

INFORME DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.

Julio – Diciembre 2023



HOSPITAL
**MUNICIPAL LAS MATAS
DE SANTA CRUZ**

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 Municipal Las Matas de Santa Cruz.

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 Municipal Las Matas de Santa Cruz aplica encuestas diarias 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 (PC, y tableta). 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 8 dimensiones.

Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del Hospital Municipal Las Matas de Santa Cruz, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).

Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Municipal Las Matas de Santa Cruz.</p> <p>Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio mensual de encuestas, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante los meses comprendidos: Julio – Diciembre 2023, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="887 632 1525 1026"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>2303</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>987</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>658</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>595</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>2009</td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Consulta Externa	2303	Emergencia	987	Hospitalización	658	Imágenes	595	Laboratorio	2009
Servicios	Muestras												
Consulta Externa	2303												
Emergencia	987												
Hospitalización	658												
Imágenes	595												
Laboratorio	2009												

Ámbito	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal Las Matas de Santa Cruz, C/ Antonio Estévez S/N, Las Matas de Santa cruz, Montecristi. 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 homogenizar lo más posible la muestra.
--------	---

Muestra	<p>El tamaño de la muestra se determinó con 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> $= \frac{(Número Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen de error)^2 * Muestra}$ <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 Julio - 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/public/formulario/1

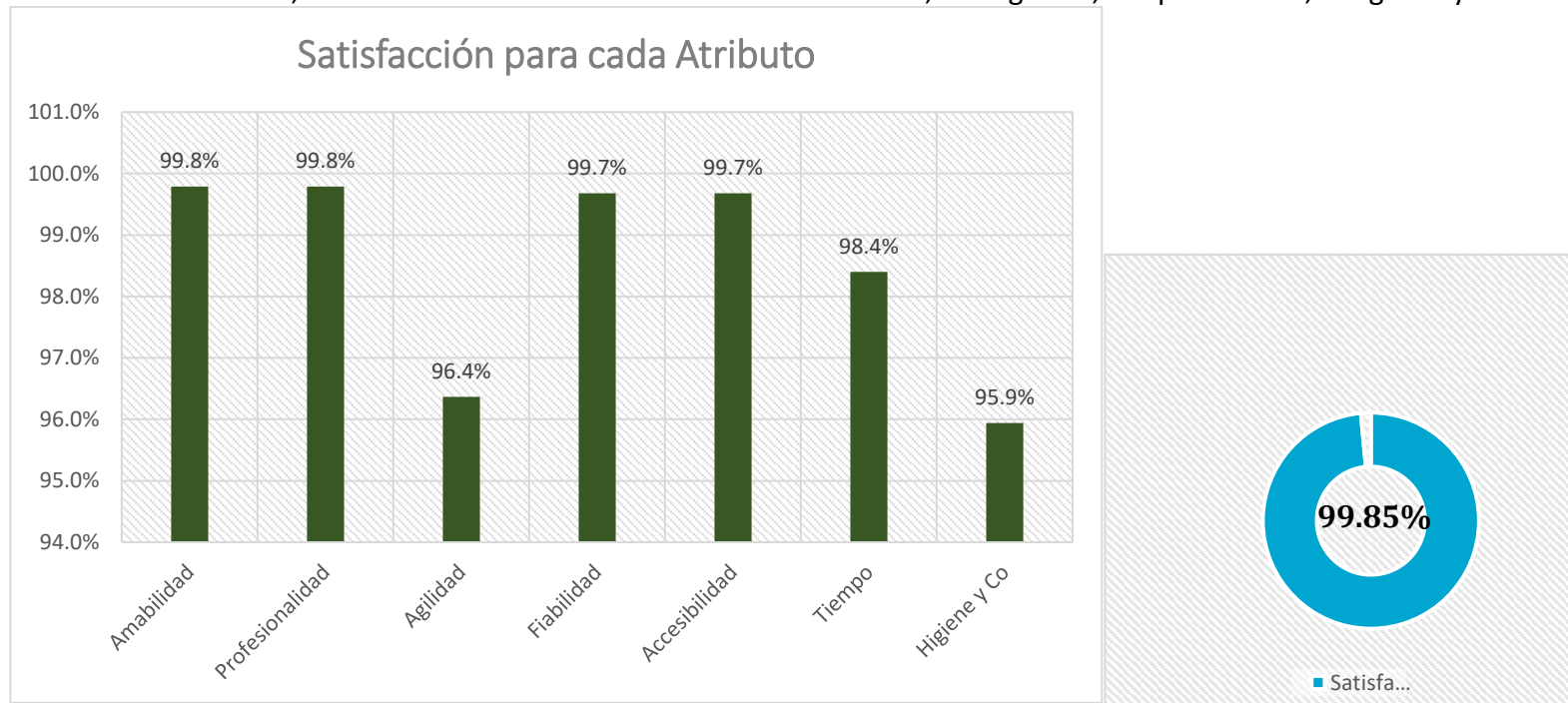
Dimensiones del modelo

Las dimensiones del modelo y las preguntas de la encuesta que responden a cada dimensión son las siguientes:

Amabilidad del personal	¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?
Profesionalidad del personal	¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?
Facilidad y rapidez del servicio	¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?
Manejo de las información/ Fiabilidad	¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?
Acceso a los servicios	¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?
Tiempo de respuesta	¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?
Higiene y comodidad	¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?
Calidad del servicio	En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido? ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este establecimiento de salud?

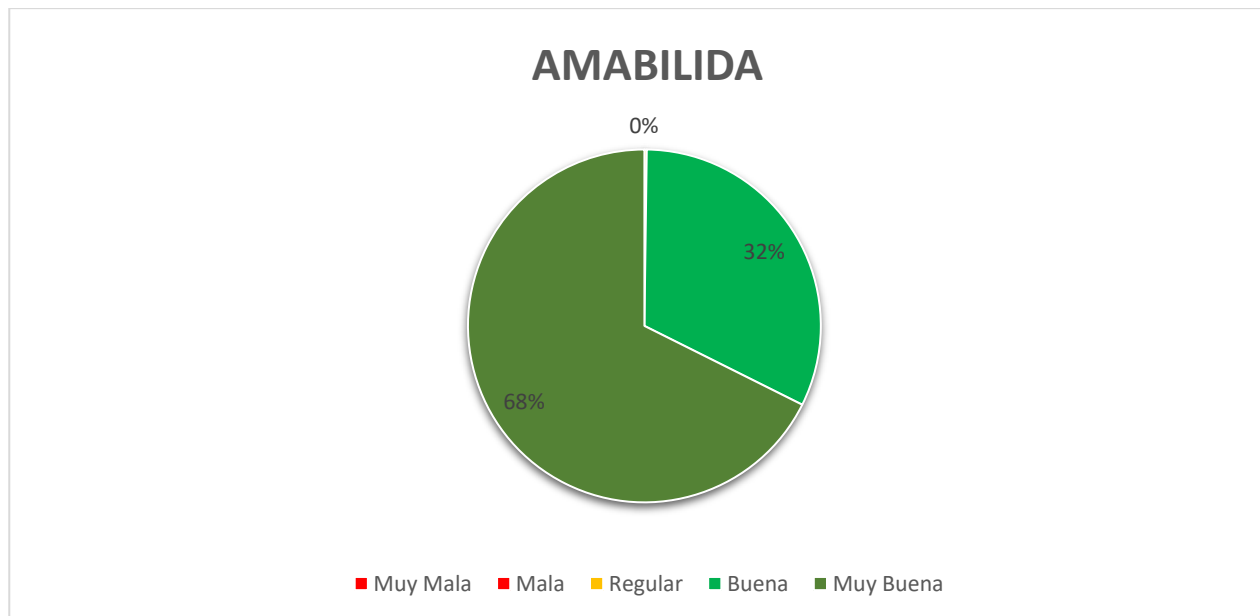
INDICE DE SATISFACCION GENERAL

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 6552 usuarios del Hospital Municipal Las Matas de Santa Cruz, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

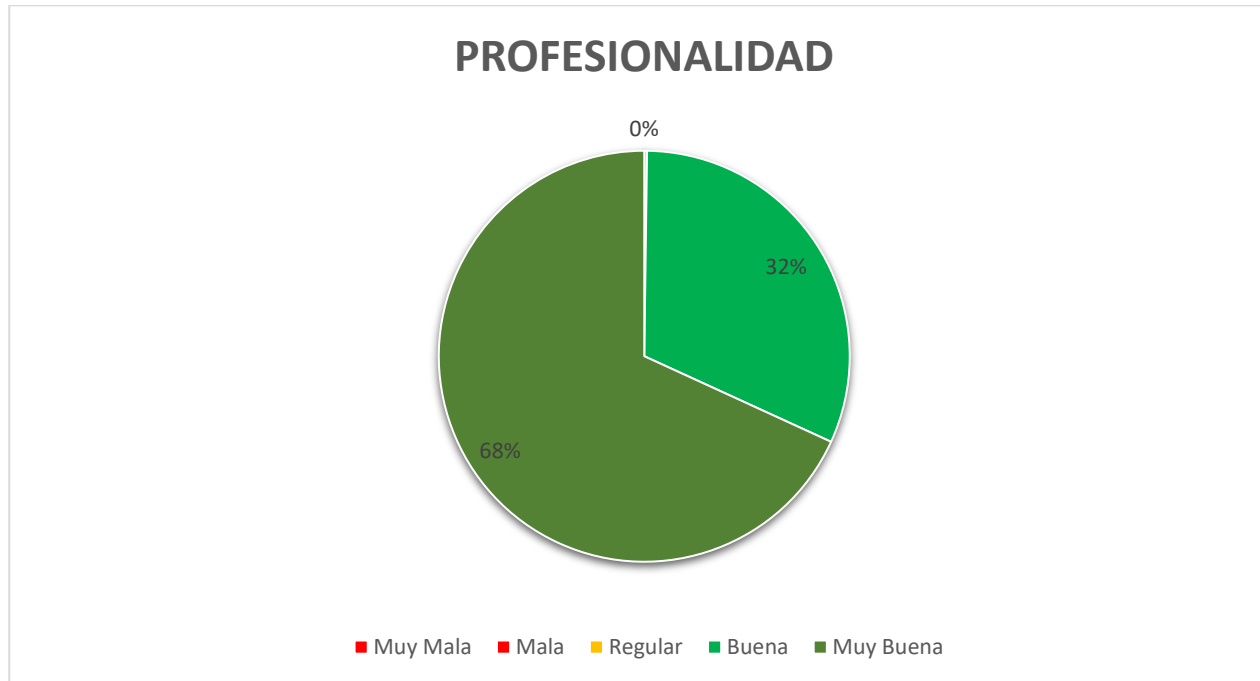


Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 6552 usuarios encuestados es de 99.85. La dimensión con menor valoración de la satisfacción resultante es la higiene con un 95.9. Las dimensiones restantes obtuvieron un nivel de satisfacción superior al 96.4% respectivamente.

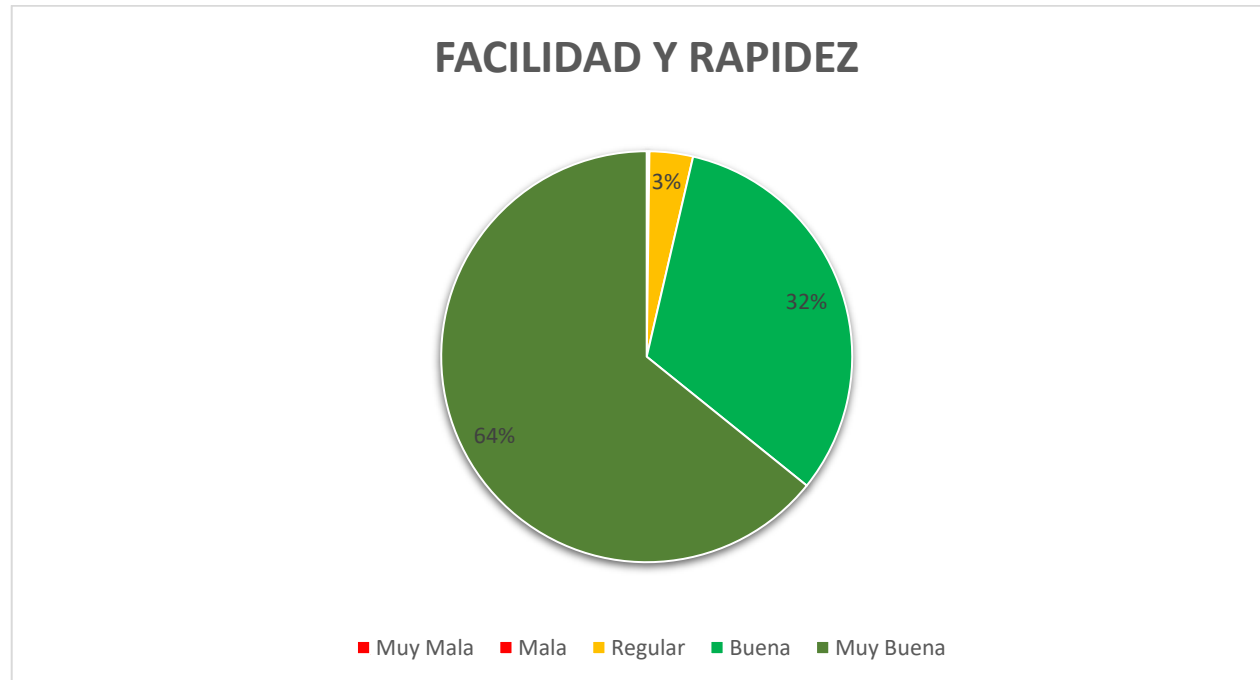
1. *Cómo califica la amabilidad del personal que lo atendió (el personal le saluda, se despide, pide por favor al solicitar información, sonríe, le llama Por su nombre, etc.)*



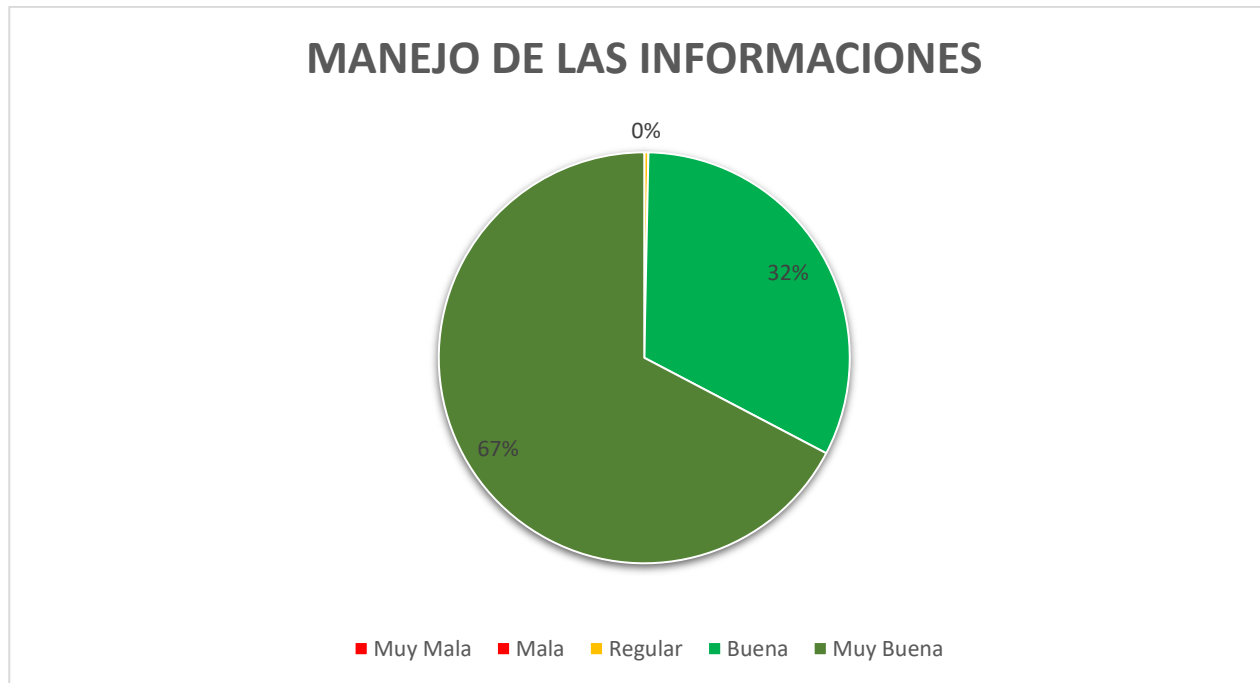
2. **Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió (la confianza, conocimiento y atención profesional de la persona que le atendió)**



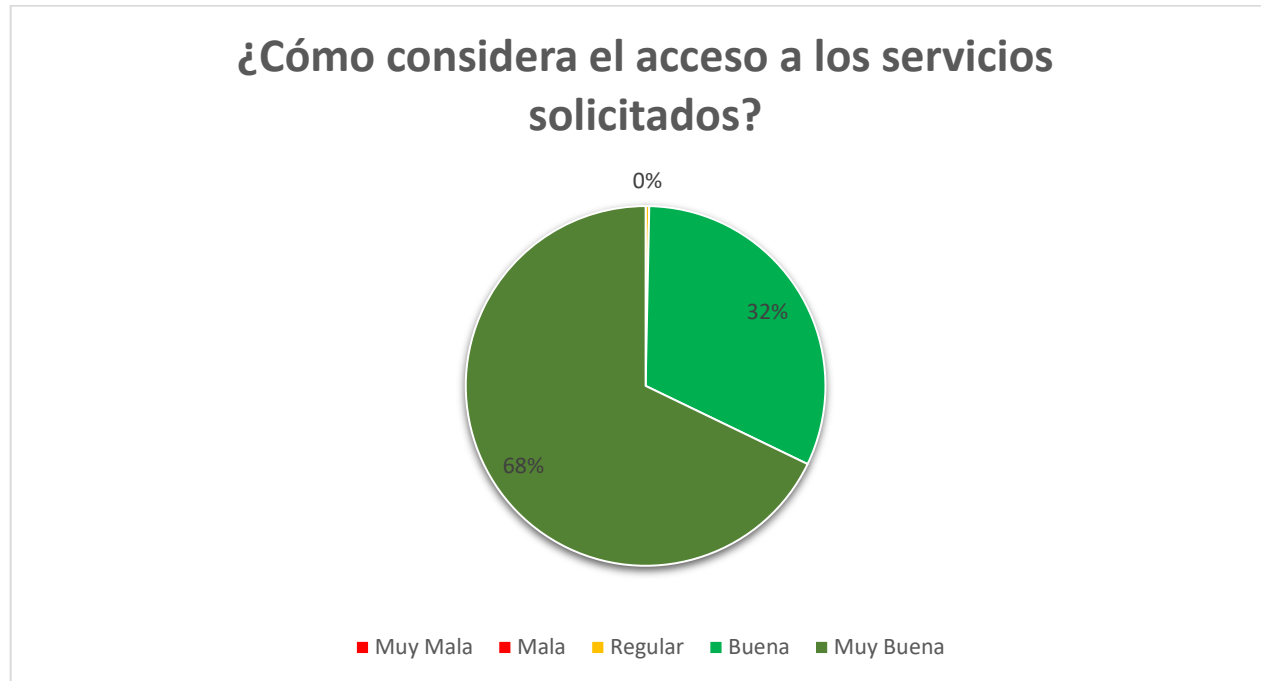
3. **Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado (la respuesta al requerimiento del servicio fue rápida, oportuna y directa, si la disposición y voluntad del personal para ayudarle fue apropiada)**



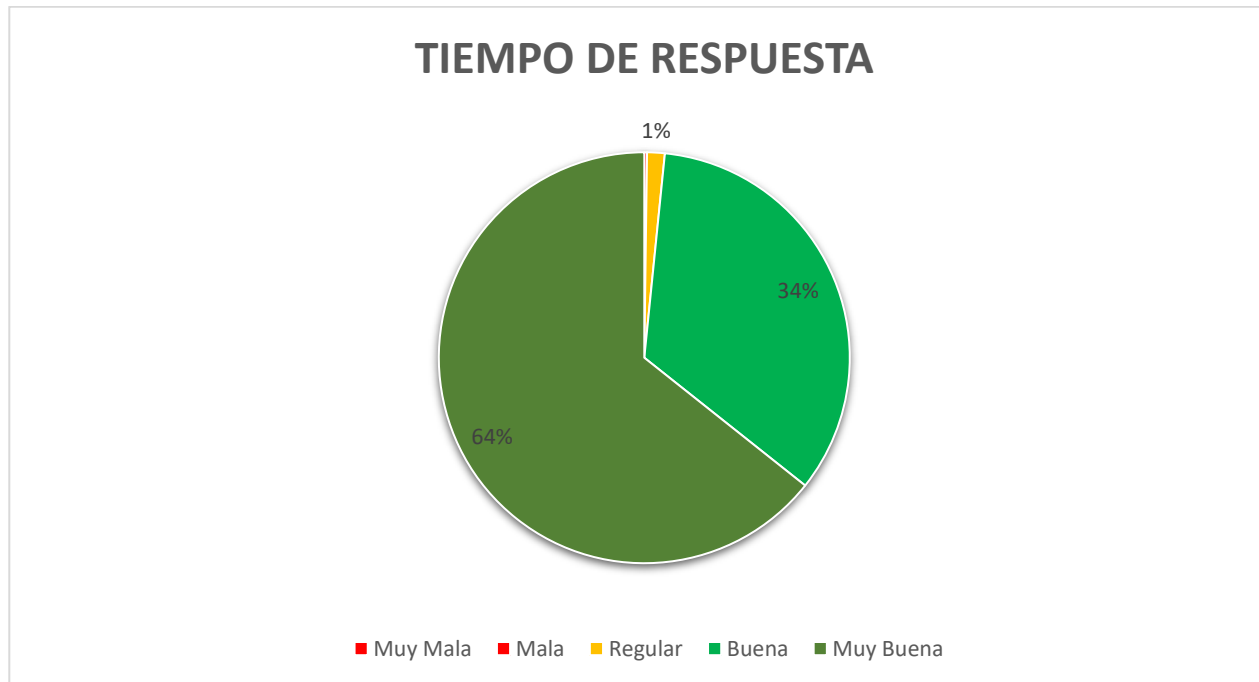
4. **Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió (el personal sabe lo que hace, le brinda la información requerida o da razones en caso de no poder prestar el servicio)**



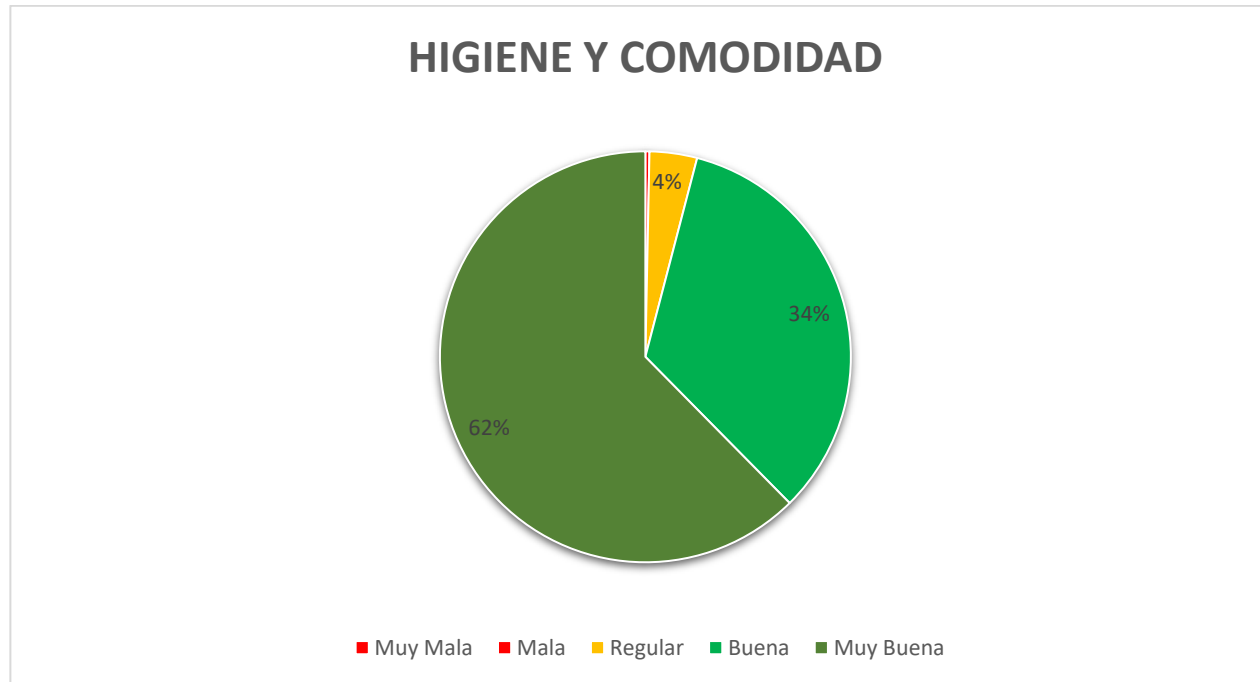
5. *¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?*



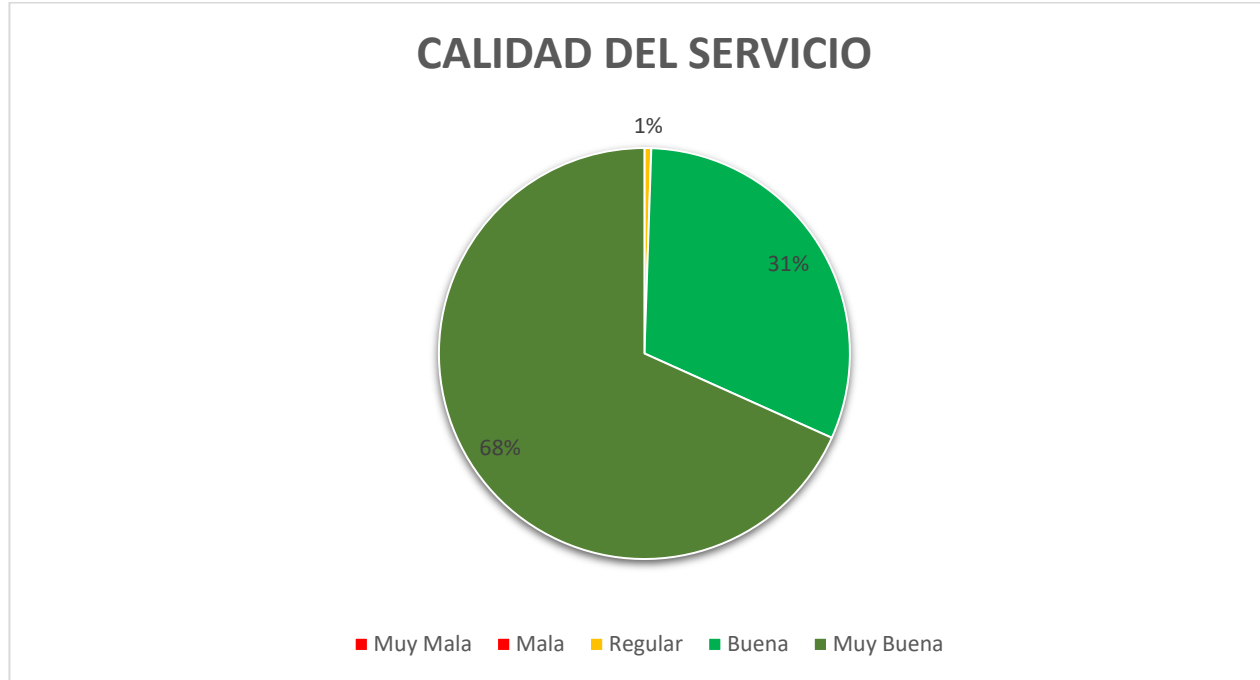
6. **Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados (laboratorios, rayos x, diagnósticos, etc.)**



7. *Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico (sala de espera, pasillos, baños, escaleras, etc.)*

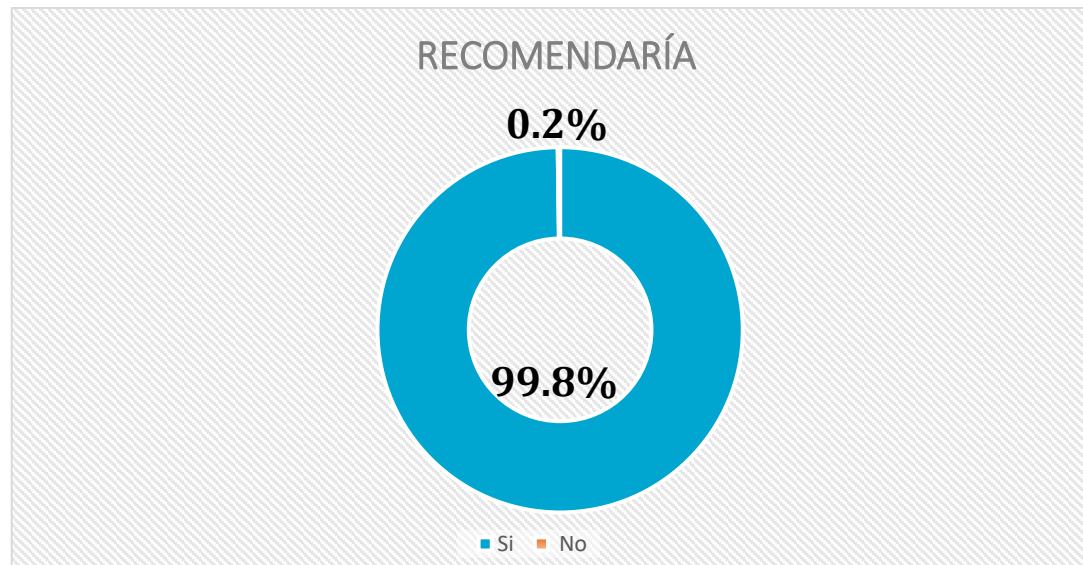


8. ¿En general, Cómo considera la calidad del servicio recibido?



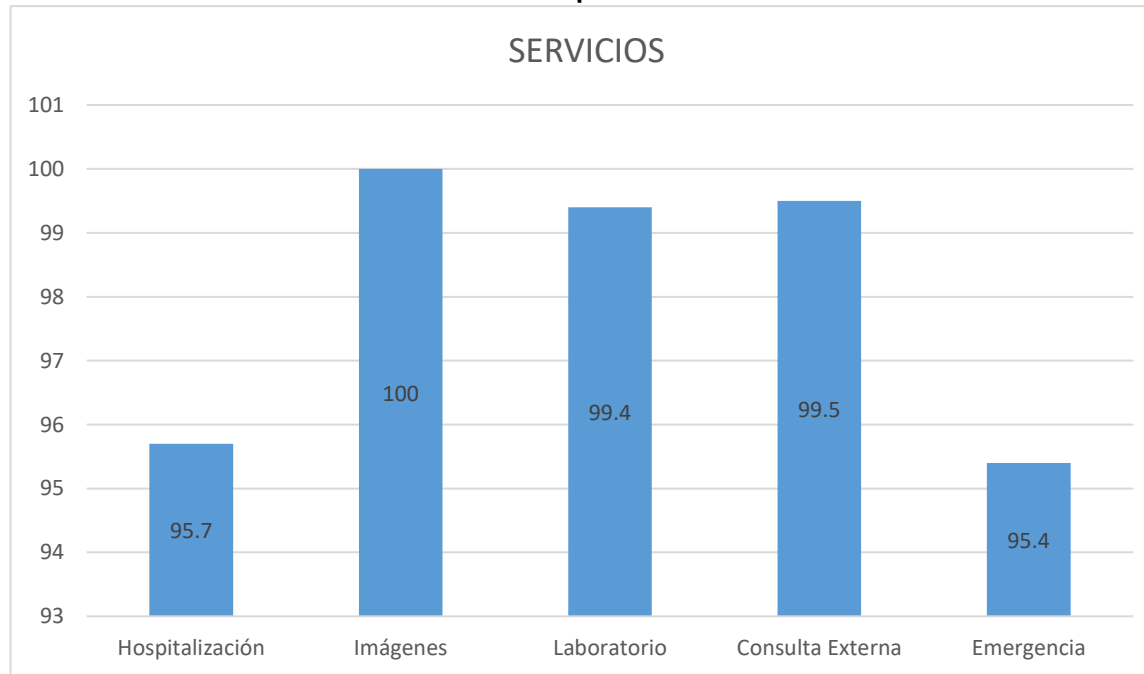
9. *¿Recomendaría a otra persona atenderse en este hospital?*

Leyenda	Respuesta	Porcentaje
SI	934	99,8%
NO	2	0,2%



Esta encuesta fue aplicada satisfactoriamente a una muestra de usuarias que solicitaron el servicio de Consulta Externa, Laboratorio, Imágenes, Emergencia y/o Hospitalización en el Hospital Municipal Las Matas de Santa Cruz, en el periodo de Julio - Diciembre 2023 en el monitoreo de las encuestas de satisfacción de los servicios antes mencionados. Acorde a los resultados arrojados, la satisfacción a nivel general es 99.85%.

Consolidado nivel de satisfacción por área de servicios





SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

Encuesta General de Satisfacción HOSPITALES

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 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

11. Sexo

- Femenino
- Masculino

¡Su opinión es importante para nosotros!

Enviar

Borrar Todo

Ir al inicio



Servicio Nacional de Salud (SNS)

Av. Leopoldo Navarro esq. César Nicolás Penson, Gascue, Santo Domingo, R. D.

809-221-3637 | info@sns.gob.do

Términos de Uso | Política de Privacidad

© 2023 • Todos los derechos reservados. República Dominicana.