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

JULIO-DICIEMBRE 2023

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 Inmaculada Concepción aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de salud.

Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS

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).

Ficha Técnica

<table>
<tr><td>Universo</td><td>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Provincial Inmaculada Concepción.
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 semestre comprendido entre julio- diciembre 2023, la muestra sería la siguiente:
<table>
<tr><th>Servicios</th><th>Muestras</th></tr>
<tr><td>Consulta Externa</td><td>716</td></tr>
<tr><td>Emergencia</td><td>359</td></tr>
<tr><td>Hospitalización</td><td>295</td></tr>
<tr><td>Imágenes</td><td>243</td></tr>
<tr><td>Laboratorio</td><td>563</td></tr>
<tr><td>Total</td><td>2,176</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Ámbito</td><td>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Provincial Inmaculada Concepción, C/ 17 de octubre, esquina Mella, salida Santo Domingo, los Mineros, Cotui, Provincia Sánchez Ramírez, República Dominicana. 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.</td></tr>
</table>

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 julio-diciembre 2023, siendo la última que estaba disponible para el inicio de aplicación regular de la encuesta Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada: $Muestra = \frac{(Número\ Z)^2 * p * (1-p)}{(Margen\ de\ error)^2}$ $Número\ Z = 1.96\ para\ nivel\ de\ confianza\ de\ 95\%\ p = 0.5$

	$\boldsymbol{Muestra\ Ajustada} = \dfrac{Muestra}{1 + \dfrac{Muestra - 1}{Población\ Total}}$
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 julio-diciembre 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

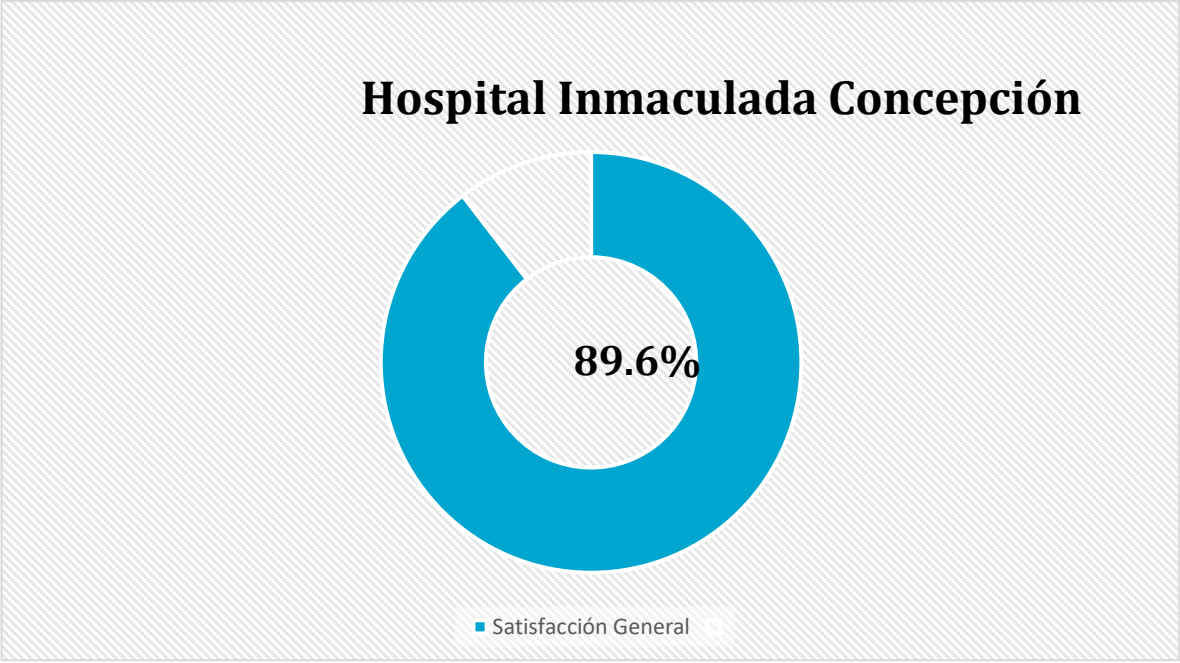
Atributos del modelo

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

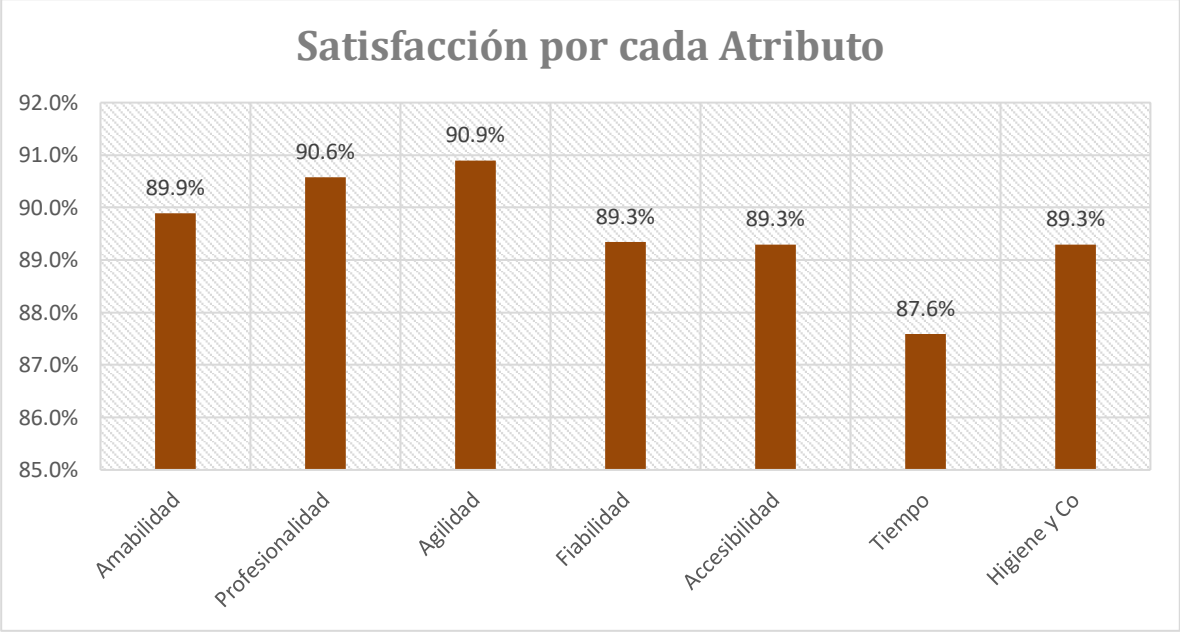
Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 2,176 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.



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 89.6%, estos atributos fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad y tiempo de respuesta*; esta satisfacción general corresponde a las 2,176 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.

Satisfacción general por atributo

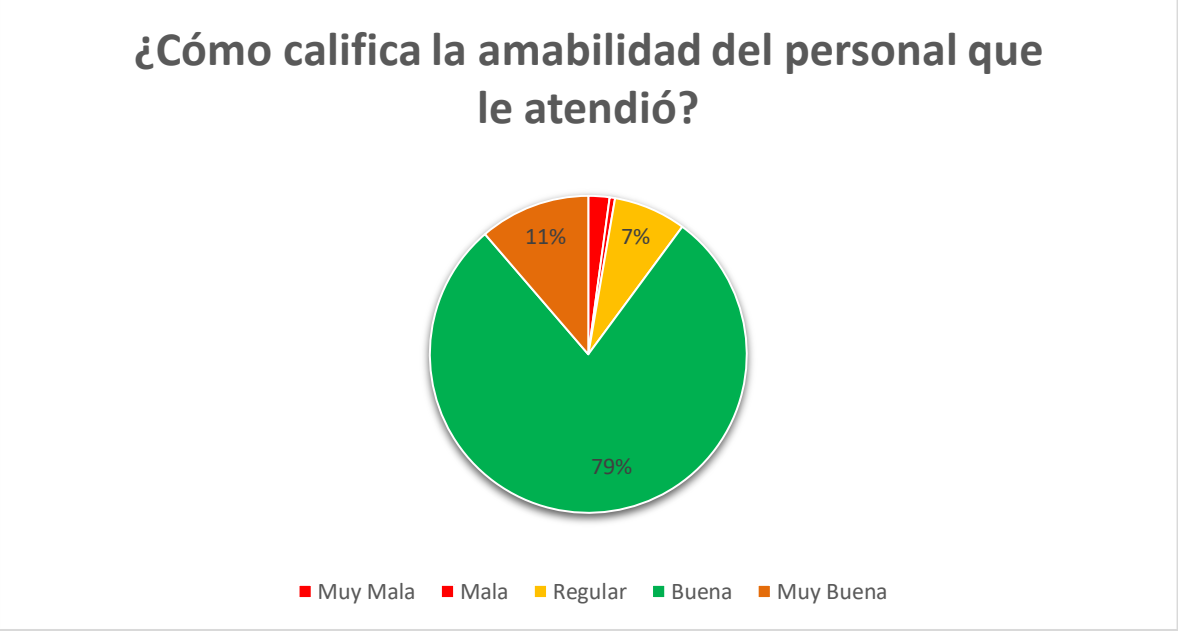
Gráfico 2. Satisfacción por cada Atributo



Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción supera el 89 % en los 7 atributos mostrados, quedando el promedio de esta en 89.6%

Satisfacción por atributo
Amabilidad

Gráfico 3. Satisfacción de Amabilidad



Tal como podemos observar en el grafico 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 89.9% indicaron que la amabilidad es buena o muy buena.

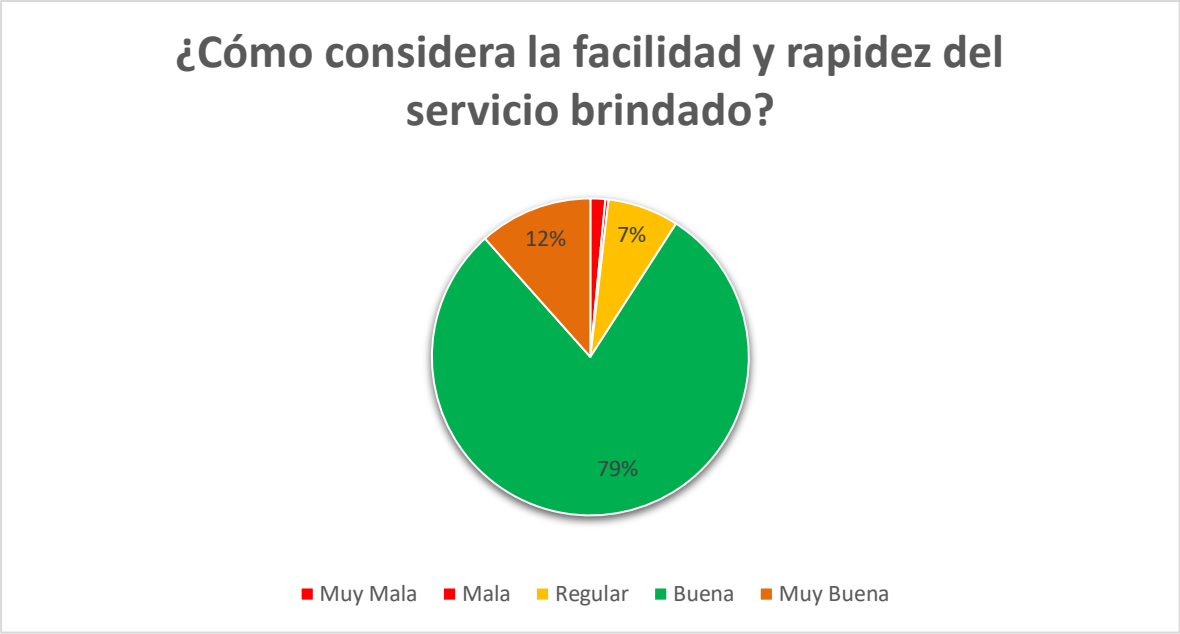
Profesionalidad

Gráfico 4. Satisfacción de Profesionalidad

Como se muestra en el gráfico 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 90.6 % quedando como muy buena.

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 90.9 % quedando como muy buena.

Manejo de las Informaciones

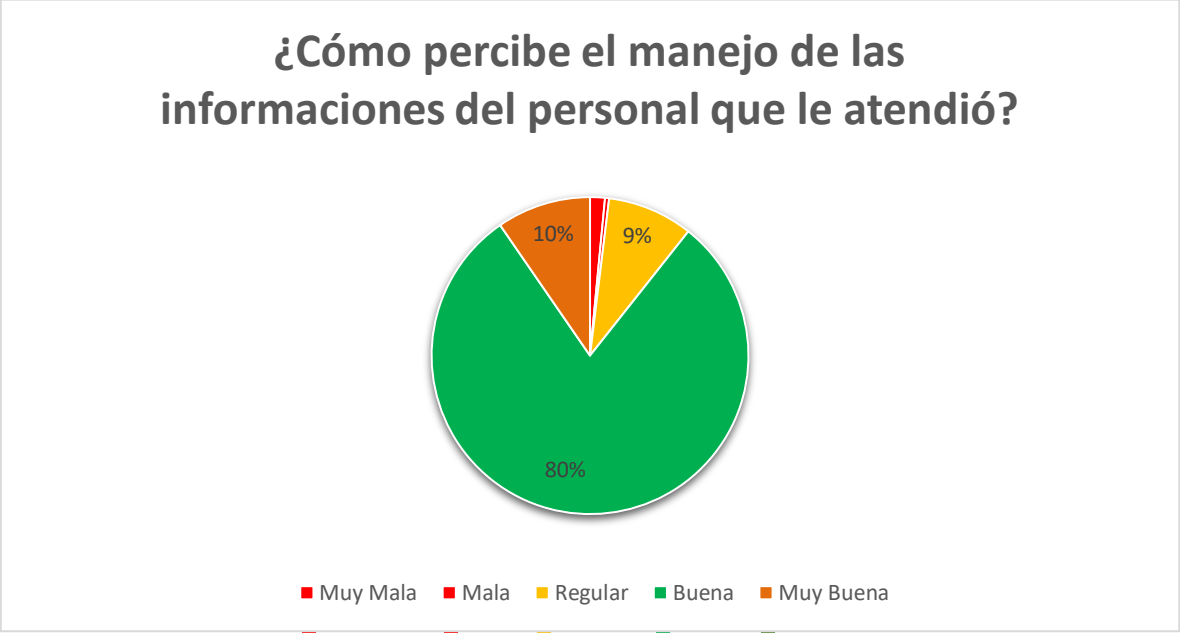


Gráfico 6. Satisfacción del manejo de las informaciones

Según los 2,176 usuarios encuestados, un 89.3 % indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal.

Accesibilidad

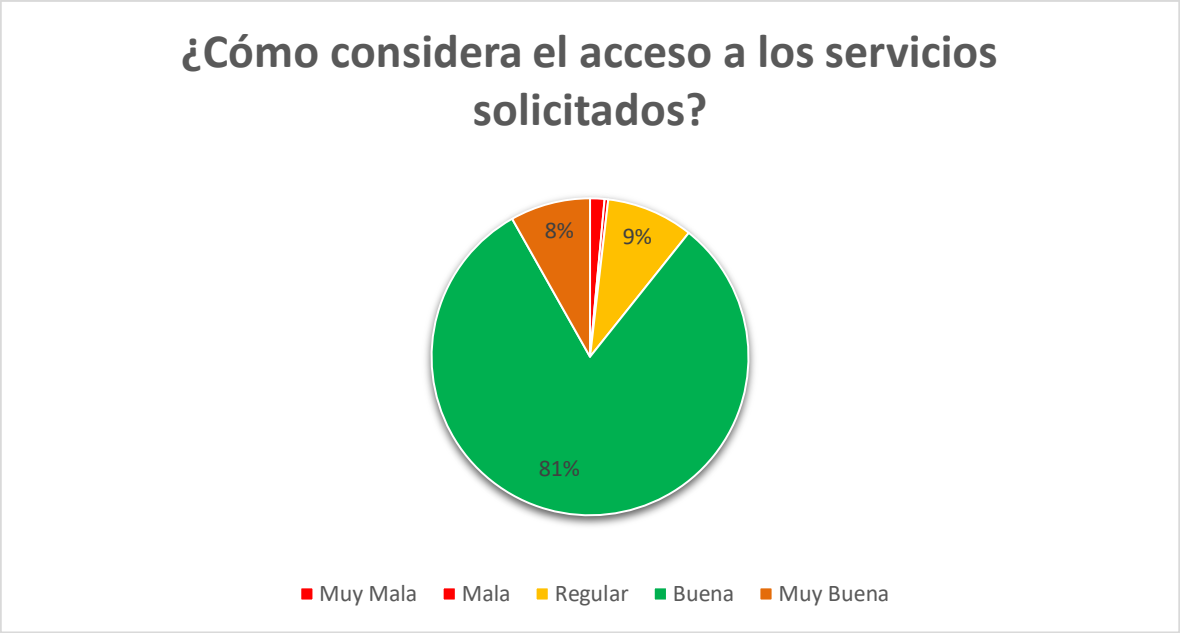


Gráfico 7. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.

Tal como podemos observar en el grafico 7, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 89.3 %, quedando como buena.

Tiempo de respuesta

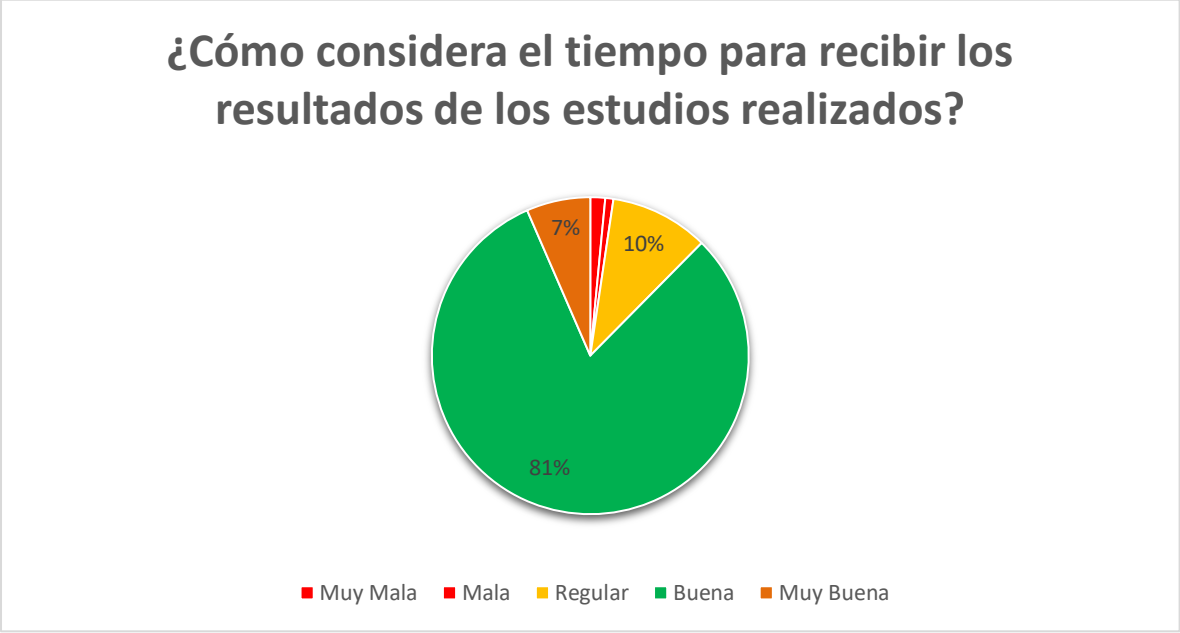


Gráfico 8. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

Según los usuarios encuestados, un 87.6 % indicando que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, quedando como buena.

Higiene y comodidad

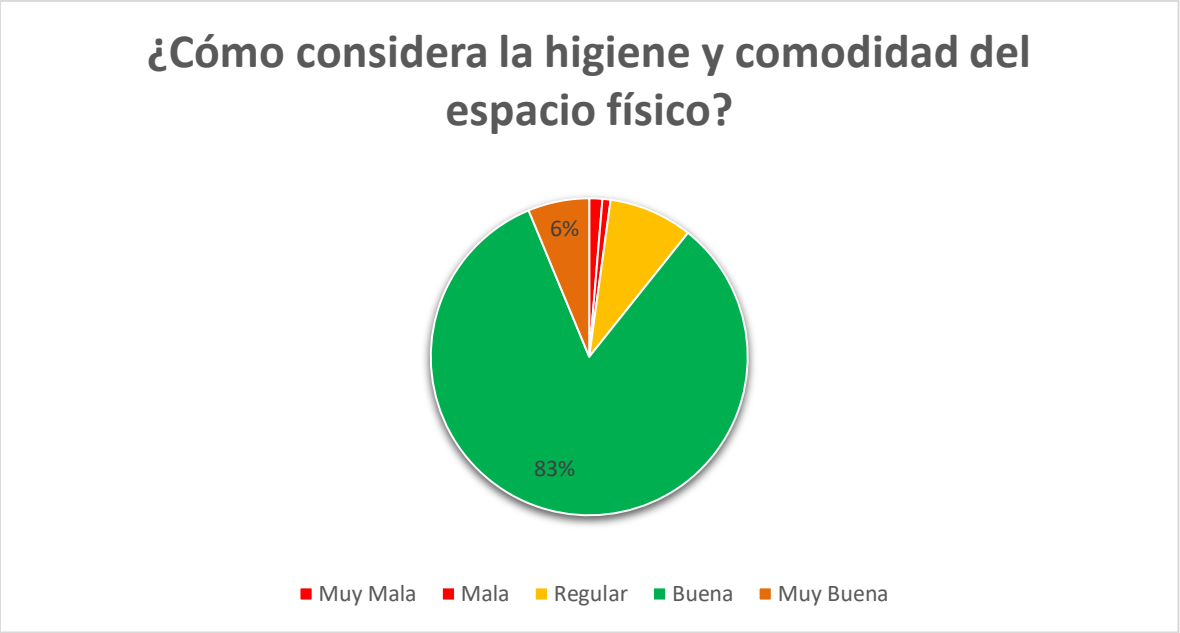


Gráfico 9. Satisfacción de la Higiene y Comodidad

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 9 que la satisfacción fue de 89.3%

Satisfacción general del Servicio

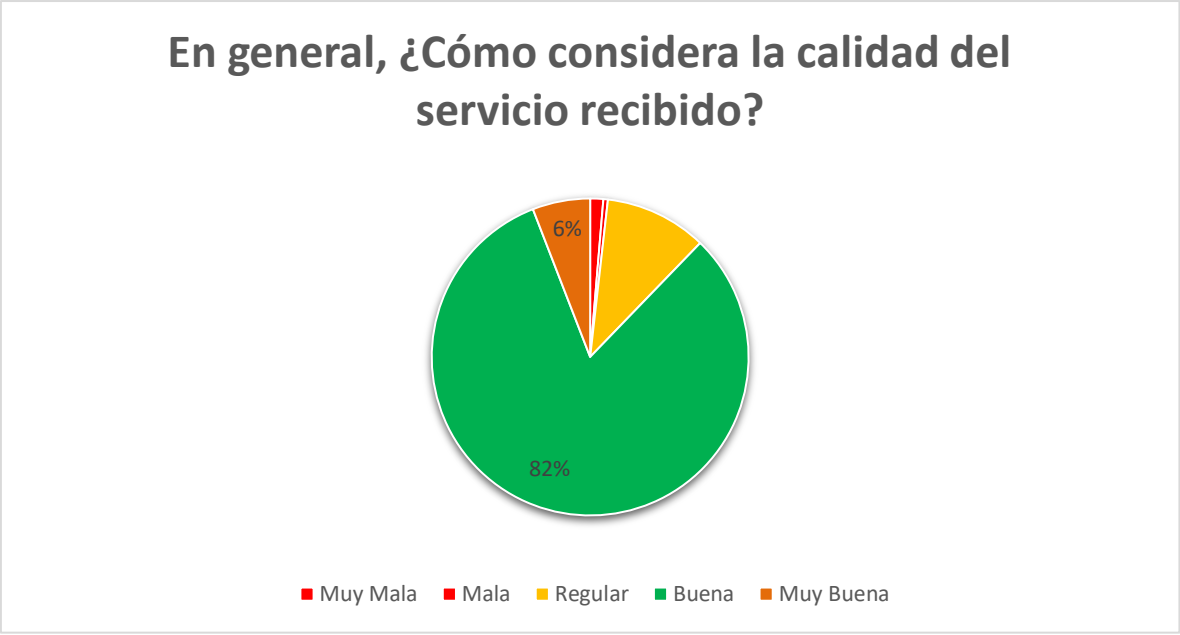


Gráfico 10. Calidad de los Servicios Brindados

Tal como se observa en el gráfico 10, los usuarios encuestados opinaron que la calidad de los servicios brindados es de un 87.8 %

CONSULTA EXTERNA

Gráfico 11. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los 716 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 84.7 %.

EMERGENCIA

Gráfico 12. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los 359 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 95.7%.

HOSPITALIZACIÓN

Gráfico 13. Satisfacción servicio de Hospitalización

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los 295 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es 93.3%.

IMÁGENES

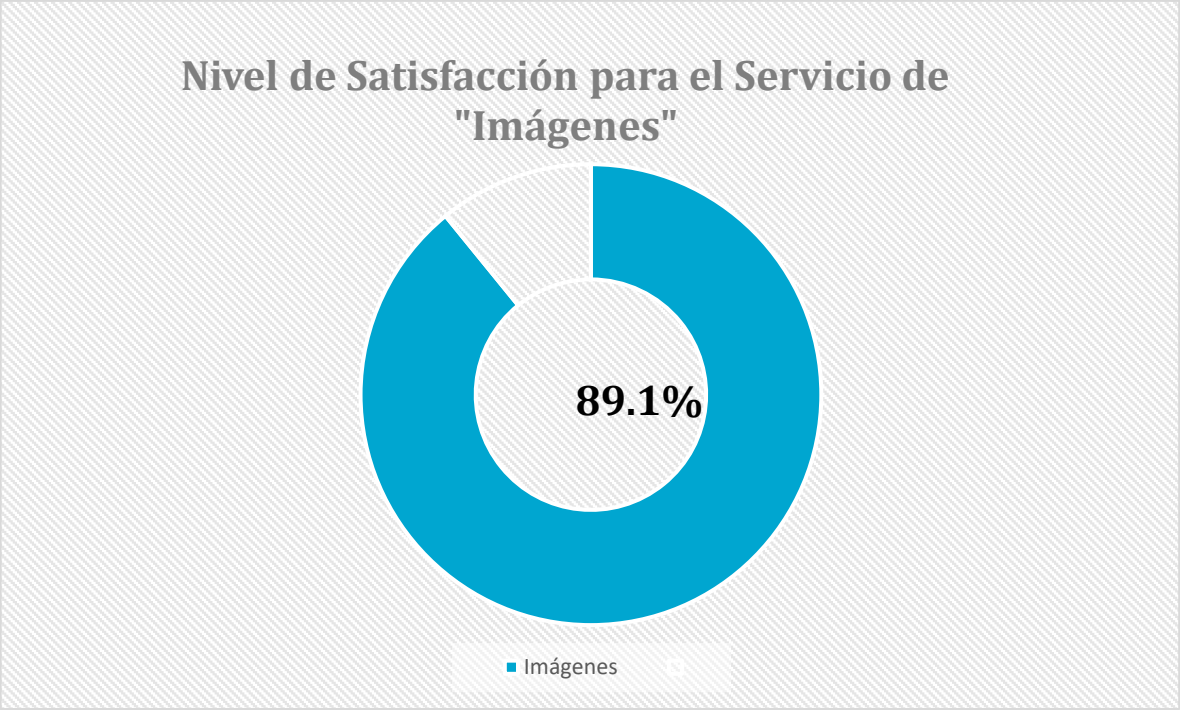


Gráfico 14. Satisfacción servicio de Imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 243 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 89.1%.

LABORATORIO

Gráfico 15. Satisfacción servicio de Laboratorio

Tal como podemos observar en el gráfico 15, la satisfacción general de los 563 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 90.1%.

Anexos

Contenido de la encuesta

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 nuestros 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?

- Si
- 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