

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 recopilar información valiosa de los usuarios ya que le permite expresar su opinión con respecto la percepción que tienen de los servicios ofrecidos en el Hospital Municipal de Luperón. Siguiendo con la metodología de brindar servicios de salud de calidad, eficientes y orientados a satisfacer las expectativas de los usuarios y también nos permite la eficiencia de los procesos, la higiene del hospital y la mejora de la infraestructura, la cual el hospital Pablo Morrobel Jiménez aplicó unas encuestas 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 Luperón, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).

Ficha Técnica

| <p>Universo</p> | <p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Municipal de Luperón 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="552 573 1219 808"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emergencia</td> <td>280</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>266</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>302</td> </tr> <tr> <td>Imagen</td> <td>302</td> </tr> <tr> <td>Consulta</td> <td>268</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1,418</td> </tr> </tbody> </table> | Servicios | Muestras | Emergencia | 280 | Hospitalización | 266 | Laboratorio | 302 | Imagen | 302 | Consulta | 268 | Total | 1,418 |
|-----------------------------|--|-----------|----------|------------|-----|-----------------|-----|-------------|-----|--------|-----|----------|-----|-------|-------|
| Servicios | Muestras | | | | | | | | | | | | | | |
| Emergencia | 280 | | | | | | | | | | | | | | |
| Hospitalización | 266 | | | | | | | | | | | | | | |
| Laboratorio | 302 | | | | | | | | | | | | | | |
| Imagen | 302 | | | | | | | | | | | | | | |
| Consulta | 268 | | | | | | | | | | | | | | |
| Total | 1,418 | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Ámbito</p> | <p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal de Luperón, ubicado en la calle Mella de Luperón, 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 julio-Diciembre 2023 con un total de 1418 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-Diciembre 2023. |
| 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? ¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados? |
| 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? |



C/mella #, Esq. Gral. Luperón, Luperón, Pto. Pta., RD RNC: 430041132



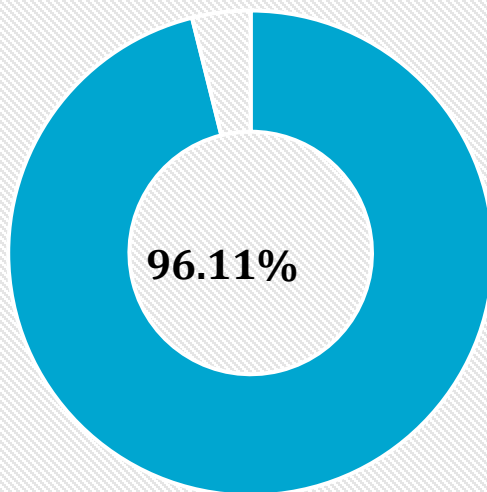
809-571-8263

Índice de satisfacción General

En el periodo establecido entre Julio-Diciembre 2023 el porcentaje de satisfacción de los usuarios ha sido de 96.11% un del total de encuestas

Correspondiente a 1,418.

HOSPITAL PABLO MORROBEL JIMENEZ:



■ Satisfacción General



C/mella #, Esq. Gral. Luperón, Luperón, Pto. Pta., RD RNC: 430041132

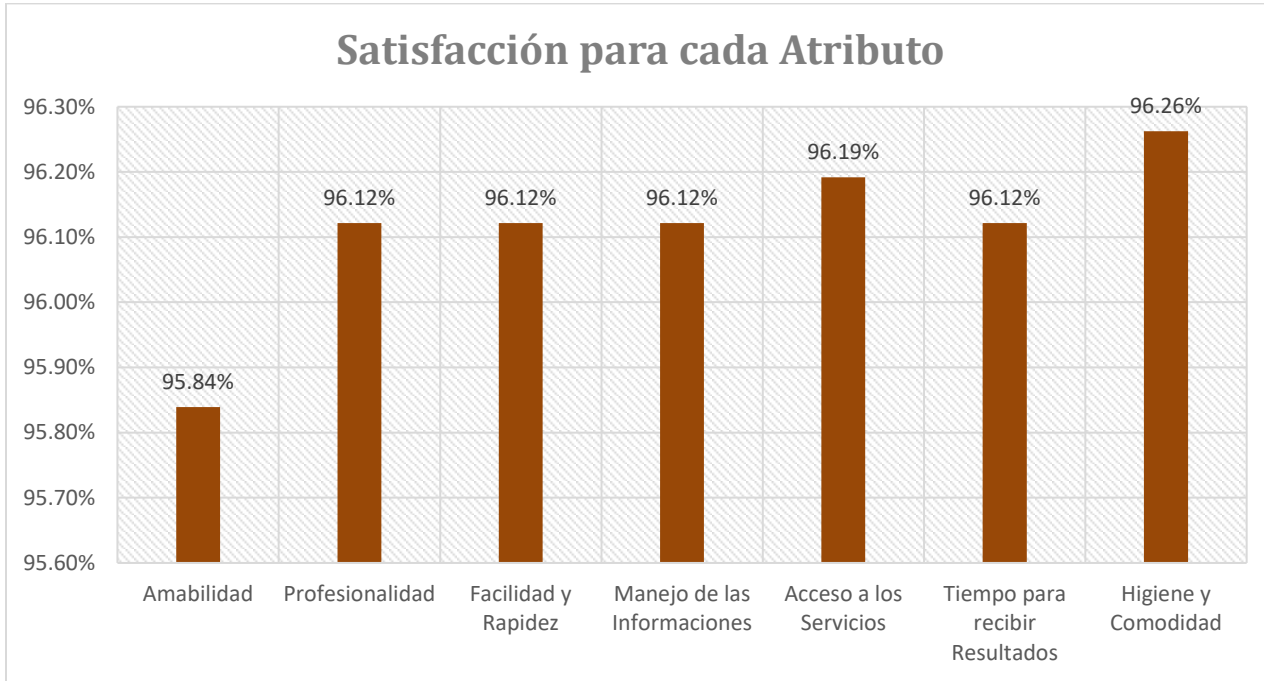


809-571-8263

Hospitalluperon@yahoo.es

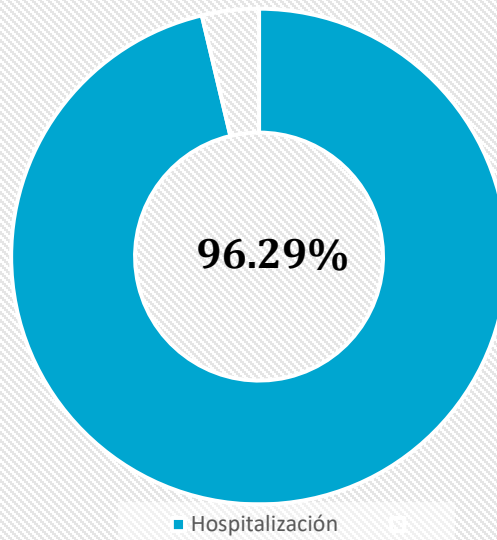


En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por cada atributo. Todos los atributos están por encima del 95% de satisfacción.

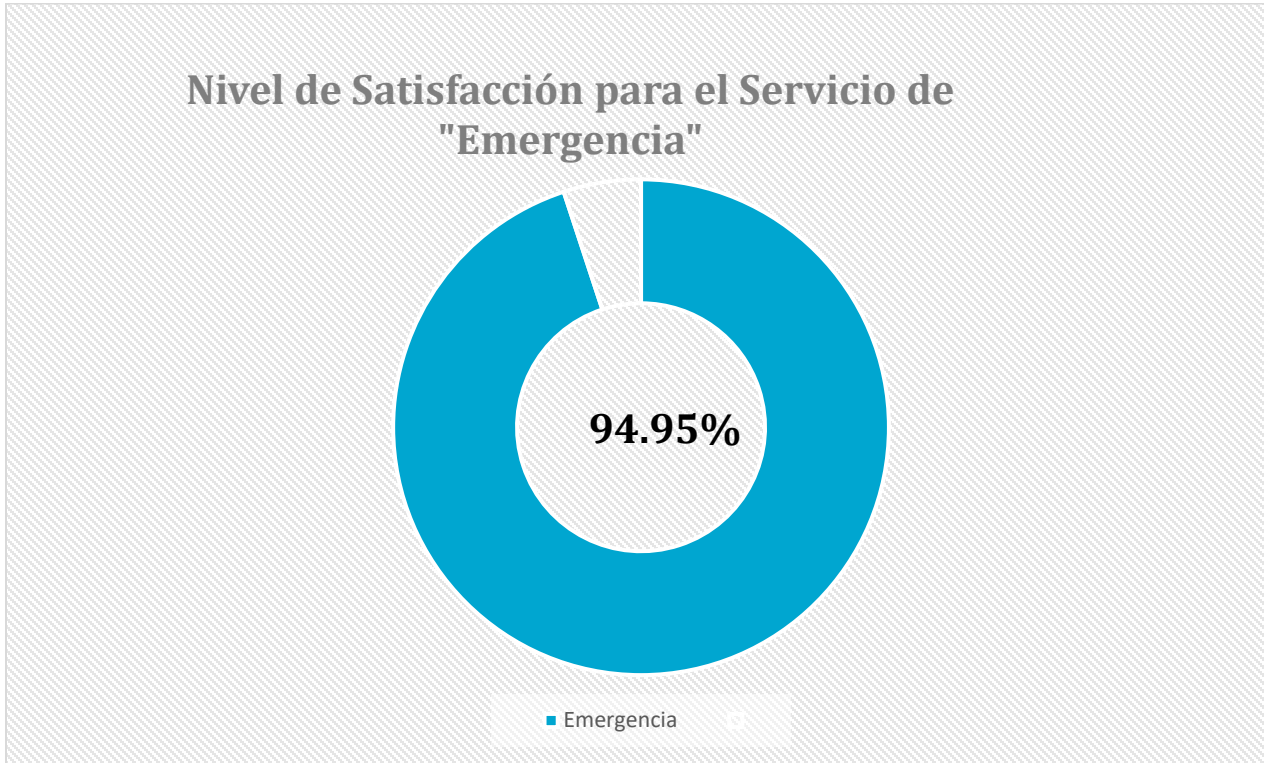


En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de hospitalización fueron encuestado 266 usuario para obtener un 96.29%

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Hospitalización"



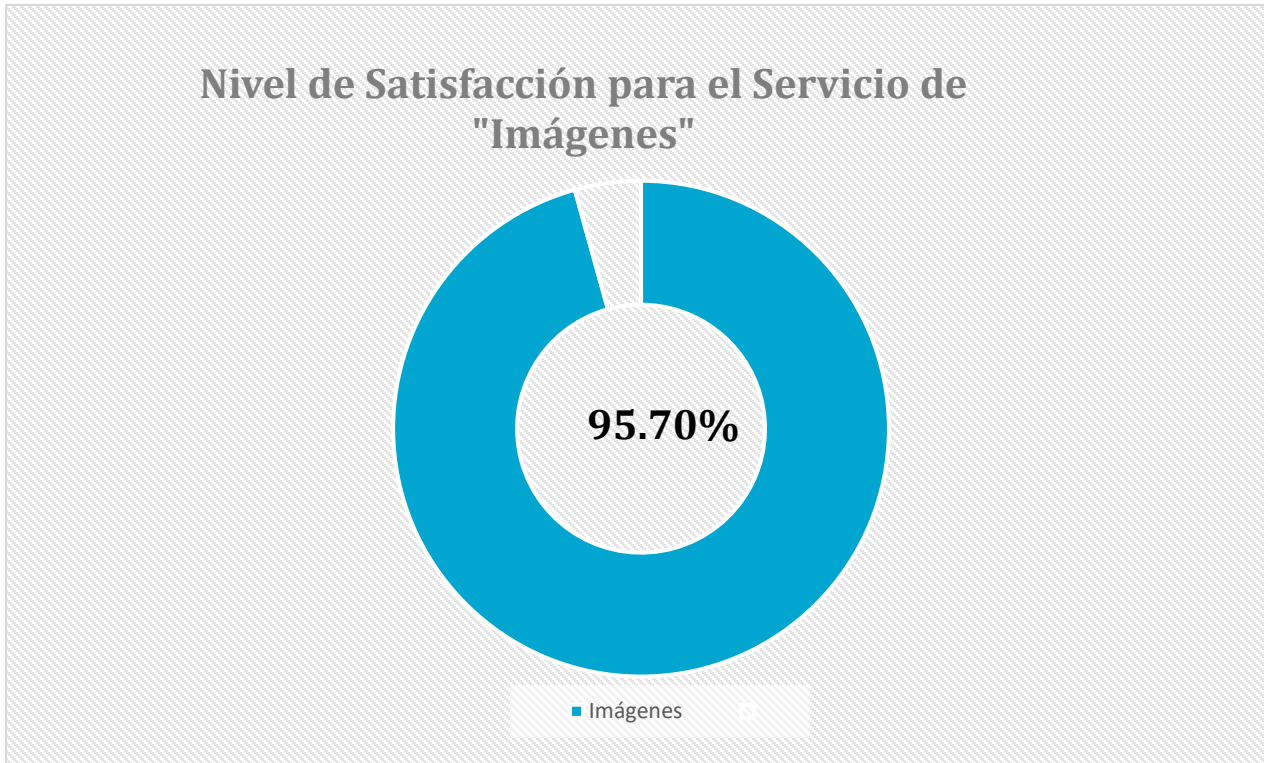
En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de Emergencia fueron encuestados 280 usuarios arrojando un 94.95%



En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de Laboratorio fueron encuestado 302 usuario arrojando un 96.97%.



En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de Imagen fueron encuestado 302 usuario para obtener un 95.70%.



En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de Consulta Externa fueron encuestado 268 usuario para obtener un 96.64 %

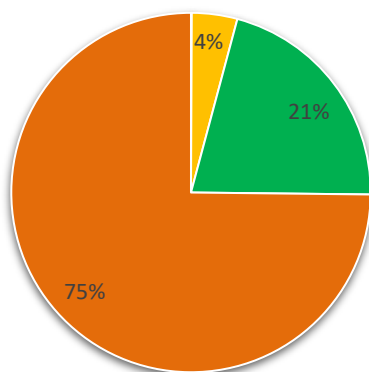


Satisfacción por dimensión

Amabilidad

1. ¿Cómo califica la amabilidad del personal que lo atendió (el personal le saluda, se despide, pide por favor al solicitar información, sonrío, le llama por su nombre, etc.)?

¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?



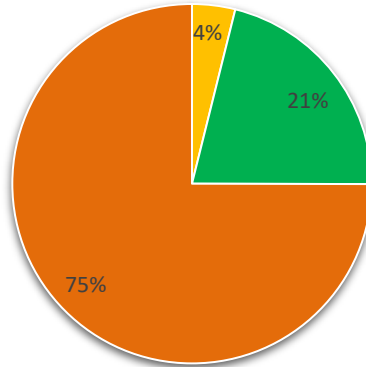
■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena



Profesionalidad

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

¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?



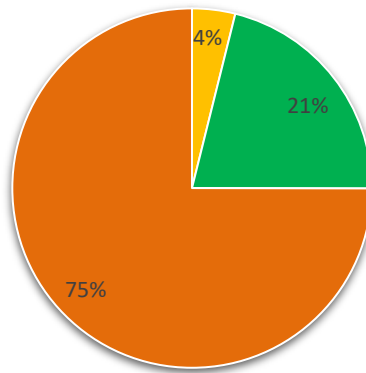
■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena



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)?

¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?



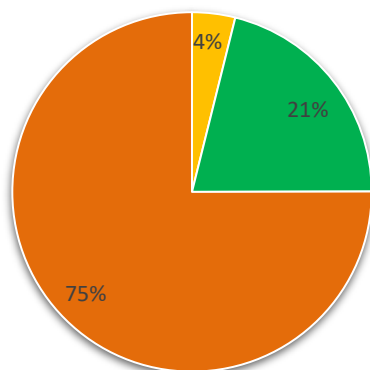
■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena



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?)

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

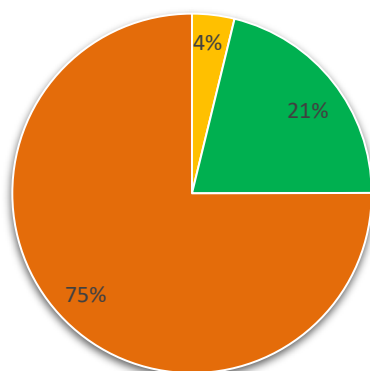


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Accesibilidad de los servicios

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

¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?



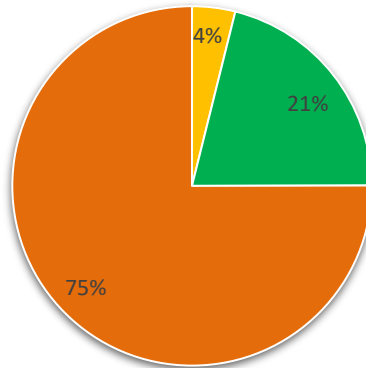
■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena



Tiempo de Espera

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

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

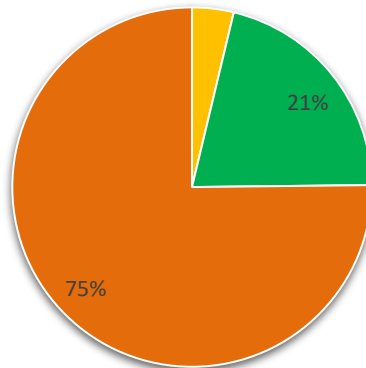


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Higiene y calidad

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

¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?



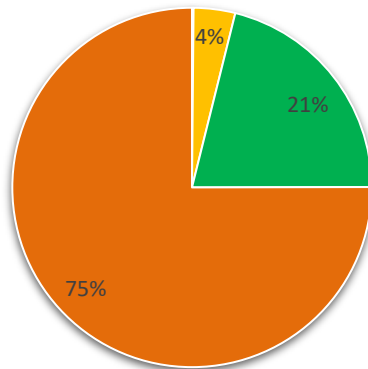
■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena



Calidad del Servicio

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

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

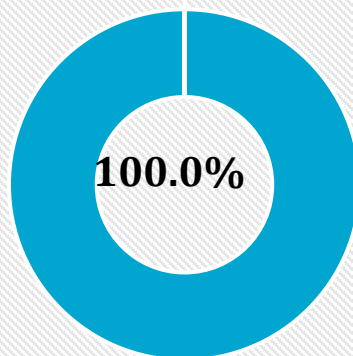


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

9. ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este hospital?

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

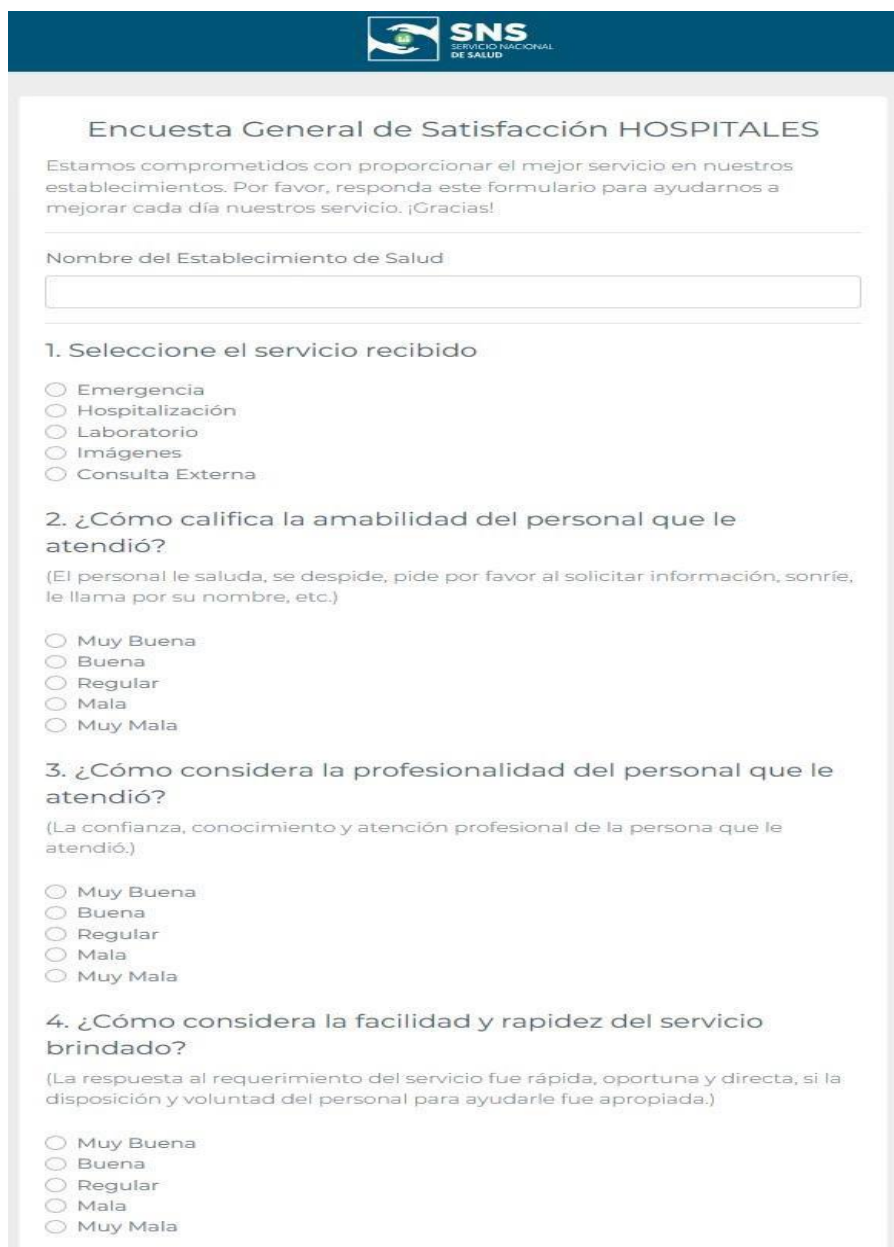
0.0%



■ 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 Luperón en el semestre Julio-Diciembre 2023 se obtuvo un resultado de satisfacción general de un 96.11 % comprometiéndonos a la mejora continua y a prestar un servicio de calidad para los usuarios de nuestra población y zonas aledañas.



The image shows a screenshot of a survey form titled 'Encuesta General de Satisfacción HOSPITALES'. At the top, there is a header with the SNS (Servicio Nacional de Salud) logo and name. The form content includes a welcome message, a text input field for the name of the health establishment, and four numbered questions with radio button options. Question 1 asks for the service received. Questions 2, 3, and 4 ask for ratings of staff friendliness, professionalism, and service ease/rapidity, respectively. Each question includes a brief explanatory note in parentheses.

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 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

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



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.



C/mella #, Esq. Gral. Luperón, Luperón, Pto. Pta., RD RNC: 430041132



809-571-8263

Hospital-Imbert@hotmail.com

