 2118 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.



Satisfacción General por cada Atributo

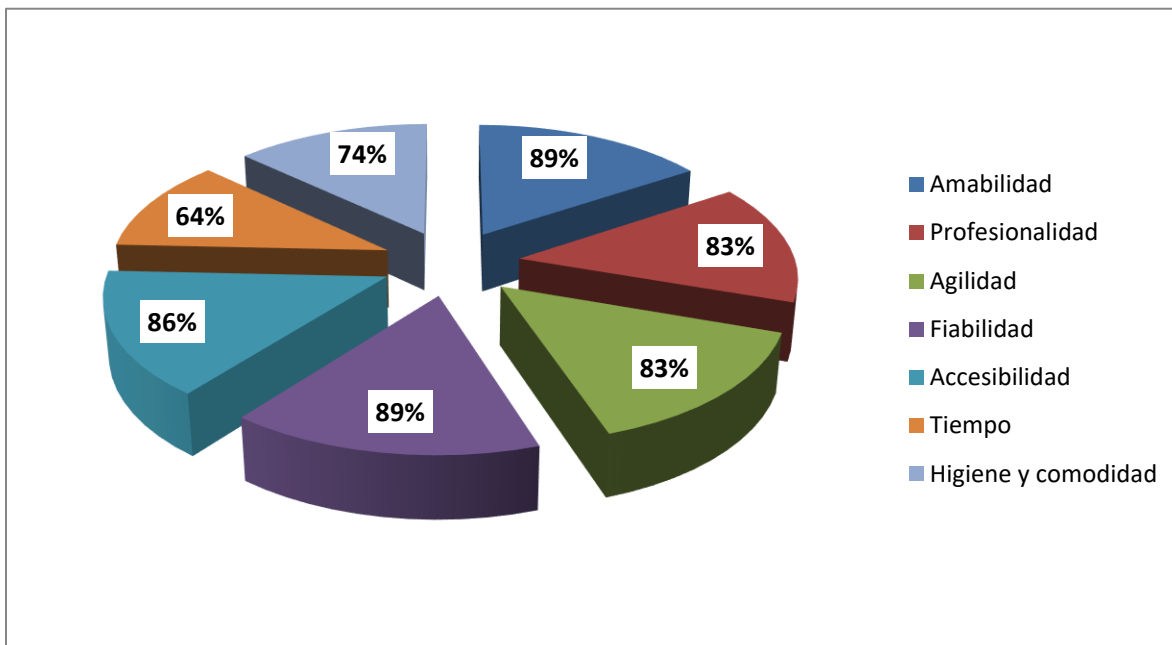


Gráfico 2: Satisfacción General por cada Atributo

Fuente: Encuestas realizadas en el hospital provincial General Dr. Teófilo Hernández, periodo Comprendido desde el 01 de julio hasta 20 de diciembre 2023, El Seibo, R. D.



Nivel de Satisfacción por Servicios Internos

Consulta Externa

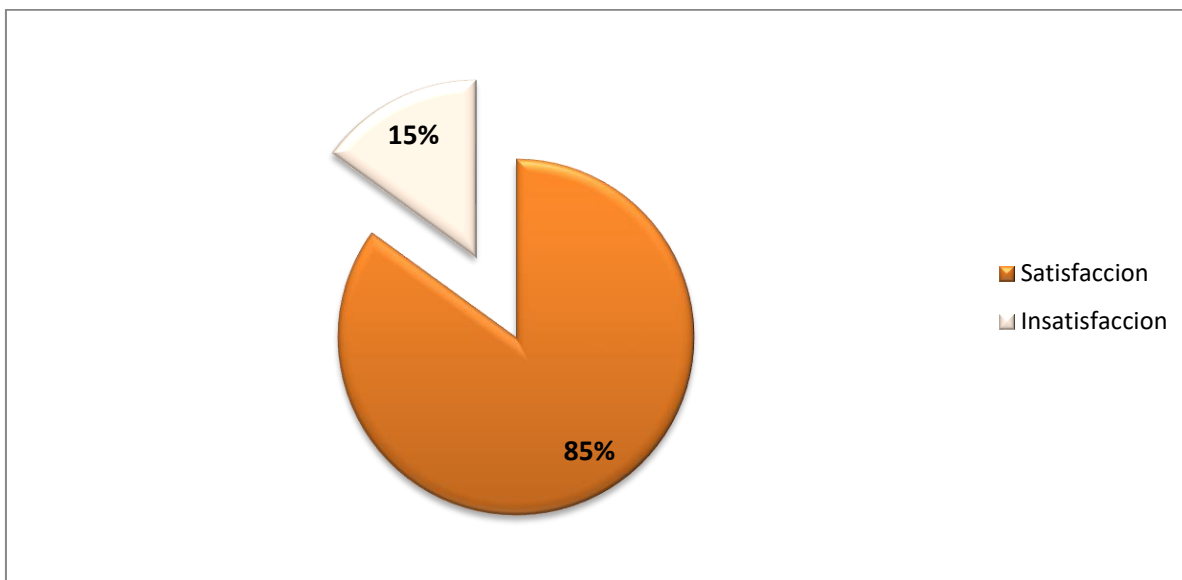


Gráfico No. 3: Fuente: Encuestas realizadas en el hospital provincial General Dr. Teófilo Hernández, periodo Comprendido desde el 01 de julio hasta 20 de diciembre 2023, El Seibo, R. D.

Tal como podemos observar en el gráfico 3, la satisfacción general de los 769 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 85% (652 encuestados), un 15% para insatisfecho (117 encuestados).



Emergencia

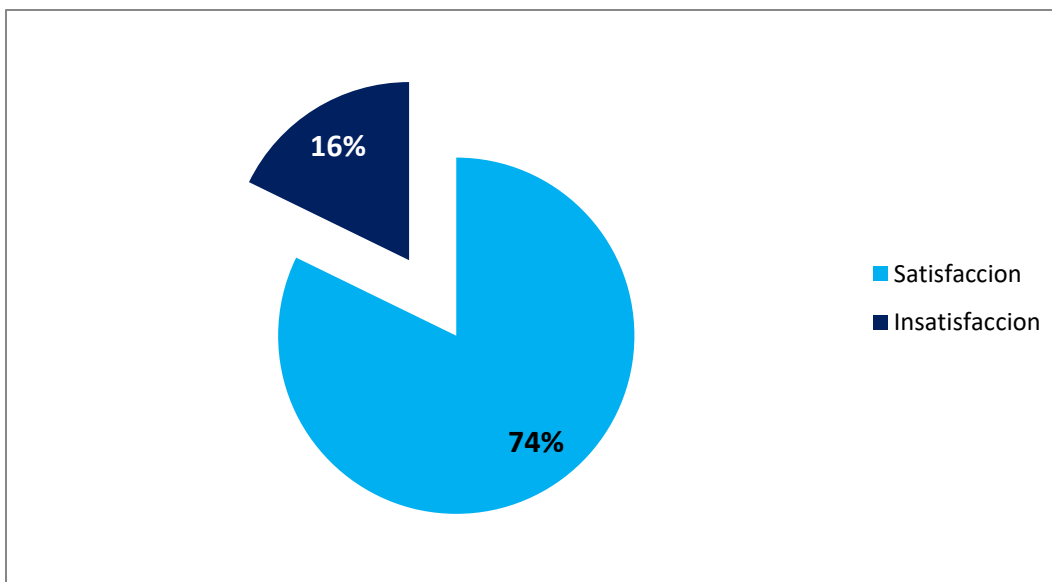


Gráfico no. 4: Fuente: Encuestas realizadas en el hospital provincial General Dr. Teófilo Hernández, periodo Comprendido desde el 01 de julio hasta 20 de diciembre 2023, El Seibo, R. D.

Tal como podemos observar en el gráfico 4, la satisfacción general de los 443 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 74% (326 encuestados), un 26% para insatisfecho (117 encuestados)



Hospitalización

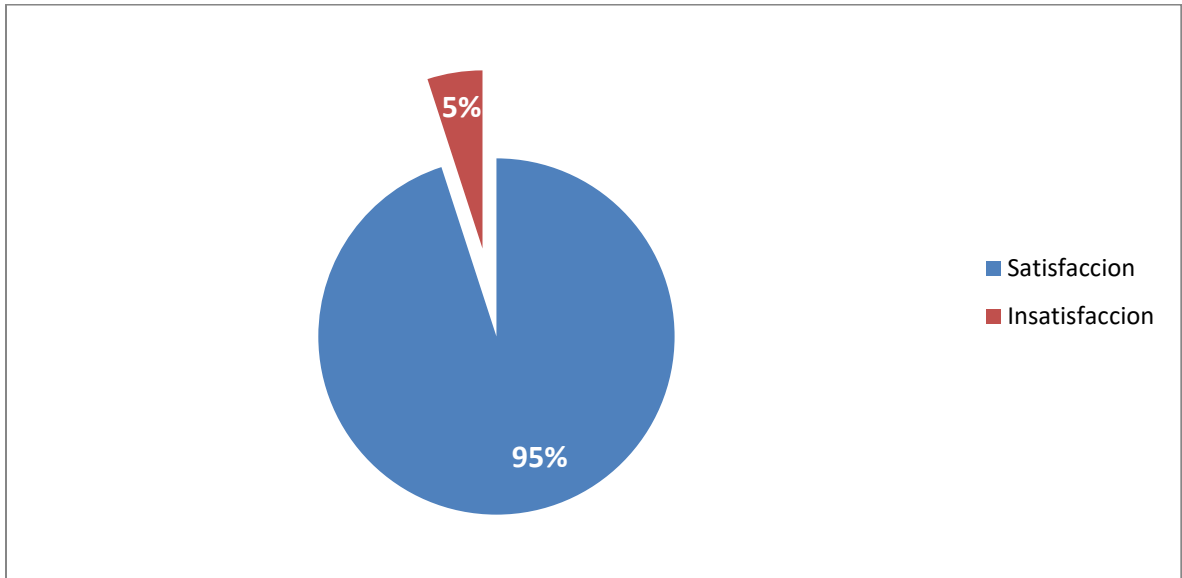


Gráfico no. 5: Fuente: Encuestas realizadas en el hospital provincial General Dr. Teófilo Hernández, periodo Comprendido desde el 01 de julio hasta 20 de diciembre 2023, El Seibo, R. D.

Tal como podemos observar en el gráfico 5, la satisfacción general de los 144 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 95% (137 encuestados), un 5% para insatisfecho (7 encuestados)



Imágenes

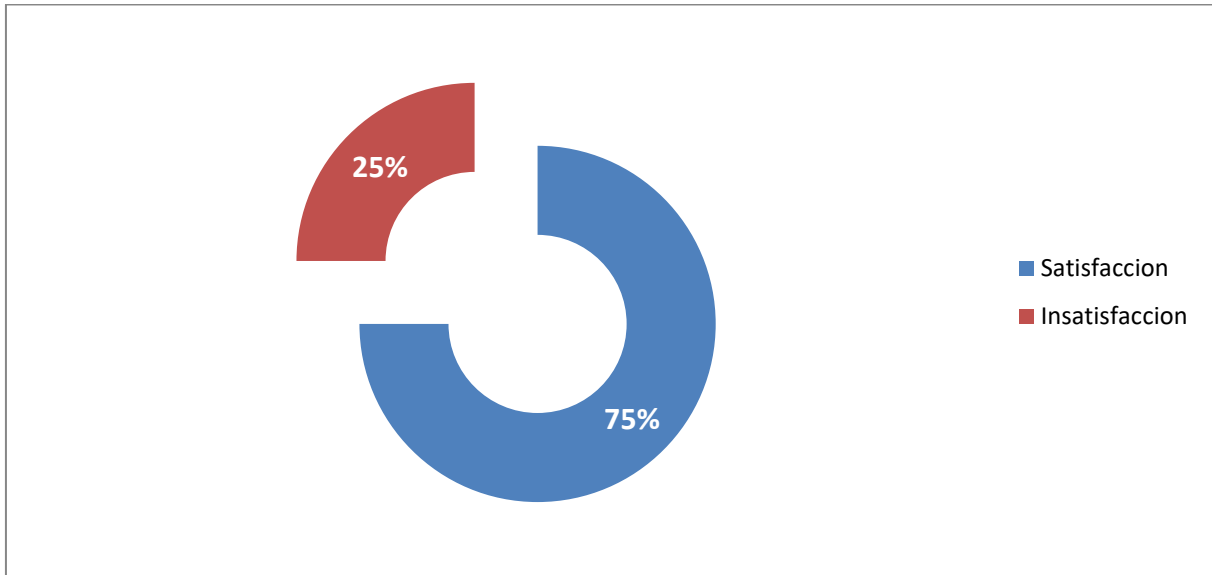


Gráfico no. 6: Fuente: Encuestas realizadas en el hospital provincial General Dr. Teófilo Hernández, periodo Comprendido desde el 01 de julio hasta 20 de diciembre 2023, El Seibo, R. D.

Tal como podemos observar en el gráfico 6, la satisfacción general de los 163 usuarios encuestados Para el servicio de imágenes, la satisfacción es de 75% (123 encuestados), un 25% para insatisfecho (40 encuestados)



Laboratorio

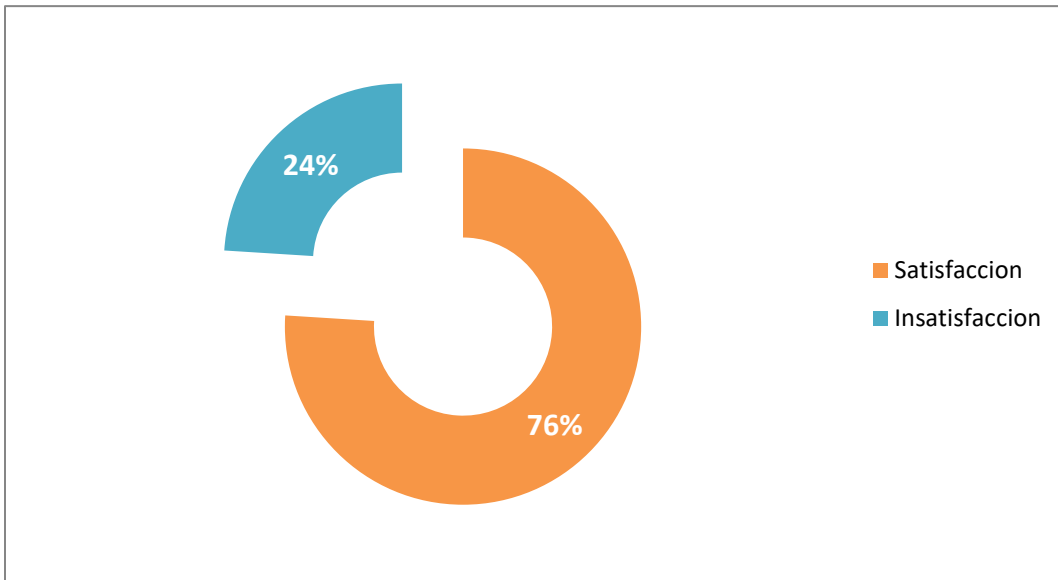


Gráfico no. 7: Fuente: Encuestas realizadas en el hospital provincial General Dr. Teófilo Hernández, periodo Comprendido desde el 01 de julio hasta 20 de diciembre 2023, El Seibo, R. D.

Tal como podemos observar en el gráfico 7, la satisfacción general de los 599 usuarios encuestados Para el servicio de imágenes, la satisfacción es de 76% (456 encuestados), un 24% para insatisfecho (143 encuestados)



Amabilidad

¿Cómo califica usted, la amabilidad del personal que le atendió?

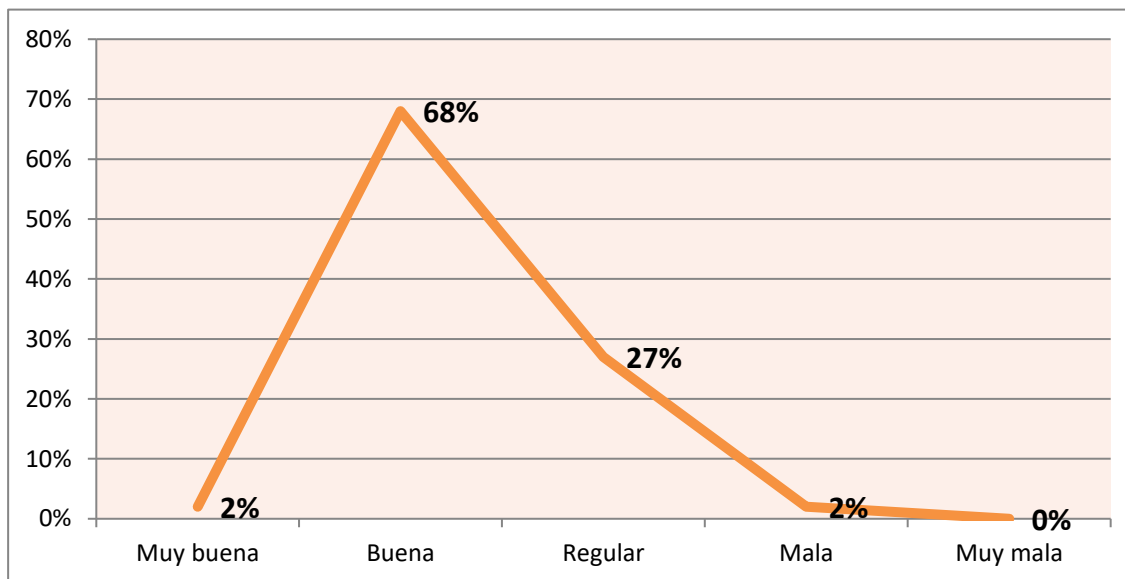


Gráfico no.: 8. Fuente: Encuestas realizadas en el hospital provincial General Dr. Teófilo Hernández, periodo Comprendido desde el 01 de julio hasta 20 de diciembre 2023, El Seibo, R. D.

Tal como podemos observar en el gráfico 8, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 68% (1442/2118) indicaron que la amabilidad es buena, un 2% (48/2118) indicaron que es muy buena, un 27% (581/2118) indicaron que la satisfacción es regular, 2% (48/2118) en insatisfecho para mala.



Profesionalidad

¿Cómo considera usted la profesionalidad del personal que le atendió?

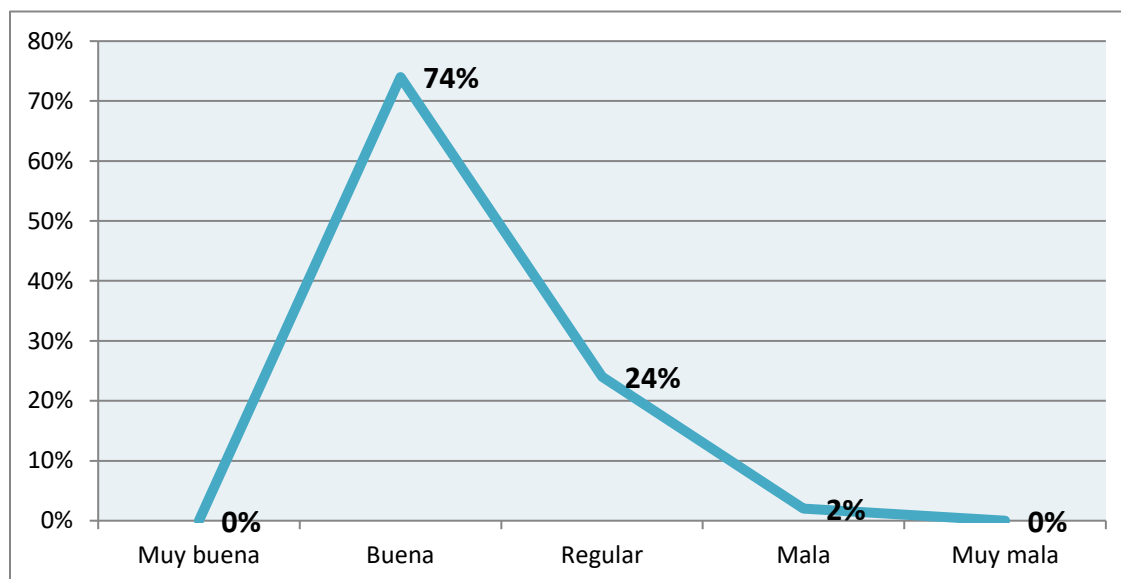


Gráfico no. 9. Fuente: Encuestas realizadas en el hospital provincial General Dr. Teófilo Hernández, periodo Comprendido desde el 01 de julio hasta 20 de diciembre 2023, El Seibo, R. D.

Tal como podemos observar en el grafico 9, la satisfacción de la profesionalidad en los servicios prestados es de un 74% (1572/2118) indicaron que la profesionalidad es buena, un 24% (512/2118) indicaron que la satisfacción es regular, un 2% (48/2118) en insatisfecho para mala.



Facilidad y Rapidez

¿Cómo considera usted la facilidad y rapidez del servicio brindado?

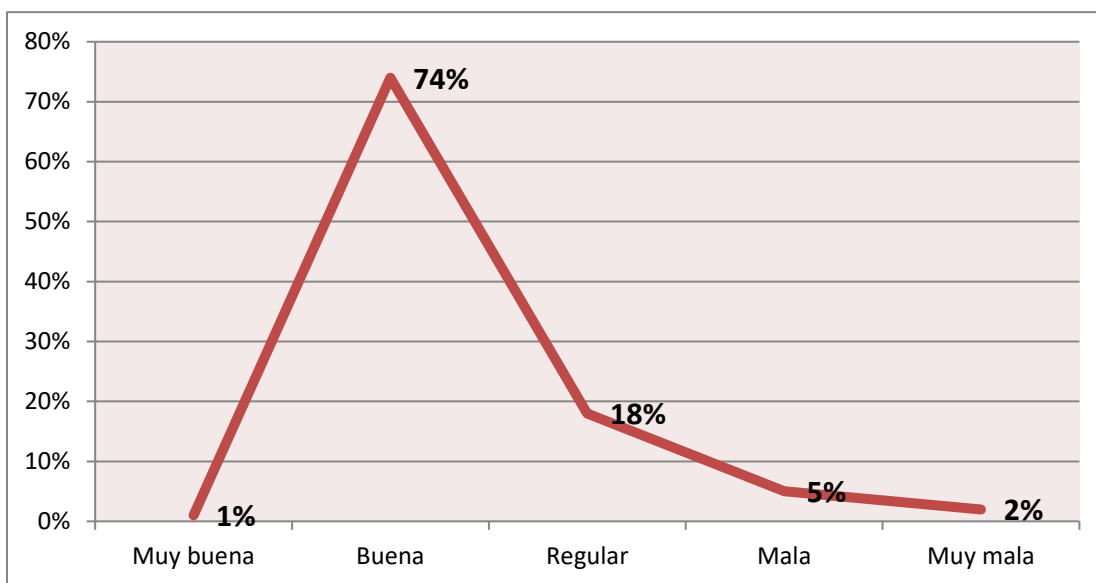


Grafico no. 10. Fuente: Encuestas realizadas en el hospital provincial General Dr. Teófilo Hernández, Periodo Comprendido desde el 01 de julio hasta 20 de diciembre 2023, El Seibo, R. D.

Tal como podemos observar en el grafico 8, la satisfacción de la facilidad y rapidez en los servicios prestados es de un 74% (1572/2118) indicaron que la facilidad y rapidez es buena, un 1% (25/2118) indicaron que es muy buena, un 18% (391/2118) indicaron que la satisfacción es regular, 5% (12/2118) en insatisfecho para mala, un 2% (48/211/) para muy mala.



Manejo de la Información

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

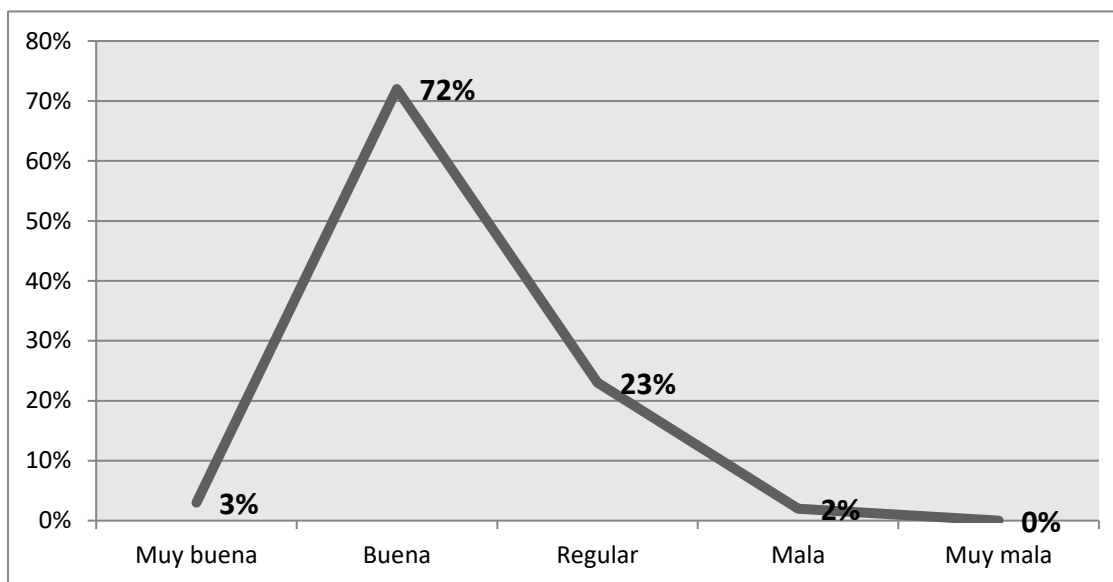


Grafico no. 11. Fuente: Encuestas realizadas en el hospital provincial General Dr. Teófilo Hernández, periodo Comprendido desde el 01 de julio hasta 20 de diciembre 2023, El Seibo, R. D.

Tal como podemos observar en el grafico 8, la satisfacción del manejo de la información en los servicios prestados es de un 72% (1531/2118) indicaron que el manejo de la información es buena, un 3% (65/2118) indicaron que es muy buena, un 23% (474/2118) indicaron que la satisfacción es regular, 2% (48/2118) en insatisfecho para mala.



Accesibilidad

¿Cómo considera usted el acceso a los servicios solicitados?

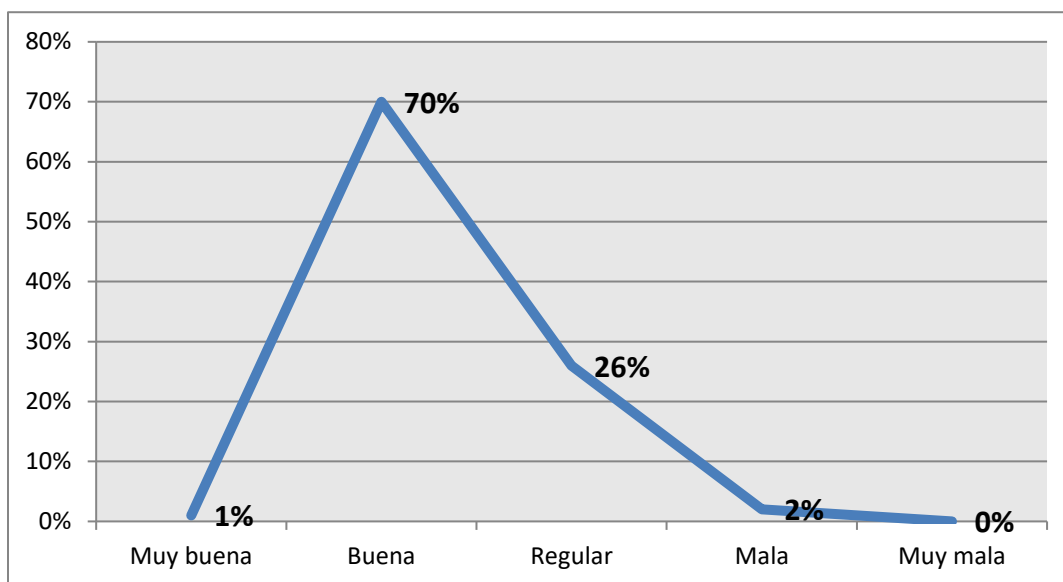


Gráfico no. 12 Fuente: Encuestas realizadas en el hospital provincial General Dr. Teófilo Hernández, Periodo Comprendido desde el 01 de julio hasta 20 de diciembre 2023, El Seibo, R. D.

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción de la accesibilidad en los servicios prestados es de un 70% (1492/2118) indicaron que accesibilidad es buena, un 1% (25/2118) indicaron que es muy buena, un 26% (553/2118) indicaron que la satisfacción es regular, 2% (48/2118) en insatisfecho para mala.



Tiempo de espera

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

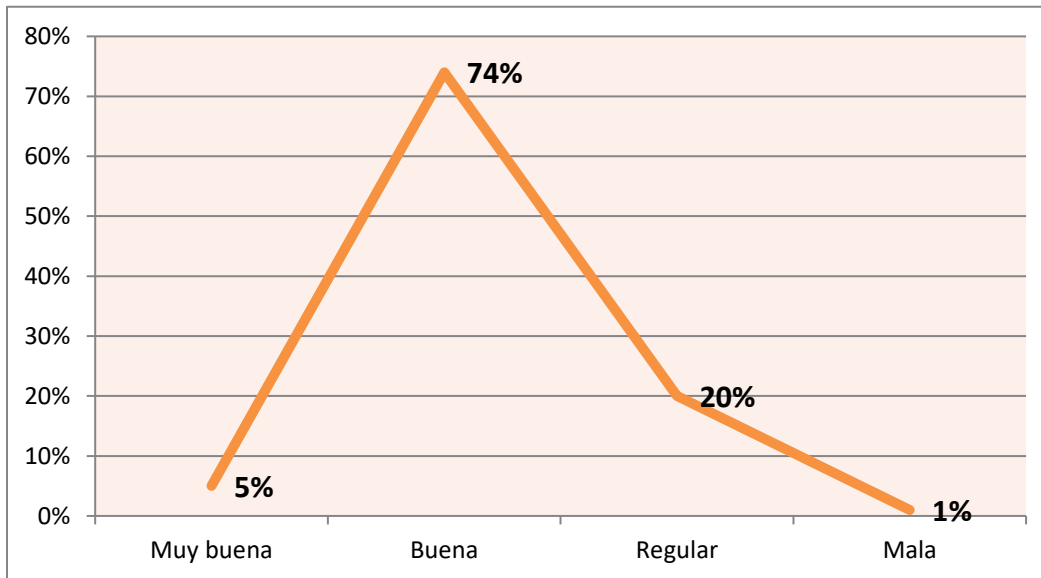


Grafico no. 13. Fuente: Encuestas realizadas en el hospital provincial General Dr. Teófilo Hernández, periodo Comprendido desde el 01 de julio hasta 20 de diciembre 2023, El Seibo, R. D.

Tal como podemos observar en el grafico 13, la satisfacción del tiempo de espera es de un 74% (1572/2118) indicaron que el tiempo de espera es buena, un 5% (117/2118) indicaron que es muy buena, un 20% (426/2118) indicaron que la satisfacción es regular, 1% (24/2118) en insatisfecho para mala.



Higiene y comodidad

¿Cómo considera la higiene y comodidad del paciente?

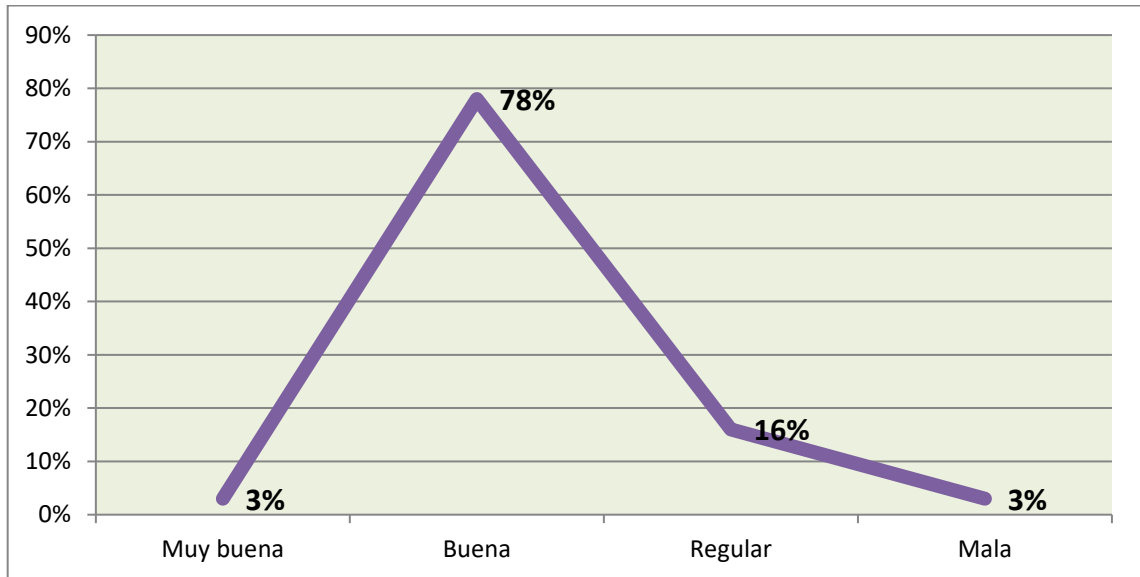


Grafico no. 14. Fuente: Encuestas realizadas en el hospital provincial General Dr. Teófilo Hernández, periodo Comprendido desde el 01 de julio hasta 20 de diciembre 2023, El Seibo, R. D.

Tal como podemos observar en el grafico 14, la satisfacción de la higiene y comodidad es de un 78% (1648/2118) indicaron que es buena, un 3% (65/2118) indicaron que es muy buena, un 16% (340/2118) indicaron que la satisfacción es regular, 3% (65/2118) en insatisfecho para mala.



Satisfacción General del servicio

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

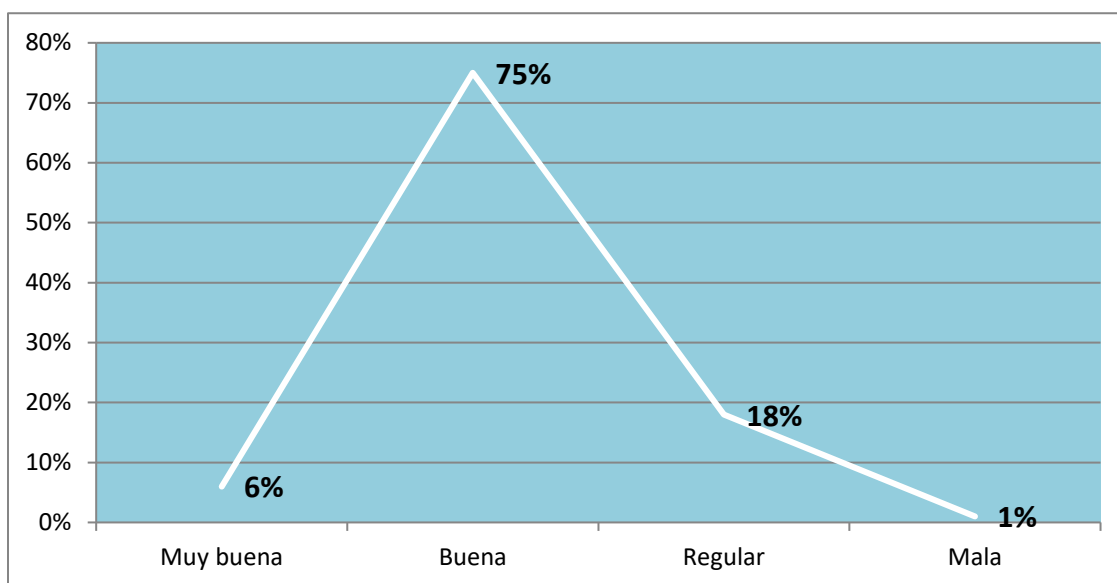



Grafico no. 15. Fuente: Encuestas realizadas en el hospital provincial General Dr. Teófilo Hernández, periodo Comprendido desde el 01 de julio hasta 20 de diciembre 2023, El Seibo, R. D.

Tal como podemos observar en el grafico 15, la satisfacción de la calidad del servicio recibido es de un 75% (1598/2118) indicaron que es buena, un 6% (130/2118) indicaron que es muy buena, un 18% (390/2118) indicaron que la satisfacción es regular, 1% (25/2118) en insatisfecho para mala.



Anexo: 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

