

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

JULIO-DICIEMBRE 2023



HOSPITAL
PROVINCIAL
DR. ÁNGEL RAMÓN
CONTRERAS MEJÍA



Introducción

La encuesta de satisfacción ciudadana es una herramienta que nos permite medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos/ usuarios los cuales expresan su percepción con respecto a los servicios ofrecidos en el hospital.

Con la responsabilidad de ofrecer servicios de salud con calidad, calidez y orientados que satisfagan las más altas expectativas de los ciudadanos, el **Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía**, se aplicó una encuesta con preguntas cerradas a 2160 usuarios atendidos en los en los servicios de Consulta Externa; Emergencia; Hospitalización; Imágenes y Laboratorio, escogidos después de haber recibido el servicio de forma aleatoria.

Las encuestas son aplicadas digital mediante una Plataforma de Atención al Usuario desarrollada por el Servicio Nacional de Salud junto al Banco Interamericano de Desarrollo (BID); 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.

Con las 7 dimensiones que comprende el modelo SERVQUAL, fue desarrollado el cuestionario que es aplicado a los ciudadanos/ usuarios elegidos a encuestar. Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del hospital y los comprometidos en Carta Compromiso al Ciudadano, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).

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 **Julio-Diciembre 2023**, la muestra fue la siguiente:



Servicios	Satisfacción	Muestra
Hospitalización	96.35%	309
Imágenes	82.91%	295
Laboratorio	96.55%	510
Emergencia	95.09%	323
Consulta Externa	96.78%	723
Total	94.51%	2160

En la aplicación de esta encuesta se utiliza el método de Muestra Deliberada con Variación Máxima de Muestreo, donde son aplicadas en las instalaciones del **Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras Mejía**, Calle El Desvió de Maquina Pesadas, Cara Linda, Monte Plata

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.



Las encuestas se realizaron de manera diaria y personal, mediante la plataforma de atención al usuario, las cuales 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>



Dimensiones del modelo

Las preguntas de la encuesta que responden a cada atributo son las siguientes:

- ¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?
- ¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?
- ¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?
- ¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?
- ¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?
- ¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?
- ¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Eficacia/confiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable.

Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

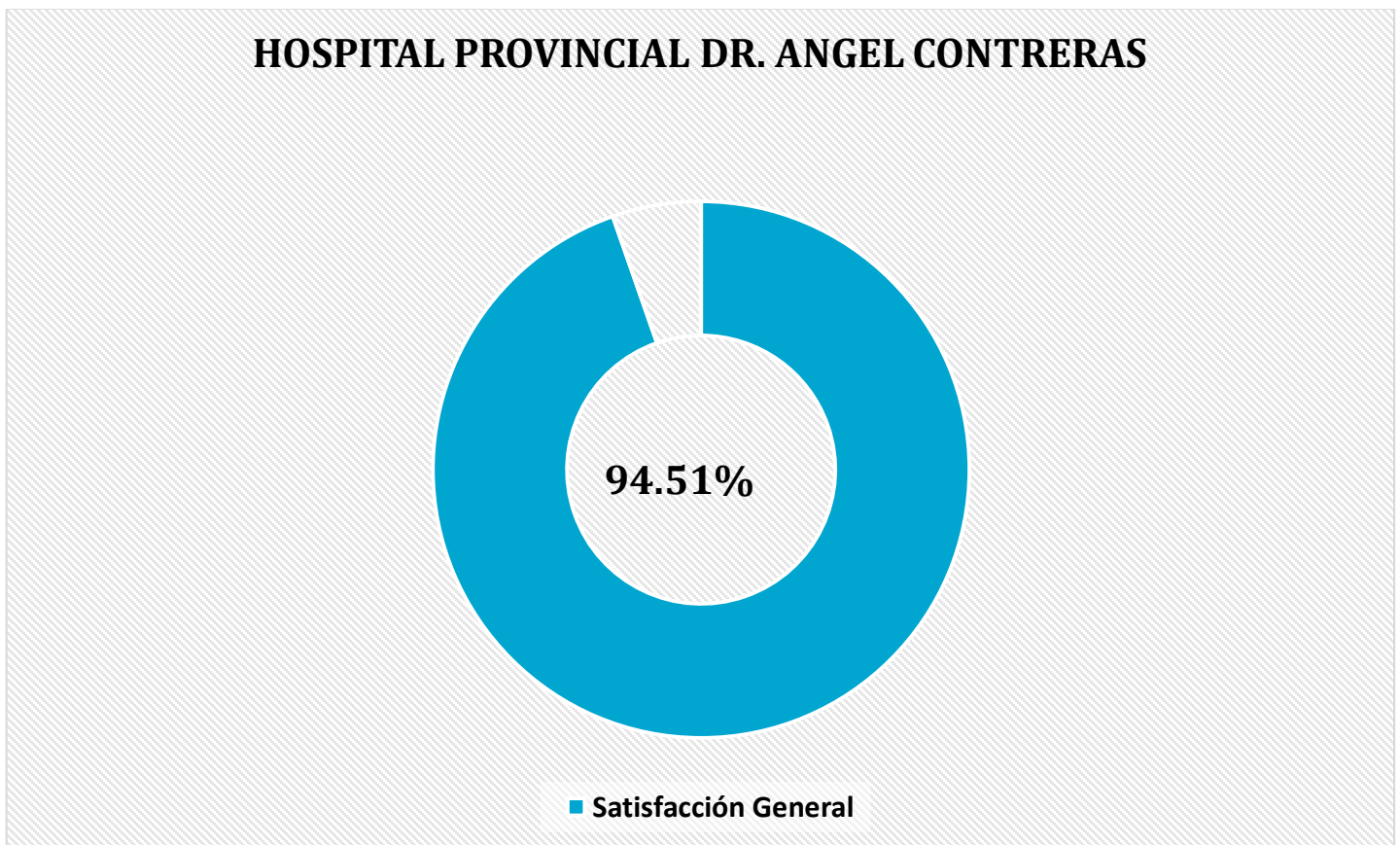
Profesionalidad/confianza: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

Empatía/accesibilidad: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.



Índice General de Satisfacción

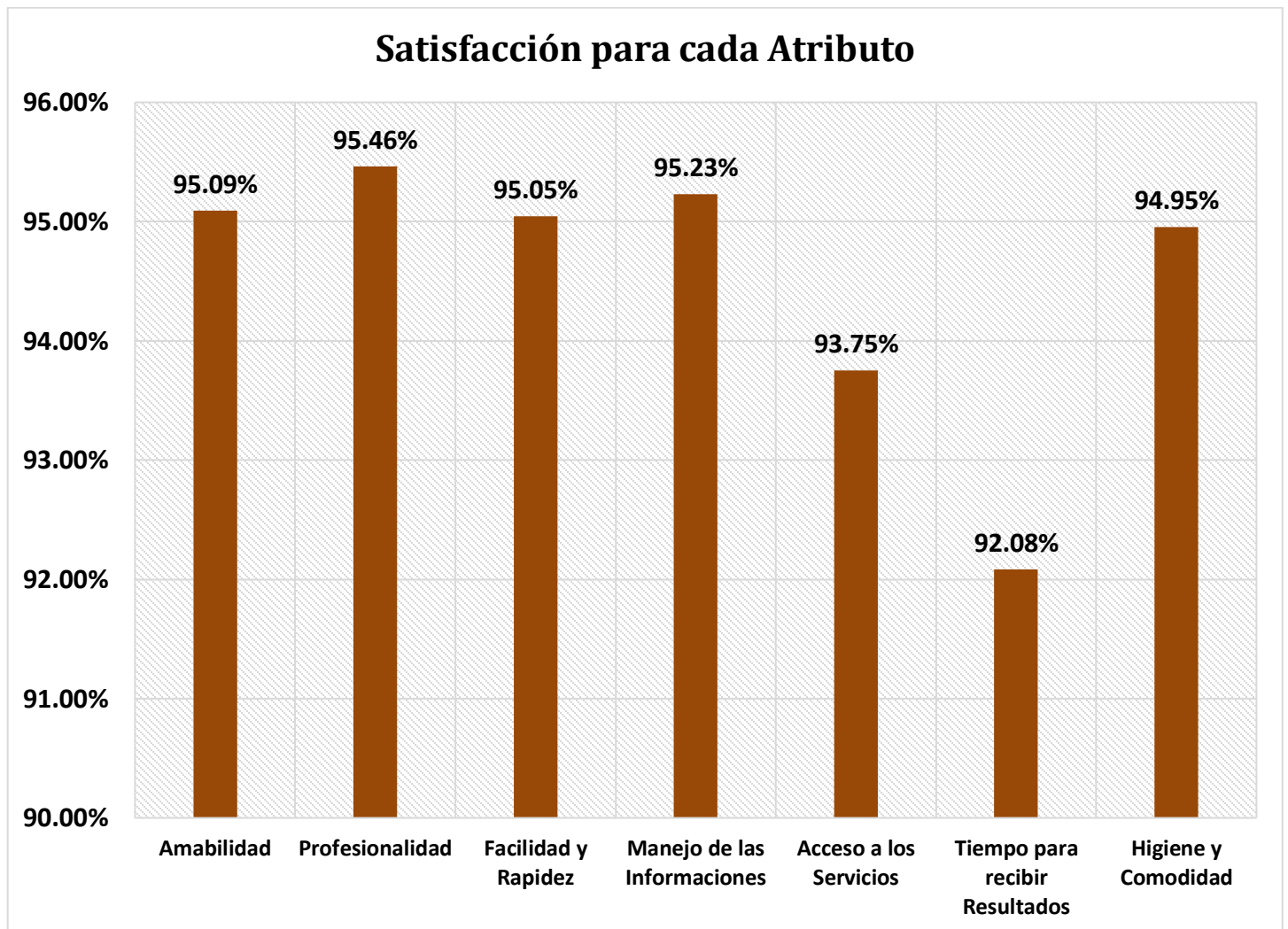
Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 1266 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios de Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.



Los resultados del promedio de satisfacción de los 7 atributos de calidad medidos en la encuesta el cual es de 94.51%; esta satisfacción general corresponde a las 2160 encuestas realizadas en las diferentes áreas de servicio.



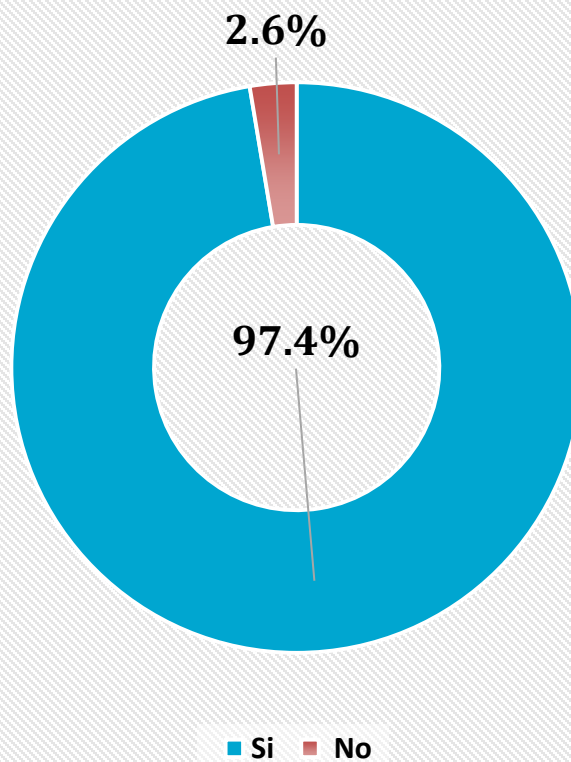
Satisfacción General por atributos.



La satisfacción general de los atributos supera en uno el 92.08% de los 7 atributos mostrados, quedando el promedio de esta en un 94.51%.



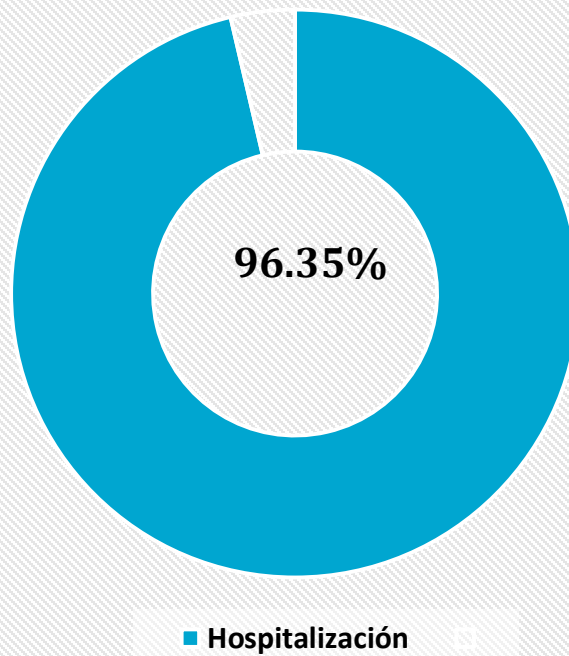
¿Recomendaría a otra persona atenderse en este establecimiento de salud?



Como podemos observar en el gráfico 3, la recomendación de otras personas atenderse en este establecimiento de salud es de 2160 usuarios encuestados, la recomendación es de 97.4%.



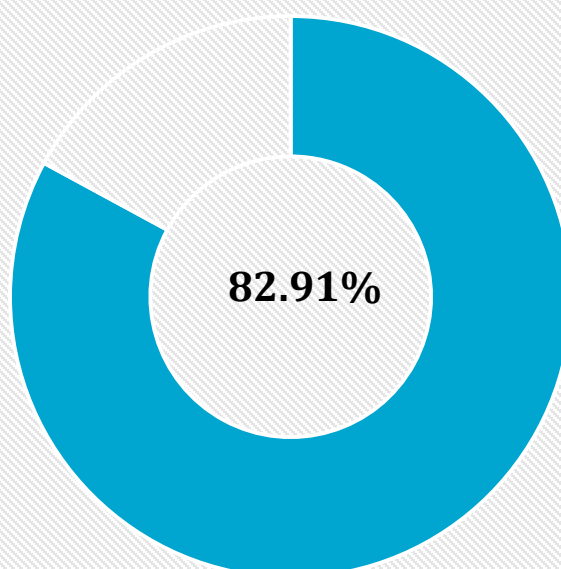
Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Hospitalización"



Observar que la satisfacción general de los 309 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 96.35%.



Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Imágenes"

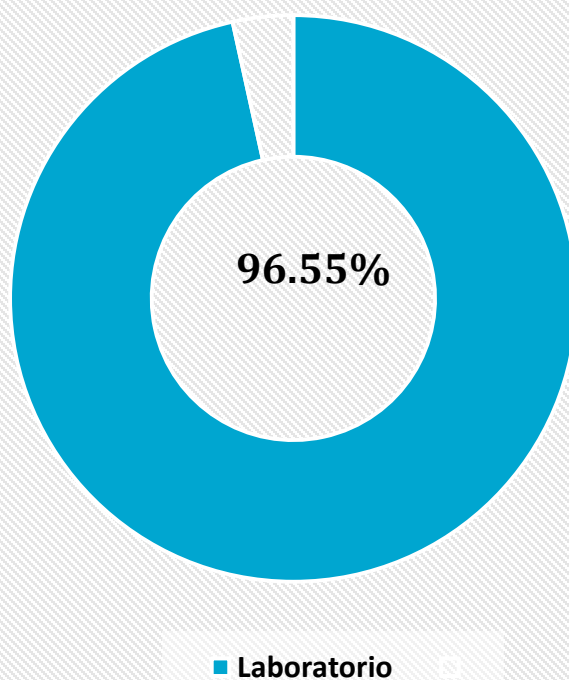


■ Imágenes □

Tal como podemos observar la satisfacción general de los 295 usuarios encuestados para el servicio de imágenes, la satisfacción es de 82.91%.



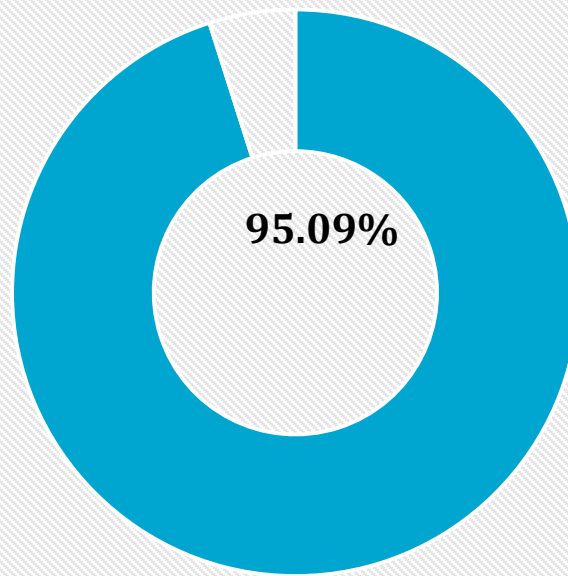
Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Laboratorio"



Tal como podemos observar la satisfacción general de los 510 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 96.55%.



Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Emergencia"

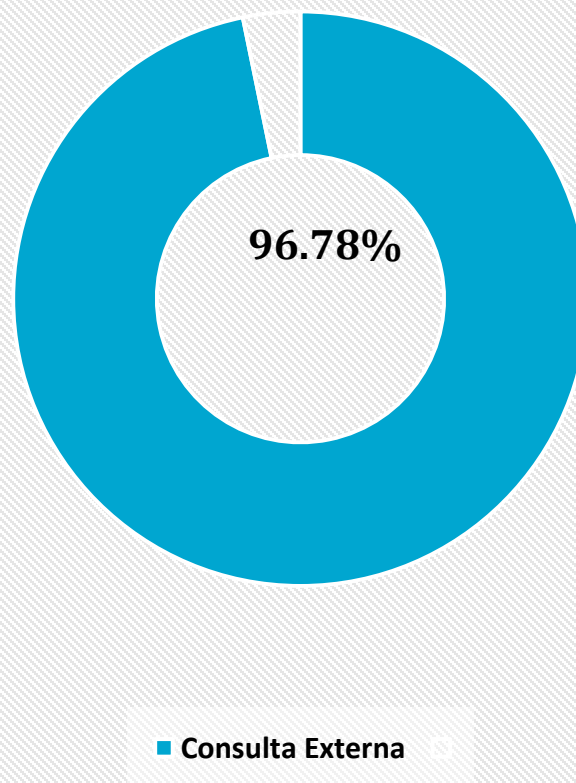


■ Emergencia □

Podemos observar la satisfacción general de los 323 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 95.09%.



Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Consulta Externa"

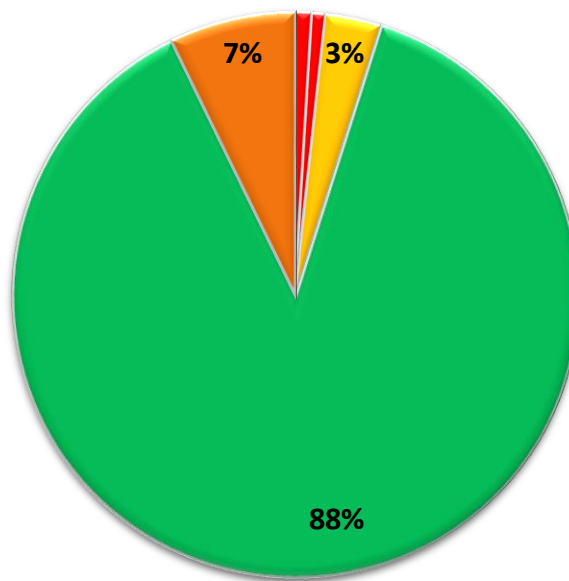


Tal como podemos observar la satisfacción general de los 723 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 96.78%.



Satisfacción por atributos

¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?

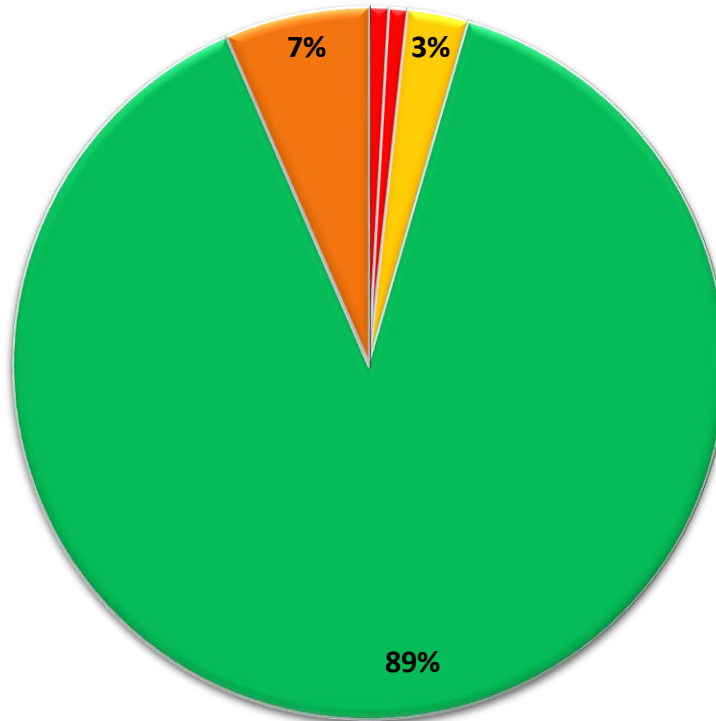


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Podemos observar la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 95.09%.



¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?

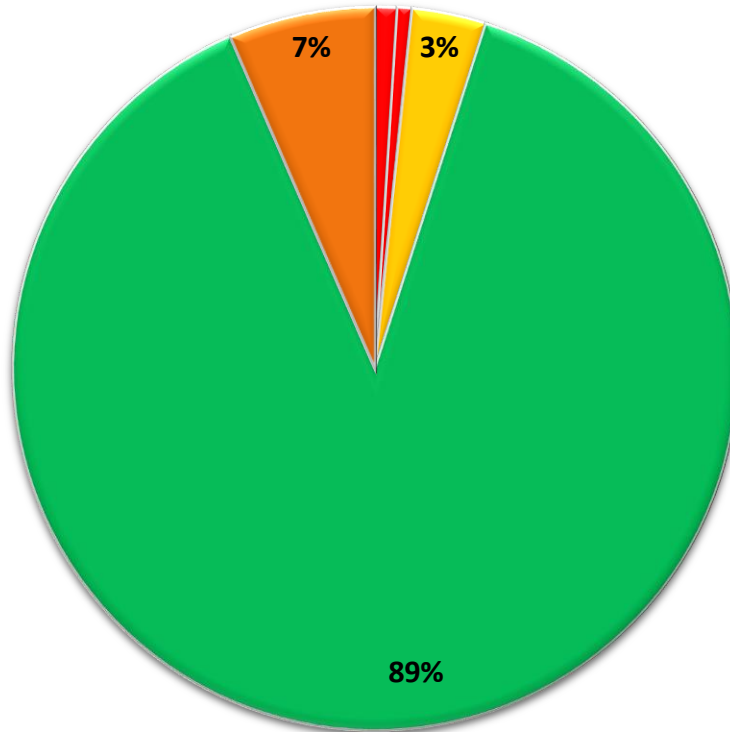


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Podemos observar la satisfacción de la profesionalidad en los servicios prestados es de un 95.46%.



¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?

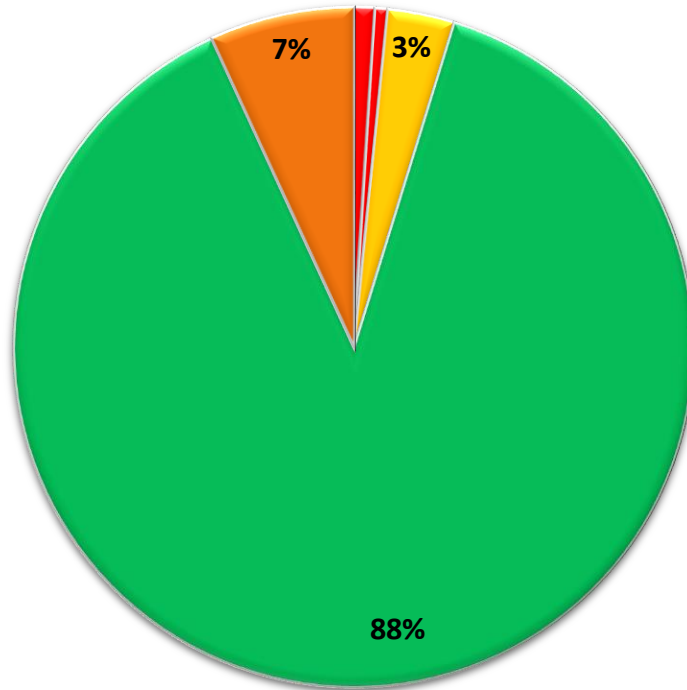


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Podemos observar la satisfacción de la facilidad y rapidez en los servicios prestados es de un 95.05%.



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

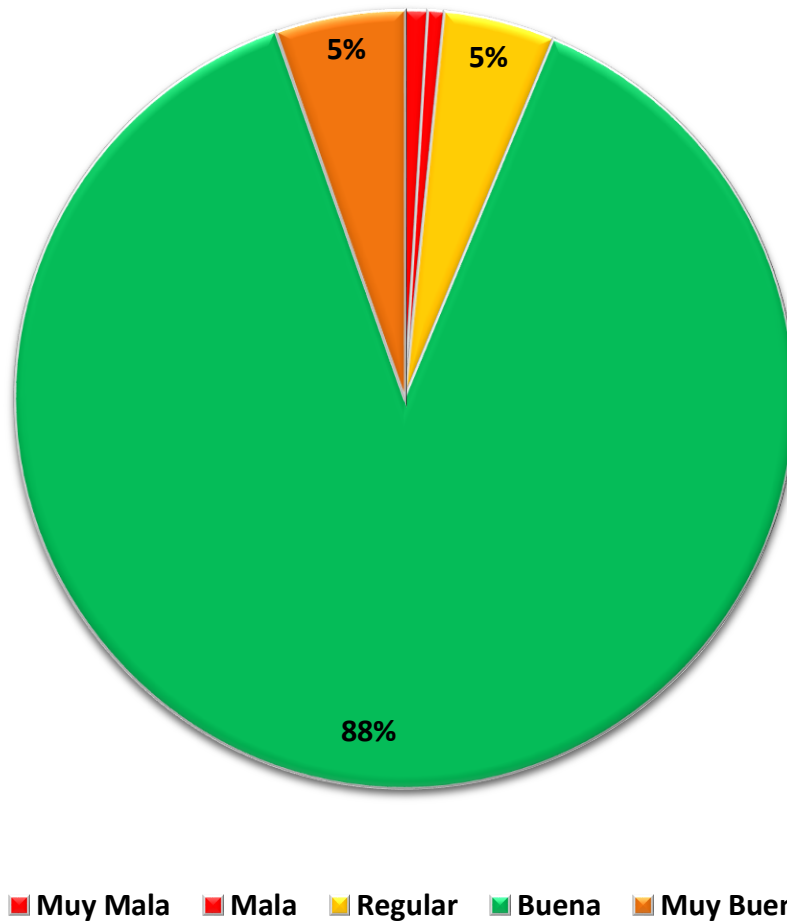


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Podemos observar la satisfacción del manejo de la información en los servicios prestados es de un 95.23%.



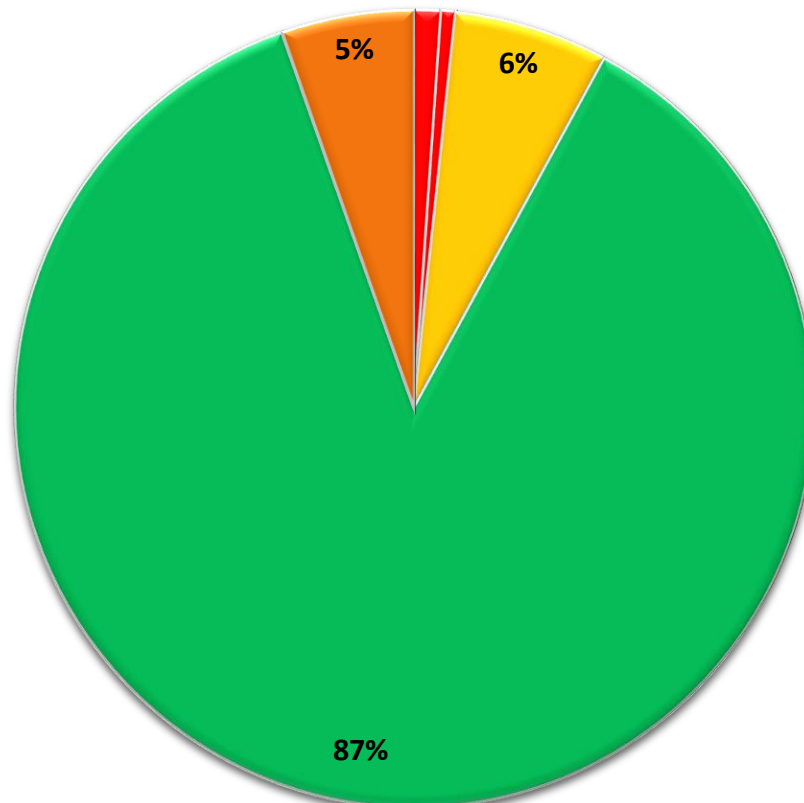
¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?



Podemos observar la satisfacción del acceso a los servicios solicitados en los servicios prestados es de un 93.75%.



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

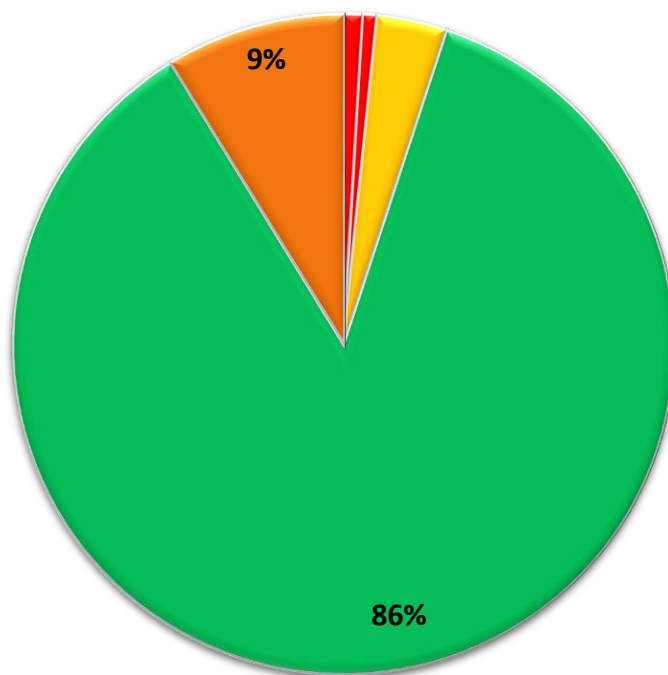


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Podemos observar la satisfacción del tiempo en los servicios prestados es de un 92.08%.



¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?



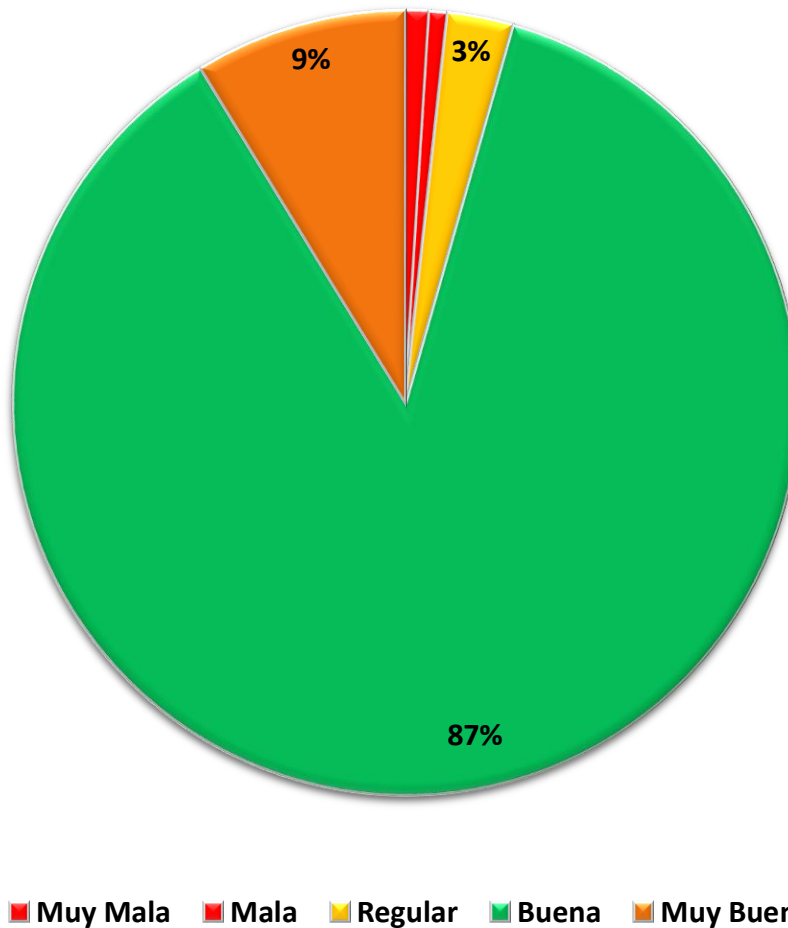
■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Podemos observar la satisfacción de la higiene y comodidad en los servicios prestados es de un 94.54%.



Satisfacción en general de los Servicios brindados

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



Se muestra un 95.60% de satisfacción en la calidad de los servicios brindados a los usuarios en el centro hospitalario.



Formulario de la Encuesta 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

