

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 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 Regional Infantil Dr. Arturo Grullón 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).

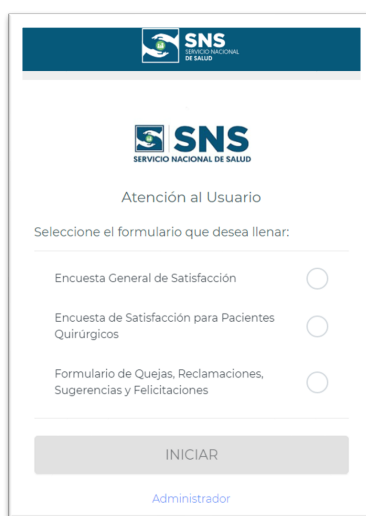


Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS



Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Regional Infantil Dr. Arturo Grullón</p> <p>Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio mensual de servicios prestados, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante el periodo Julio-diciembre 2023 , la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="518 801 997 1025"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>2748</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>2880</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>2692</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>2502</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>2718</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>13,540</td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Consulta Externa	2748	Emergencia	2880	Hospitalización	2692	Imágenes	2502	Laboratorio	2718	Total	13,540
Servicios	Muestras														
Consulta Externa	2748														
Emergencia	2880														
Hospitalización	2692														
Imágenes	2502														
Laboratorio	2718														
Total	13,540														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Regional Infantil Dr. Arturo Grullón, ubicado en la Av. Enriquillo No. 13, Santiago de los Caballeros, Rep. Dom. Se utilizará el método de Muestra Deliberada con Variación Máxima de Muestreo.</p> <p>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-Marzo 2022, siendo la última que estaba disponible para el inicio de 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>														





Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana
Hospital Regional Infantil Dr. Arturo Grullón
Julio - Diciembre 2023

	$p = 0.5$ $\mathbf{Muestra Ajustada} = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población Total}}$
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 01 julio hasta el 31 diciembre 2023.
Realización	Las encuestas serán 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

Los atributos 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>¿Como 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>



Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de **13,540** usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

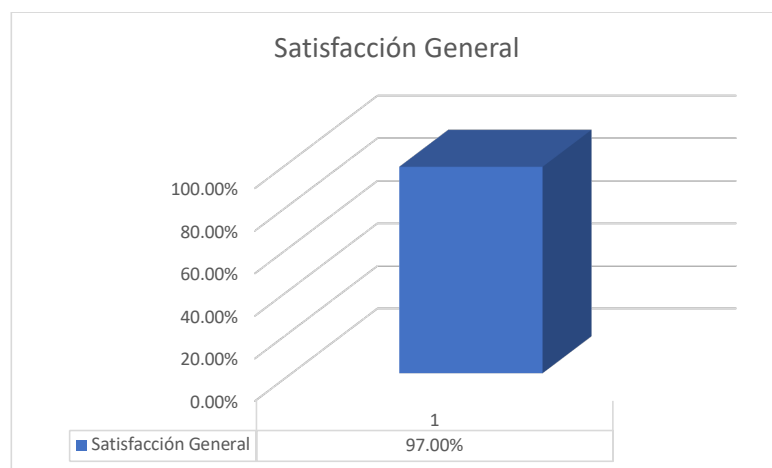


Grafico A

Tal como podemos observar en el gráfico A, el resultado del promedio de satisfacción de los 7 atributos de calidad medidos en la encuesta es de **97.00%**, 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 **13,540** encuestas realizadas entre los atributos mencionados.



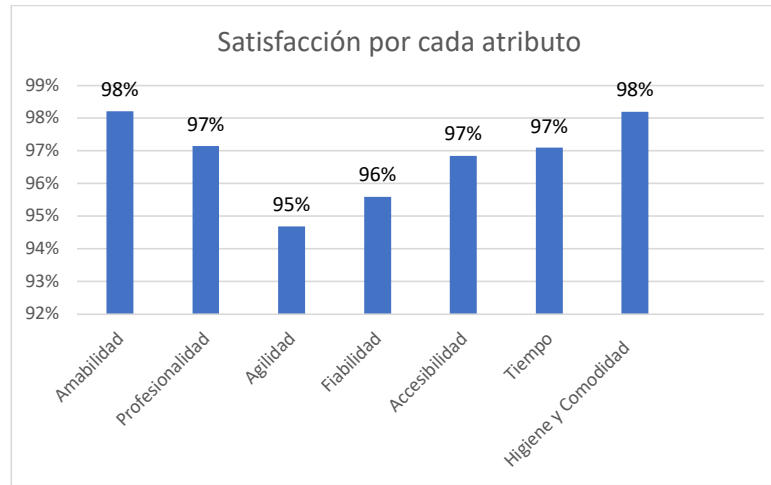


Grafico B

Tal como se puede ver en el grafico B están todo el atributo calificado y según sus resultados.



Amabilidad

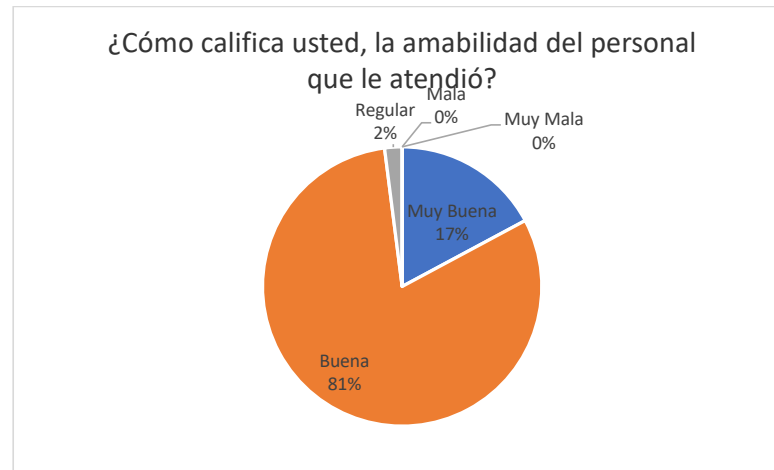


Grafico 1 Amabilidad del personal

Tal cómo podemos observar en el grafico 1, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados en de un **98.0%** indicaron que la amabilidad es buena y muy buena (1820/417).



Profesionalidad

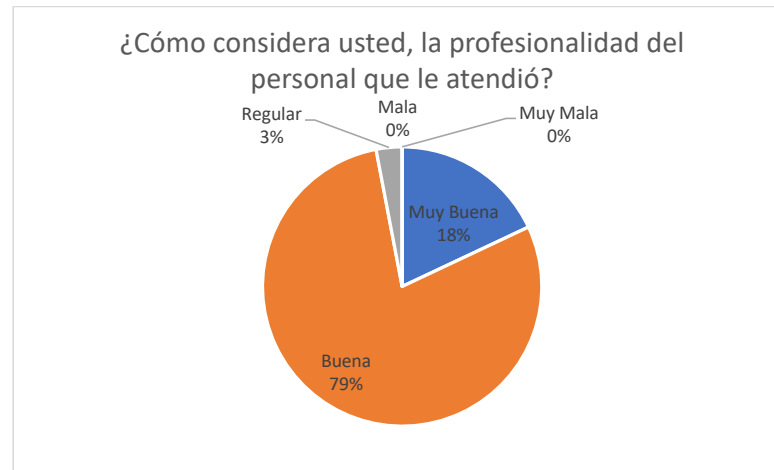


Gráfico 2 Satisfacción de Profesionalidad

Como se muestra en el gráfico 2, la satisfacción de la profesionalidad es de un 97 % (1784/427), como buena/muy buena.



Agilidad

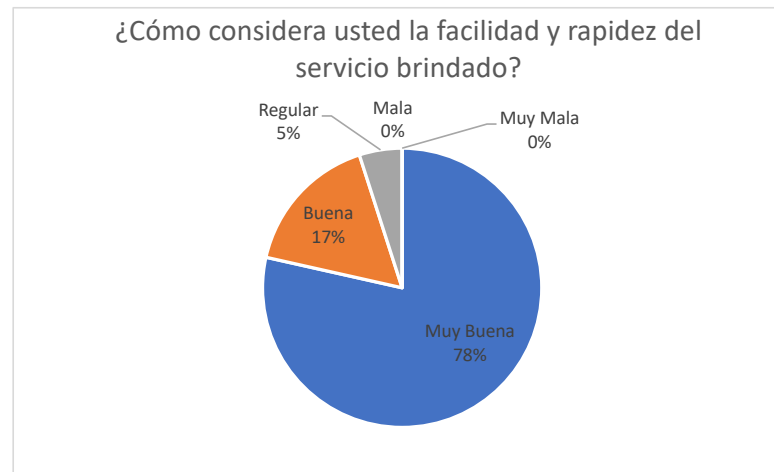


Gráfico 3. Satisfacción Facilidad y Rapidez

Según los usuarios encuestados, en el gráfico 3 muestra un 95% indicó que está satisfecho con la Facilidad y Rapidez en los servicios prestados



Accesibilidad

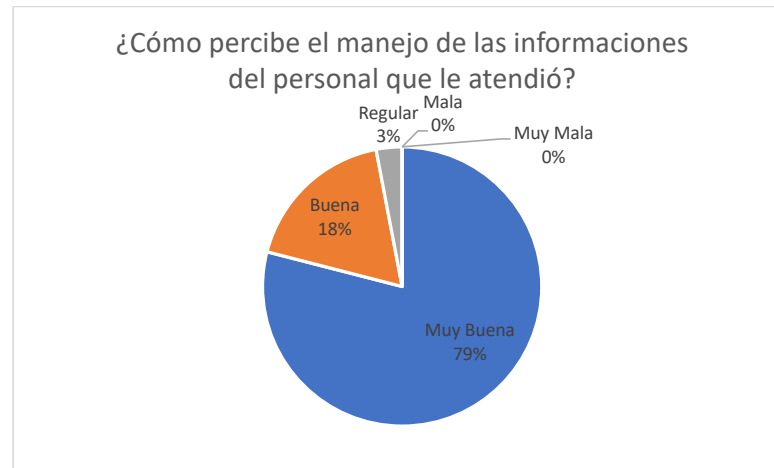


Gráfico 4 satisfacción Accesibilidad

Según los usuarios encuestados, en el gráfico 4 muestra un 97% está satisfecho con la accesibilidad a los servicios prestados.



Tiempo de respuesta

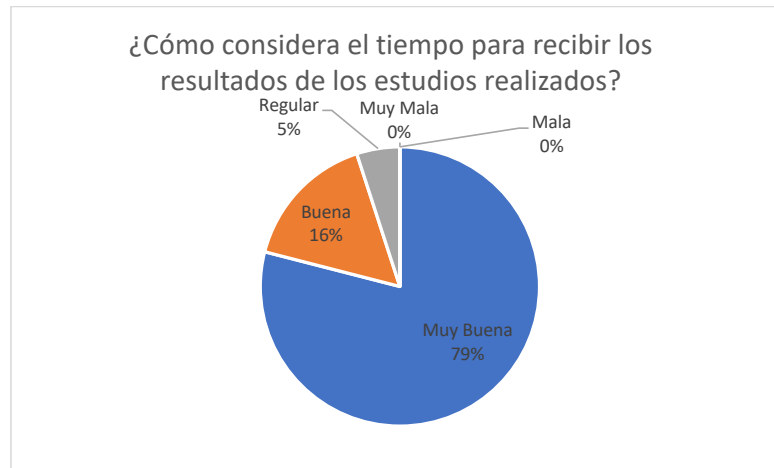


Grafico 5 tiempos

Según los usuarios encuestados, como muestra el grafico 5 un (1795/426) lo calificó como buenos y muy bueno el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados.



Higiene y Comodidad

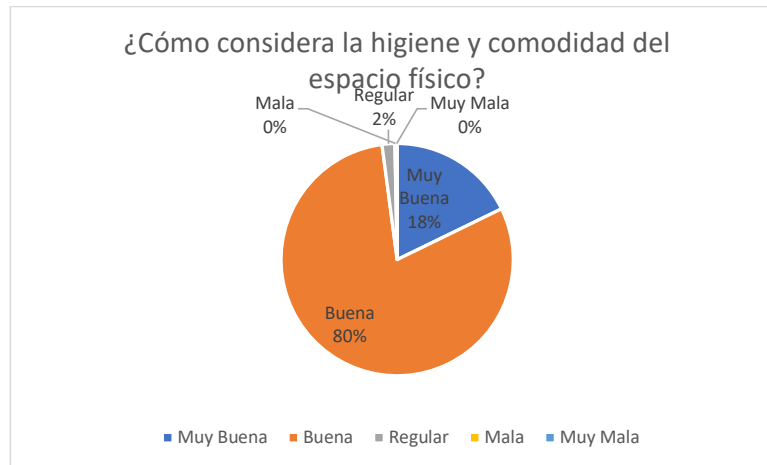


Grafico 6, higiene y comodidad

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 6 que la satisfacción fue de 98 % y hay un (1801/451) para buena y muy buena.

Grafico 7, Calidad de servicio



Fiabilidad

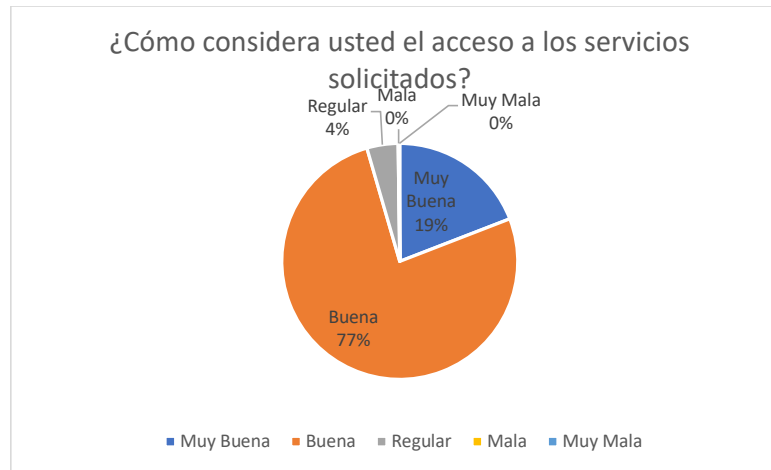


Gráfico 8. Calidad de los Servicios Brindados

Tal como se observa en el gráfico 8, hay una satisfacción de un 96% y (1733/434) calificaron como buena y muy buena.



EMERGENCIA

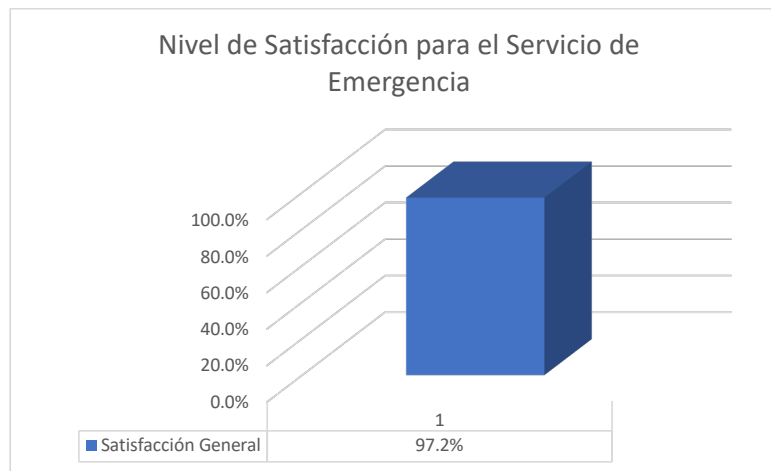


Gráfico 9. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como podemos observar en el gráfico 9, la satisfacción general de los 2880 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 99.44% %.



HOSPITALIZACION

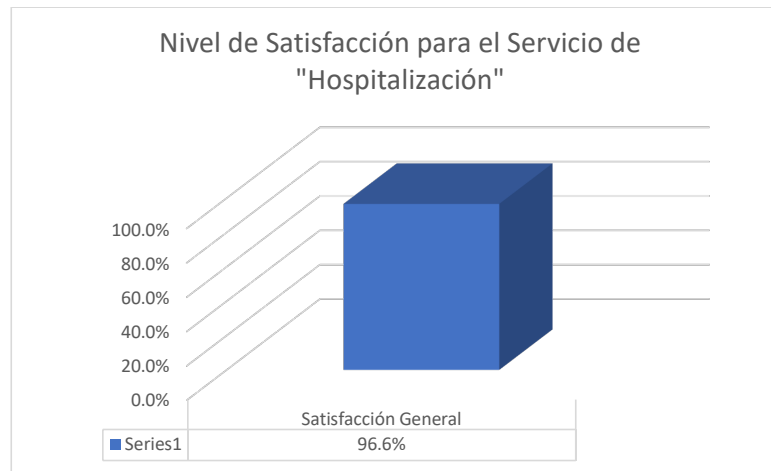


Grafico 10 Satisfacción Hospitalización

Tal como podemos observar en el gráfico 9, la satisfacción general de los 2692 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 96.6%



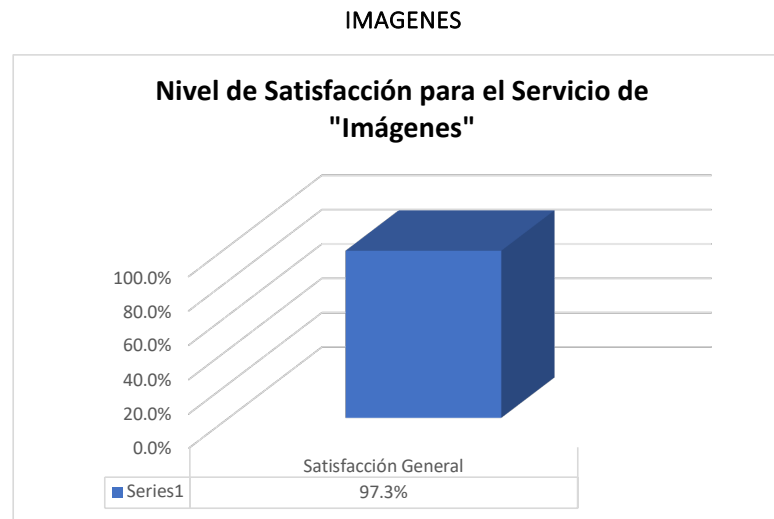


Grafico 11 satisfacción de servicio en imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico 10, la satisfacción general de los 2502 usuarios encuestados para el servicio de imágenes, la satisfacción es de 97.3%.



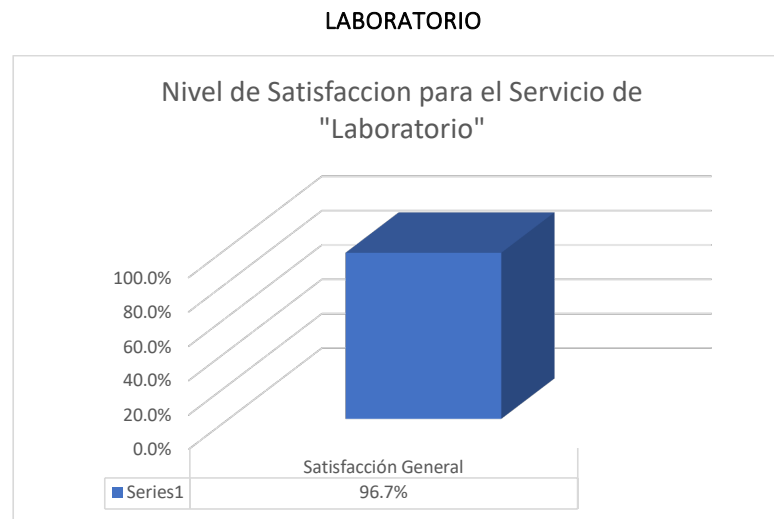


Grafico 12 Satisfacción en servicio área de laboratorio

Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los 2718 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 96.7%.



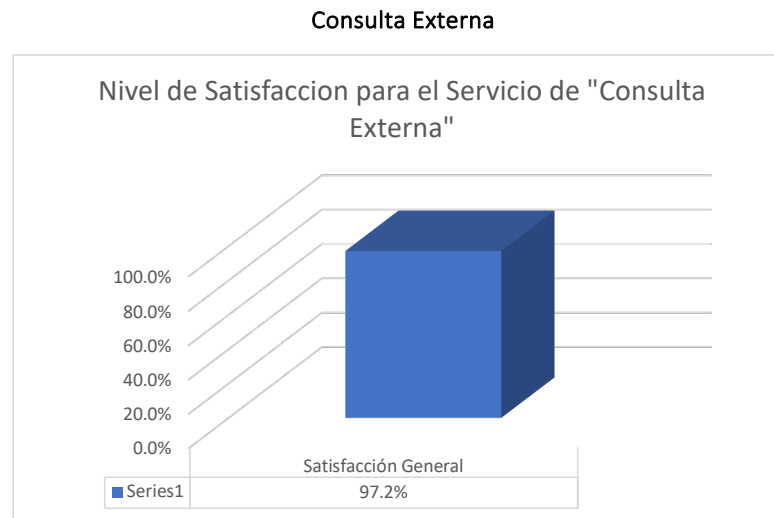


Grafico 13 satisfacción consulta externa

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los 2748 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 97.2%.






Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana
Hospital Regional Infantil Dr. Arturo Grullón
Julio - Diciembre 2023

Contenido de la encuesta

Formatted: Font: (Default) +Headings (Calibri Light)

 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 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





SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana
Hospital Regional Infantil Dr. Arturo Grullón
Julio - Diciembre 2023

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





Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana
Hospital Regional Infantil Dr. Arturo Grullón
Julio - Diciembre 2023

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

