

Informe de Resultados de la Encuesta de satisfacción de Usuarios.

Julio – Diciembre 2023.

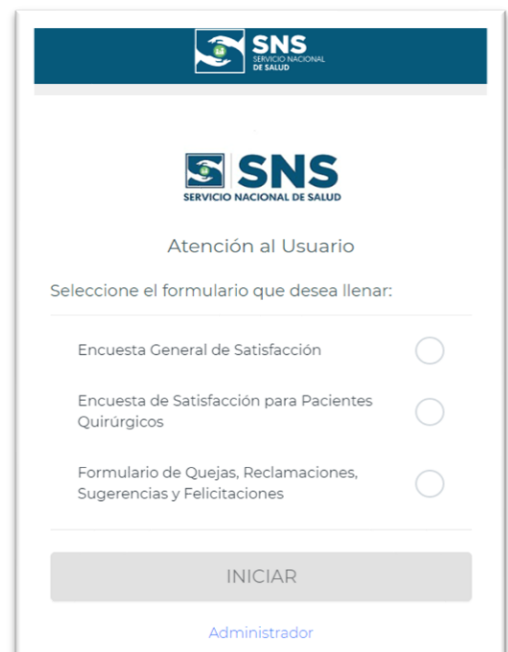


Introducción

La encuesta de satisfacción al usuario es una herramienta que permite a los ciudadanos/ usuarios expresar su satisfacción con respecto a los servicios brindados en el Hospital Municipal de Imbert. 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 Imbert aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de salud.

Las 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 (PC, y Celular. 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 7 dimensiones.

Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del Hospital Municipal de Imbert, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).



SNS
SERVICIO NACIONAL DE SALUD

SNS
SERVICIO NACIONAL DE SALUD

Atención al Usuario

Seleccione el formulario que desea llenar:

Encuesta General de Satisfacción

Encuesta de Satisfacción para Pacientes Quirúrgicos

Formulario de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones

INICIAR

[Administrador](#)

Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Municipal de Imbert 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="552 479 1219 757"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emergencia</td> <td>303</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>236</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>270</td> </tr> <tr> <td>Imagen</td> <td>269</td> </tr> <tr> <td>Consulta</td> <td>311</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1,389</td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Emergencia	303	Hospitalización	236	Laboratorio	270	Imagen	269	Consulta	311	Total	1,389
Servicios	Muestras														
Emergencia	303														
Hospitalización	236														
Laboratorio	270														
Imagen	269														
Consulta	311														
Total	1,389														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal de Imbert, ubicado en la calle 27 de julio, Imbert. 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 Enero-Junio 2023 con un total de 1417 encuestados, siendo la última que estaba disponible para el inicio de aplicación regular de la encuesta. Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada:</p> $(Número Z)^2 * p * (1 - p) = (Margen de error)^2$ <p>Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% p = 0.5</p> $Muestra Ajustada = Muestra - 1 + \frac{Muestra}{Población Total}$														
<p>Método para utilizar</p>	<p>Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.</p>														

Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde Julio – Diciembre2023.
Realización	Las encuestas serán aplicadas por los colaboradores de la División 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

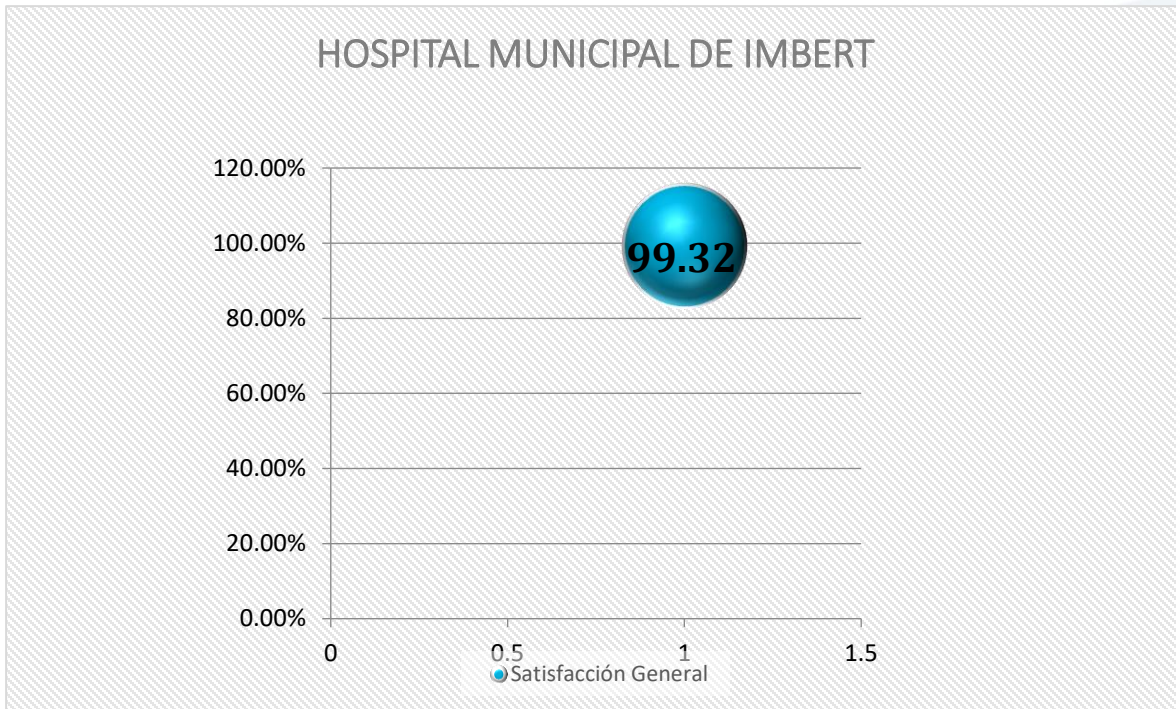
Las dimensiones del modelo y las preguntas de la encuesta que responden a cada dimensión son las siguientes:

Elementos tangibles	¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?
Eficacia/confiabilidad	¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?
Capacidad de respuesta	¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?
Profesionalidad/confianza	¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?
Empatía/accesibilidad	¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió? ¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?



Índice de satisfacción General

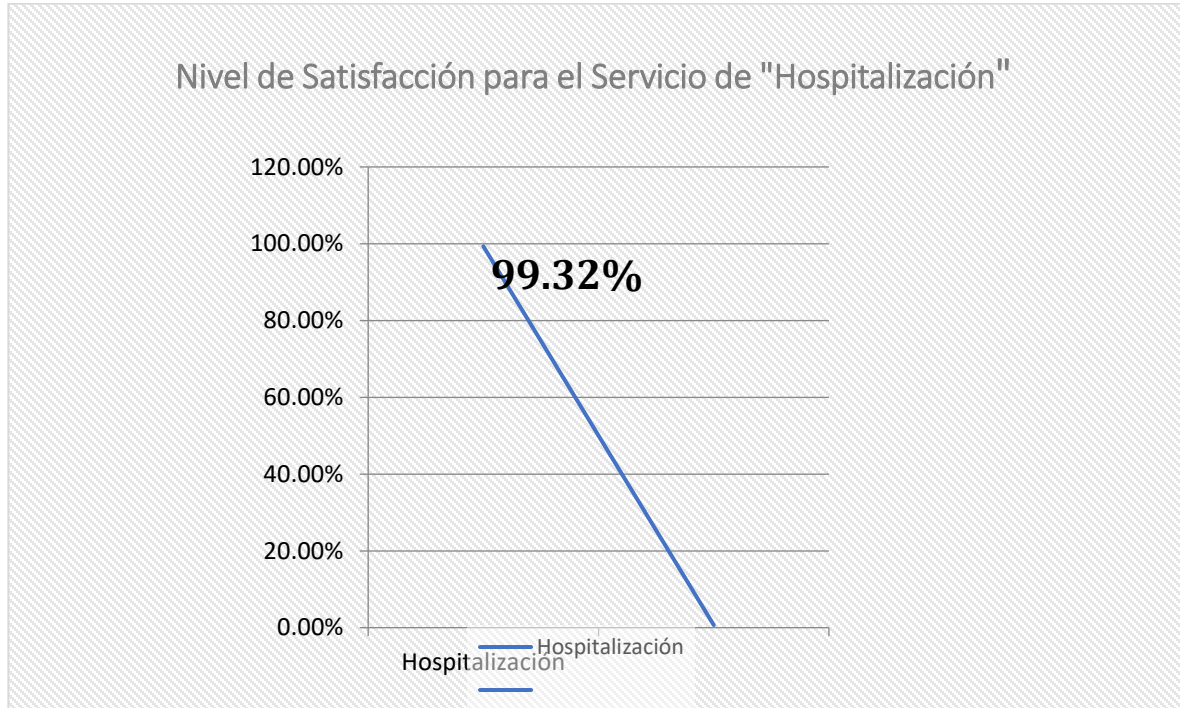
En el periodo establecido entre julio-diciembre 2023 porcentaje de satisfacción de los usuarios ha sido de 99.19%un del total de encuestas de 1,389.



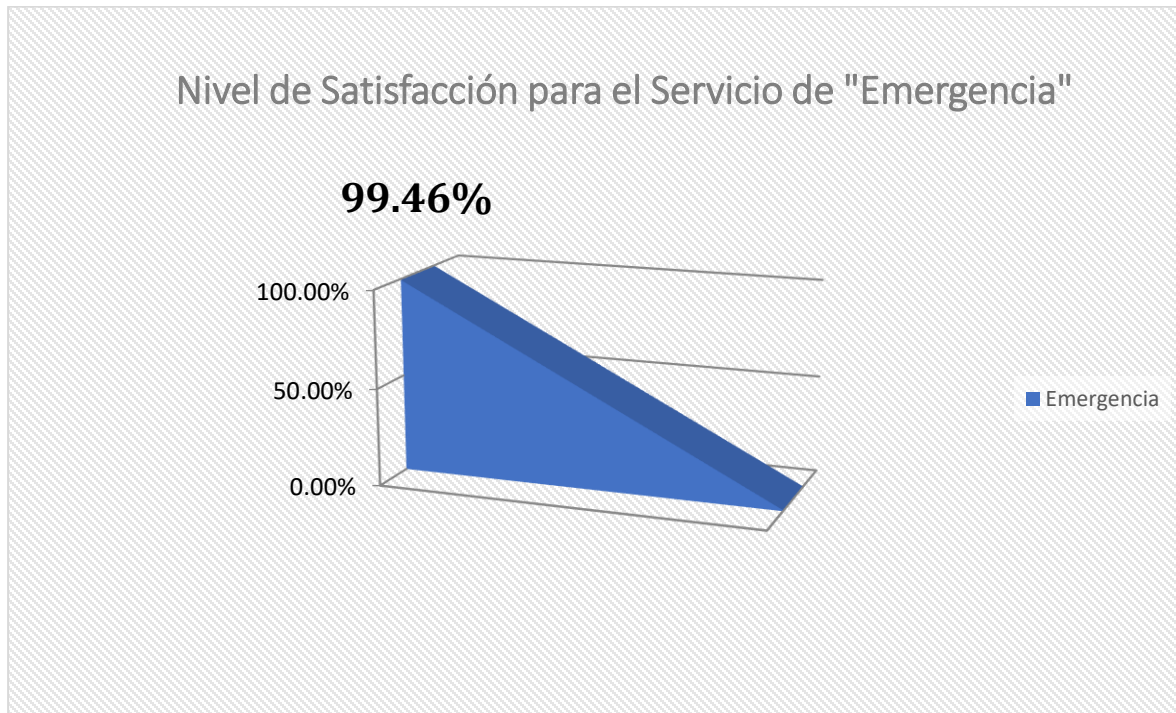
En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por cada atributo. Todos los atributos están por encima del 95% de satisfacción.



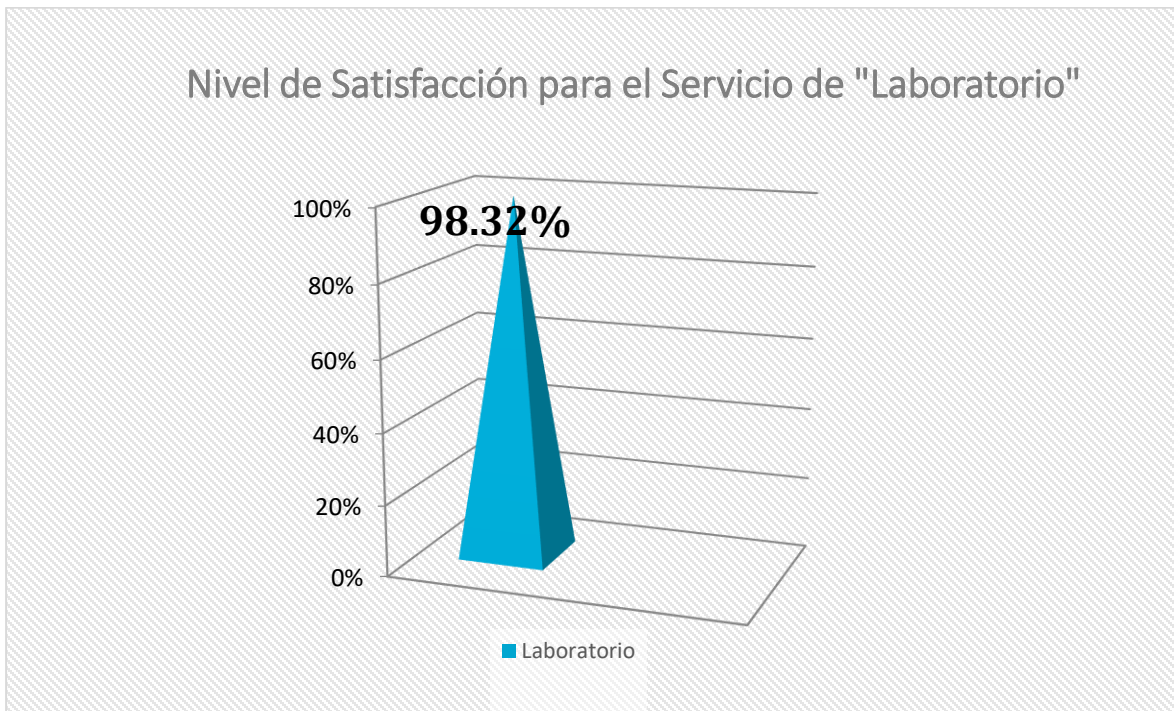
En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de hospitalización fueron encuestado 236 usuario para obtener un 99.32%



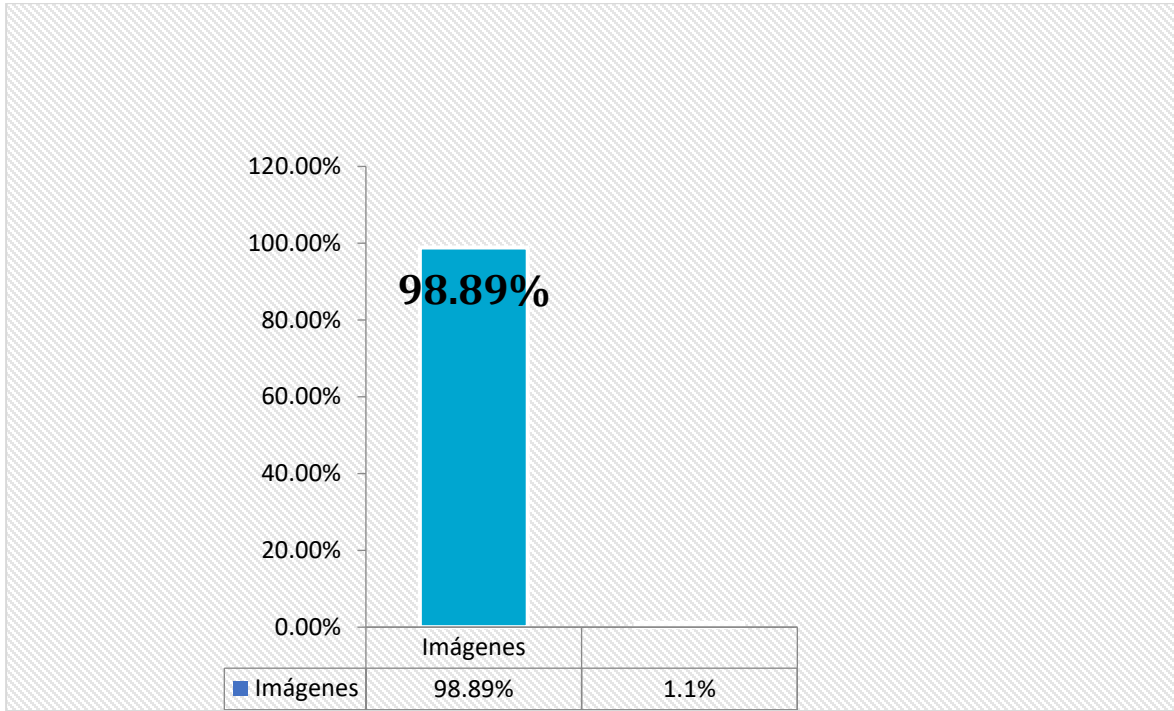
En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de Emergencia fueron encuestado 303 usuario arrojando un 99.46%



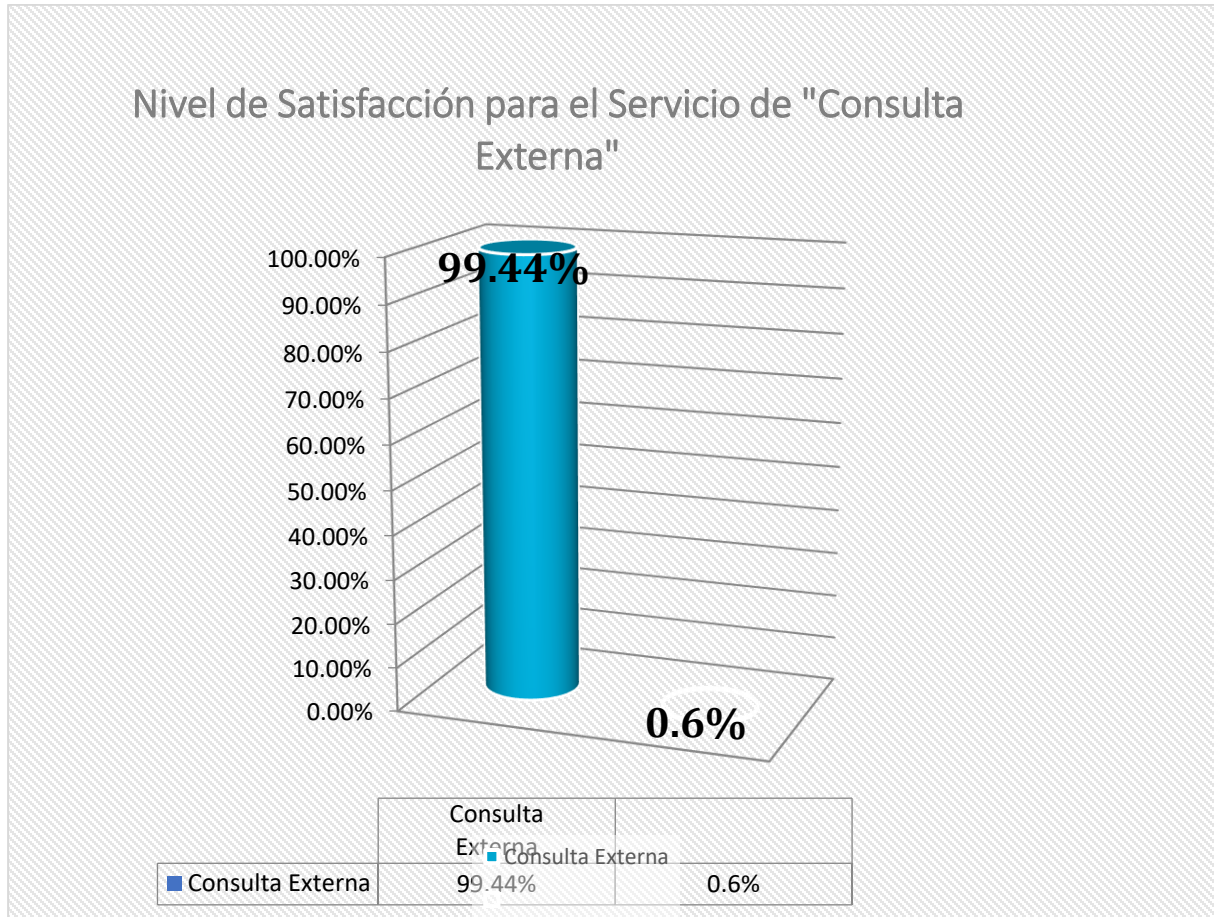
En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de Laboratorio fueron encuestado 270 usuario arrojando un 98.32%.



En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de Imagen fueron encuestado 269 usuario para obtener un 98.89%.



En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de Consulta Externa fueron encuestado 311 usuario para obtener un 99.44%



Satisfacción por dimensión

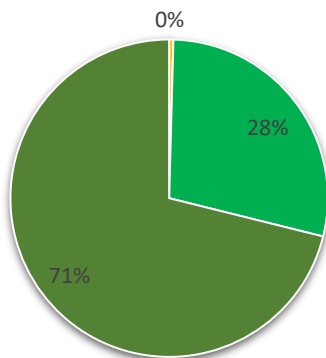
Las gráficas siguientes corresponden al desglose de las preguntas de la encuesta de los usuarios externos con sus respectivas respuestas y porcentaje equivalente a estas.

Amabilidad

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.)?

Leyenda	Respuesta	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	0	0%
Regular	1	0%
Buena	66	28%
Muy Buena	165	71%

¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?



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

Amabilidad Como se observa en el gráfico 3 correspondiente a la pregunta número 2 de la encuesta de satisfacción, Obteniendo un 99.57% de respuestas positivas; el mayor porcentaje obtenido pertenece a la respuesta buena con un 66%, un 71% respondió como Muy buena; por otro lado, solo un 1% en la opción regular.

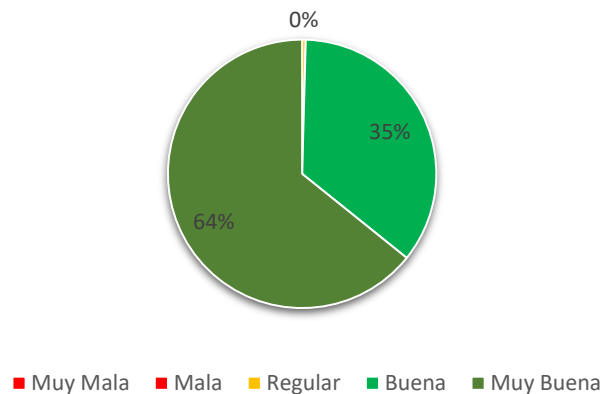


Profesionalidad

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

Leyenda	Respuesta	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	0	0%
Regular	1	0%
Buena	82	35%
Muy Buena	149	64%

¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?



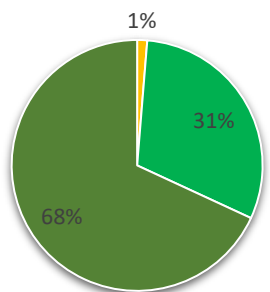
El siguiente gráfico corresponde a la pregunta número 3 donde se obtuvo un 99.57% de respuestas positivas como buena, generando un 35% de satisfacción; un 64% respondió como Muy buena y un 0% correspondiente al renglón regular.



Facilidad y Rapidez

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 ayudarle fue apropiada)?

Leyenda	Respuesta	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	0	0%
Regular	3	1%
Buena	71	31%
Muy Buena	158	68%

¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?

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

Con respecto a la facilidad y rapidez en el servicio los usuarios respondieron con 35% mayoritariamente en respuesta como buena, generando un 98.71% de satisfacción total en este aspecto; un 64% como respuestas como Muy buena; mientras que un 1% corresponde a regular.

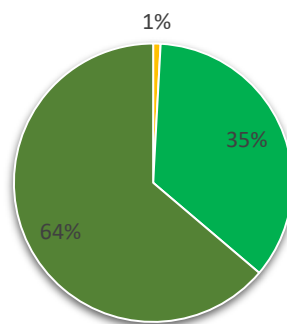


Manejo de las Informaciones

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)?

Leyenda	Respuesta	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	0	0%
Regular	2	1%
Buena	82	35%
Muy Buena	148	64%

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



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

En el manejo de las informaciones las respuestas de los usuarios externos arrojaron un 64% de respuestas positivas como Muy Buena, obteniendo un total de 99.14% de satisfacción total; un 35% correspondiente a buena; mientras que obtuvimos un 1% en la respuesta regular; sin embargo, las respuestas como mala y muy mala equivalente a un 0% del total general de este renglón.

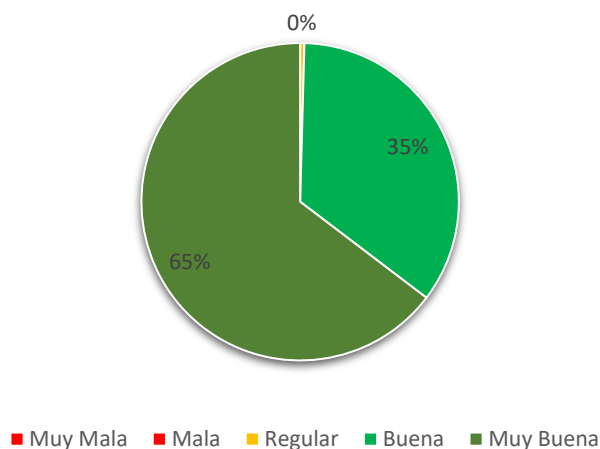


Accesibilidad de los servicio

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

Leyenda	Respuesta	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	0	0%
Regular	1	0%
Buena	81	35%
Muy Buena	150	65%

¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?



Correspondiente a la pregunta número 6 de la encuesta sobre la facilidad para los servicios requeridos por los usuarios externos obtuvimos un 65% positivamente buena generando un 99.57% del total de satisfacción a esta pregunta; obtuvimos un 35% en la respuesta buena; mientras que el 0% corresponde a respuestas como regular.

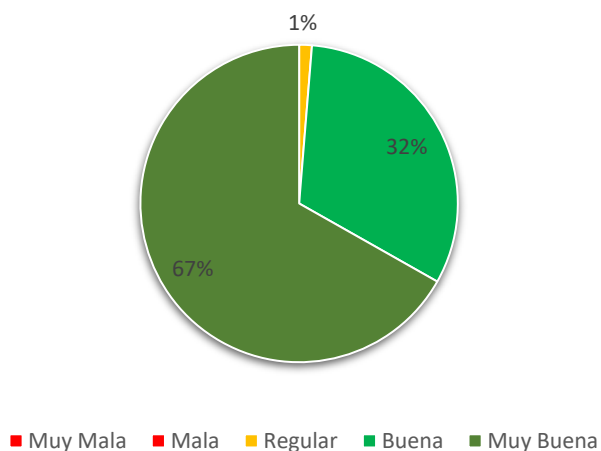


Tiempo de Espera

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

Leyenda	Respuesta	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	0	0%
Regular	6	1%
Buena	74	32%
Muy Buena	155	67%

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



Al contestar a esta pregunta los usuarios externos respondieron positivamente (Muy buena) con un 67% de satisfacción en cuanto al tiempo de espera de sus estudios, equivalente a un 98.71% de satisfacción generada, mientras que un 32% respondió como buena y solo un 1% respondió como regular.

Higiene y calidad



C/27 De Julio #1, Urb. Brugal, Imbert, Pto. Pta, RD RNC: 430-04519-5



Hospital-Imbert@hotmail.com



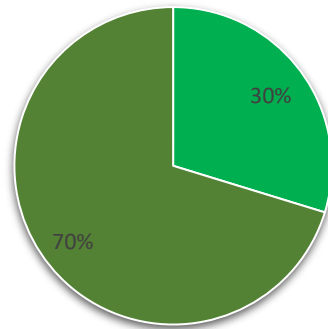
809-581-2217



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

Leyenda	Respuesta	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	0	0%
Regular	0	1%
Buena	69	30%
Muy Buena	163	70%

¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?



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

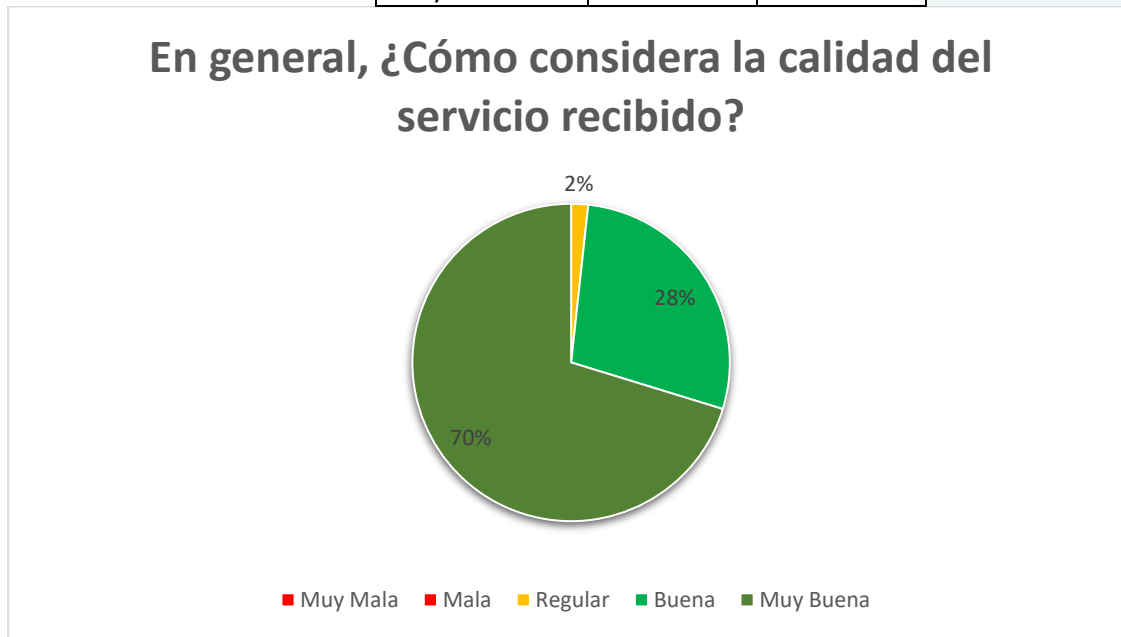
Los usuarios externos han respondido como positivo que las áreas del hospital están adecuadamente higienizadas, organizadas y que cuenta con el espacio para que se sientan cómodos, obtuvimos con esto un 70% de respuesta como Muy buena, que corresponde con un total de 100 % del total de satisfacción, un 30% respondió como buena.



Calidad del Servicio

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

Leyenda	Respuesta	Porcentaje
Muy mala	0	0%
Mala	0	0%
Regular	4	2%
Buena	65	28%
Muy Buena	163	70%

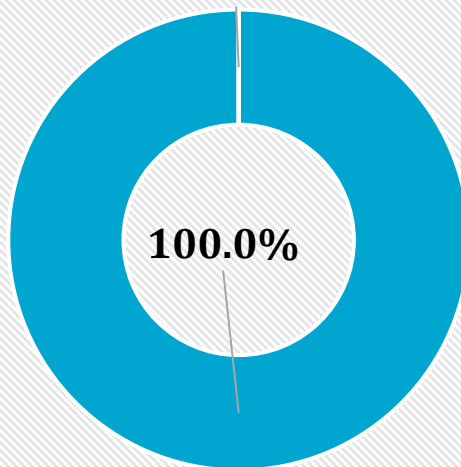


9 ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este hospital?

Leyenda	Respuesta	Porcentaje
SI	236	100.0%
NO	0	0.0%

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


0.0%



■ Si ■ No



De acuerdo a los lineamientos establecidos por el SNS esta encuesta fue aplicada a nuestro usuario que a diario nos visitan solicitando los servicios de Hospitalización, emergencia, Imagen, Laboratorio y consulta externa en el hospital municipal de Imbert en el semestre Enero-junio se obtuvo un resultado de satisfacción general de un 96.54% comprometiéndonos a la mejora continua y a prestar un servicio de calidad para los usuarios de nuestra población y zonas aledañas.

 **SNS**
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

Encuesta General de Satisfacción HOSPITALES

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, 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!


Servicio Nacional de Salud (SNS)
Av. Leopoldo Navarro esq. César Nicolás Penson, Gascue, Santo Domingo, R. D.
809-221-3637 | info@sns.gob.do
Términos de Uso | Política de Privacidad
© 2023 - Todos los derechos reservados. República Dominicana.

