INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DESATISFACCIÓN CIUDADANA DE LOS SERVICIOS

JULIO –DICIEMBRE 2023

HOSPITAL
REGIONAL
JAIME MOTA

Barahona, Rep. Dom.

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 Regional Docente Jaime Mota aplicó encuestas diarias de satisfacción en los principales servicios de consulta, emergencia y hospitalización.

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 resultadospueden 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 del modelo SERVQUAL.

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

Metodología

La encuesta de satisfacción de usuarios está basada en el modelo SERVQUAL,este modelo permite realizar la medición de la calidad, conocer las expectativas de losusuarios y como ellos aprecian el servicio brindado.
(Matsumoto, 2014). Este modelocomprende 5 dimensiones las cuales son incorporadas en las preguntas del cuestionario aplicado en la encuesta.

Estas 7 dimensiones son:
-Eficacia/Confiabilidad: Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que el hospital cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

- Sensibilidad: Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

-Profesionalidad/confianza: Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad parainspirar credibilidad y confianza.

-Empatía/accesibilidad: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrece el hospital a sus usuarios o clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

-Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como lainfraestructura, equipos, materiales, personal.

Las encuestas fueron aplicadas utilizando la Plataforma de Atención a Usuariosdesarrollada por el Servicio Nacional de Salud junto al Banco Interamericano de Desarrollo.

Ficha Técnica

<table>
<tr><td>Universo</td><td>Los cuestionarios fueron aplicados a los usuarios del Hospital Regional Docente Jaime Mota.

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:
<table>
<tr><th>Servicios</th><th>Muestras</th></tr>
<tr><td>Consulta Externa</td><td>1305</td></tr>
<tr><td>Emergencia</td><td>889</td></tr>
<tr><td>Hospitalización</td><td>232</td></tr>
<tr><td>Imágenes</td><td>232</td></tr>
<tr><td>Laboratorio</td><td>1406</td></tr>
<tr><td>Total</td><td>4,064</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Ámbito</td><td>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Regional Docente Jaime Mota, Barahona, Rep. Dom. 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.</td></tr>
<tr><td>Muestra</td><td>El tamaño de la muestra se determinó en base a la cantidad de pacientes que ingresan al establecimiento buscando obtener los siguientes parámetros:
• Un margen de error no mayor a 5%.
• Un nivel de confianza de un 95%.
Se utilizaron los datos de la producción de servicio del hospital, el cual para este caso se utilizó la producción de julio a diciembre 2023, siendo el último periodo de la aplicación regular de la encuesta.

Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada:

$$Muestra = \frac{(Número\ Z)^2 * p * (1-p)}{(Margen\ de\ error)^2}$$
$$Número\ Z = 1.96\ para\ nivel\ de\ confianza\ de\ 95\%$$
$$p = 0.5$$</td></tr>
</table>

	$\boldsymbol{Muestra\ Ajustada} = \dfrac{Muestra}{1 + \dfrac{Muestra - 1}{Población\ Total}}$
Método para utilizar	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde 1º de julio al 15 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. ***¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?***
Eficacia/confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable. ***¿Cómo 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. ***¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?*** ***¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?***
Profesionalidad/confianza	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitarcredibilidad y confianza. ***¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?***
Empatía/accesibilidad	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. ***¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?*** ***¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?***

Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 4,064 usuarios del hospital Regional Jaime Mota, durante el período julio-diciembre 2023, distribuidas entre los servicios consulta externa, emergencia, hospitalización, imágenes y laboratorio.

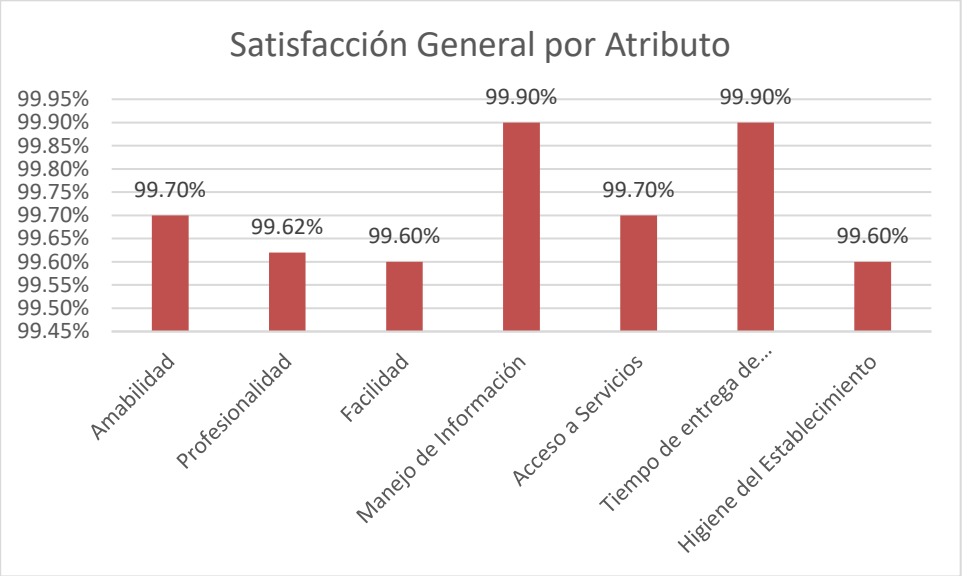
Gráfico 1. Índice de Satisfacción general de servicios encuestados.

Fuente: Registro encuesta del SNS Julio-diciembre año 2023.

Tal como podemos observar en gráfico 1, el resultado del promedio de satisfacción de los siete atributos evaluados durante el segundo semestre del año 2023 fue de 99.5% %, estos atributos fueron: *amabilidad, profesionalidad y fiabilidad,* accesibilidad, tiempo de laboratorio, elementos tangibles, calidad de los servicios, superando el nivel de satisfacción del primer semestre del año.

Satisfacción general por atributos

Gráfico 2. Satisfacción general por atributos



Fuente: Registro encuesta del SNS Julio-diciembre año 2023.

En el gráfico No. 2, se muestra la satisfacción general por atributo, en los diferentes servicios brindados, siendo el manejo de las informaciones y el tiempo de entrega de resultados los de mayor valoración, seguidos de, la amabilidad y el acceso a los servicios, superando todas las metas comprometidas en el acuerdo.

Satisfacción por atributo

Amabilidad

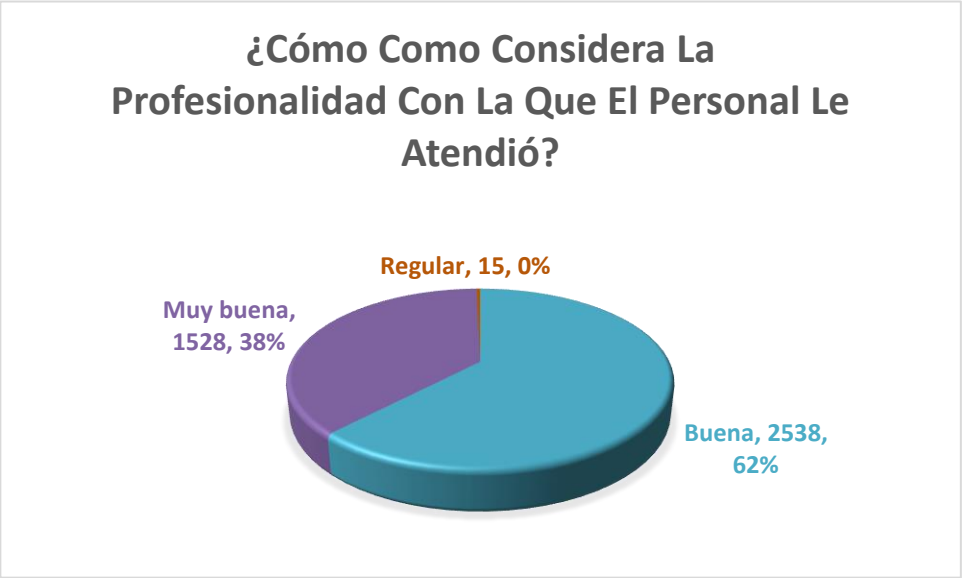
Gráfico 3. Satisfacción de Amabilidad

Fuente: Registro encuesta del SNS Julio-diciembre año 2023.

Tal como podemos observar en el grafico 3 el atributo amabilidad en los servicios prestados fue valorado como bueno y muy bueno en un 99.7% del nivel de satisfacción. Siendo uno de los atributos que ha logrado más mejora en los distintos servicios de salud, como respuestas a los procesos de capacitación al personal de atención a usuarios en atención al cliente.

Profesionalidad

Gráfico 4. Satisfacción en la Profesionalidad

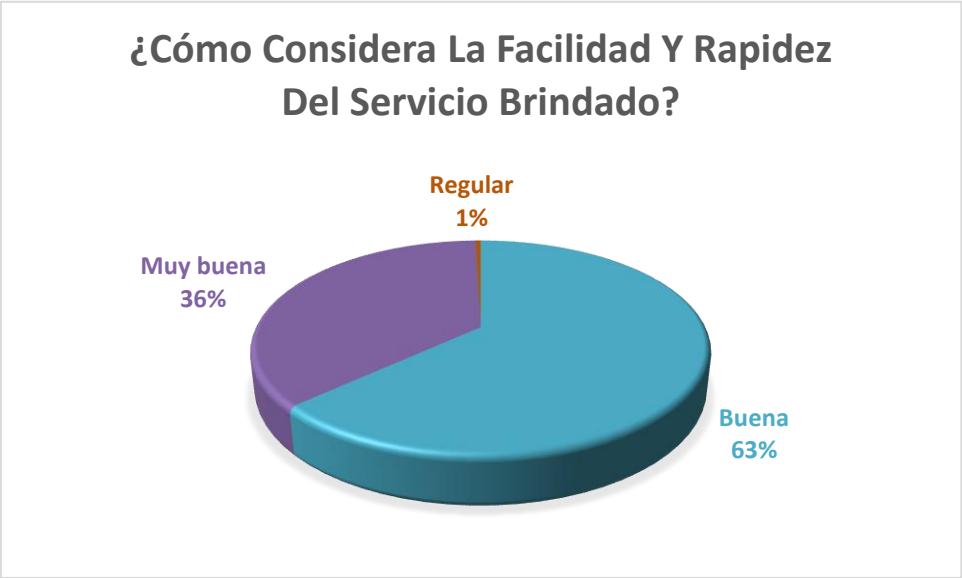


Fuente: Registro encuesta del SNS Julio-diciembre año 2023.

Como se muestra en el gráfico 4, la satisfacción con el atributo de la profesionalidad que poseen nuestro personal, fue de un 98%.

Facilidad y Rapidez

Gráfico 5. Facilidad y Rapidez

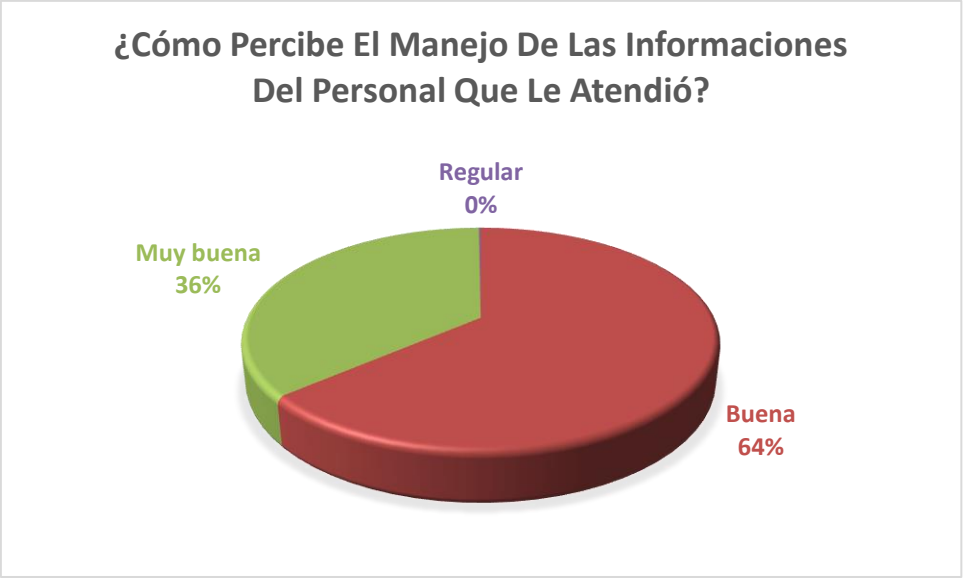


Fuente: Registro encuesta del SNS Julio-diciembre año 2023.

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico 5 que los usuarios manifestaron satisfacción en un 99% en los servicios prestados, reflejando una mejoría con respecto al semestre anterior, superando de un 12 a un 36% la respuesta muy buena.

Manejo de la información:

Gráfico 6. Satisfacción del manejo de las informaciones

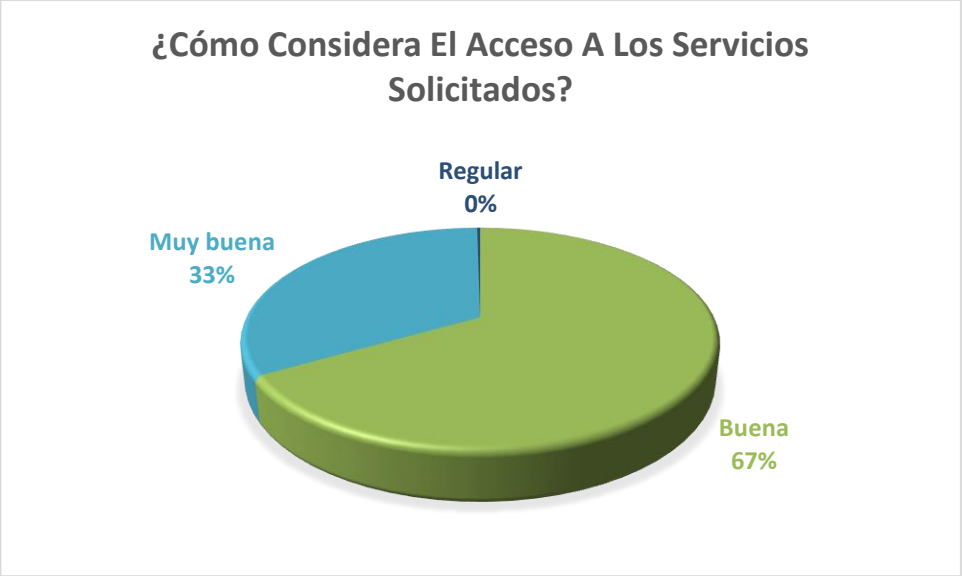


Fuente: Registro encuesta del SNS Julio-diciembre año 2023.

Según los 4,472 usuarios encuestados, un 99% indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, mejorando la percepción con respecto al semestre anterior.

Accesibilidad

Gráfico 7. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.



Fuente: Registro encuesta del SNS Julio-diciembre año 2023.

Tal como podemos observar en el grafico 7 la satisfacción por el acceso a los servicios prestados es de un 100%, indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena. Lo que muestra una mejoría notable en la garantía al acceso a los servicios en este centro asistencial.

Tiempo de Respuesta

Gráfico 8. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

Fuente: Registro encuesta del SNS Julio-diciembre año 2023.

Según el 100% de los usuarios encuestados, indicó entre buena y muy buena la satisfacción por el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados.

Higiene y comodidad

Gráfico 9. Satisfacción de la Higiene y Comodidad

Fuente: Registro encuesta del SNS Julio-diciembre año 2023.

En cuanto a la higiene y comodidad, fue valorado como positivo en un 99% superando en un 2% con respecto al semestre anterior, solo el 1% manifestó que fue regular.

Gráfico 10. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Fuente: Registro encuesta del SNS Julio-diciembre año 2023.

El nivel de satisfacción de consulta externa para el semestre julio-diciembre 2023 presentó una mejoría de un 100% superando el semestre anterior en un 1.3%.

Gráfico 11.- Satisfacción servicio de Emergencia

Fuente: Registro encuesta del SNS Julio-diciembre año 2023.

Fuente: Registro encuesta del SNS Julio-diciembre año 2023.

El nivel de satisfacción de emergencia para el semestre julio-diciembre 2023 presentó un 100%, superando el semestre anterior del año 2023.

Gráfico 12- Satisfacción servicio de Hospitalización

Fuente: Registro encuesta del SNS Julio-diciembre año 2023.

El nivel de satisfacción en hospitalización fue de un 99%, para el semestre julio-diciembre del año 2023.

Gráfico 12.- Satisfacción servicio de Laboratorio

Fuente: Registro encuesta del SNS Julio-diciembre año 2023.

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general del servicio de Laboratorio fue de 99% superando en un 2% el semestre anterior.

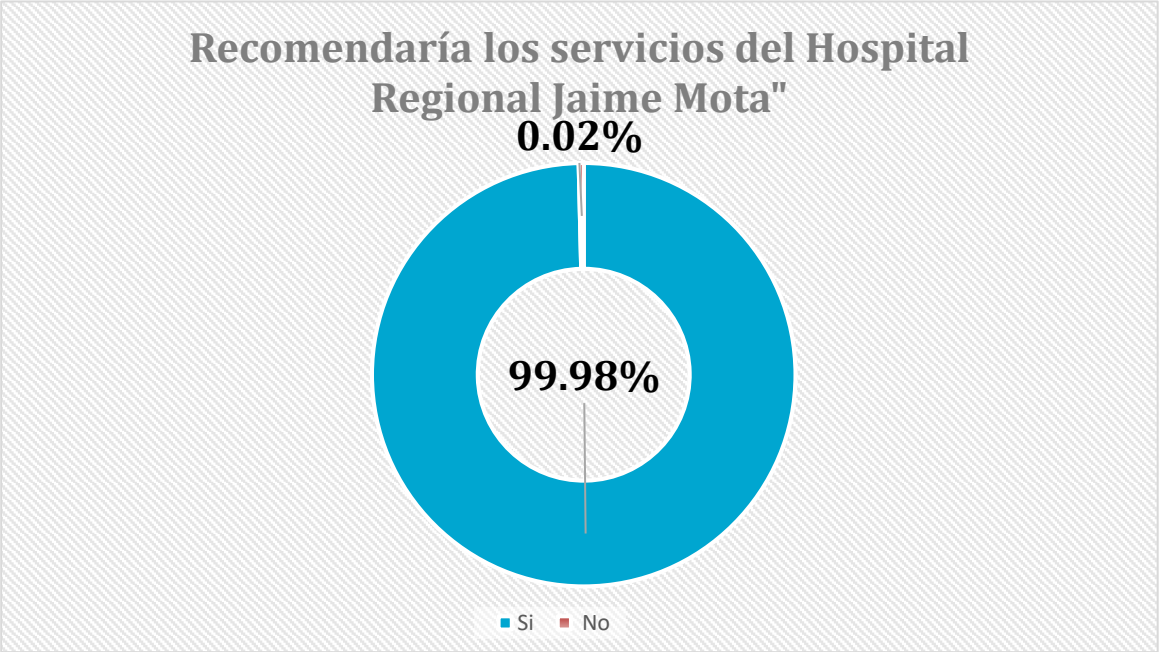
Gráfico 13.- Satisfacción servicio de Imágenes

Fuente: Registro encuesta del SNS Julio-diciembre año 2023.

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general del servicio de imágenes para el semestre julio-diciembre 2023, fue de 100% superando en un 1.4% la satisfacción del servicio de imágenes del semestre anterior del presente año 2023 .

.

Gráfico 15.- Recomendación del servicio:



Fuente: Registro encuesta del SNS Julio-diciembre año 2023.

En lo que respecta a la valoración de la confianza de los usuarios por los servicios brindados en el Hospital Regional Jaime Mota, se puede observar que los usuarios mostraron una alta valoración que se mantiene en el último semestre del año 2023.

Anexos

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, 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

. ¿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

SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

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

- ○ Si
- ○ 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