

INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE
SATISFACCION DE LOS SERVICIOS BRINDADOS A
LOS USUARIOS.



JULIO - DICIEMBRE 2023

Introducción

Las encuestas de satisfacción ciudadana es una herramienta que permite a los usuarios expresar su satisfacción con respecto a los servicios brindados en este caso en el Hospital Municipal de Guaymate (HMG).

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 de Guaymate aplica encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios de salud.

Dichas encuestas fueron aplicadas utilizando una Plataforma de Atención al Usuario, a través de un novedoso sistema 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 electrónicos que faciliten su realización (tableta y/o celulares). Además, los resultados pueden visualizarse en tiempo real y la generación de reportes e informes 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 principales según la demanda del Hospital Municipal de Guaymate (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio) y fueron desarrollados en el periodo julio- diciembre 2023.

Ficha Técnica

<p style="text-align: center;">Universo</p>	<p>Los cuestionarios fueron aplicados a los usuarios del HMG.</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="810 507 1585 879"> <thead> <tr> <th>DEPARTAMENTO</th> <th>CANTIDAD USUARIOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>HOSPITALIZACIÓN</td> <td>1568</td> </tr> <tr> <td>CONSULTA EXTERNA</td> <td>2248</td> </tr> <tr> <td>IMEGENES</td> <td>752</td> </tr> <tr> <td>LABORATORIO</td> <td>1536</td> </tr> <tr> <td>EMERGENCIA</td> <td>1496</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">Total general 7,600.</td> </tr> </tbody> </table>	DEPARTAMENTO	CANTIDAD USUARIOS	HOSPITALIZACIÓN	1568	CONSULTA EXTERNA	2248	IMEGENES	752	LABORATORIO	1536	EMERGENCIA	1496	Total general 7,600.	
DEPARTAMENTO	CANTIDAD USUARIOS														
HOSPITALIZACIÓN	1568														
CONSULTA EXTERNA	2248														
IMEGENES	752														
LABORATORIO	1536														
EMERGENCIA	1496														
Total general 7,600.															
<p style="text-align: center;">Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del HMG, ubicado en la Calle: Teniente A. García # 2 del Municipio Guaymate, de la Provincia de La Romana.</p> <p>Se utilizó 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 HMG, en 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> <p>p = 0.5</p> $Muestra Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población Total}}$
<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>

Realización	Las encuestas fueron aplicadas por colaboradores de la unidad de atención al usuario, luego de ingresar al link provisto por los coordinadores <u>de la encuesta de satisfacción al usuario</u> : https://encuesta.sns.gob.do
-------------	---

Dimensiones del modelo

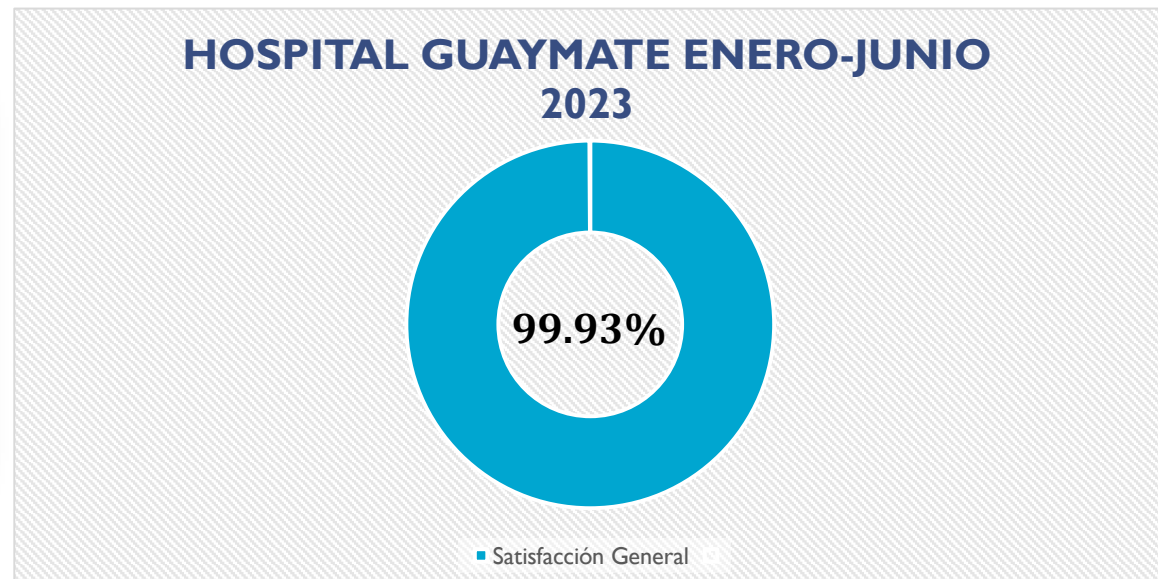
Las dimensiones del modelo y las preguntas de la encuesta que responden a cada dimensión son las siguientes:

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?

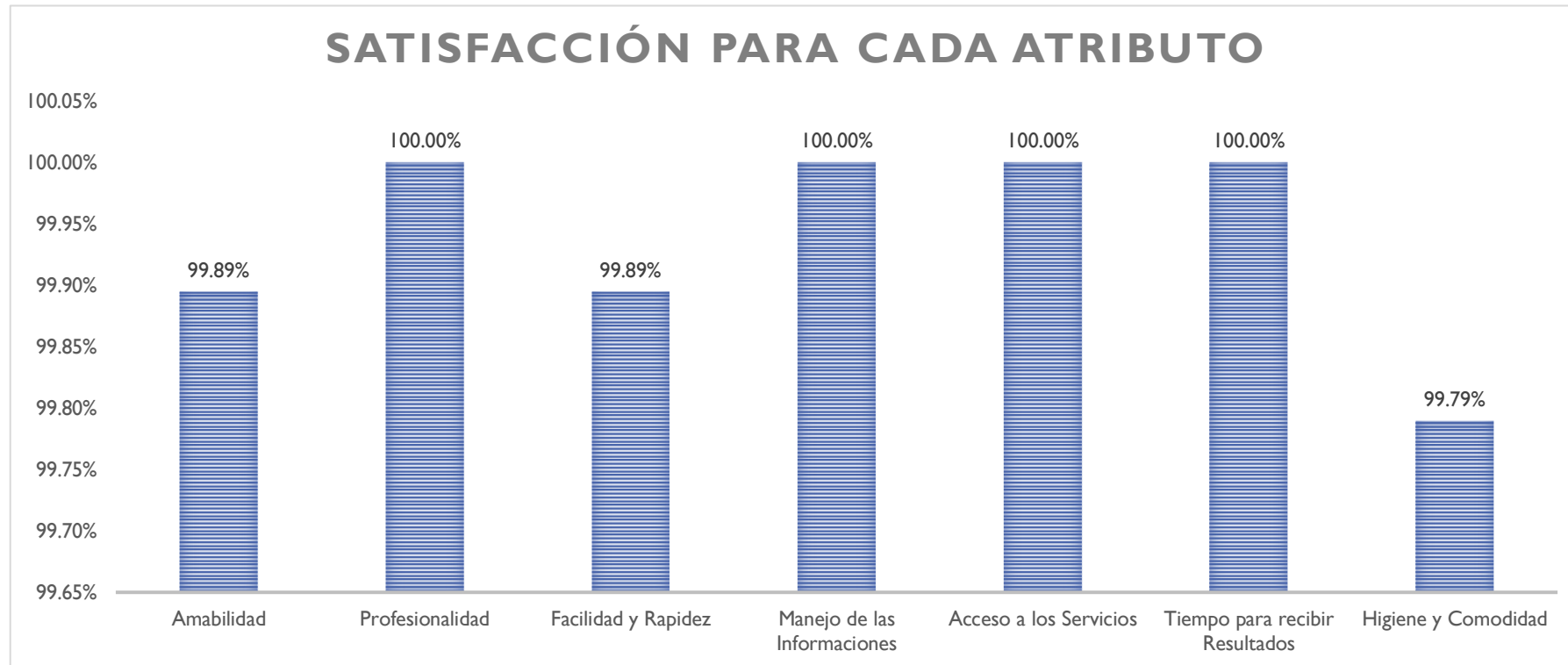
Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de **7,600** usuarios del Hospital Municipal de Guaymate, distribuidas entre los servicios de Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

Tal como podemos observar en el gráfico I; la satisfacción general de los usuarios encuestados, la satisfacción es de **99.93%**.

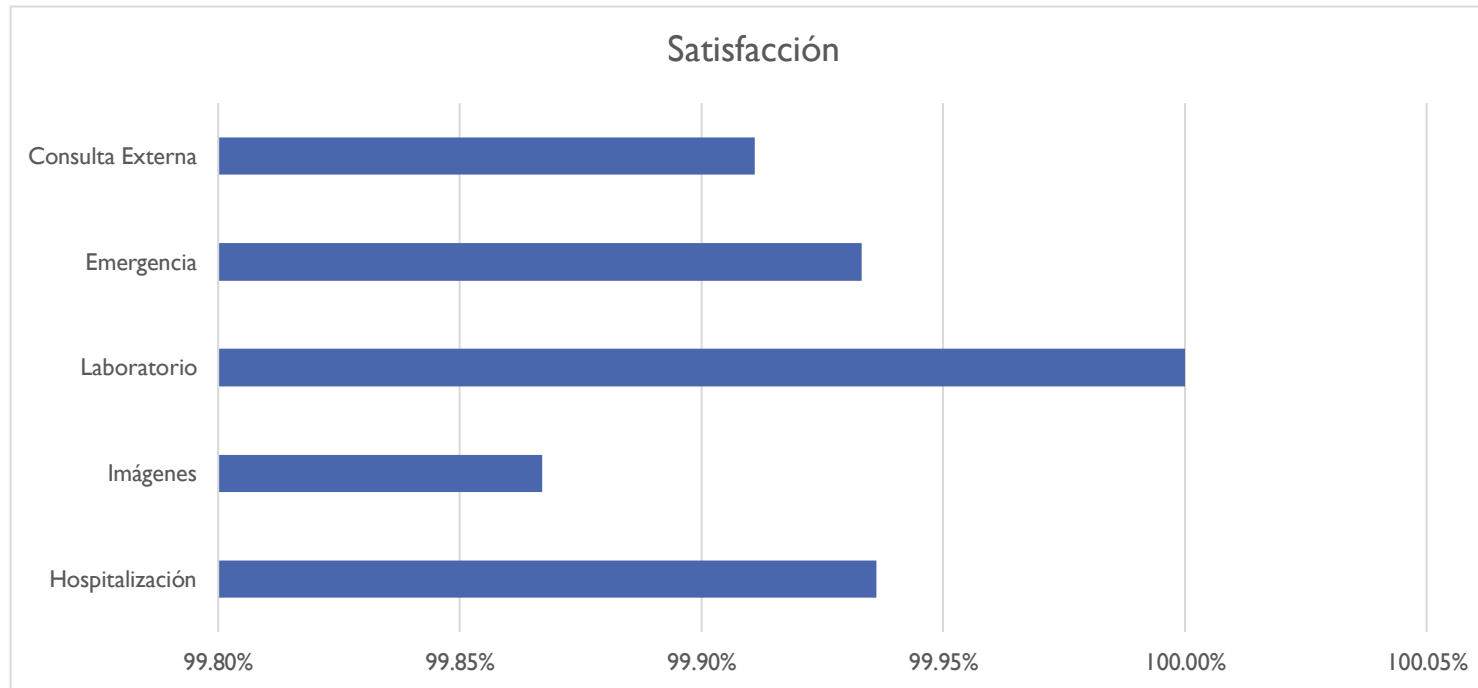


Satisfacción por atributos



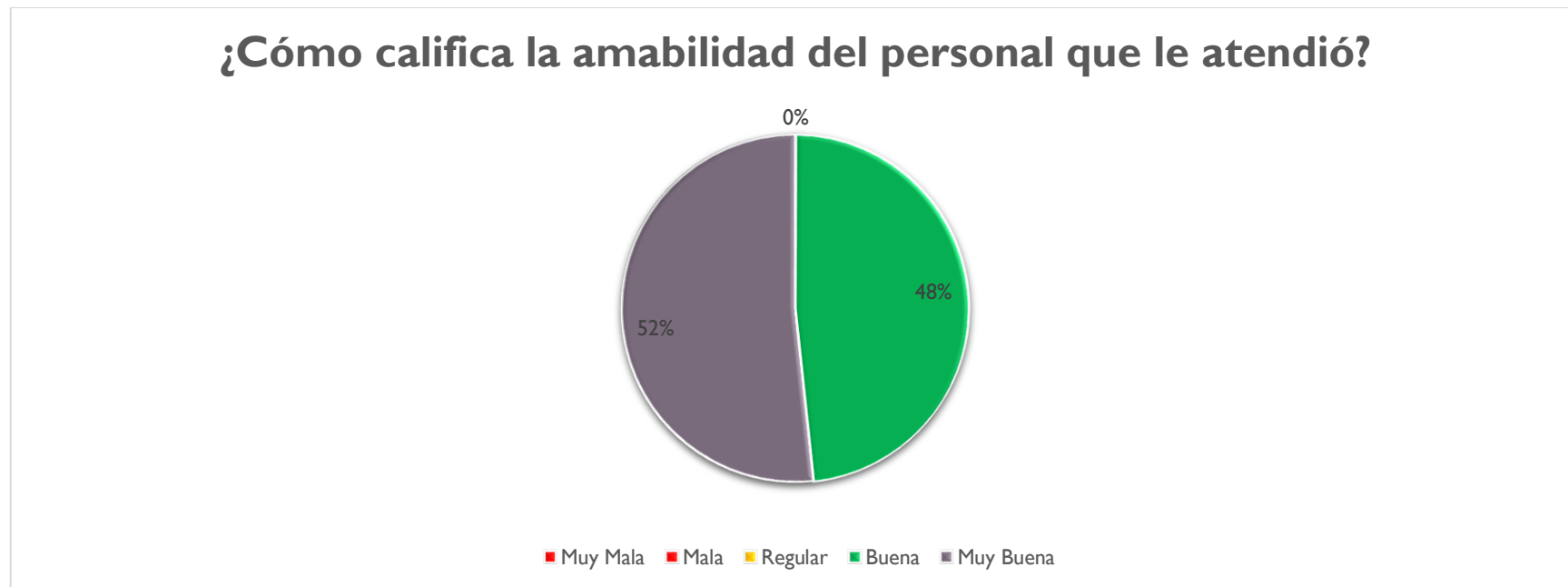
Como puede apreciarse en este gráfico 2; los picos más altos de satisfacción según las dimensiones se denotan en “Profesionalidad”, “Manejo de las Informaciones”, “Acceso a los Servicios”, “Tiempo para recibir los resultados” las cuatro con un 100% en el periodo julio- diciembre 2023, obteniéndose una puntuación general de 99.93%.

Nivel de satisfacción de usuario según el servicio brindado

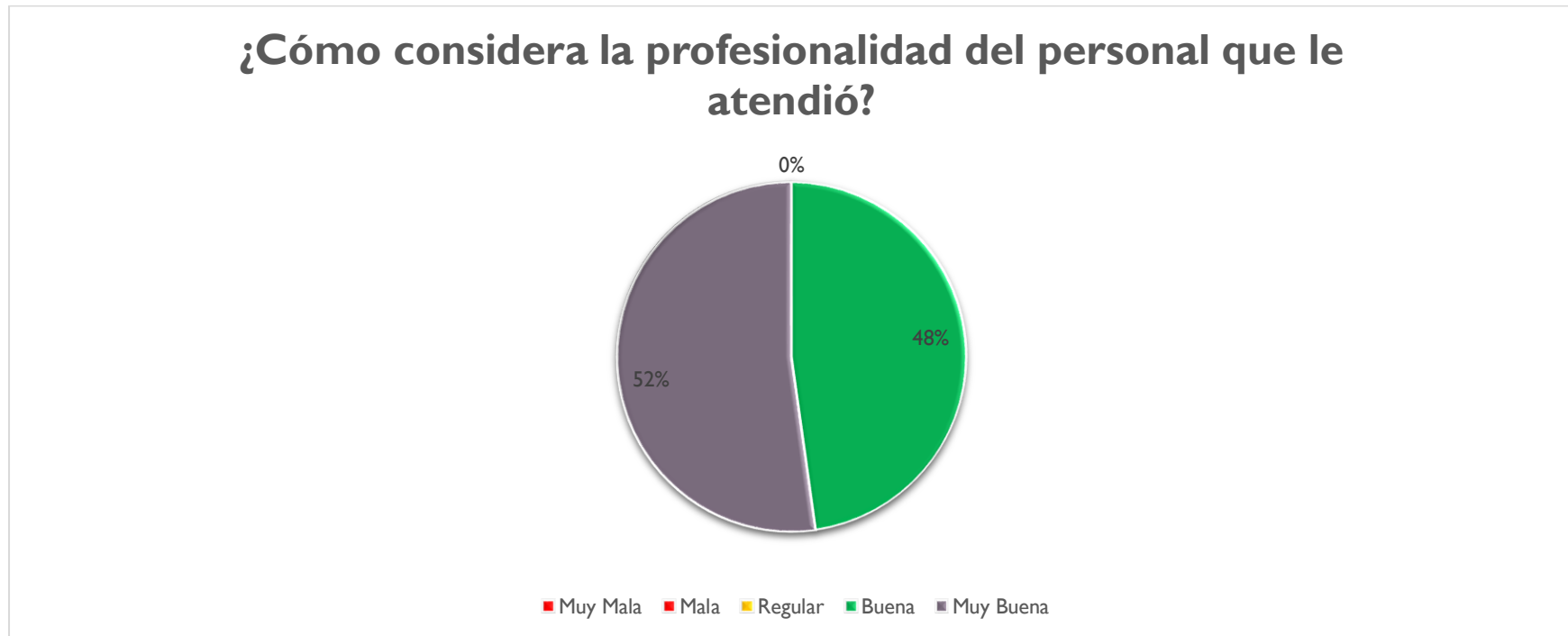


El gráfico 3; refleja la satisfacción general de los usuarios en las distintas áreas donde recibieron atenciones de salud. Esto muestra que Laboratorio percibe una calidad de 100% en el periodo julio – diciembre 2023, donde el promedio general es de 99.93 %.

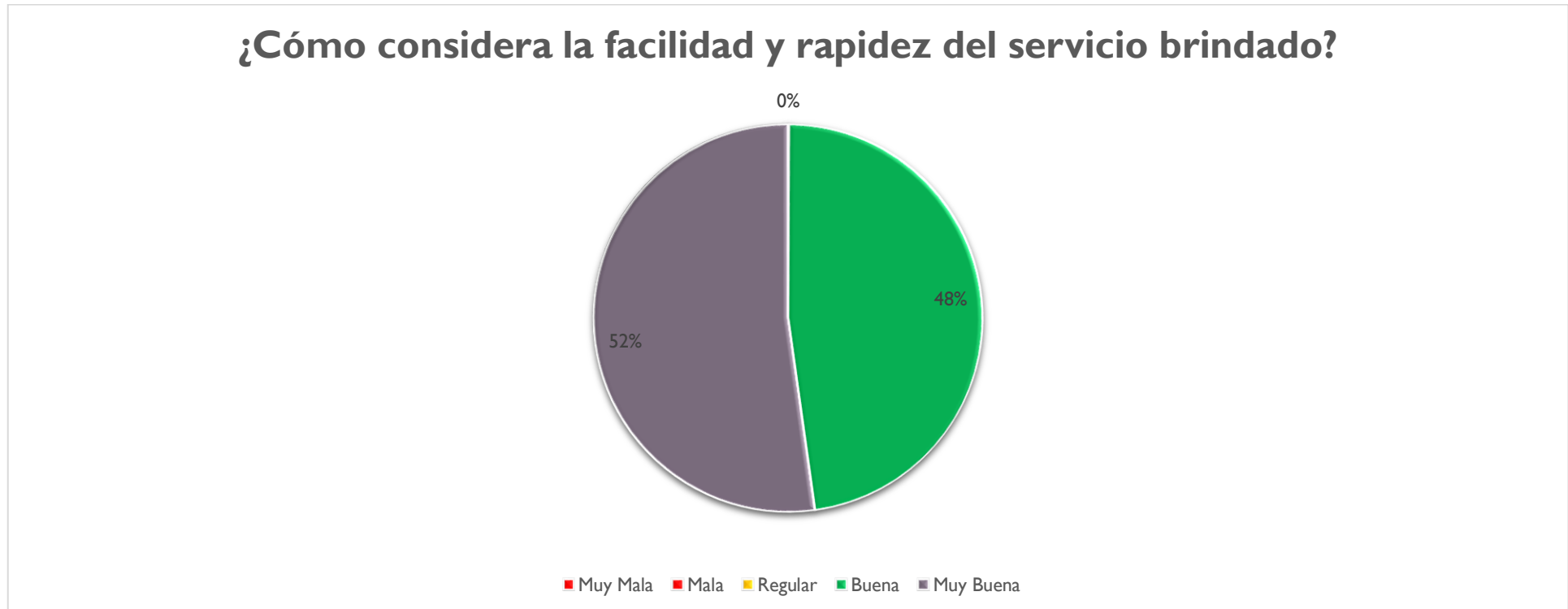
1. *¿Cómo califica la amabilidad del personal que lo atendió (el personal le saluda, se despide, pide por favor al solicitar información, sonríe, le llama por su nombre, etc.)?*



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

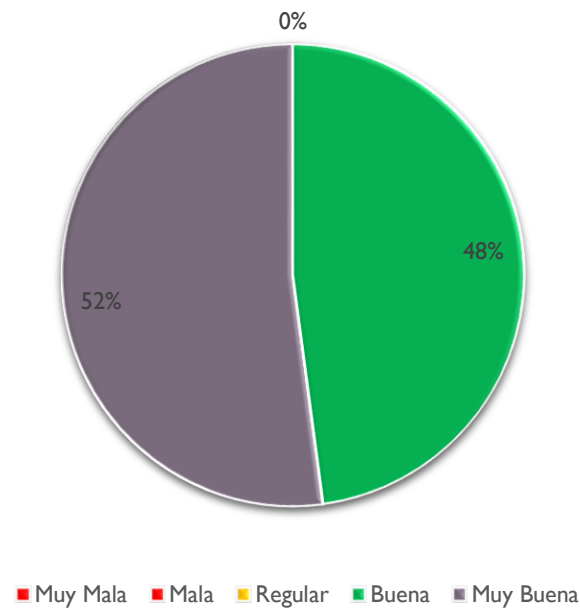


3. **¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado (la respuesta al requerimiento del servicio fue rápida, oportuna y directa, si la disposición y voluntad del personal para ayudarlo fue apropiada)?**

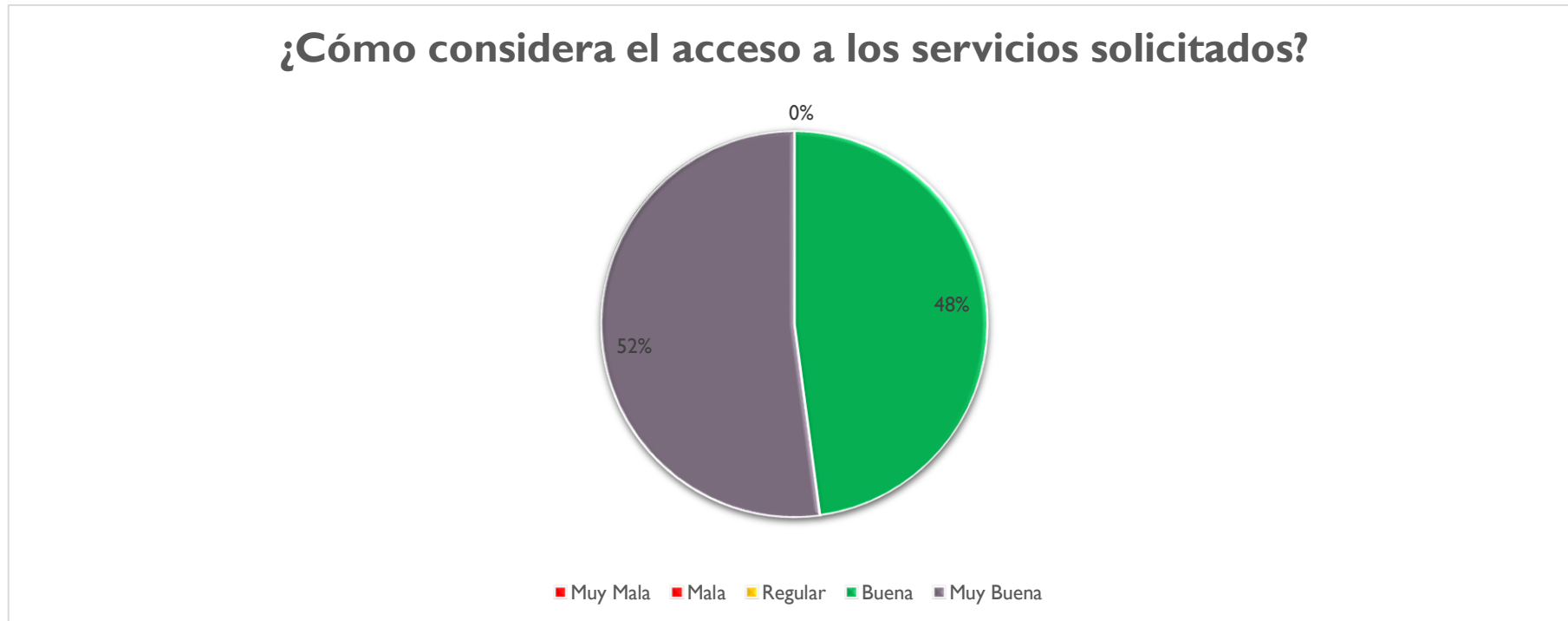


4. **¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió (el personal sabe lo que hace, le brinda la información requerida o da razones en caso de no poder prestar el servicio)?**

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

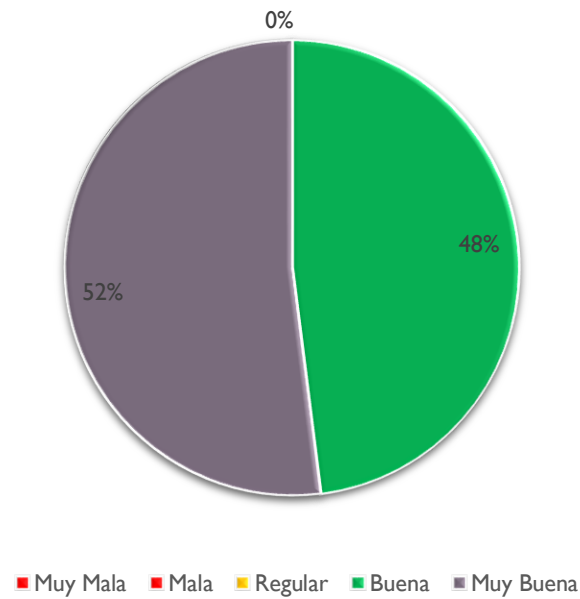


5. **¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados (la facilidad de acceso a los servicios requeridos)?**



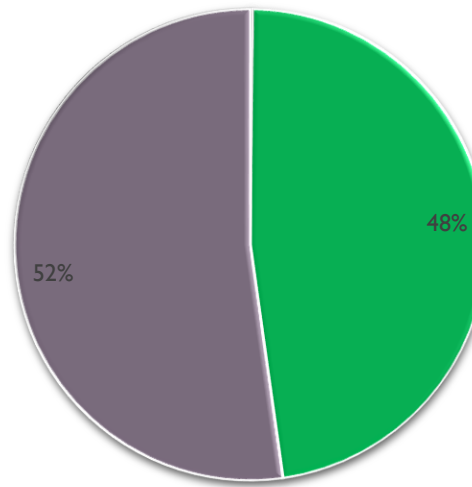
6. ¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados (laboratorios, rayos x, diagnósticos, etc.)?

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



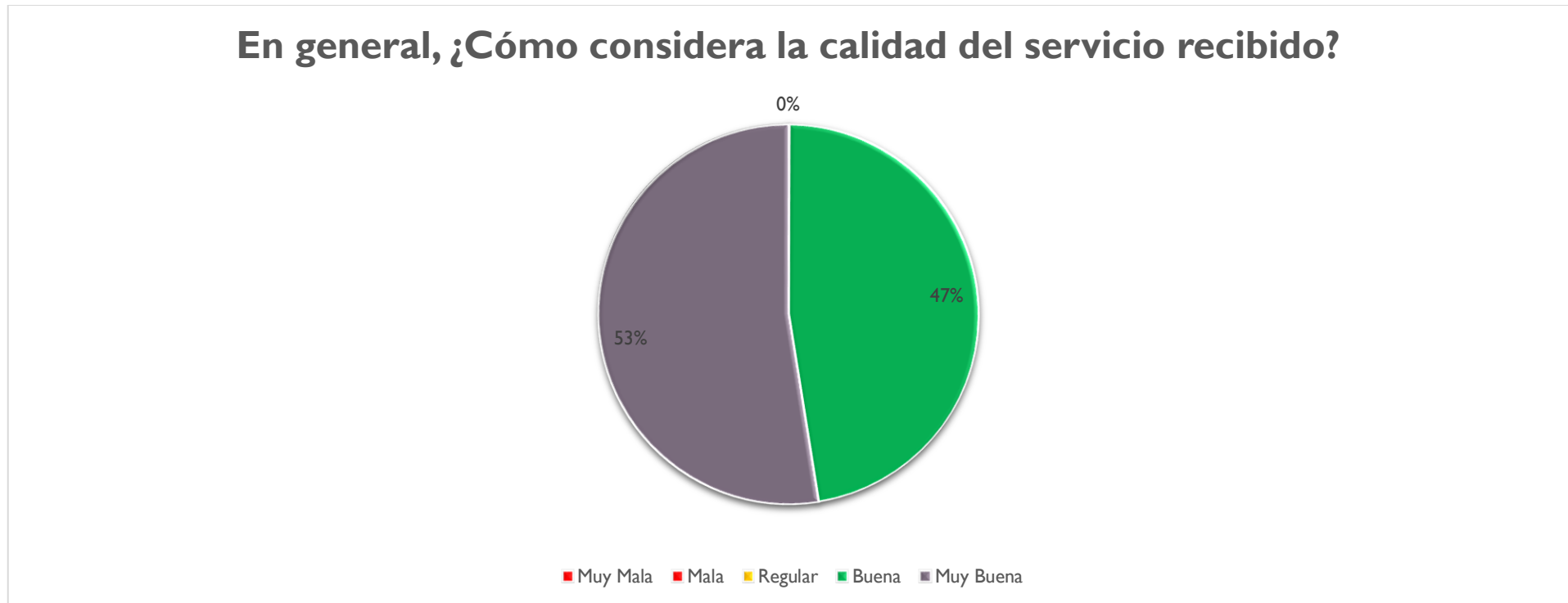
7. ¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico (sala de espera, pasillos, baños, escaleras, etc.)?

¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?

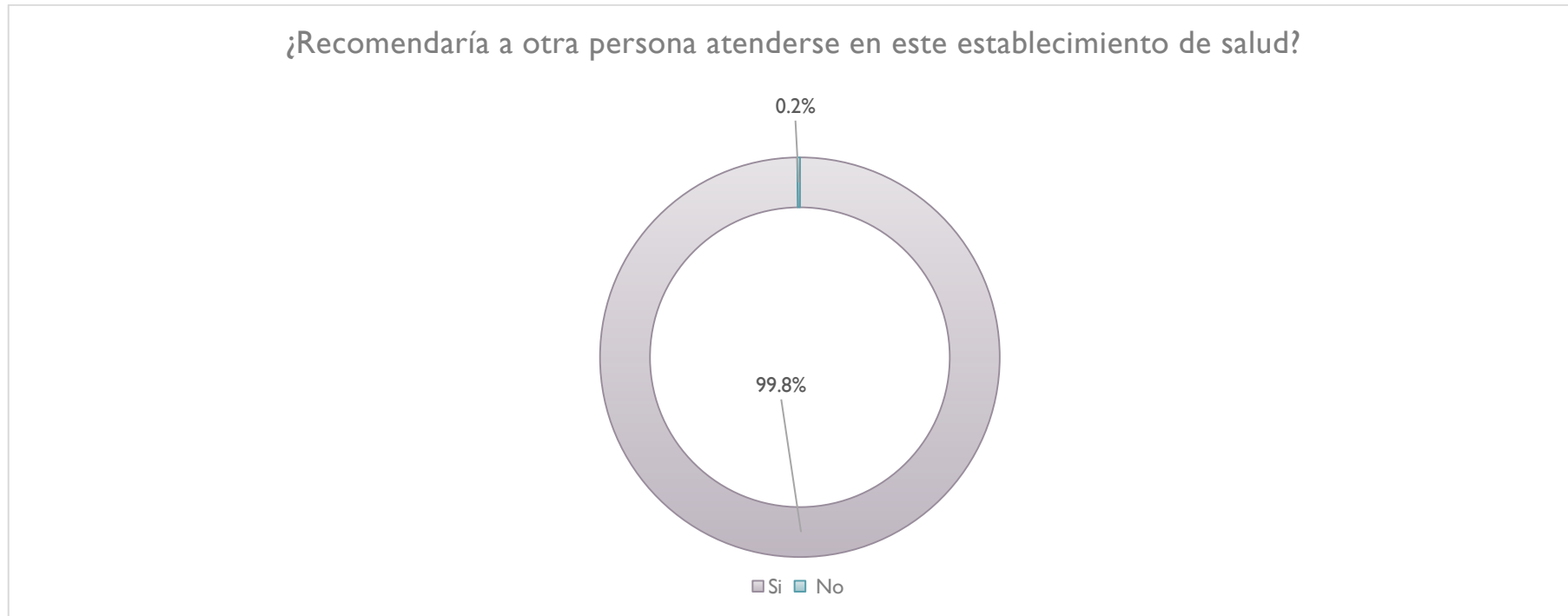


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

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




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



Esta encuesta fue aplicada satisfactoriamente a una muestra de usuarios (7,600) que solicitaron los servicios de Consulta Externa, Laboratorio, Imágenes, Emergencia y/o Hospitalización en el Hospital Municipal de Guaymate en el periodo de Julio - diciembre 2023 en el monitoreo de las encuestas de satisfacción de los servicios a los antes mencionados. Acorde a los resultados arrojados, la satisfacción a nivel general es 99.93%

Para concluir se muestra el formulario digital de Encuesta General de Satisfacción.

Formulario digital Encuesta General de Satisfacción



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 servicios. ¡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