

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

JULIO - DICIEMBRE 2023



**HOSPITAL
PEDIÁTRICO
DR. ROBERT REID CABRAL**

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 Robert Reid Cabral 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 5 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



Universo	Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid. 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:	
	Consulta Externa	725
	Emergencia	429
	Hospitalización	1093
	Imágenes	279
	Laboratorio	644
Ambito	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Pediátrico Dr. Robert Reid, Av. Abraham Lincoln #2. 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.	
Muestra	<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 junio 2019, 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> $= \frac{(\text{Número } Z)^2 * p * (1 - p)}{}$ <p>Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% = 0.5</p>	



	$Muestra\ Ajustada = \frac{Muestra - 1}{1 + Población\ Total}$
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 julio 2023 hasta el 20 de 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. ¿Como se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?
Eficacia/confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable. ¿Como 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. ¿Como considera la facilidad y rapidez del servicio brindado? ¿Como 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. ¿Como considera la profesionalidad del personal que le atendió?
Empatía/accesibilidad	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. ¿Como considera el acceso a los servicios solicitados? ¿Como califica la amabilidad del personal que le atendió?



Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 3170 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

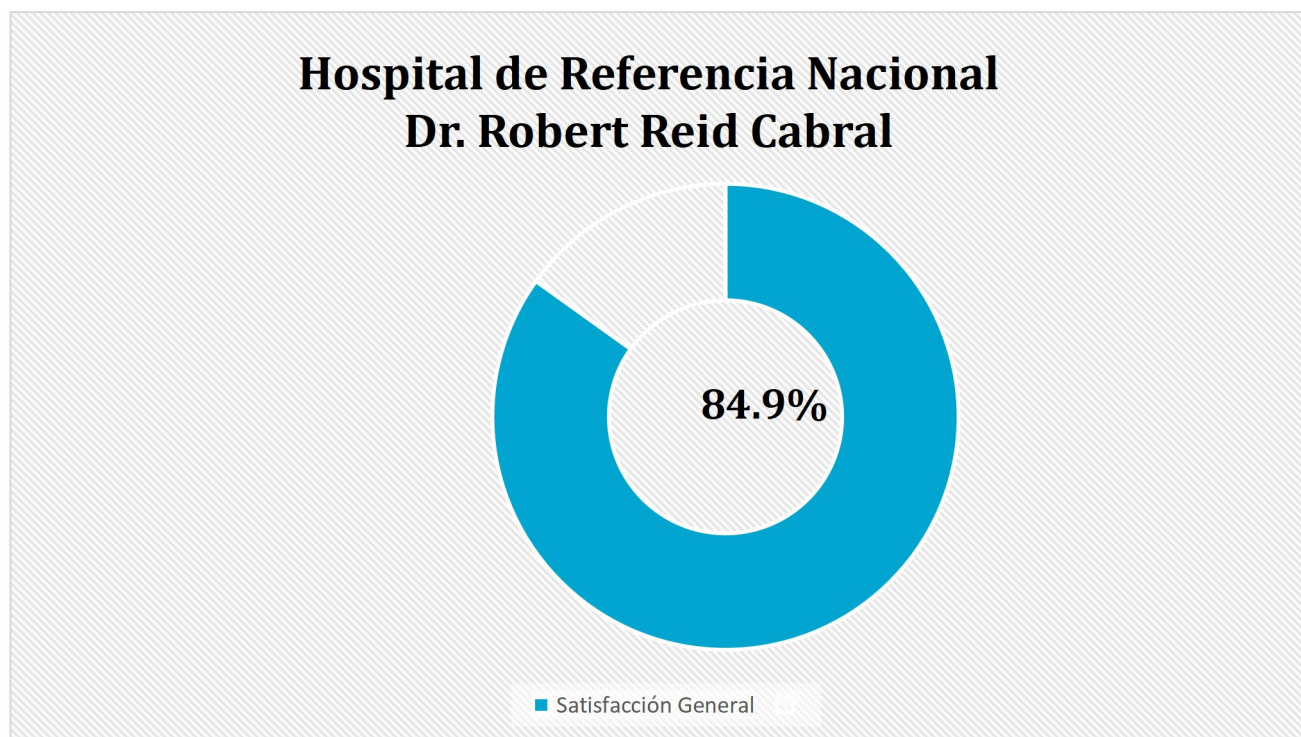


Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.

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 84.90%, 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 1828 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.



Satisfacción General por Atributo

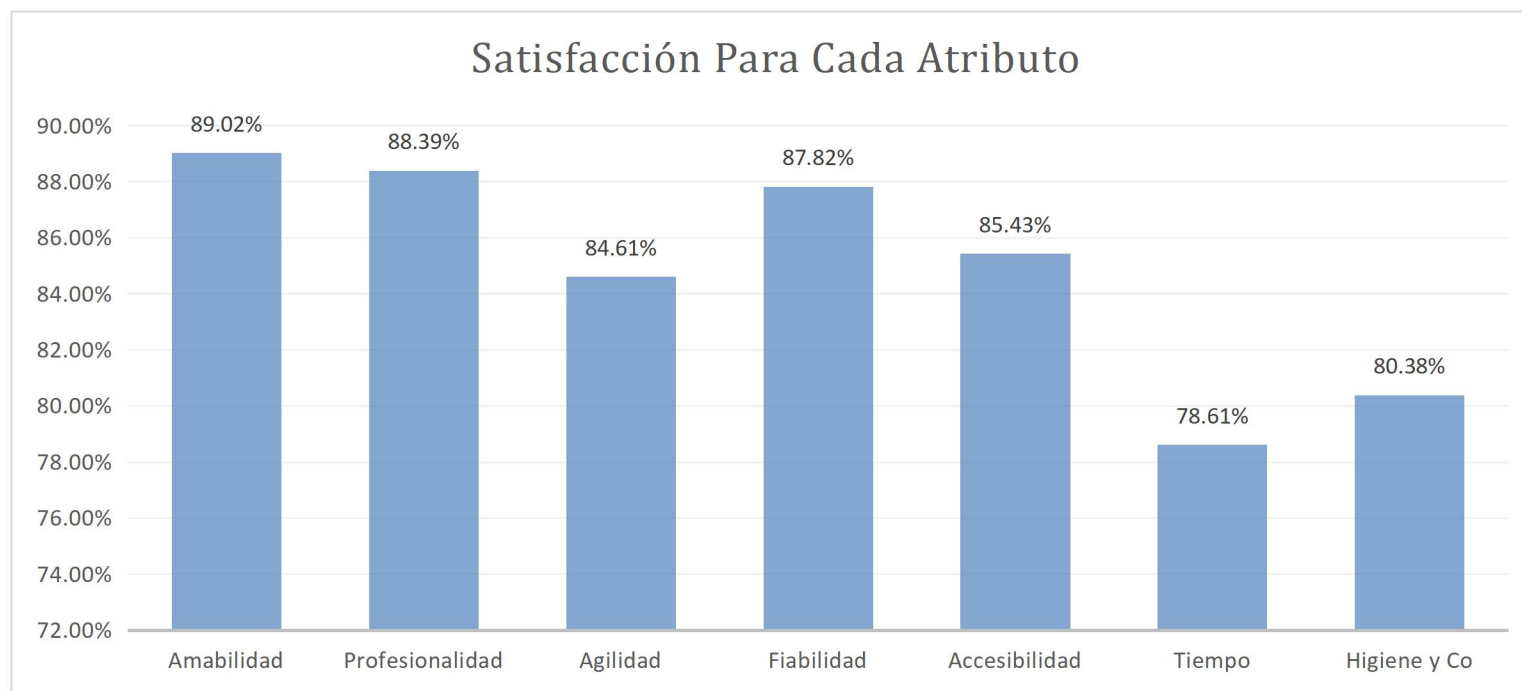


Gráfico 2. Satisfacción general por atributos

Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción general de cada atributo varía entre 78.60% y 89.00%, quedando el promedio de esta en 83.65%



¿Cómo califica la Amabilidad del personal que le atendió?

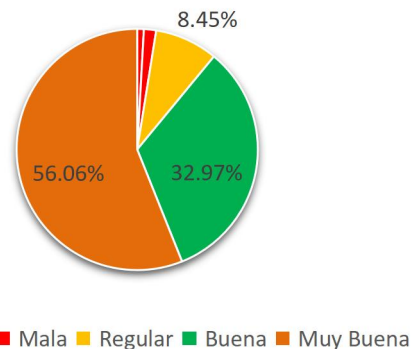
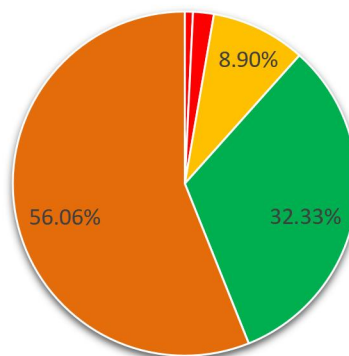


Gráfico 3. Satisfacción de Amabilidad

Tal como podemos observar en el gráfico 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 89.02% (2822/3170) con respecto a la clasificación de buena o muy buena, restando un 8.45% para regular (268/3170).

¿Cómo considera la Profesionalidad del personal que le atendió?



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

Gráfico 4. Satisfacción de Profesionalidad

Como se muestra en el gráfico 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 88.39% (2802/3170), quedando un 8.90% (2823170) en regular.



¿Cómo considera la Facilidad y Rapidez del Servicio Brindado?

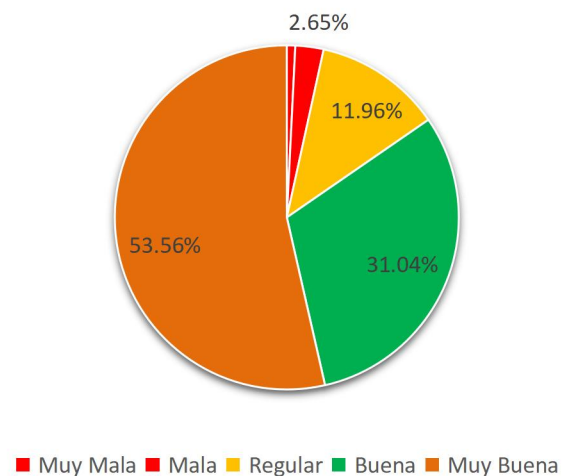
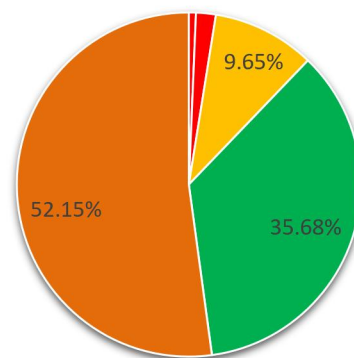


Gráfico 5. Facilidad y Rapidez

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico 5 que la satisfacción fue de 87.82 % (2682/3170) en los servicios prestados, quedando un 11.96% en regular (379/3170), un 2.65% (84/3170) clasificada como mala.



¿Cómo percibe el Manejo de las Informaciones del Personal que le Atendió?



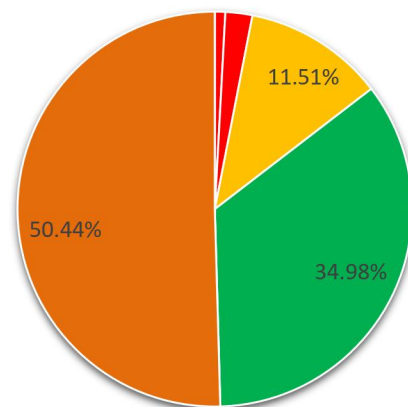
■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Gráfico 6. Satisfacción del manejo de las informaciones

Según los 1736 usuarios encuestados, un 87.82% (2784/3170) indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, quedando un 9.65%(306/3170) con opinión regular al respecto.



¿Cómo Considera el Acceso a los Servicios Solicitados?



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

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 85.43%, (2708/3170) indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena, quedando un 11.51% en regular (365/3170).



¿Cómo Considera el Tiempo para Recibir los Resultados de los Estudios Realizados?

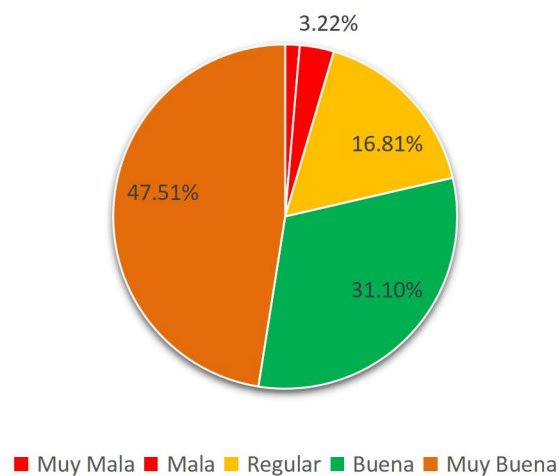
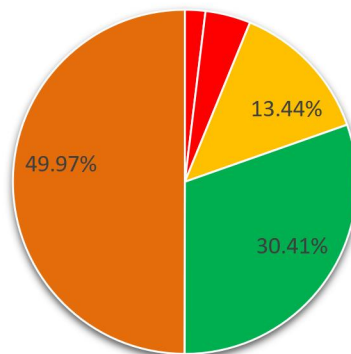


Gráfico 8. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

Según los usuarios encuestados, un 78.61% (2492/3170) indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, quedando un con 16.81% (533/3170) de opinión regular al respecto, un 2.21% (70/3170) clasificada como mal.



¿Cómo considera la Higiene y Comodidad del Espacio Físico?



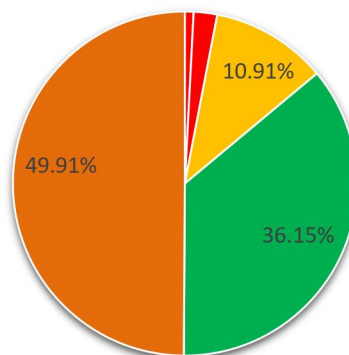
■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

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 80.39% (2548/3170) en los servicios prestados, quedando 13.44% en regular (426/3170), un 4.26% (135/3170) clasificado como mala.



En general, ¿Cómo considera la Calidad del Servicio Recibido?



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

Gráfico 10. Calidad de los Servicios Brindados

Tal como se observa en el gráfico 10, de 3170 usuarios encuestados, 2728 consideran que la calidad de los servicios brindados es buena o muy buena para una satisfacción de 86.06% de satisfacción, mientras que 346 consideran la calidad del servicio recibido como regular con valoración de 10.91.





Gráfico 11. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los 725 usuarios encuestados en el Servicio de Consulta Externa es de 84.20%



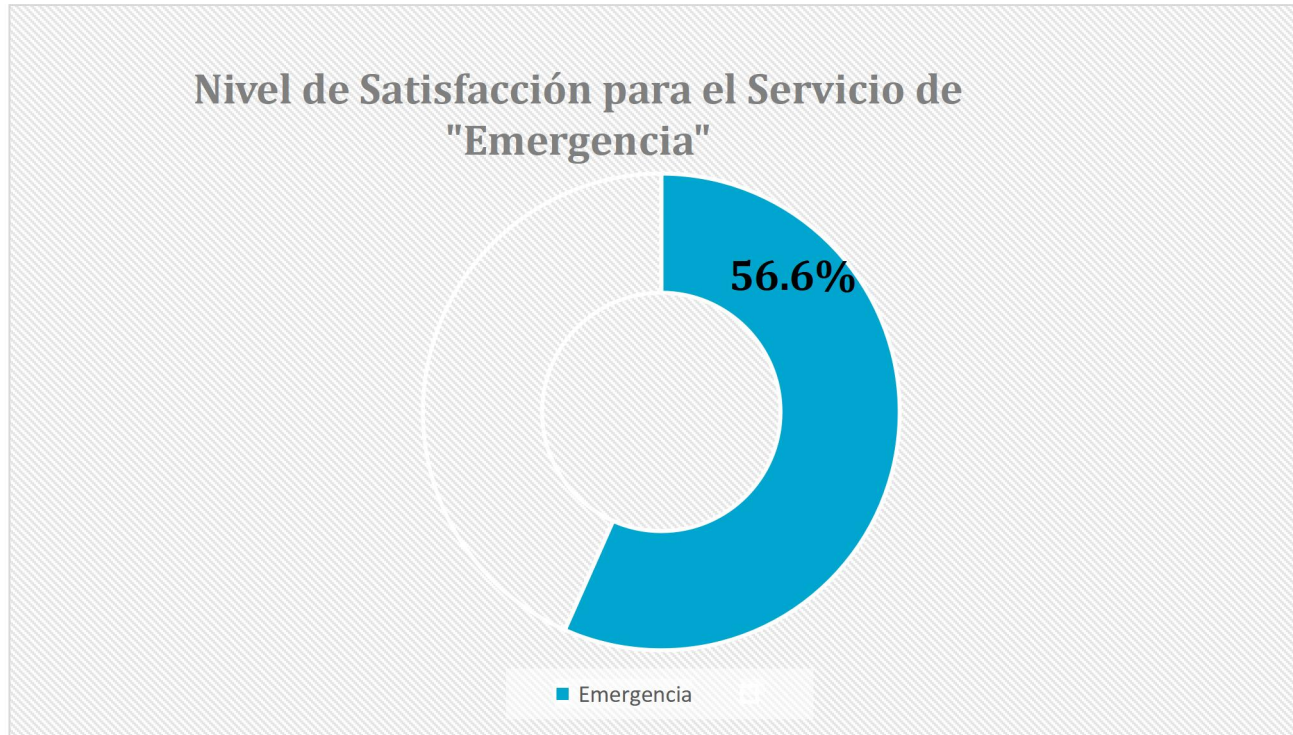


Gráfico 12. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los 429 usuarios encuestados para el Servicio de Emergencia, la satisfacción es de 56.60%





Gráfico 13. Satisfacción servicio de Hospitalización

Tal como podemos observar en el gráfico 13, 1093 usuarios encuestados en el Servicio de Hospitalización presentan una satisfacción de es de 81.80%.



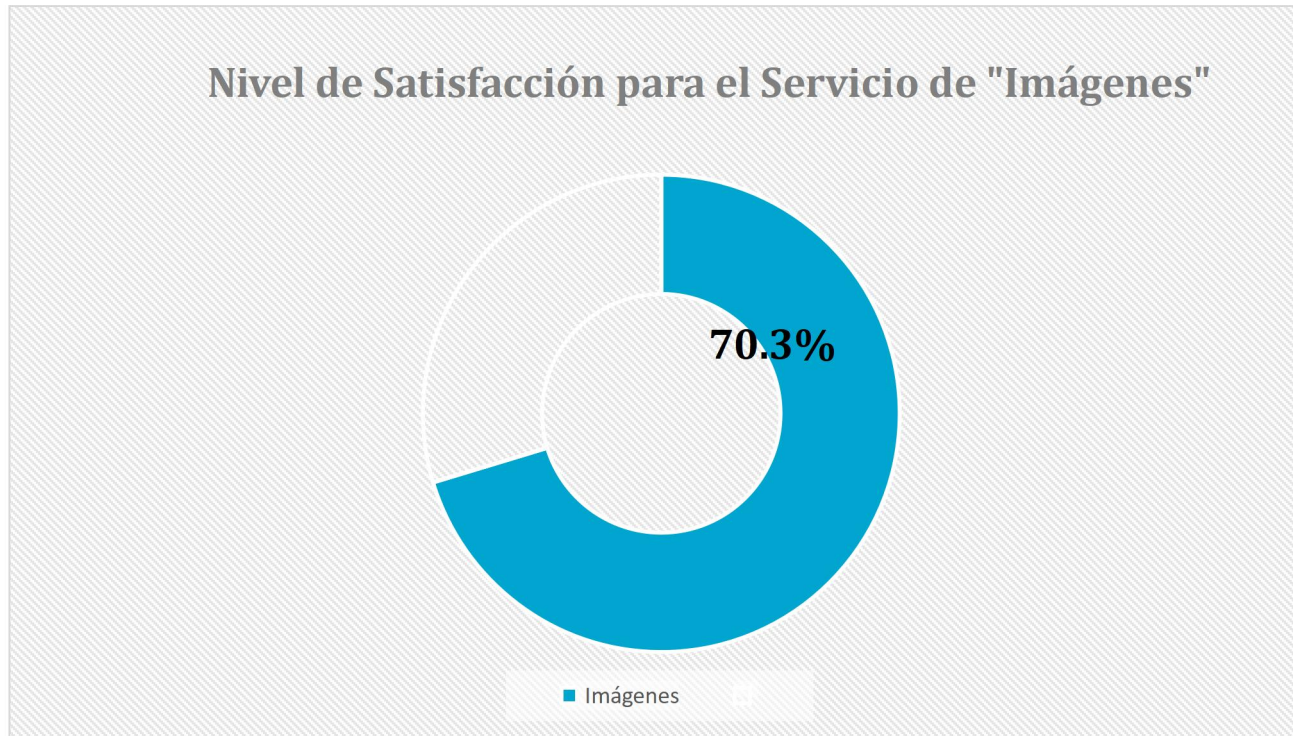


Gráfico 14. Satisfacción servicio de Imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico 14, 279 usuarios encuestados consideran para el servicio de imágenes, presenta un nivel de satisfacción es de 70.30%



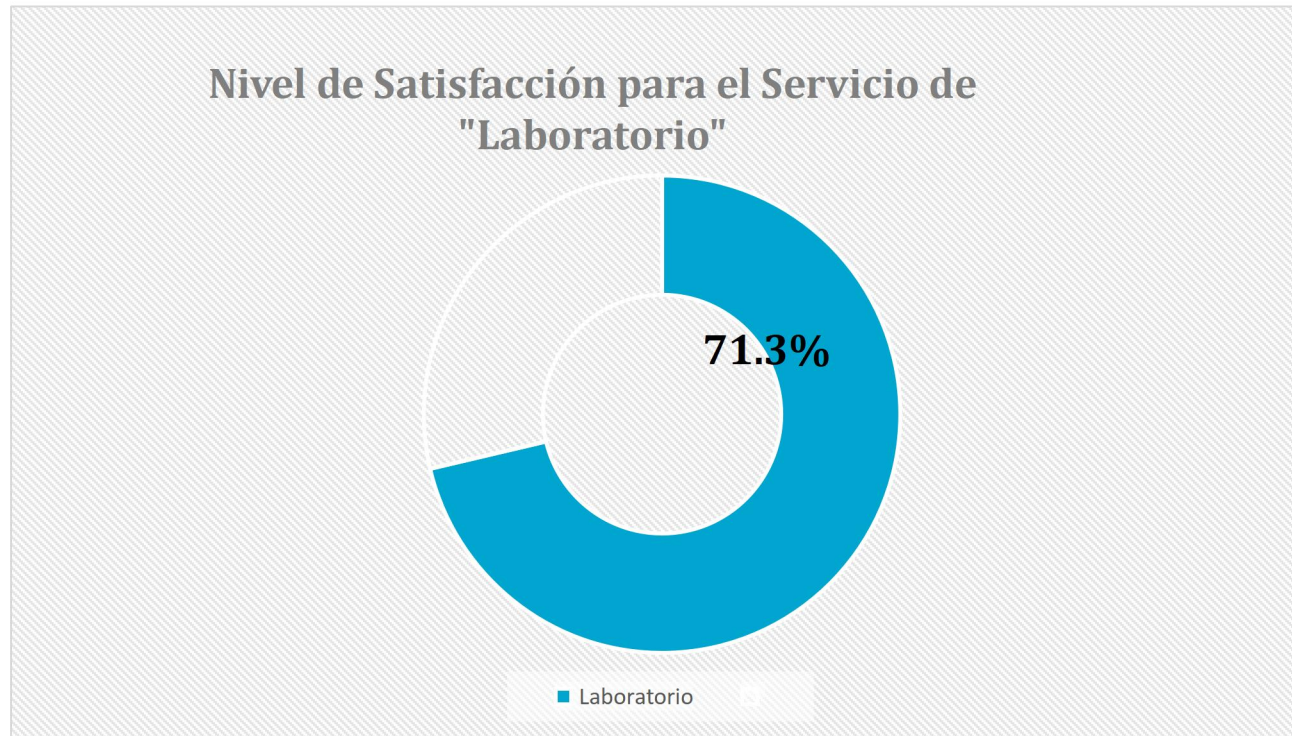


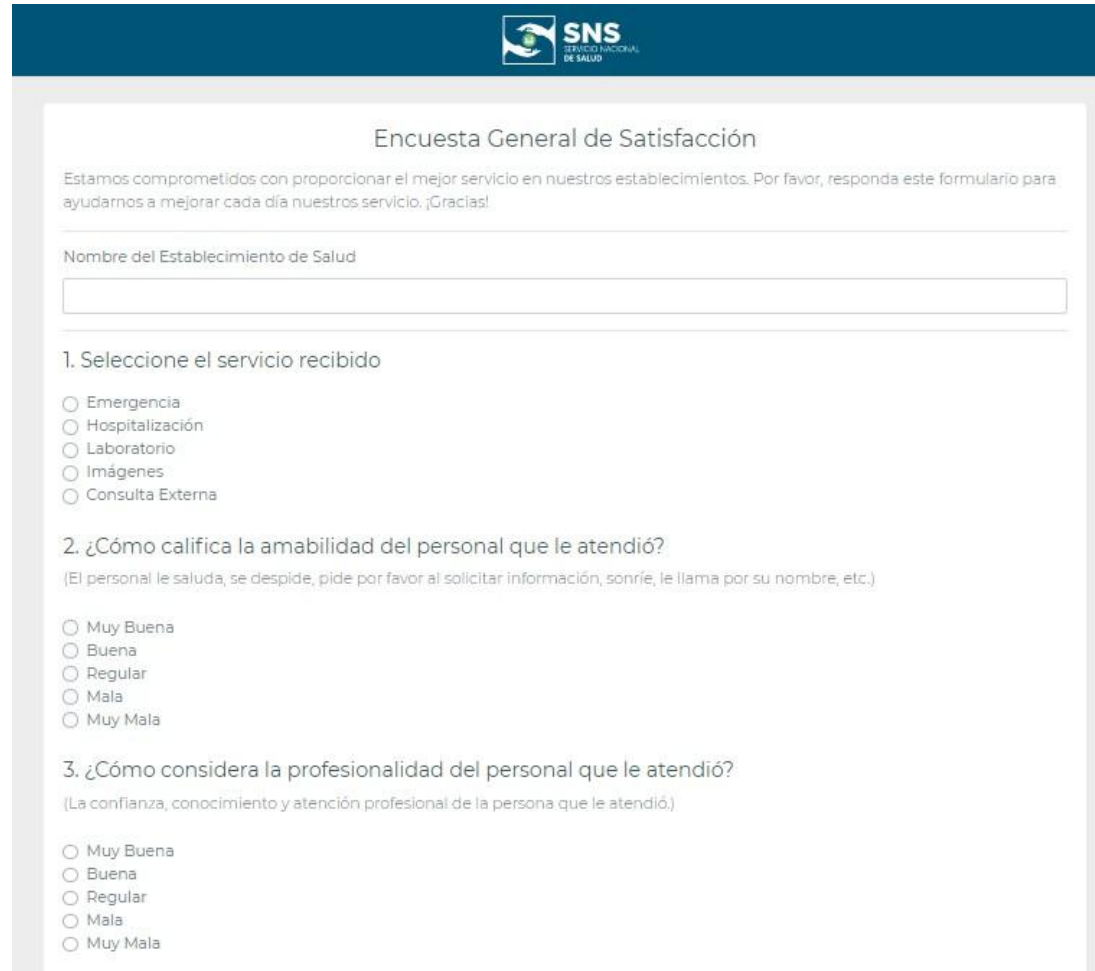
Gráfico 15. Satisfacción servicio de Laboratorio


Tal como podemos observar en el gráfico 15, 644 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, presentan una satisfacción de 71.30%



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, sonrío, 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

