

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

## 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 centro, para lograr así mejorar en los puntos más débiles, medir índices de satisfacción de los ciudadanos y recabar información en procura de obtener mejores resultados

El Hospital Provincial General Melenciano, busca con la implementación de la Plataforma de Encuesta de Satisfacción cumplir al 100% con las expectativas de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios brindados en dicho centro para así lograr mejoras satisfactorias en los servicios brindados.

Dicha encuesta de satisfacción son realizadas a través de la Plataforma de Atención al Usuario con el objetivo de medir el grado de satisfacción, la conformidad de los usuarios con los servicios prestados, además busca comprender sus necesidades y obtener información acerca de los factores que necesitamos fortalecer para mantenerlos satisfechos con la calidad en la prestación de los servicios.



Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS

La encuesta de satisfacción fueron realizadas, a través de la Plataforma de Satisfacción 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, Tablet 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)

## **Ficha Técnica**

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Provincial General Melenciano</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 los meses de julio- diciembre 2023, la muestra era la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="735 667 1385 920"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>1,392</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>792</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>560</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>552</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>1,360</td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Consulta Externa	1,392	Emergencia	792	Hospitalización	560	Imágenes	552	Laboratorio	1,360
Servicios	Muestras												
Consulta Externa	1,392												
Emergencia	792												
Hospitalización	560												
Imágenes	552												
Laboratorio	1,360												
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Provincial General Melenciano, ubicado en la C/ Duarte no. 32, sector el pueblo, Jimani, Provincia Independencia. 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>												

Muestra	<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"> <li>• Un margen de error no mayor a 5%.</li> <li>• Un nivel de confianza de un 95%.</li> </ul> <p>Se utilizaron los datos de la producción de servicio del hospital, el cual para este caso se utilizó la producción de junio 2023, 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> $Muestra = \frac{(NúmeroZ)^2 * p * (1 - p)}{(Margendeerror)^2}$ <p>NúmeroZ = 1.96 para nivel de confianza de 95% p = 0.5</p> $MuestraAjustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{PoblaciónTotal}}$
Método para utilizar	Encuesta personal, mediante plata forma de atención al usuario.
Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde el 01 julio hasta el 26 de diciembre 2023.
Realización	<p>Las encuestas serán aplicadas por los colaboradores de las unidades de atención al usuario.</p> <p>Luego de ingresar al link provisto por los coordinadores de la encuesta de satisfacción usuario: <a href="https://encuesta.sns.gob.do">https://encuesta.sns.gob.do</a></p>

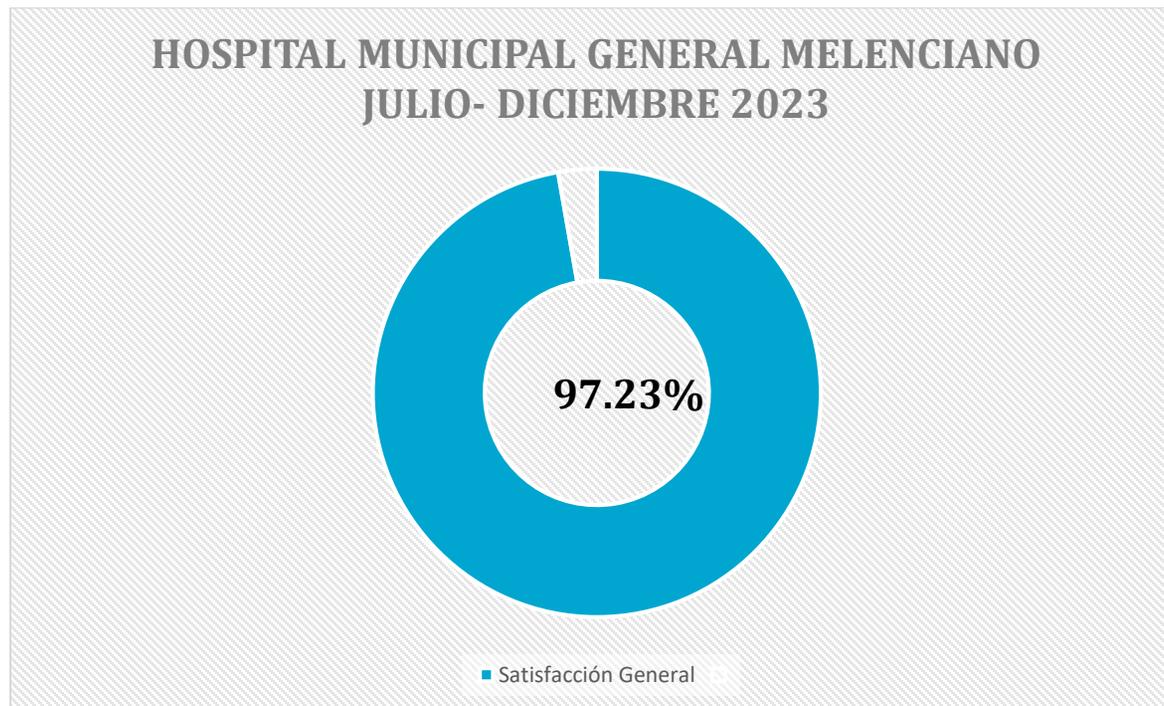
## Dimensiones Del Modelo

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>

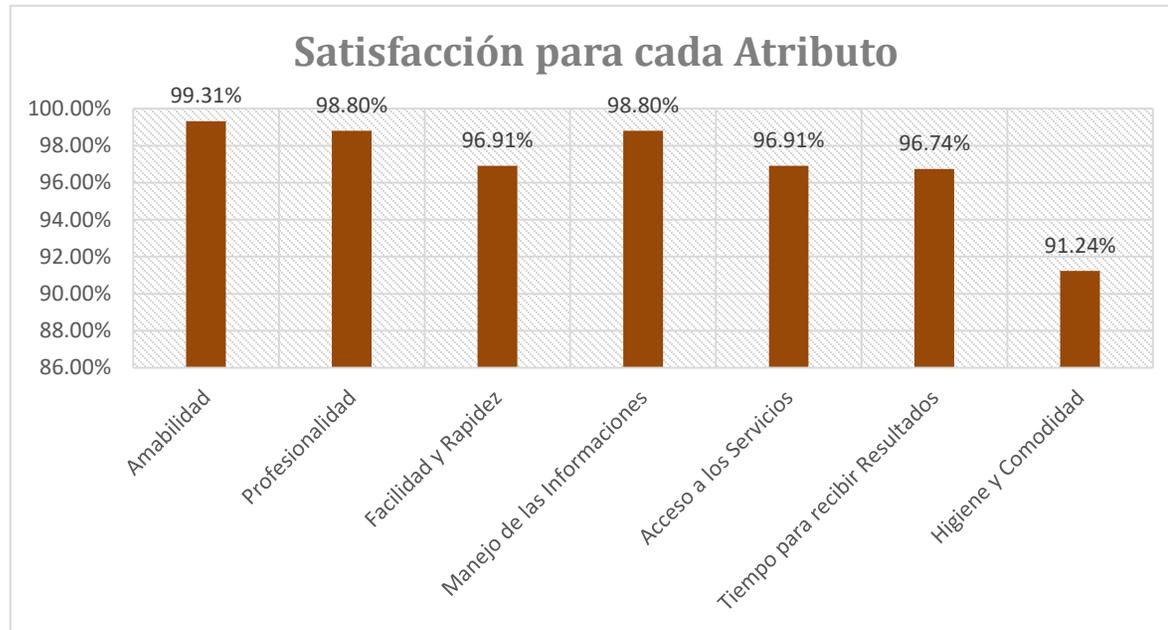
## ***Índice de Satisfacción General***

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 4,656 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios de Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.



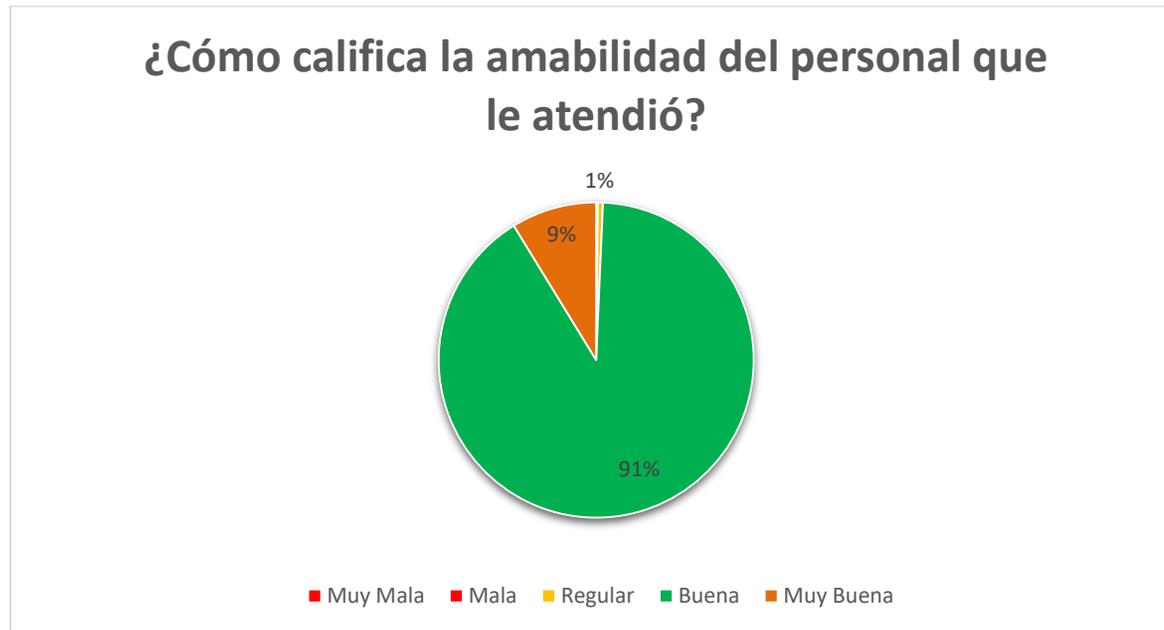
Tal como podemos observar en el gráfico1, la satisfacción general de los **4,656** usuarios encuestados, la satisfacción es de **97.23%**.

### **Satisfacción General por Dimensiones**



### Satisfacción por Dimensión

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

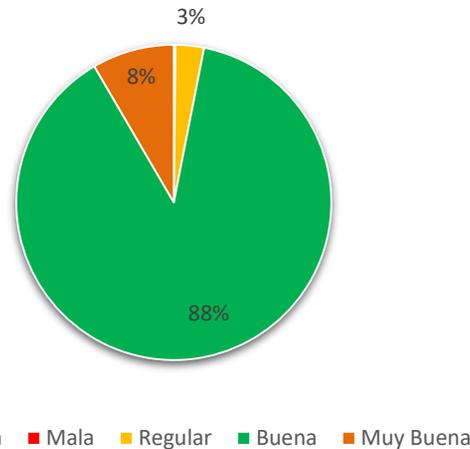


***Este grafico representa que una muestra de 4,656 usuarios del hospital, el 9.% de lo susuarios identificaron la amabilidad muy buena denuestro personal, un 91 % señalo como buena y un 1 % definió regular la amabilidad del personal.***

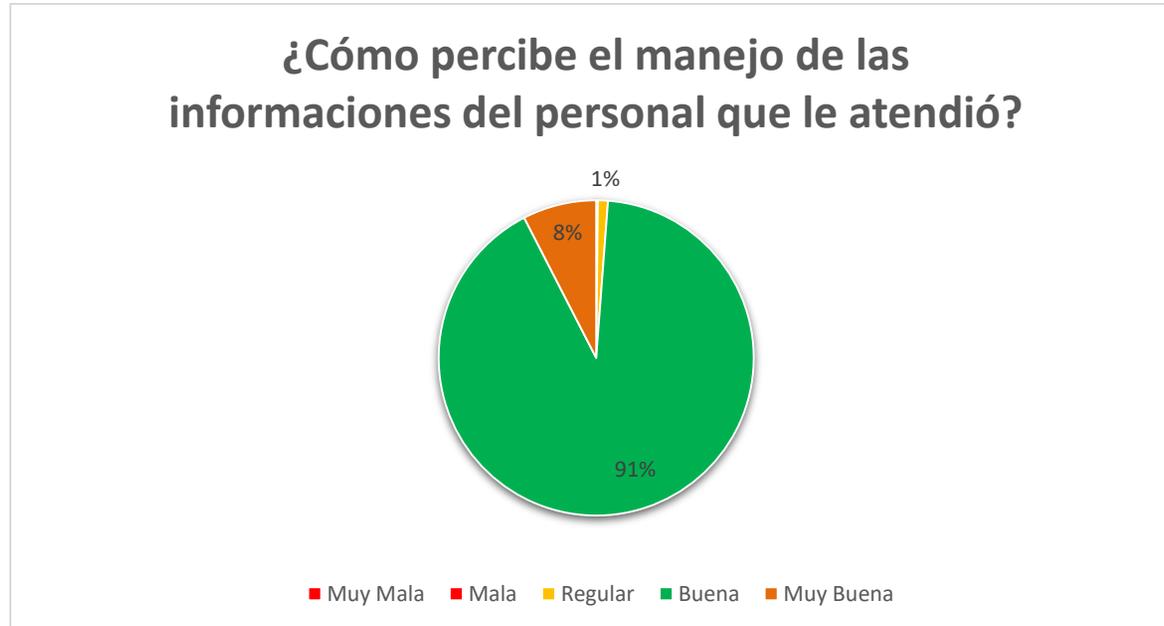


**La profesionalidad del personal en nuestro centro de salud se definió con un 8% de los usuarios que lo afirmaron como muy buena, un 91% como buena y 1 % definió regular la profesionalidad del personal.**

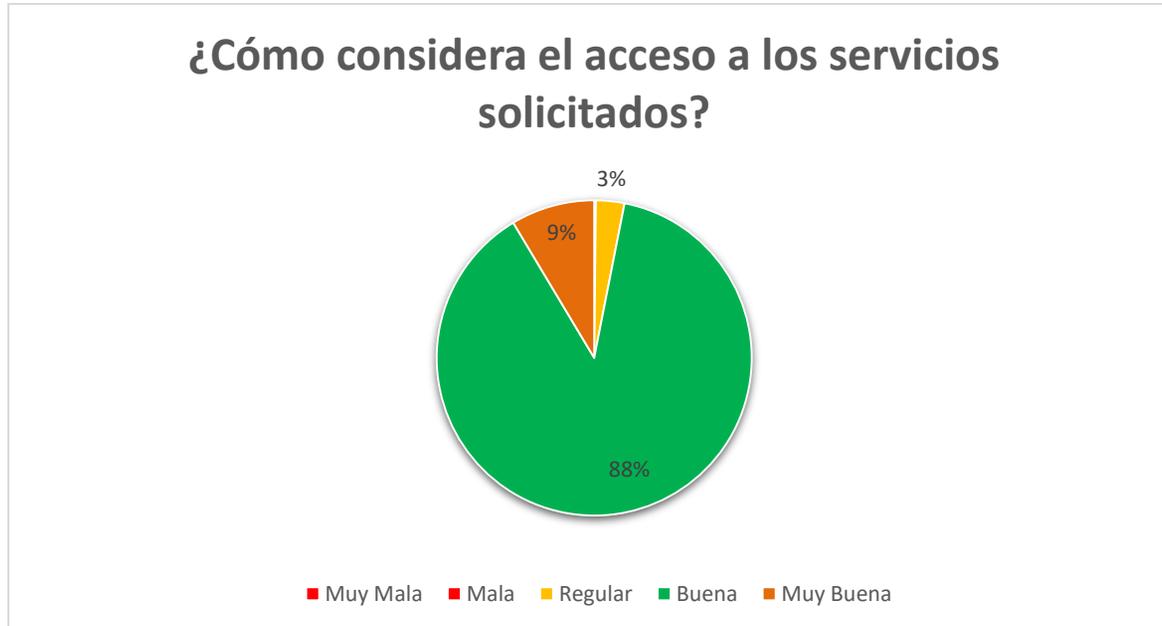
### ¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?



**La facilidad y rapidez del servicio brindado fue calificado con un 8 % de los usuarios como muy buena y un 88% como buena y 1 % definió regular la facilidad y rapidez del personal.**

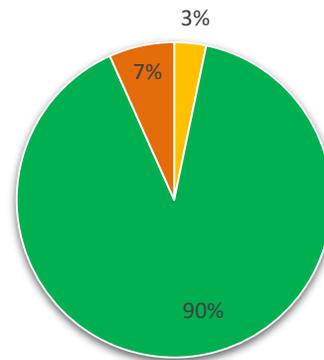


**Un 8 % de los pacientes afirman que el manejo de información en el centro es muy bueno y un 8% es bueno y 1 % definió regular el manejo de información.**



***El acceso a los servicios en el centro un 9 % de los usuarios lo califican como muy bueno, un 88 % de los usuarios dicen que tiene buen acceso y un 3 % afirma ser regular.***

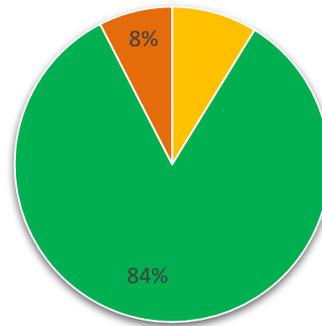
### ¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?



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

**El tiempo de respuesta un 7% de los usuarios afirma que es muy bueno y un 90% de los usuarios dicen que es bueno y un 3 % afirma ser regular.**

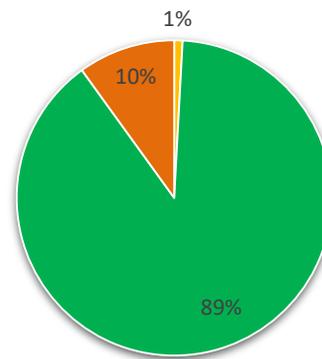
### ¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?



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

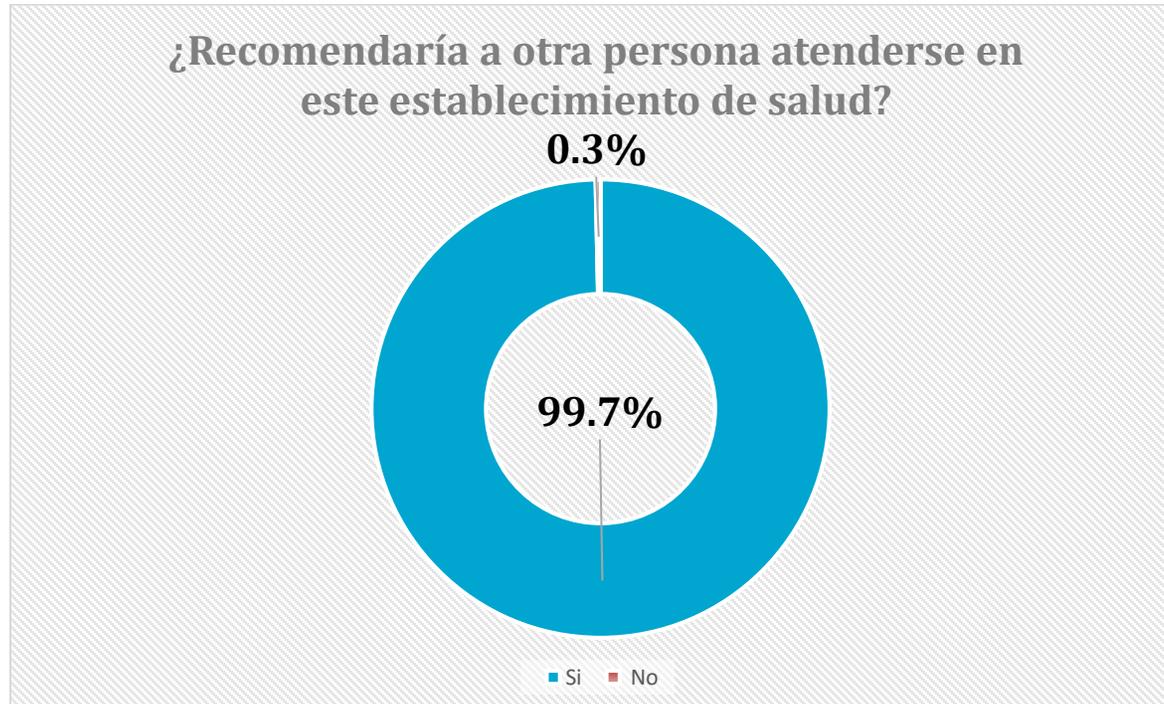
*Un 8 % de los usuarios afirman que el hospital tiene muy buena higiene y comodidad, un 84% asegura que es buena y el % que es regular.*

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



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

***La calidad del servicio brindado según los usuarios un 10 % afirma que es muy buena, un 89% afirma que es buena y un 1% dice que es regular.***



***Un 99.7 % de los pacientes que asistieron al hospital y fueron encuestados afirman que recomendarían atender se en este centro y un 0.3% niegan atenderse***

## NIVEL DE SATISFACCIÓN POR ÁREA

### CONSULTA EXTERNA



*En el área de Consulta Externa fueron encuestados un total de 1,392 usuarios externos arrojando un total de un 96.98% de participación*

## EMERGENCIA



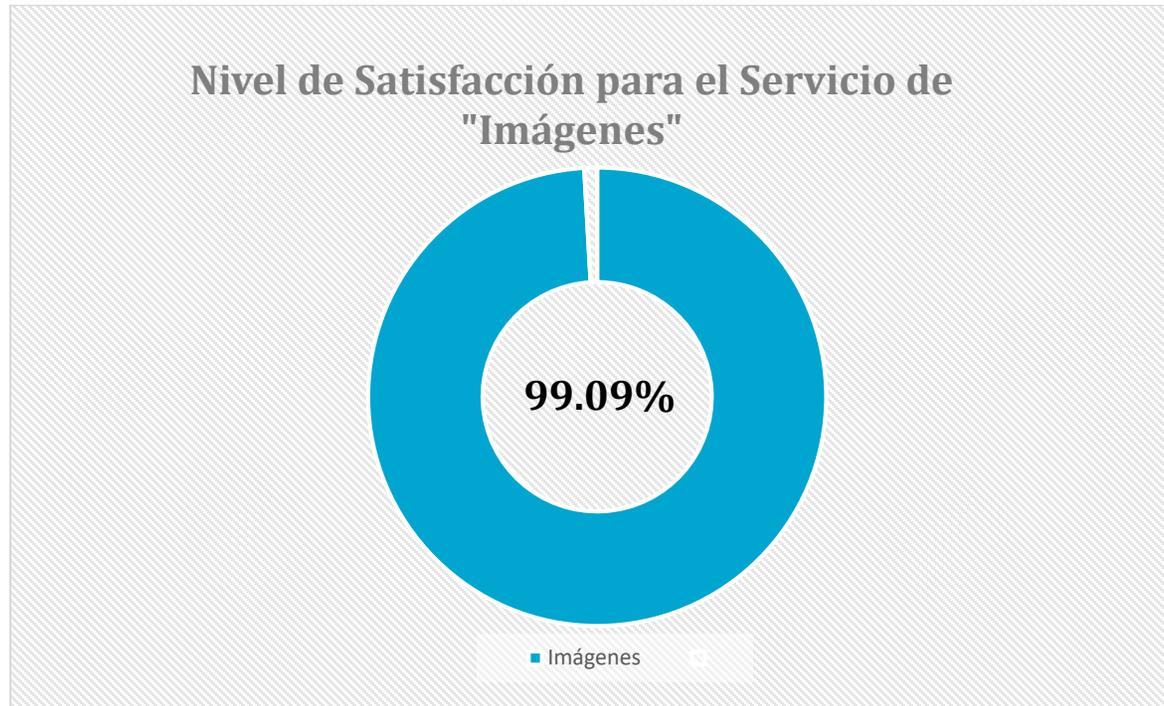
**En el área de Emergencia fueron encuestados un total de 792 usuarios externos arrojando un total de un 96.59% de participación.**

## LABORATORIO



***En el área de Laboratorio fueron encuestados un total de 1,360 usuarios externos arrojando un total de un 96.69% de participación.***

## IMÁGENES



*En el área de Imágenes fueron encuestados un total de 552 usuarios externos arrojando un total de un 99.09% de participación.*

## HOSPITALIZACIÓN



***En el área de Hospitalización fueron encuestados un total de 560 usuarios externos arrojando un total de un 98.21% de participación.***

## ***Conclusión***

El Hospital Provincial General Melenciano con la realización de la encuesta de satisfacción busca conocer a fondo cuales son las necesidades, quejas y sugerencias de nuestros usuarios para poder así buscar soluciones que nos ayuden en la mejora de los servicios que brinda dicho centro.

Las áreas en las cuales fueron aplicadas dichas encuestas son: Consulta Externa, Laboratorio, Imágenes, Emergencia y/o Hospitalización en las cuales se calcula una población para poder ser realizadas acorde a la cantidad calculada. Acorde a los resultados arrojados después de la realización de estas encuestas tenemos una satisfacción a nivel general de un 97.23 %.

Seguir mejorando nuestros servicios es un compromiso que tenemos como centro de salud, con las quejas, sugerencias y expectativas de los usuarios podremos ir resaltando puntos que aportan considerablemente a la calidad de la institución.

## Anexos

**Contenido de la encuesta**



### 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 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 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 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