

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 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 Municipal José de Jesús Jiménez Almonte 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).

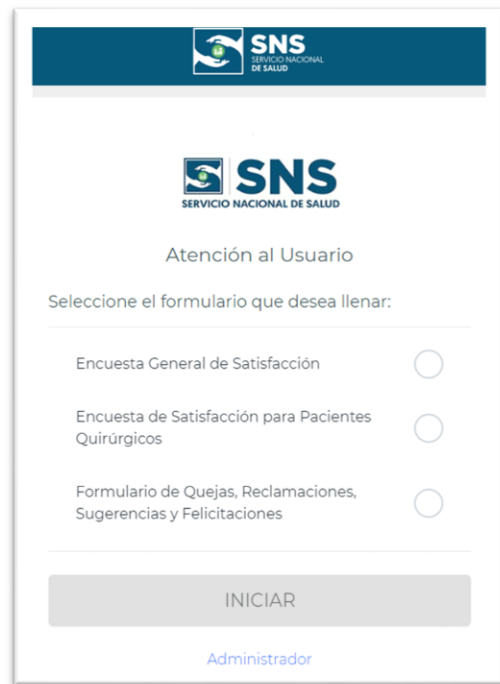


Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS



Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte.</p> <p>Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio semestral de servicios prestados, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante el semestre, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="699 741 1342 1037"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>304</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>319</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>302</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>280</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>292</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1,497</td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Consulta Externa	304	Emergencia	319	Hospitalización	302	Imágenes	280	Laboratorio	292	Total	1,497
Servicios	Muestras														
Consulta Externa	304														
Emergencia	319														
Hospitalización	302														
Imágenes	280														
Laboratorio	292														
Total	1,497														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal José de Jesús Jiménez Almonte, Calle 11 Esq. Av. Estrella Sadhalá, Barrio Ensanche Libertad, Santiago, 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.</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 del 2023, siendo el último periodo de la 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 17 JULIO 2023 hasta el 27 DICIEMBRE 2023.
Realización	Las encuestas son 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>¿Cómo 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>¿Cómo 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>¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?</i> <i>¿Cómo 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>¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?</i>
Empatía/accesibilidad	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. <i>¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?</i> <i>¿Cómo 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 1,497 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios de Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

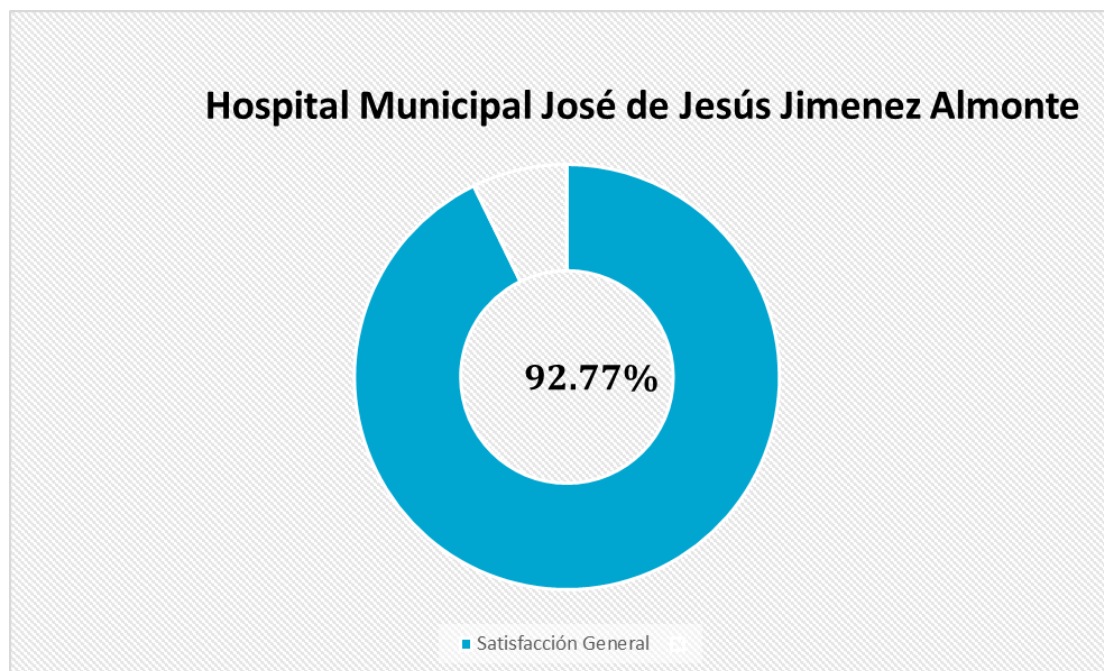


Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.

Tal como se puede observar en el gráfico 1, el resultado del promedio de satisfacción de los 7 atributos de calidad medidos en la encuesta es de 92.77% 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 1,497 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.



Satisfacción general por atributos

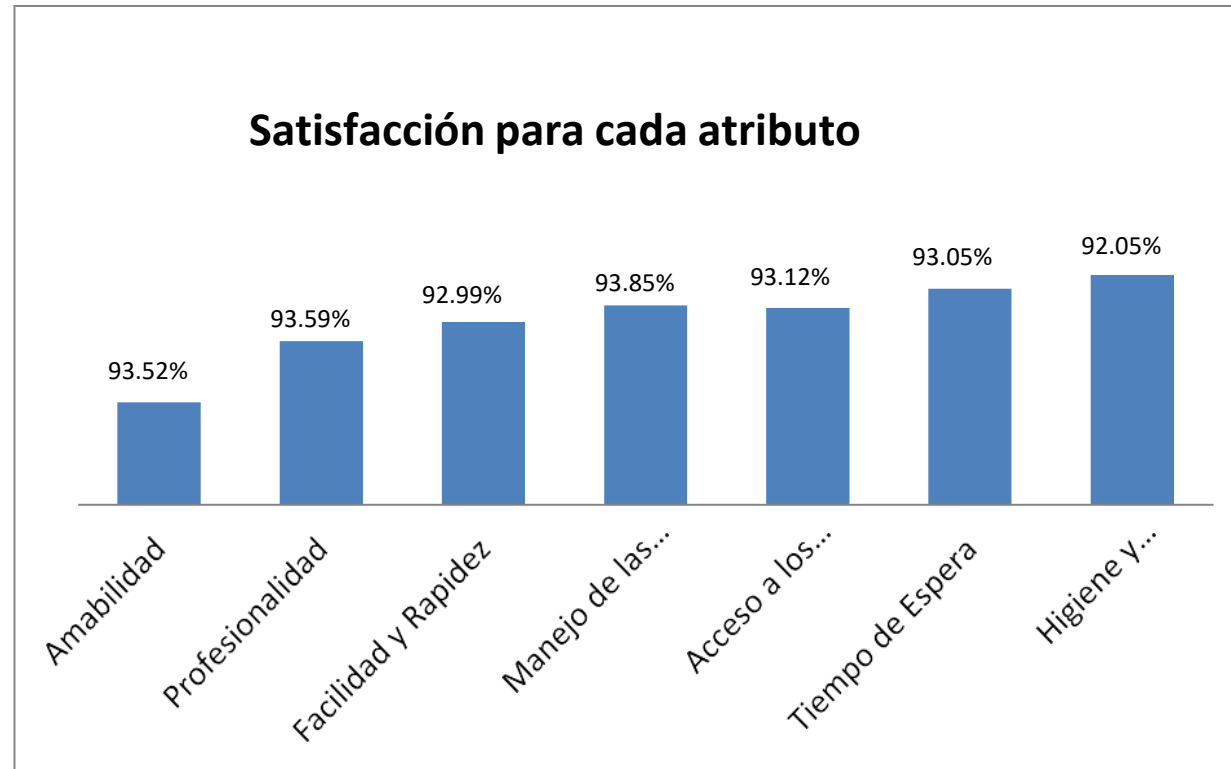


Gráfico 2. Satisfacción general por atributos

Como se puede observar en el gráfico 2, la satisfacción general de los 7 atributos es de un 92.77%



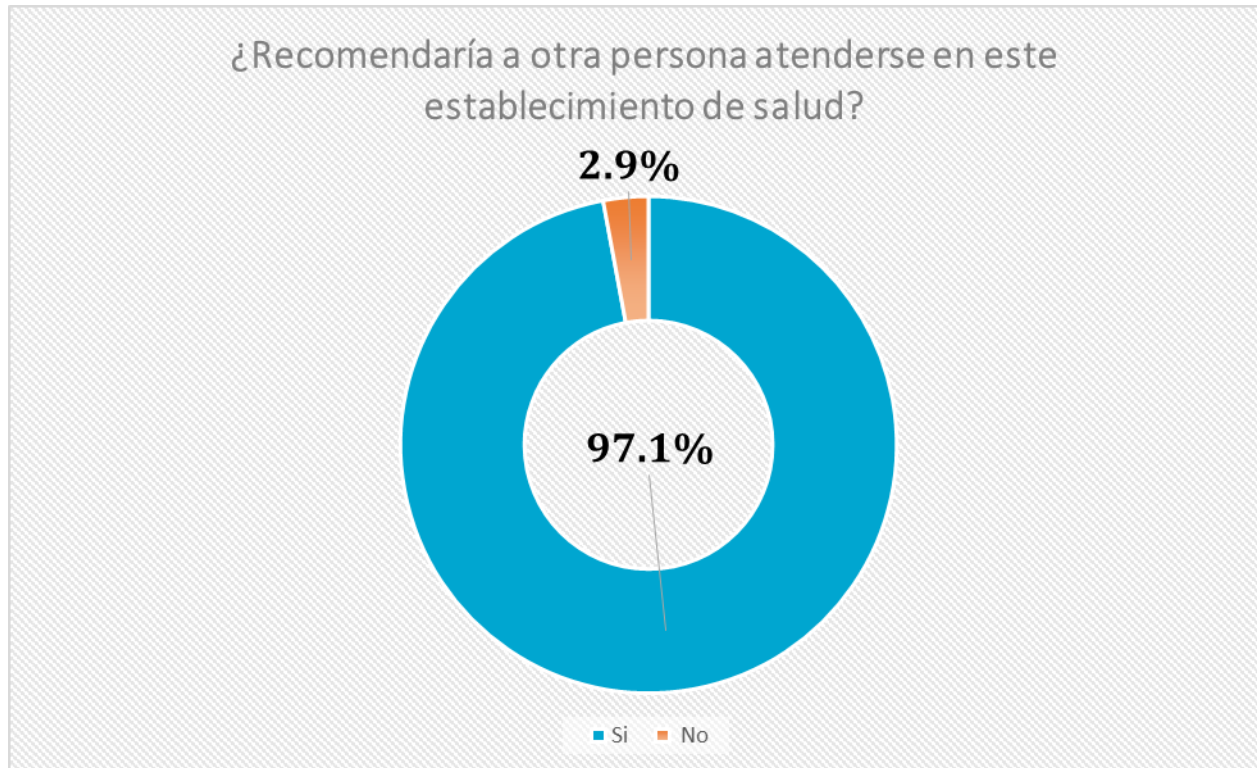


Gráfico 3. Recomendación de los usuarios

Tal como se puede observar en el gráfico 3, la recomendación de otras personas atenderse en este establecimiento de salud es de 1,453 Si y 44 No de un total de 1,497 usuarios encuestados, la recomendación es 97.1%.





Gráfico 4. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como se observa en el gráfico 4, la satisfacción general de los 304 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 92.19%%



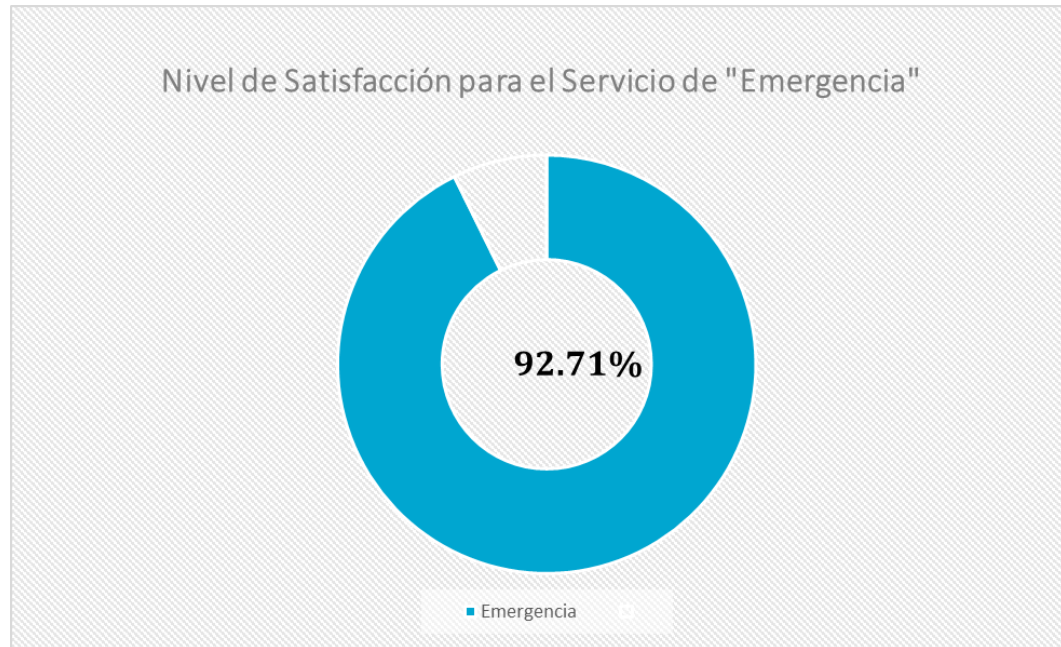


Gráfico 5. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como se puede observar en el gráfico 5, la satisfacción general de los 319 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 92.7%.





Gráfico 6. Satisfacción servicio de Hospitalización

Tal como podemos observar en el gráfico 6, la satisfacción general de los 302 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 93.92%.



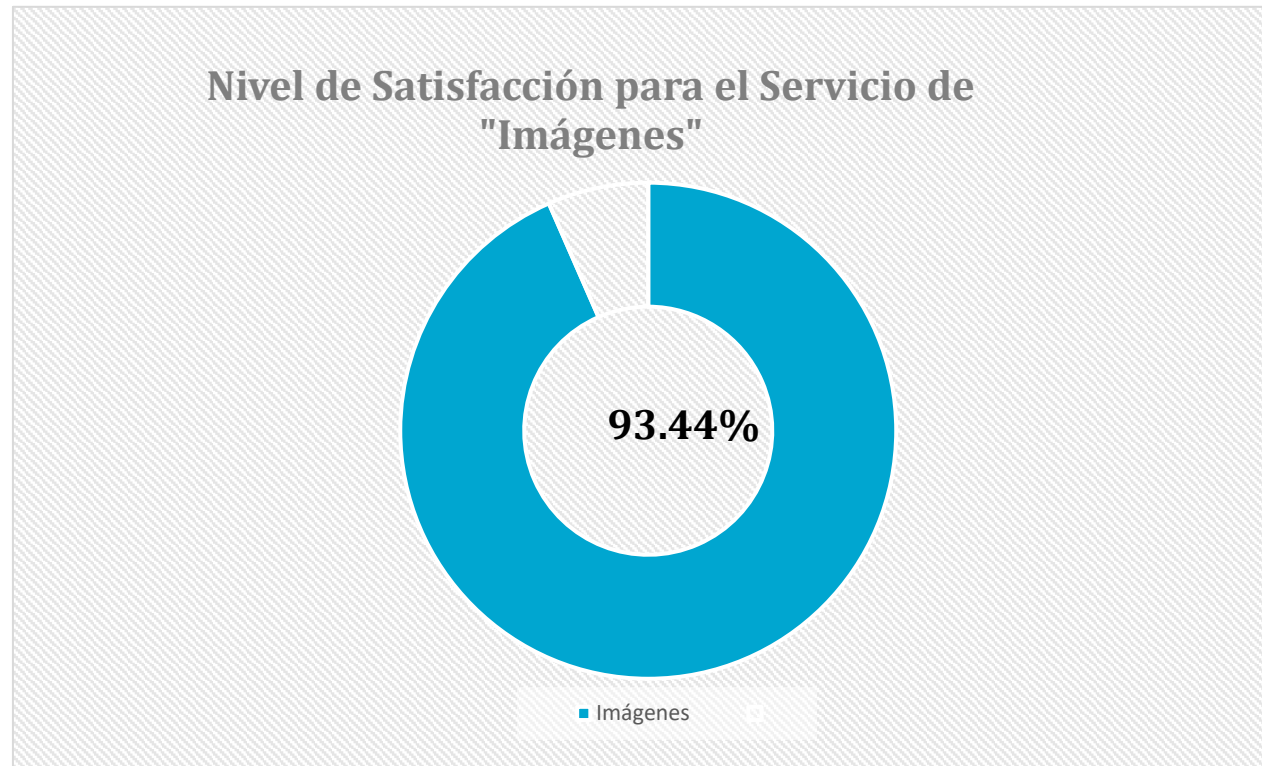


Gráfico 7. Satisfacción servicio de Imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico7, la satisfacción general de los 280 usuarios encuestados para el servicio de imágenes, la satisfacción es de 93.44%





Gráfico 8. Satisfacción servicio de Laboratorio

Tal como podemos observar en el gráfico 8, la satisfacción general de los 292 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 91.61%.



Satisfacción por atributo

Amabilidad

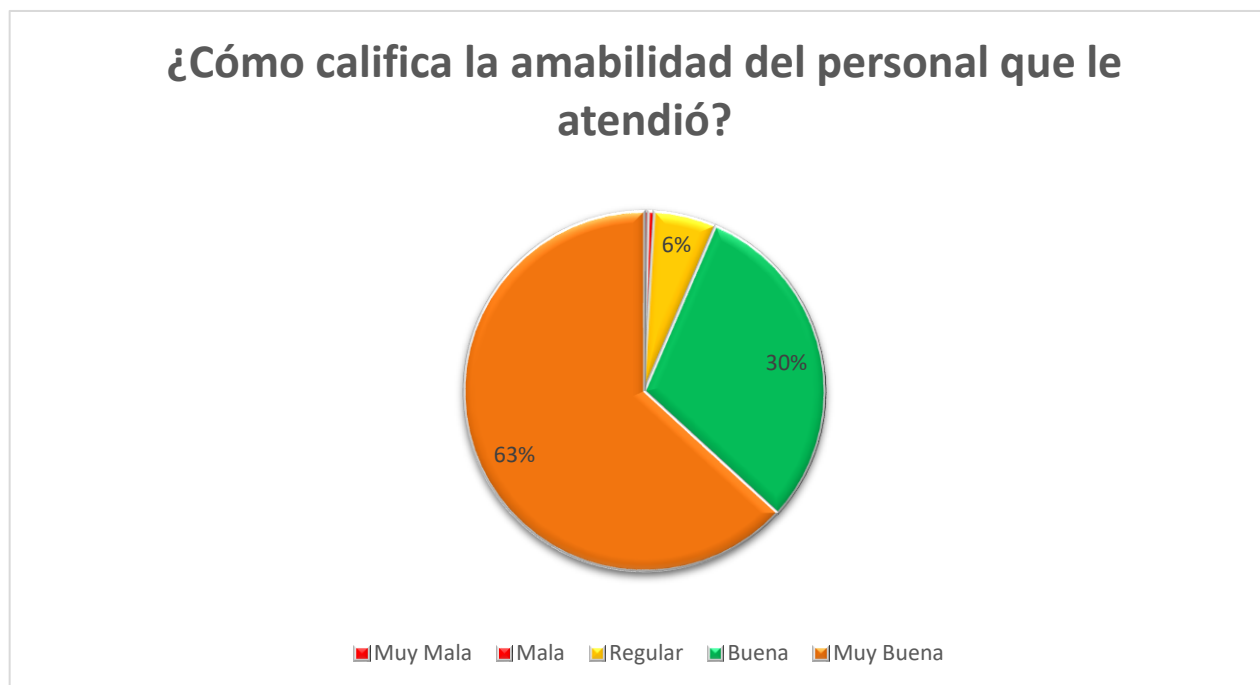


Gráfico 9. Satisfacción de Amabilidad

En el gráfico 9 se puede observar los porcentajes relacionados a la amabilidad donde el 63% representa Muy Bueno, el 30% indica que es Bueno y el 6% Regular, Malo 1% y Muy Malo 0%.



Profesionalidad

¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?

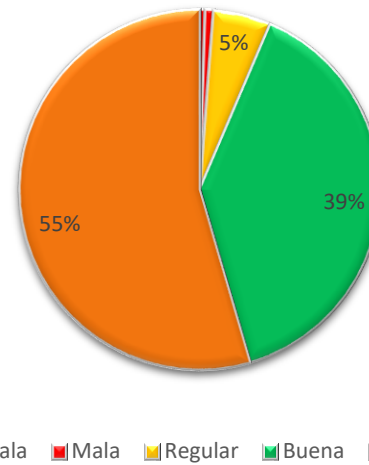


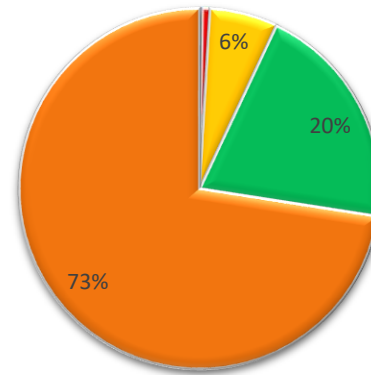
Gráfico 10. Satisfacción de Profesionalidad

En el gráfico 10 se puede observar los porcentajes relacionados a la profesionalidad donde el 55% representa Muy Bueno, el 39% indica que es Bueno y el 5% Regular, y 1% Malo y el 0% representa el indicador Muy malo.



Facilidad y Rapidez

¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?



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

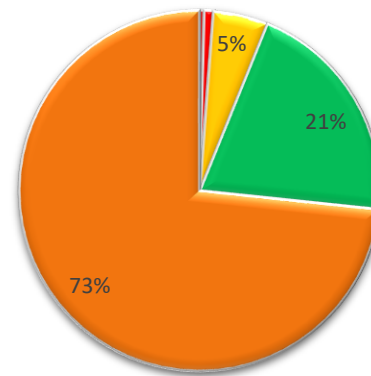
Gráfico 11. Facilidad y Rapidez

En el gráfico 11 se puede observar los porcentajes relacionados a la Facilidad y Rapidez del Servicio donde el 73% representa Muy Bueno, el 20% indica que es Bueno y el 6% Regular, y 1% Muy Malo y el 0% representa que el criterio le pareciera Malo.



Manejo de la información

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



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

Gráfico 12. Satisfacción del manejo de las informaciones

En el gráfico 12 se puede observar los porcentajes relacionados al Manejo de Información donde el 73% representa Muy Bueno, el 21% indica que es Bueno y el 5% Regular, y 1% Malo y el 0% representa el criterio Muy Malo.



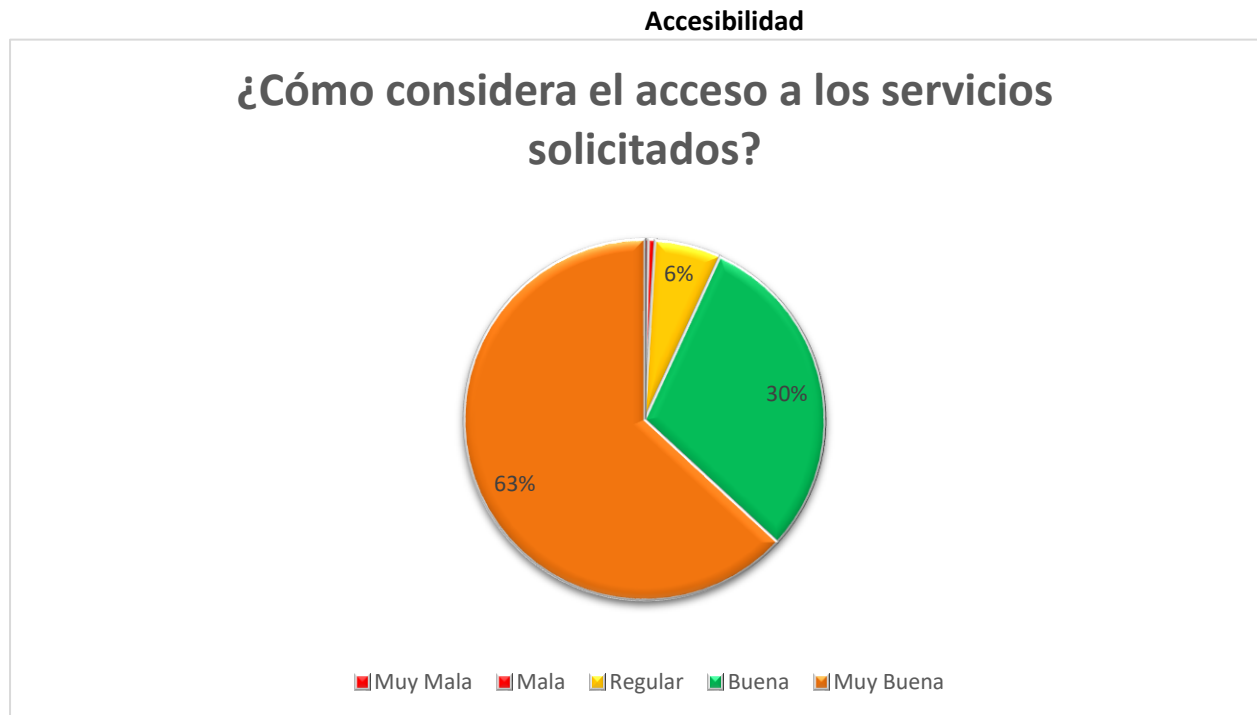


Gráfico 13. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.

En el gráfico 13 se puede observar los porcentajes relacionados la Accesibilidad donde el 63% representa Muy Bueno, el 30% indica que es Bueno y el 6% Regular, y 1% Malo y el 0% representa Muy Malo.



Tiempo de Respuesta

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

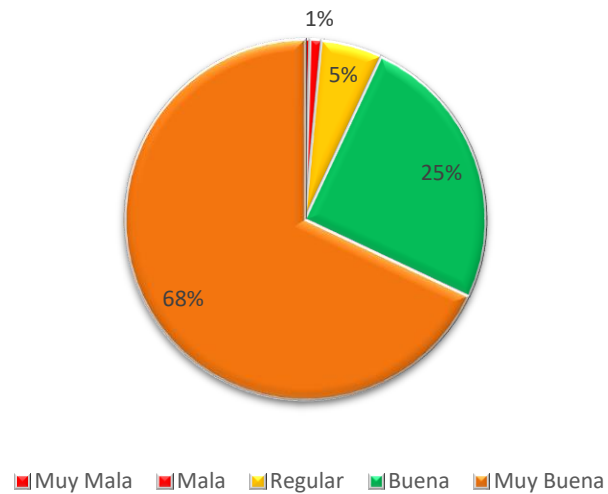


Gráfico 14. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

En el gráfico 14 se puede observar los porcentajes relacionados al Tiempo de Respuesta donde el 68% representa Muy Bueno, el 25% indica que es Bueno y el 5% Regular, 1% malo y 0% expresó que era Muy Malo.



Higiene y comodidad

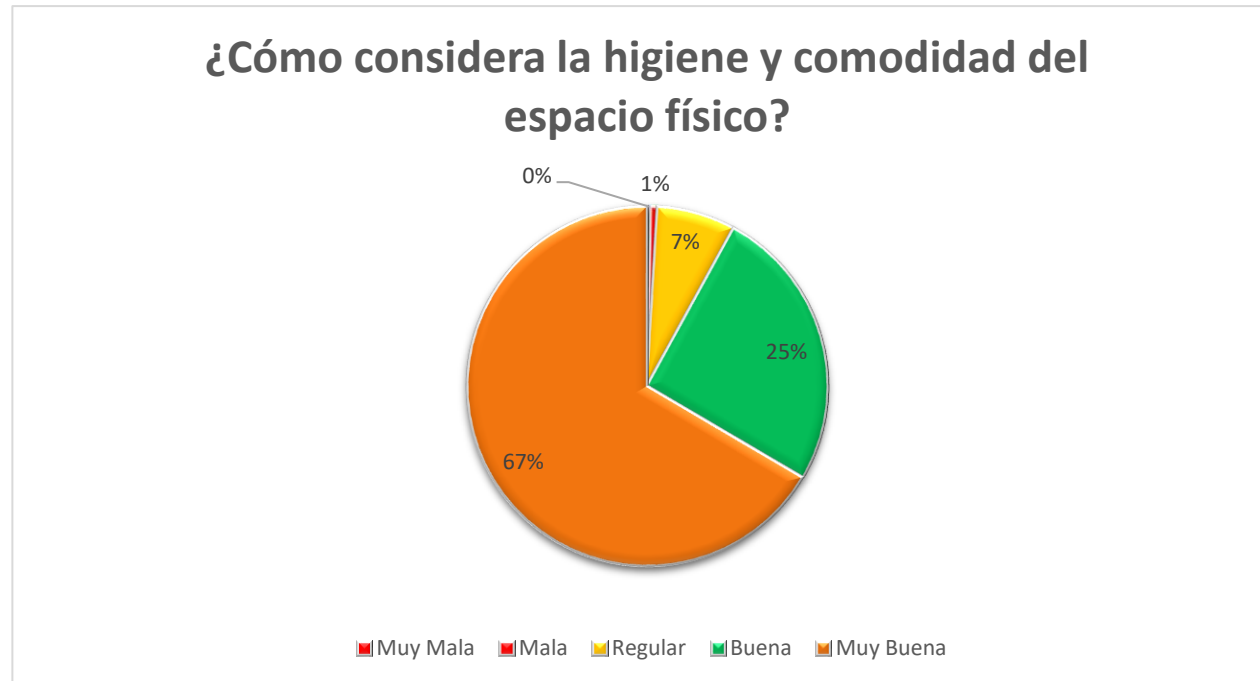


Gráfico 15. Satisfacción de la Higiene y Comodidad

En el gráfico 15 se puede observar los porcentajes relacionados a la Higiene y Comodidad donde el 67% representa Muy Bueno, el 25% indica que es Bueno y el 7% Regular, y 1 Mala y el 0% representa Muy Mala.



Satisfacción General del Servicio

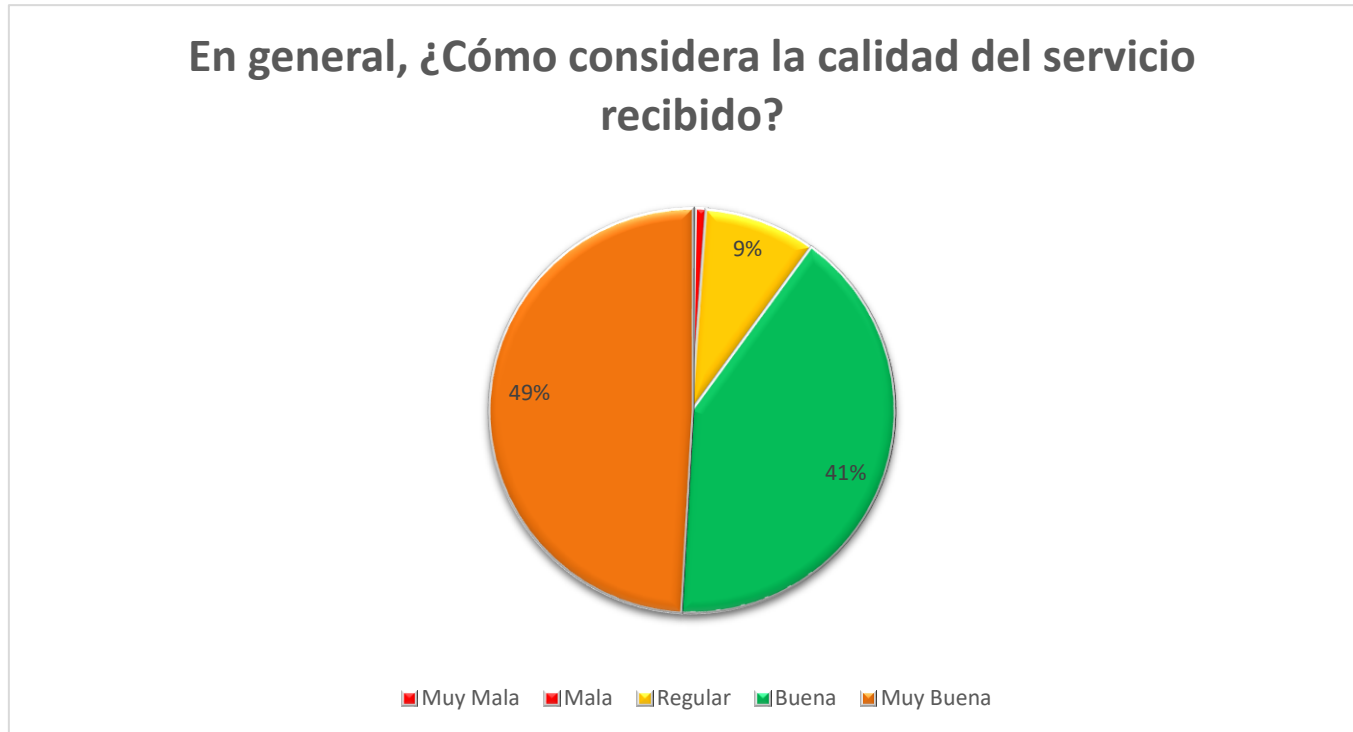


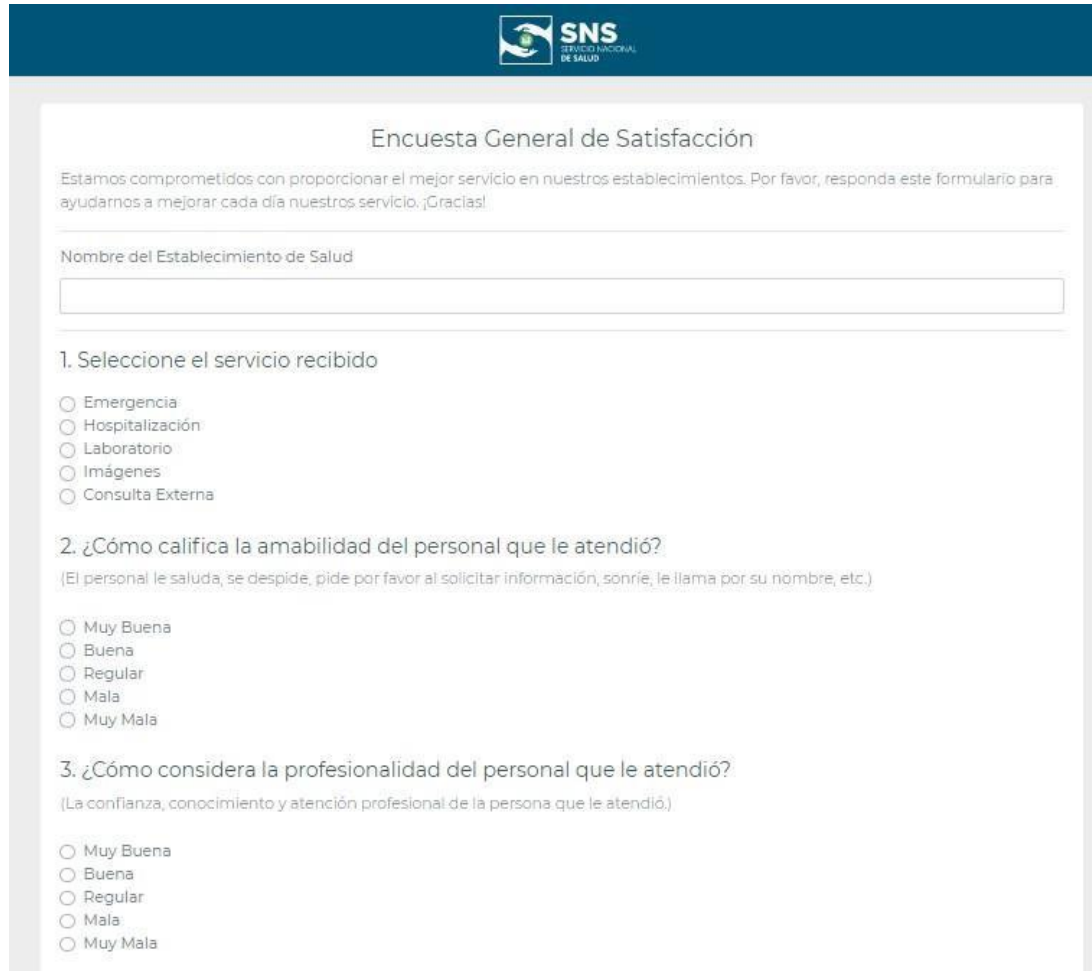
Gráfico 16. Calidad de los Servicios Brindados

En el gráfico 16 se puede observar los porcentajes relacionados a la Calidad en General donde el 49% representa Muy Bueno, el 41% indica que es Bueno y el 9% Regular, y 1% Muy Malo y el 0% representa Malo.



Anexos

Contenido de la encuesta



The screenshot shows a digital survey form titled 'Encuesta General de Satisfacción'. At the top, there is a header with the SNS logo and name. Below the title, a message states: 'Estamos comprometidos con proporcionar el mejor servicio en nuestros establecimientos. Por favor, responda este formulario para ayudarnos a mejorar cada día nuestro servicio. ¡Gracias!'. A text input field is provided 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 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

