

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

JULIO-DICIEMBRE 2023



**HOSPITAL
PROVINCIAL
DR. PEDRO EMILIO DE MARCHENA**

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. Pedro Emilio de Marchena aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios 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 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 7 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).

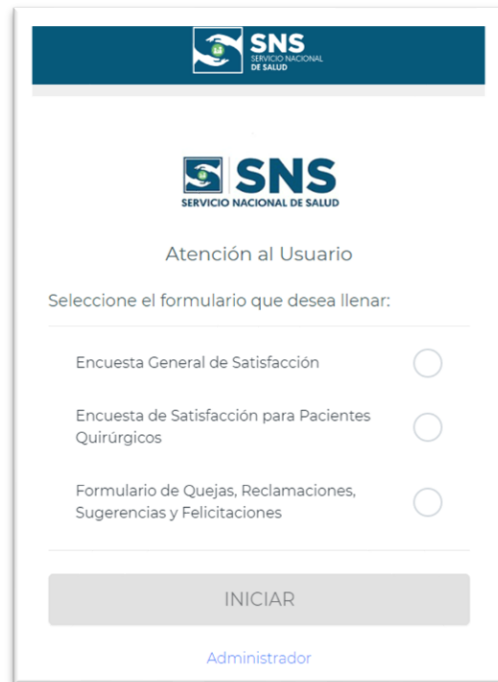


Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS



Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Provincial Dr. Pedro Emilio de Marchena</p> <p>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 2023, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="754 757 1294 1064"><thead><tr><th></th><th>SERVICIOS</th><th>MUESTRAS</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>Hospitalización</td><td>103</td></tr><tr><td>2</td><td>Imagenes</td><td>99</td></tr><tr><td>3</td><td>Laboratorio</td><td>300</td></tr><tr><td>4</td><td>Emergencia</td><td>149</td></tr><tr><td>5</td><td>Consulta Externa</td><td>278</td></tr><tr><td></td><td>Total</td><td>929</td></tr></tbody></table>		SERVICIOS	MUESTRAS	1	Hospitalización	103	2	Imagenes	99	3	Laboratorio	300	4	Emergencia	149	5	Consulta Externa	278		Total	929
	SERVICIOS	MUESTRAS																				
1	Hospitalización	103																				
2	Imagenes	99																				
3	Laboratorio	300																				
4	Emergencia	149																				
5	Consulta Externa	278																				
	Total	929																				
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Provincial Dr. Pedro Emilio de Marchena, Av. De las Hortensias, Bonao 42000. 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 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>Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% $p = 0.5$</p>
----------------	---



	$Muestra Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población Total}}$
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 01 de Julio 2023 hasta el 31 Diciembre 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



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>¿Como 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>¿Como 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>¿Como considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?</i> <i>¿Como 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>¿Como considera la profesionalidad del personal que le atendió?</i>
Empatía/accesibilidad	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. <i>¿Como considera el acceso a los servicios solicitados?</i> <i>¿Como califica la amabilidad del personal que le atendió?</i>



Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 929 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

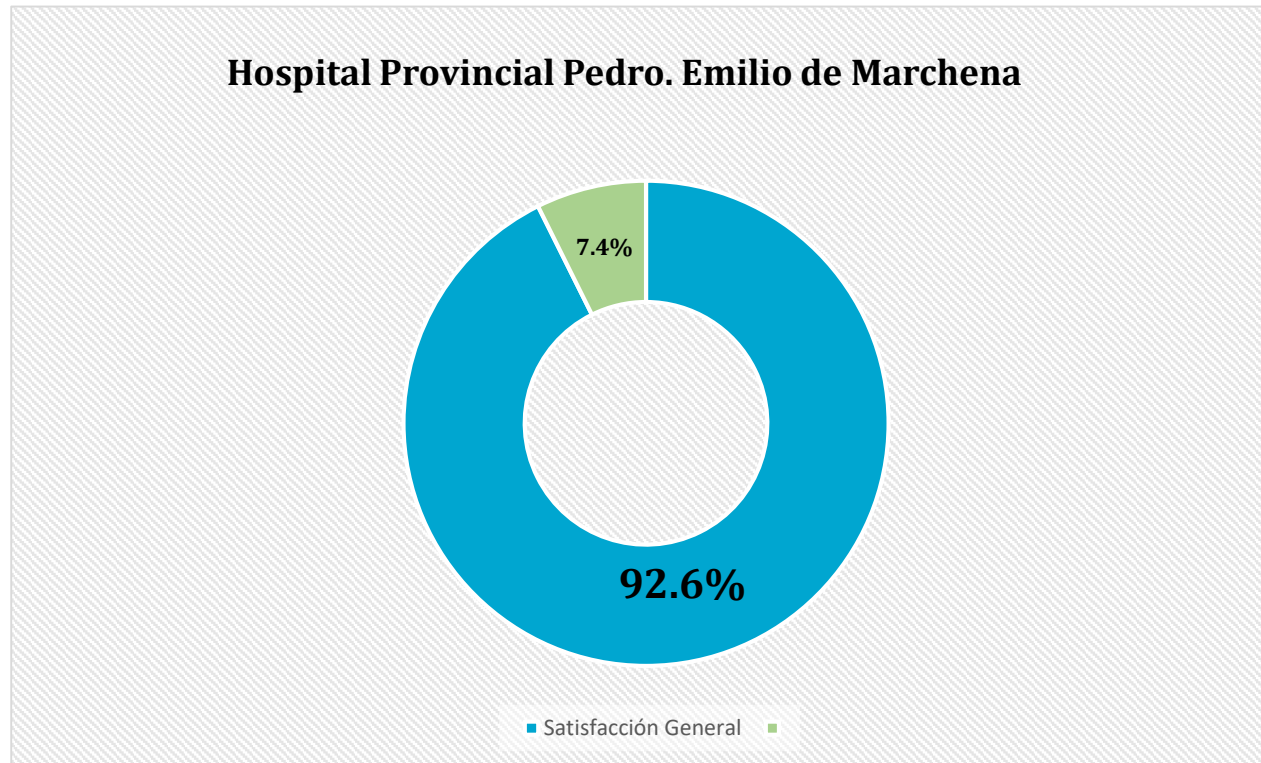


Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.

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 92.6%, estos atributos fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad y tiempo de respuesta*; esta satisfacción general corresponde a las 929 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.



Satisfacción general por atributo

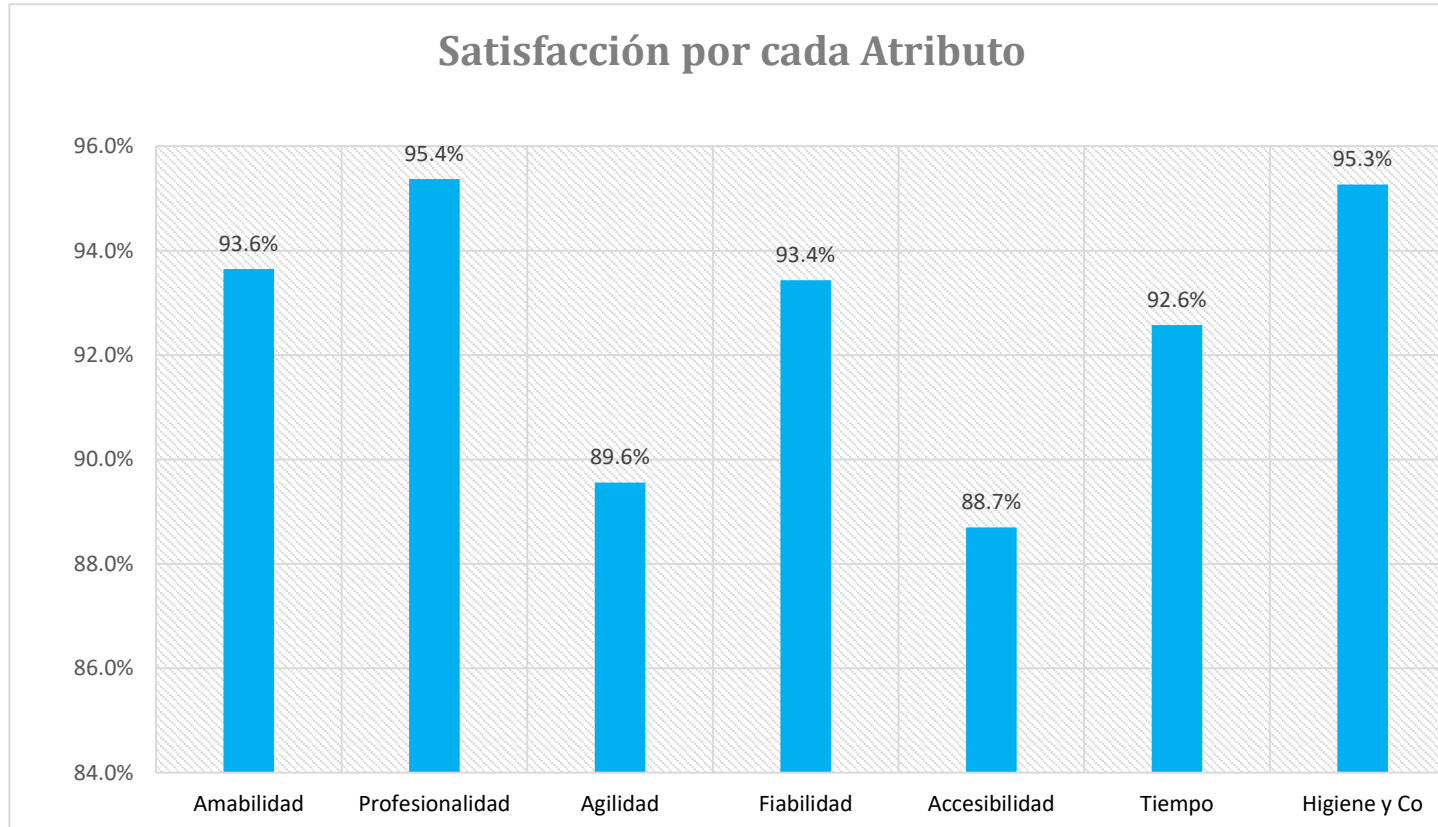


Gráfico 2. Satisfacción por cada Atributo

Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción supera el 90% en los 7 atributos mostrados, quedando el promedio de esta en 92.6%



Satisfacción por atributo

Amabilidad

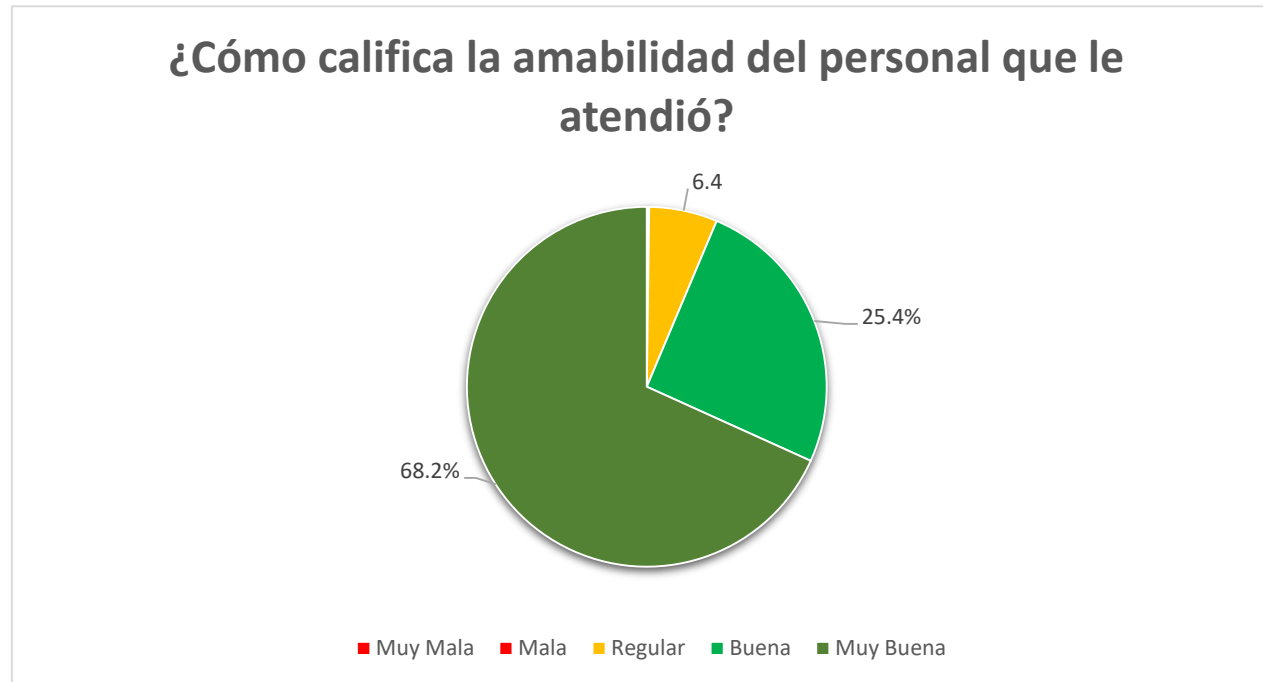


Gráfico 3. Satisfacción de Amabilidad

Tal como podemos observar en el gráfico 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 93.6% (870/929), indicaron que la amabilidad es buena o muy buena, quedando un 6.4% en regular (59/929) y un 0% en muy mala (0/929).



Profesionalidad

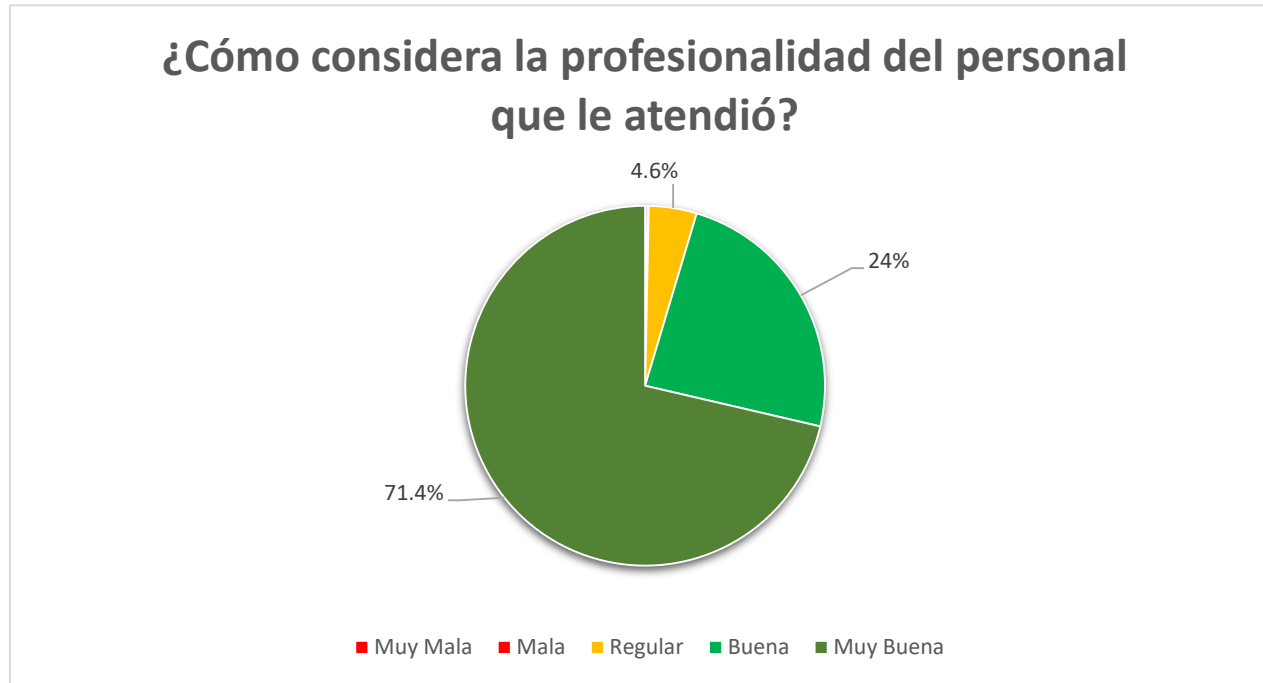


Gráfico 4. Satisfacción de Profesionalidad

Como se muestra en el gráfico 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 95.4% (886/929), quedando un 4.6% en regular (43/929), un 0% (0/929) en insatisfecho para mala y muy mala.



Facilidad y Rapidez

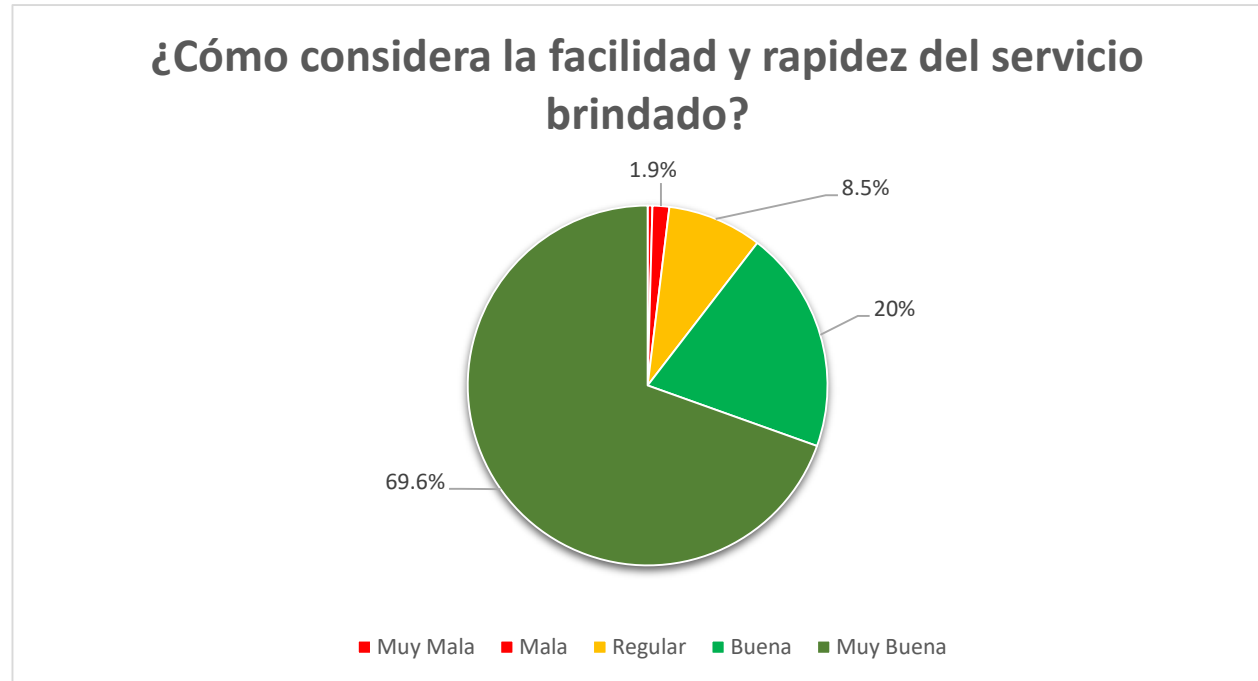


Gráfico 5. Facilidad y Rapidez

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico 5 que la satisfacción fue de 89.6% (832/929) en los servicios prestados, quedando un 8.5% en regular (79/929) y un 1.9% (18/929) en insatisfecho para muy mala.



Manejo de las Informaciones

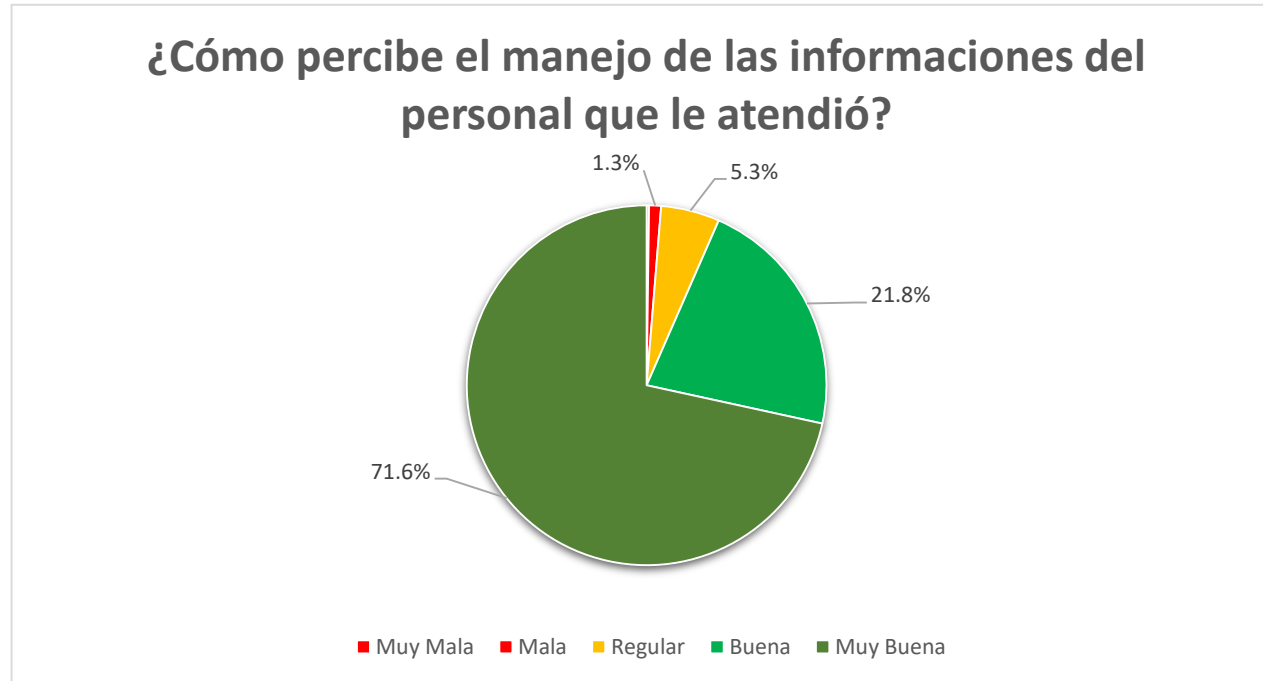


Gráfico 6. Satisfacción del manejo de las informaciones

Según los 929 usuarios encuestados, un 93.4% (868) indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, quedando un 5.3%(49) con opinión regular al respecto, finalizando con un 1.3% (12) insatisfechos para una valoración mala y muy mala.



Accesibilidad

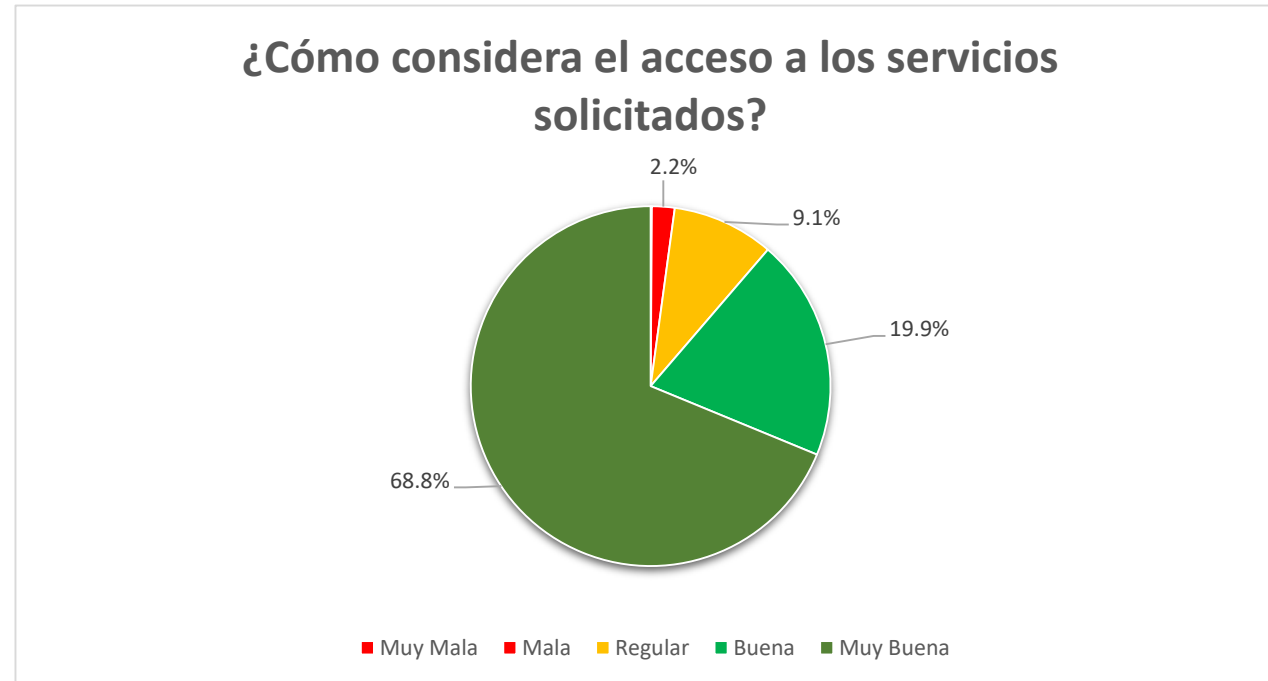


Gráfico 7. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.

Tal como podemos observar en el gráfico 7, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 88.7%, (824/929) indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena, quedando un 9.1% en regular (85/929), un 2.2% (20/929) insatisfechos para una valoración mala y muy mala.



Tiempo de respuesta

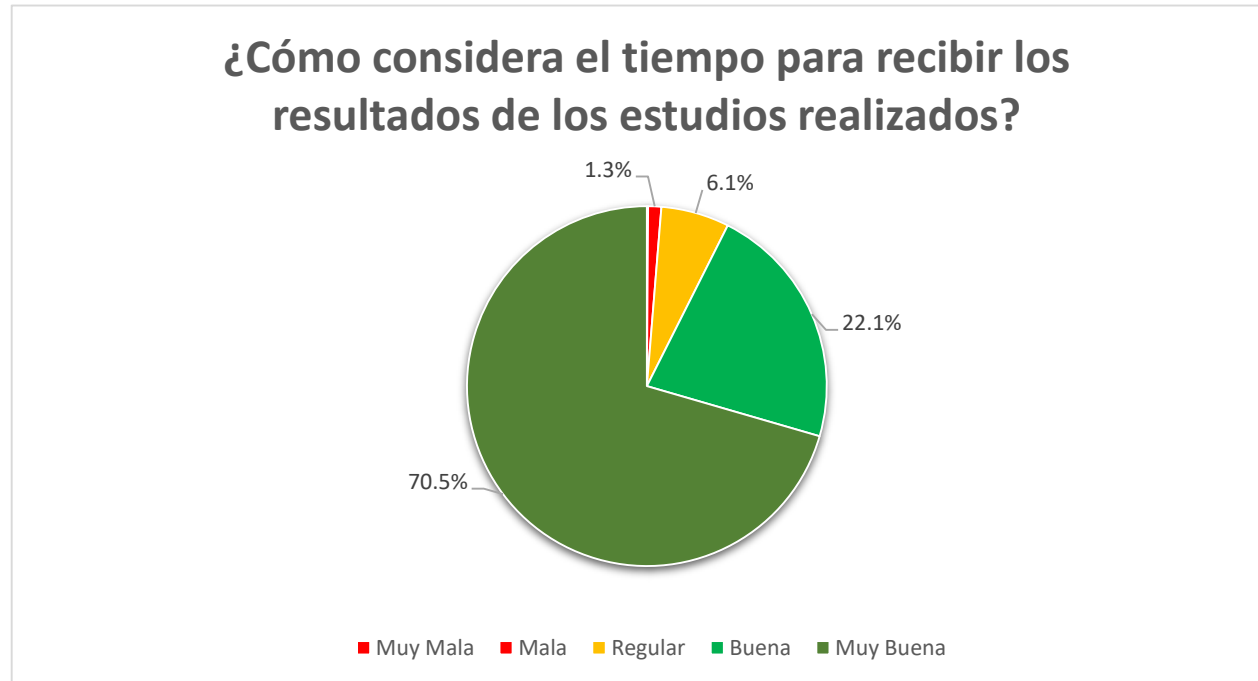


Gráfico 8. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

Según los usuarios encuestados, un 92.6% (860/929) indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, quedando un 6.1% (57/929) con opinión regular al respecto, un 1.3% (12/929) mala y muy mala.



Higiene y Comodidad

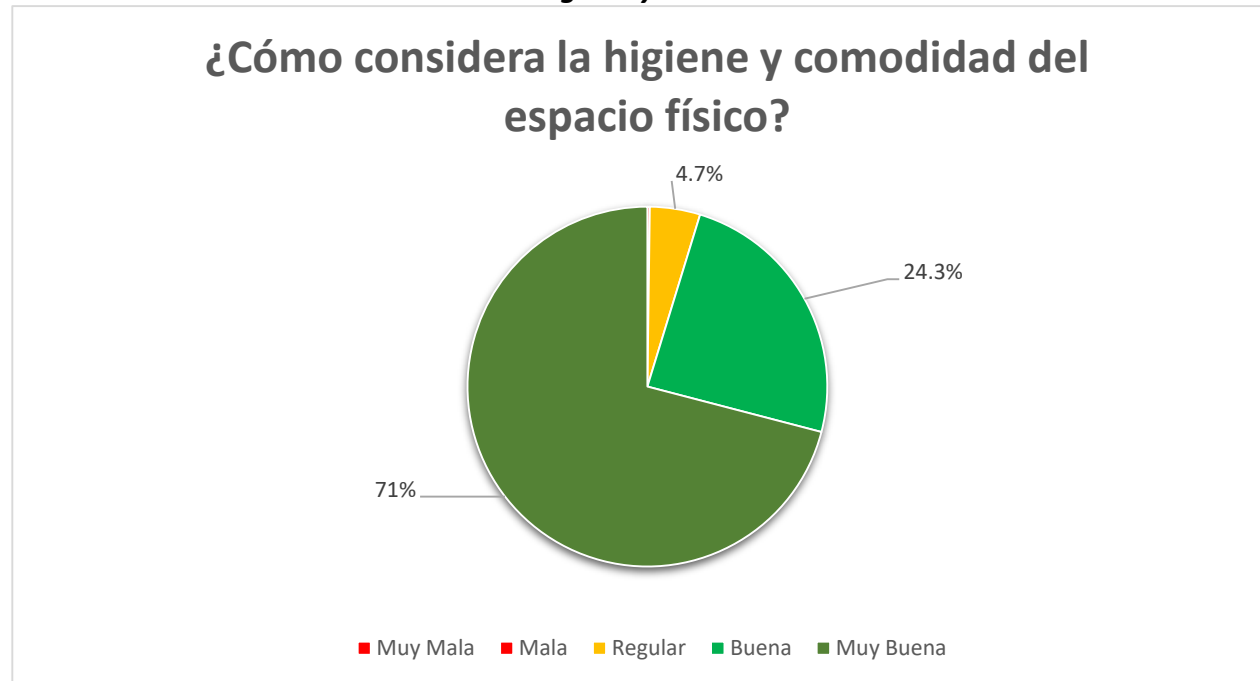


Gráfico 9. Satisfacción de la Higiene y Comodidad

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 9 que la satisfacción fue de 95.3% (885/929) en los servicios prestados como muy bueno y bueno.



Satisfacción general del Servicio

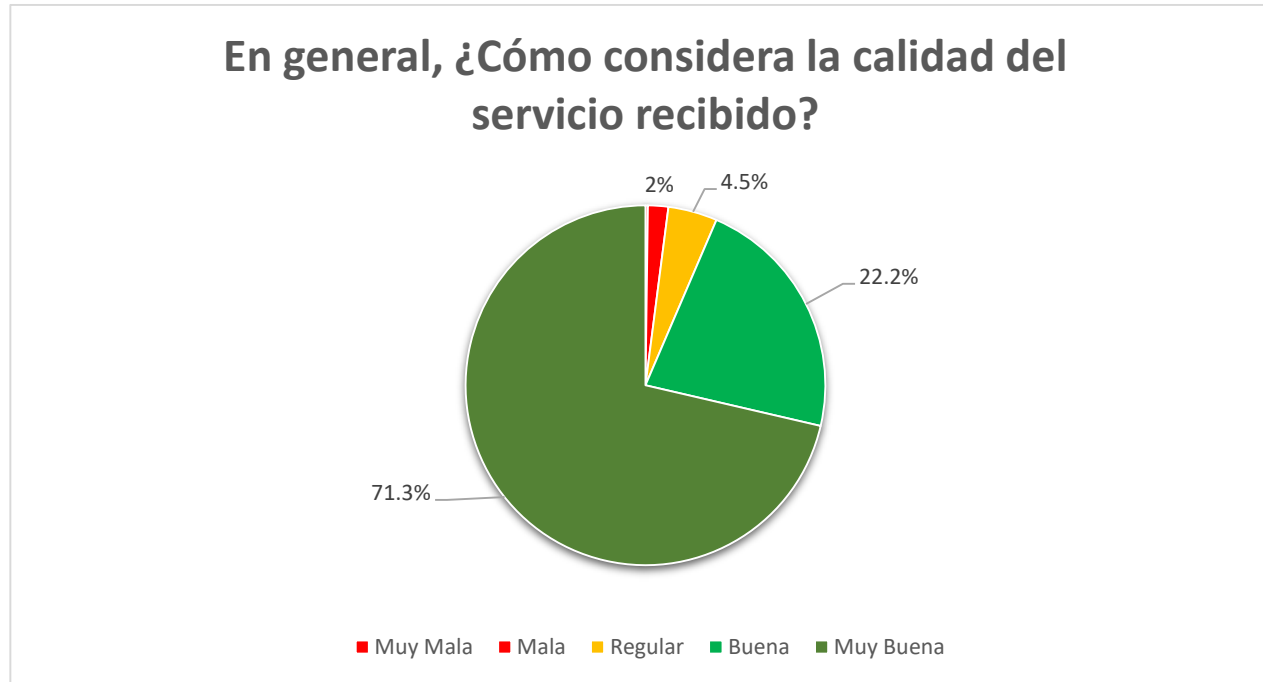


Gráfico 10. Calidad de los Servicios Brindados

Tal como se observa en el gráfico 10; 869 de los 929 usuarios encuestados opinaron que la calidad de los servicios brindados es buena o muy buena para un 93.5% de satisfacción.



CONSULTA EXTERNA

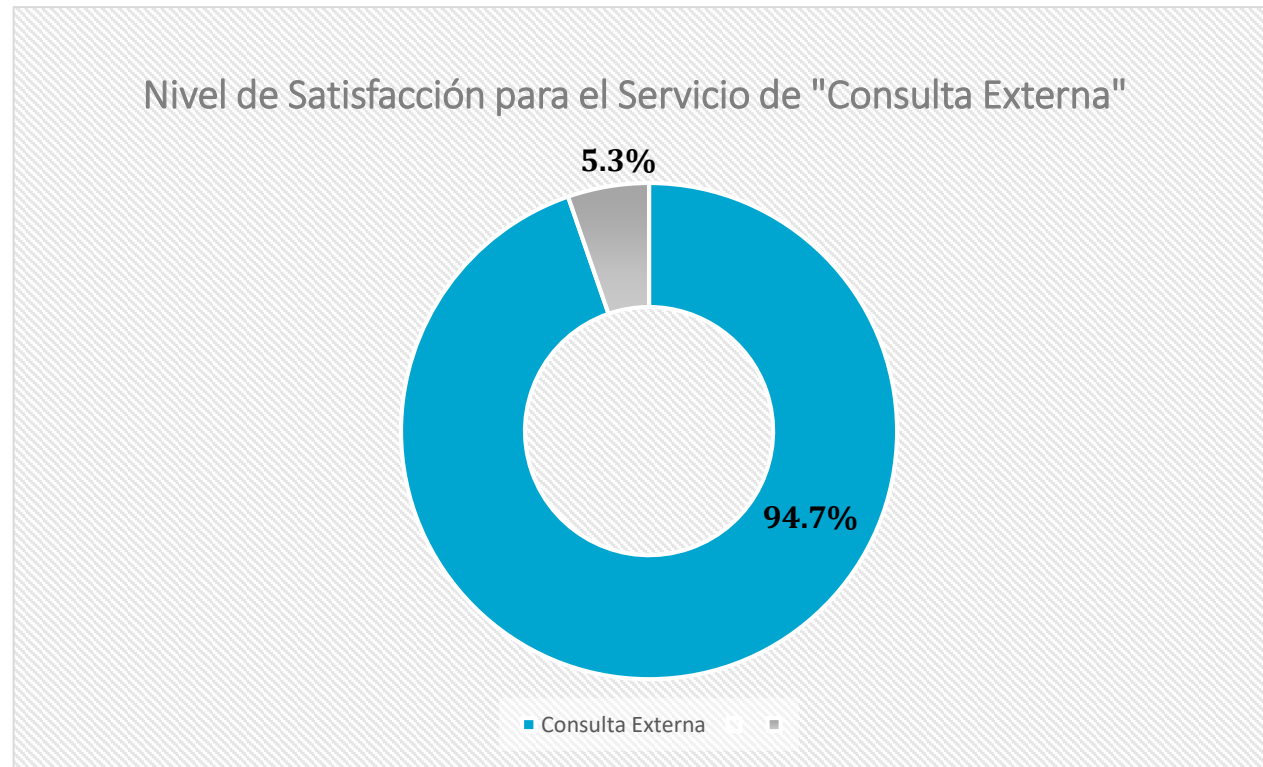


Gráfico 11. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los 278 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 94.7%.



EMERGENCIA

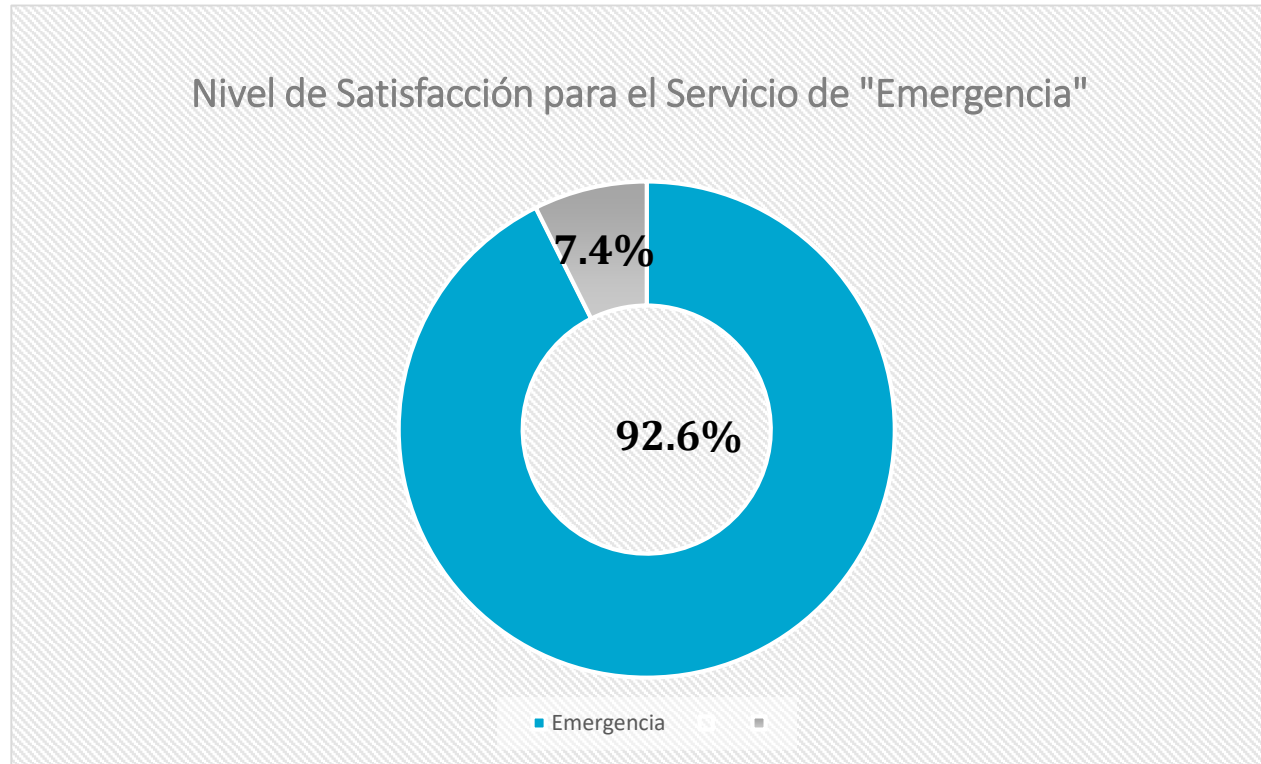


Gráfico 12. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los 149 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 92.6%.



HOSPITALIZACIÓN



Gráfico 13. Satisfacción servicio de Hospitalización

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los 103 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 96.7%.



IMAGENES

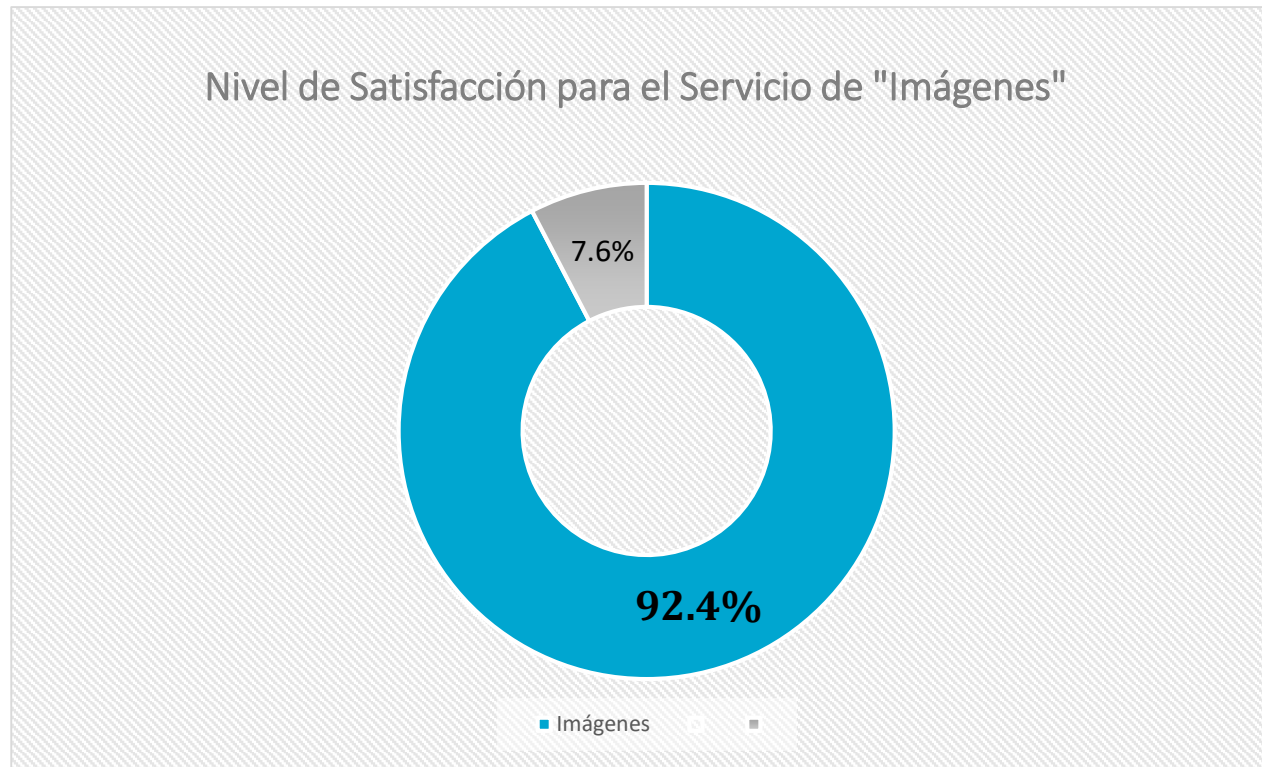


Gráfico 14. Satisfacción servicio de Imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 99 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 92.4 %.



LABORATORIO

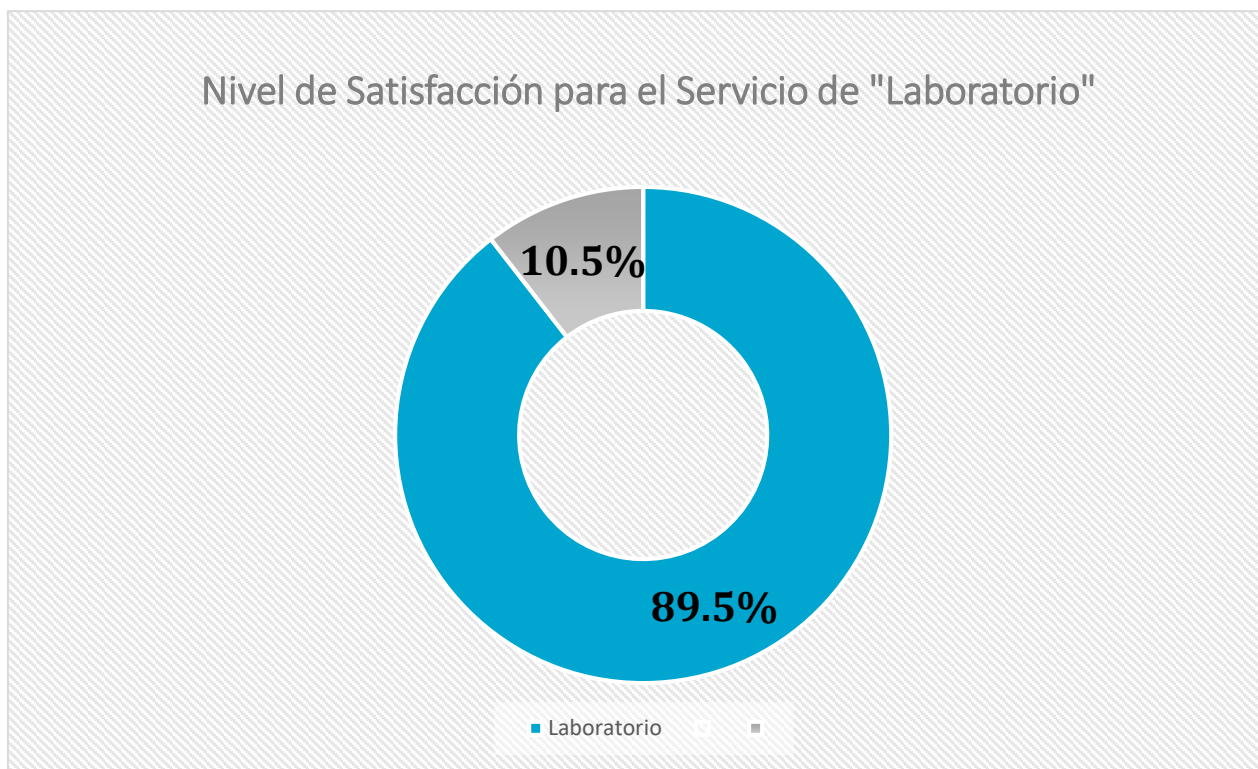


Gráfico 15. Satisfacción servicio de Laboratorio

Tal como podemos observar en el gráfico 15, la satisfacción general de los 300 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de **89.5%**.



RECOMENDACIÓN DEL HOSPITAL

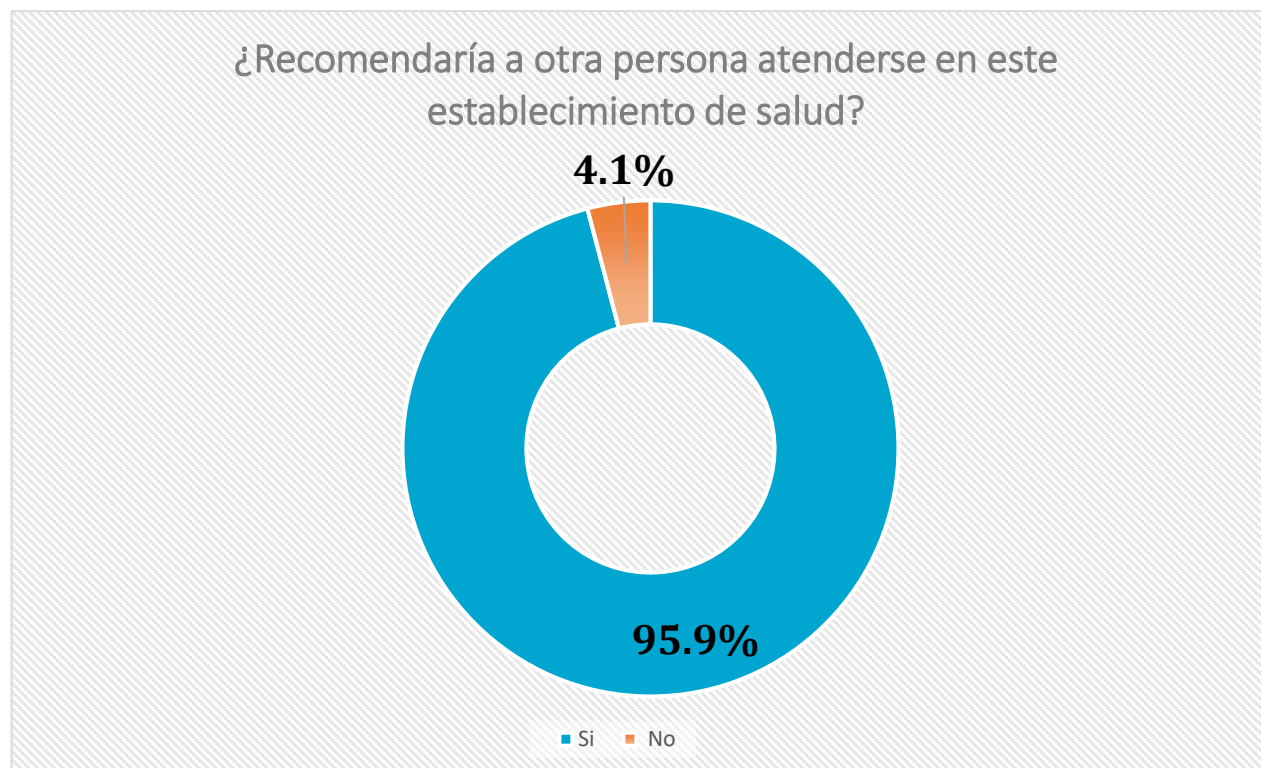


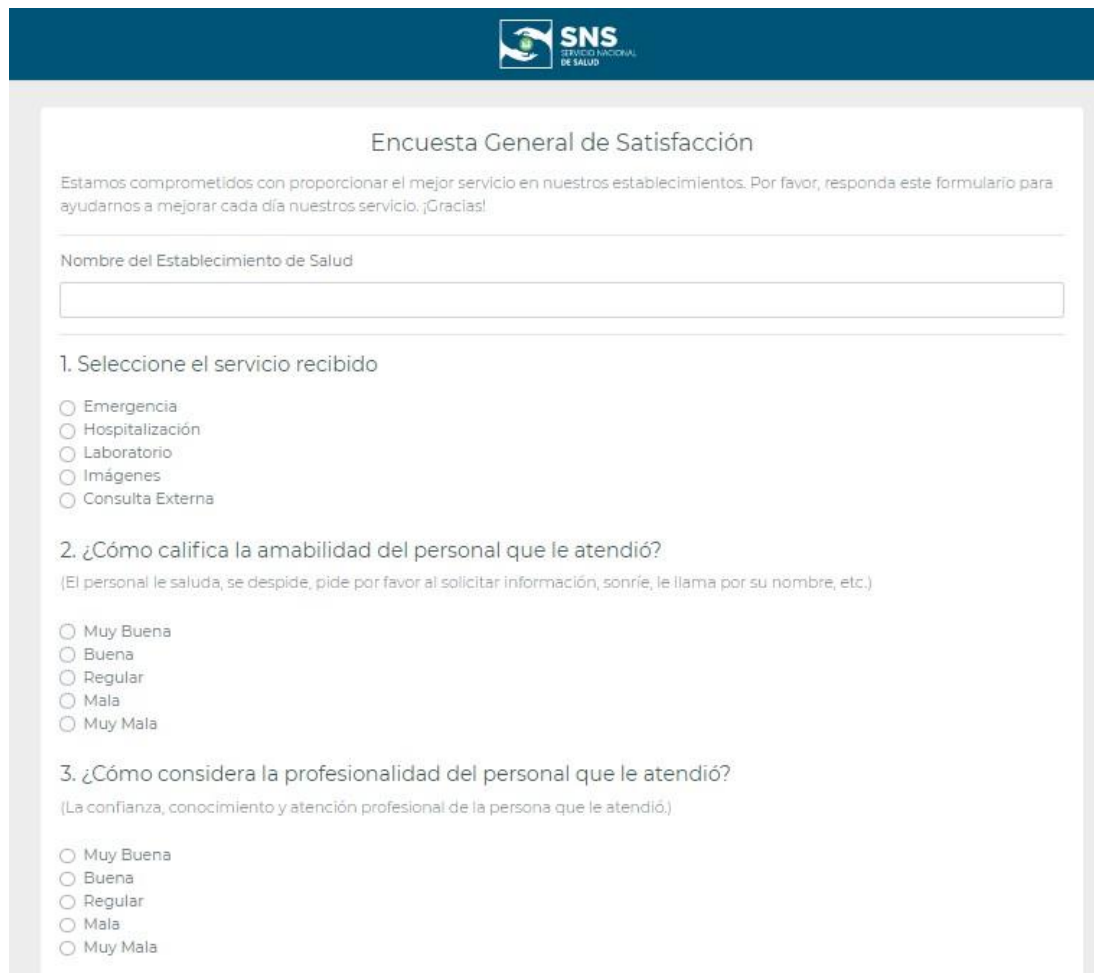
Gráfico 16. Recomendación del establecimiento de Salud

Tal como podemos observar en el gráfico 16, la recomendación es de un **SI** 95.9% (891/929) usuarios encuestados y un **NO** es 4.1% (38/929).



Anexos

Contenido de la encuesta



The screenshot shows a web-based survey form titled 'Encuesta General de Satisfacción'. At the top, there is a header with the SNS logo and the text 'SERVICIO NACIONAL DE SALUD'. Below the header, the title 'Encuesta General de Satisfacción' is centered. The main text of the survey reads: 'Estamos comprometidos con proporcionar el mejor servicio en nuestros establecimientos. Por favor, responda este formulario para ayudarnos a mejorar cada día nuestro servicio. ¡Gracias!'. There is a text input field for 'Nombre del Establecimiento de Salud'. The survey consists of three questions, each with radio button options:

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 ayudarlo 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

