

# **Informe de resultado de las encuestas de satisfacción de los servicios. Enero-Junio 2023**



## Introducción

Las encuestas de satisfacción es un método de recolección de información enviada por el servicio nacional de salud para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en los centros de salud. Las mismas se aplican en 5 áreas del centro que son sala de espera de consultas, internamiento, emergencias, laboratorio e imágenes.

Conocer el nivel de satisfacción de los centros de salud es de suma importancia, ya que con esto podemos conocer de manera individual las experiencias en cuanto a los servicios obtenidos.

A través de las encuestas de satisfacción se pueden crear planes de mejora para fortalecer el servicio y que los usuarios obtengan respuestas para sus inquietudes o sugerencias.

Las encuestas son descriptivas con las características de poseer preguntas cerradas, conteniendo 5 calificativos para puntuar el servicio recibido.

El servicio nacional de salud ha diseñado un método web para aplicar las encuestas, accediendo a una plataforma en la que cada centro tiene un usuario para la realización de estas. De manera mensual se recibe el puntaje de la satisfacción general, además de poder ver la tabulación de cada pregunta por separado.

Los centros de segundo nivel tenemos una meta de 270 encuestas de manera mensual.



The screenshot shows the SNS (Servicio Nacional de Salud) user interface. At the top, there is a dark blue header with the SNS logo. Below the header, the main content area is white and contains the following elements:

- SNS SERVICIO NACIONAL DE SALUD** logo.
- Text: "Atención al Usuario"
- Text: "Seleccione el formulario que desea llenar:"
- Five radio button options for selecting a survey form:
  - Encuesta General de Satisfacción HOSPITALES
  - Encuesta de Satisfacción para Pacientes Quirúrgicos
  - Formulario de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones
  - Encuesta Medición Sede Central
  - Encuesta de Satisfacción para PRIMERO NIVEL DE ATENCIÓN
- A grey "INICIAR" button.
- Text: "Administrador" below the button.

At the bottom of the page, there is a dark blue footer containing logos for the Dominican Republic and SNS, contact information (Av. Langosta-Nassau s/n, Edif. Miraflores, Pinar, Santo Domingo, D.R., 809-221-3637, info@nassubdo.com), and a copyright notice: "© 2020 - Todos los derechos reservados. República Dominicana."

## Universo

Los cuestionarios serán los usuarios de los servicios de hospital municipal Yrene Fernández.

Los cuestionarios descriptivos serán aplicables a las 5 áreas que exige el servicio nacional de salud y se tomara como base el trimestre julio-septiembre por lo que nuestra muestra será la siguiente:

SERVICIOS	MUESTRA
EMERGENCIAS	239
HOSPITALIZACION	83
LABORATORIO	235
IMÁGENES	235
CONSULTA EXTERNA	236
<b>TOTAL</b>	<b>1,028</b>

## Ámbito

Las encuestas se realizan en el hospital municipal Yrene Fernández, en las áreas antes descritas, con una característica de respuestas cerradas a los pacientes que ya hayan obtenido el servicio buscado.

## Muestra

La muestra se determinó en base a los pacientes que ingresan al centro y obtienen su servicio. Así mismo se eligió un trimestre como base.

Esta encuesta está basada en los siguientes criterios:

- Margen de error de un 5%
- Nivel de confianza 98%

## Método de recolección de datos

Los datos se recolectaron por medio de atención al usuario, utilizando de la plataforma del servicio.

## Tiempo de la encuesta

La encuesta se realiza en horario de la mañana de lunes a viernes, en las áreas asignadas.

## Aspecto a evaluar en las encuestas

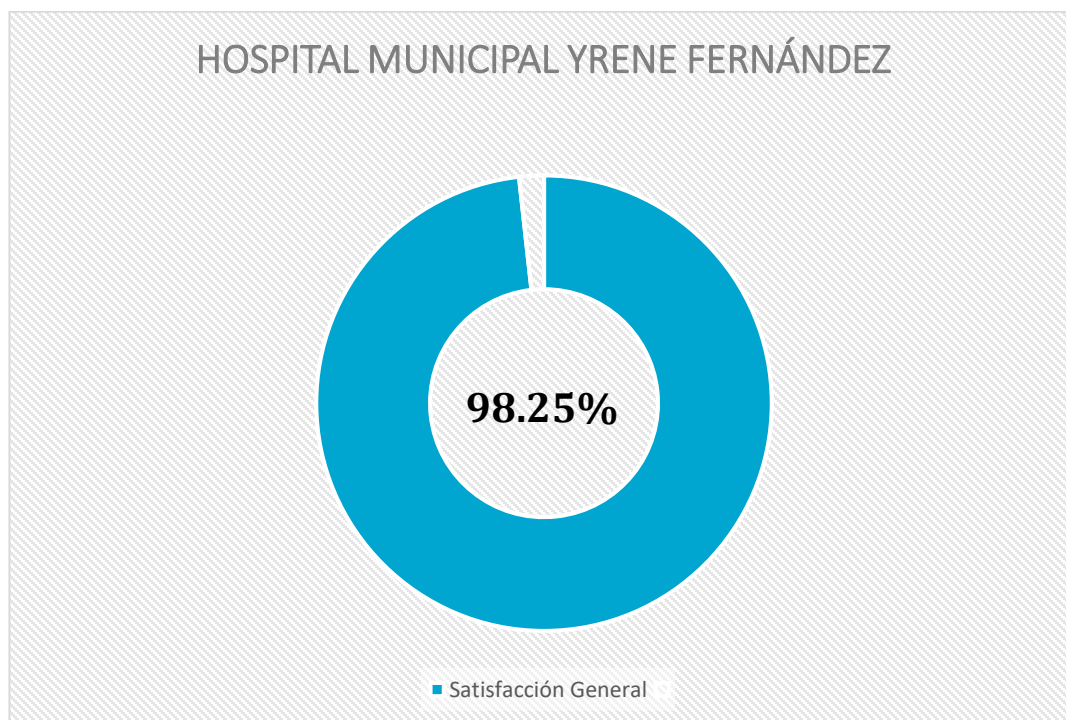
- Aspectos humanos (Amabilidad, profesionalismo)
- Conocimiento de la información (rapidez, tiempo, facilidad y manejo)
- Planta física (espacio, higiene y comodidad)
- Calidad del servicio en general

### *Dimensiones del modelo*

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

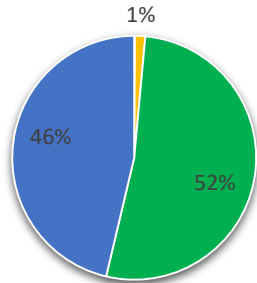
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. <i>¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?</i>
Eficacia/confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable. <i>¿Cómo percibe el manejo 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



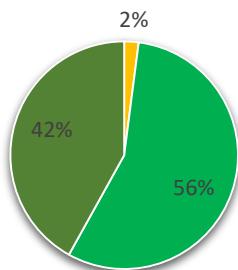
En general el hospital municipal Yrene Fernández presenta un índice de satisfacción general de un 98.25%, por lo que podemos decir que la gran mayoría de los usuarios que nos visitan están conforme con la atención brindada.

### ¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?



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

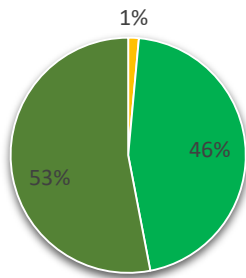
### ¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?



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

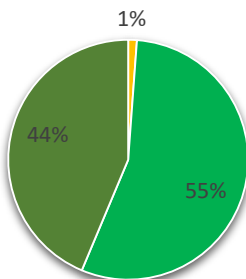
En cuanto a los aspectos humanos podemos observar que los pacientes encuestados aseguran haber recibido un trato amable y con profesionalidad por parte del personal que lo atendió, puntuándonos con un 52% y 56% en que el personal tuvo buena amabilidad y profesionalismo.

### ¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?



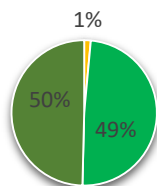
■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

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



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

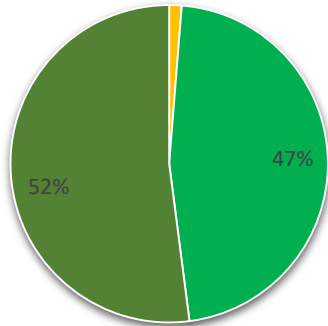
### ¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?



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

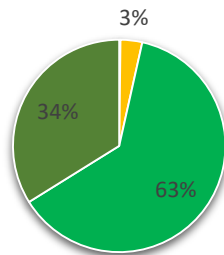
En cuanto al conocimiento por parte del personal del centro, los encuestados aseguran que el servicio se le brinda con muy buena facilidad y rapidez alcanzando un 53% y 50% respectivamente, así mismo perciben que el manejo de la información es buena representando el 55%.

### ¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?



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

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

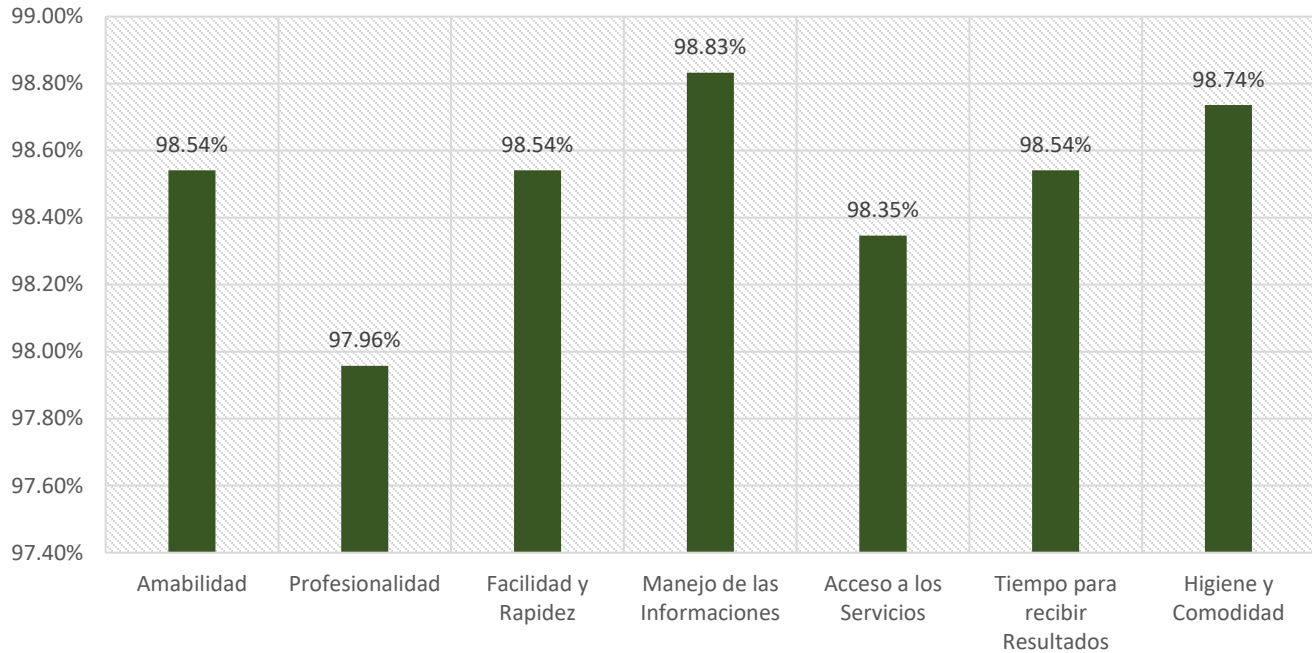


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

En cuanto al espacio físico los encuestados consideran que la higiene y comodidad del centro es muy buena, representada por un 52%; así mismo de manera general el 63% de los encuestados consideran la calidad del servicio buena.

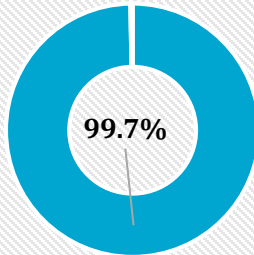


### Satisfacción para cada Atributo



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

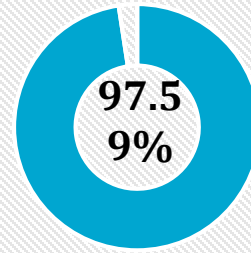
0.3%



■ Si

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Hospitalización"

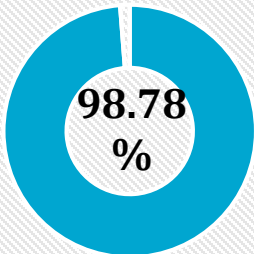
97.5  
9%



■ Hospitalización

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Imágenes"

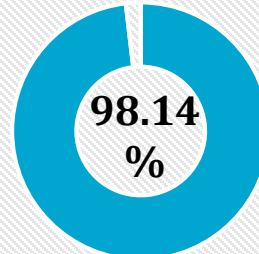
98.78  
%



■ Imágenes

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Laboratorio"

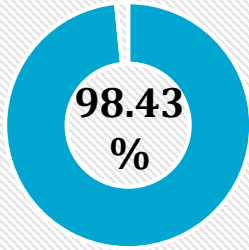
98.14  
%



■ Laboratorio

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Emergencia"

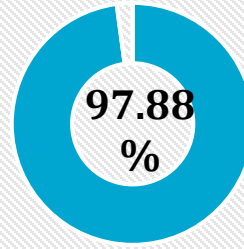
98.43  
%



■ Emergencia

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Consulta Externa"

97.88  
%



■ Consulta Externa

## Conclusión

Dando finalidad a este informe sobre el nivel de satisfacción de los usuarios podemos recalcar que estas encuestas se realizan con la finalidad de conocer la satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios ofrecidos en este centro. Con esto se busca conocer de forma individual las opiniones de los pacientes y poder desarrollar acciones de mejoras.

A través de las encuestas podemos desarrollar planes de mejora para que los servicios ofrecidos mejoren. De igual forma es un mecanismo que permite conocer las opiniones de los usuarios acerca del personal que le asiste.

En este informe nuestras encuestas arrojaron datos positivos para las preguntas en general, pues en sentido general obtuvimos un 98.25% de satisfacción, lo que nos lleva a determinar que nuestro centro está brindando un servicio de eficiencia para los usuarios que nos visitan.

De igual modo como centro estamos comprometido a seguir incentivando a los usuarios para que expresen cualquier inquietud que presenten en cuanto al servicio, para de este modo continuar brindando servicio de calidad y eficiencia a los usuarios.

## Encuesta General de Satisfacción HOSPITALES

Estamos comprometidos a proporcionar el mejor servicio en nuestros establecimientos. Por favor, responda este formulario para ayudarnos a mejorar cada día nuestro 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 saludó, se despidió, 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 ayudar 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 obtuvo 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

11. Sexo

- femenino
- Masculino

¡Su opinión es importante para nosotros!

enviar

Borrar Todo

Ir al inicio



Servicio Nacional de Salud (SNS)

Av. Leopoldo Navarro esq. César Nicolás Penson, Gascue, Santo Domingo, RD

Tel: 809-221-3637 | info@sns.gov.do

Términos de Uso | Política de Privacidad

© 2023 - Todos los derechos reservados. República Dominicana.