

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 Municipal Villa La Mata 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).

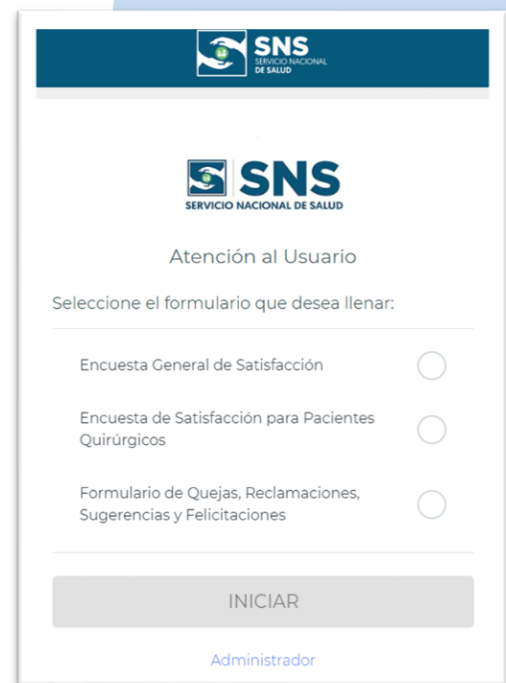


Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS

Ficha Técnica

| <p>Universo</p> | <p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Municipal Villa La Mata.</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 año 2019, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="649 546 1218 861"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>325</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>317</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>223</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>223</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td><u>314</u></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1,402</td> </tr> </tbody> </table> | Servicios | Muestras | Consulta Externa | 325 | Emergencia | 317 | Hospitalización | 223 | Imágenes | 223 | Laboratorio | <u>314</u> | Total | 1,402 |
|------------------|--|-----------|----------|------------------|-----|------------|-----|-----------------|-----|----------|-----|-------------|------------|--------------|--------------|
| Servicios | Muestras | | | | | | | | | | | | | | |
| Consulta Externa | 325 | | | | | | | | | | | | | | |
| Emergencia | 317 | | | | | | | | | | | | | | |
| Hospitalización | 223 | | | | | | | | | | | | | | |
| Imágenes | 223 | | | | | | | | | | | | | | |
| Laboratorio | <u>314</u> | | | | | | | | | | | | | | |
| Total | 1,402 | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Ámbito</p> | <p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal Villa La Mata, C/Alto Los Higüeros #4, Municipio de Villa La Mata, Prov. Sánchez Ramírez. 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"> • 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 junio 2019, 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 = 0.5</p> |
|---------|--|

| | |
|----------------------|---|
| | $Muestra Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población Total}}$ |
| 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 enero 2023 hasta el 30 junio 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 al usuario: https://encuesta.sns.gob.do</p> |

Atributos del modelo

| | |
|---------------------------|---|
| Elementos tangibles | <p>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.</p> <p><i>¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?</i></p> |
| Eficacia/confiabilidad | <p>Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable.</p> <p><i>¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?</i></p> |
| Capacidad de respuesta | <p>Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.</p> <p><i>¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?</i></p> <p><i>¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?</i></p> |
| Profesionalidad/confianza | <p>Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.</p> <p><i>¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?</i></p> |
| Empatía/accesibilidad | <p>Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.</p> <p><i>¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?</i></p> <p><i>¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?</i></p> |

Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 1,402 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.



Gráfico #1: Satisfacción general de los atributos

Se puede observar en el gráfico #1 que la satisfacción general supera el 95%, siendo el promedio el 95.9%.

Satisfacción por atributo

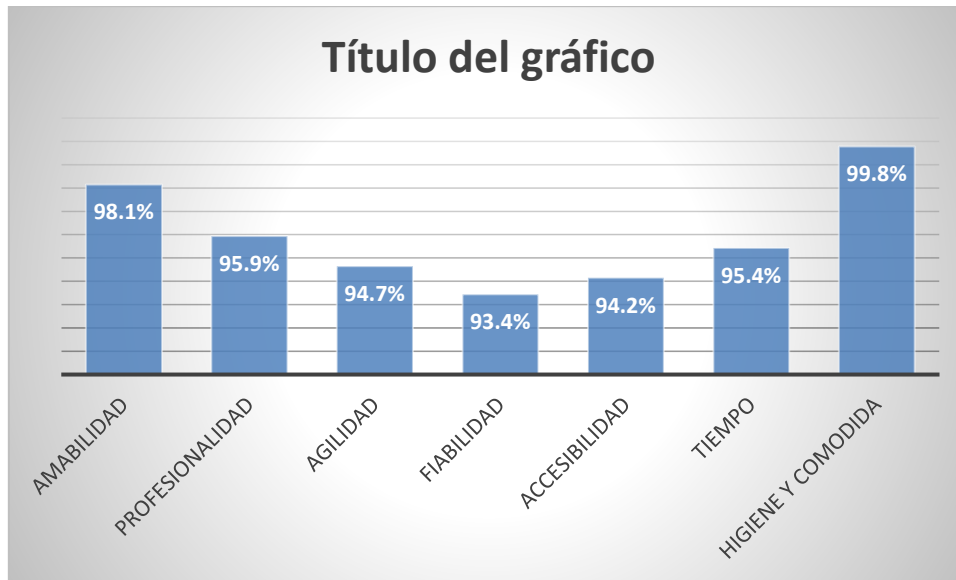
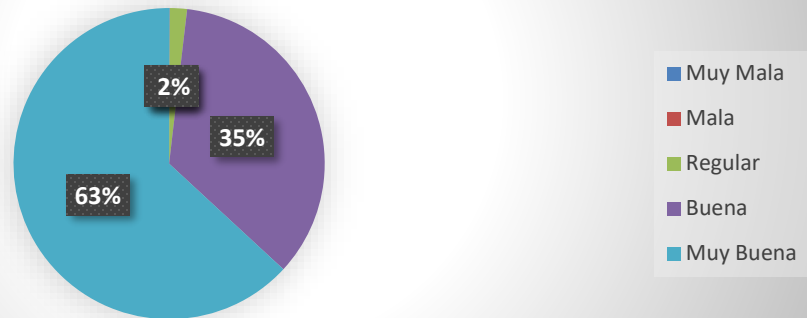


Gráfico #2: Satisfacción por atributos

Observamos en el gráfico #2 que la satisfacción en amabilidad en los servicios prestados es del 98.1%, indicando que es de regular a mayormente buena; en cuanto a la profesionalidad, un 95.9% situándola entre regular y buena; tanto la agilidad, fiabilidad accesibilidad y tiempo quedan en el mismo reglón, con un 94.7%, 93.4%, 94.2% y 95.4% respectivamente. La higiene y comodidad representa el 99.8% con una valoración de Muy Buena.

¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?

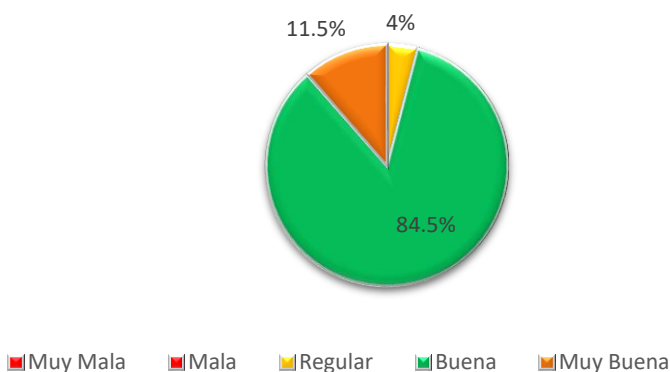


Amabilidad

El gráfico #2 muestra que la satisfacción en amabilidad representa el 0% tanto en Muy Mala como en Mala; solo un 2% la considera regular, pero el 35% opina que es buena y el 63% la considera Muy Buena.

Profesionalidad

¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?



En el gráfico #4 podemos observar que la valoración de los usuarios en cuanto a la profesionalidad es casi nula en cuanto a muy mala o mala, mientras que el 4% la considera regular, el 84% la considera buena, y un 11% la valora como muy buena.

Gráfico #4: Satisfacción en el atributo: Profesionalidad

Agilidad

¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?

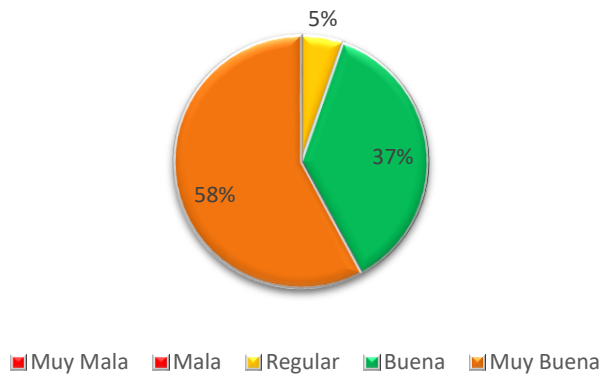


Gráfico #5: Satisfacción en el atributo: Agilidad

En el gráfico #5 presenta que la valoración de los usuarios en cuanto a la fiabilidad es nula en cuanto a muy mala o mala, mientras que el 5% la considera regular, el 37% la considera buena, y un 58% la valora como muy buena.

Fiabilidad

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

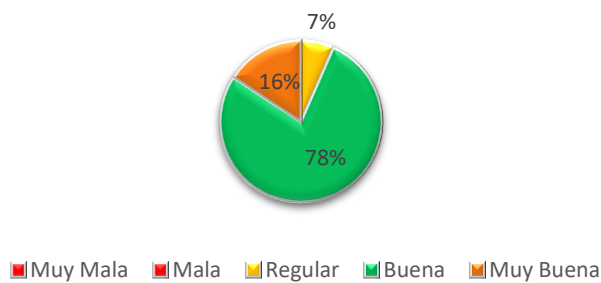
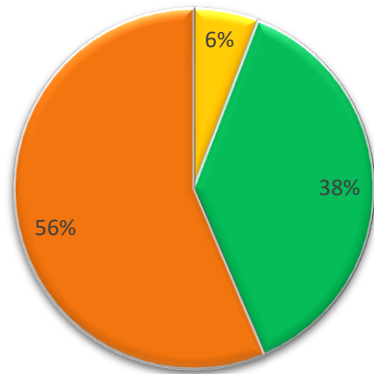


Gráfico #6: Satisfacción en el atributo: Fiabilidad

El atributo Fiabilidad nos presenta en el gráfico #6 que la valoración es un 78% buena y un 16% muy buena, al tiempo que el 7% la considera regular; y el 0 tiene la percepción de que es mala o muy mala.

Accesibilidad

¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?



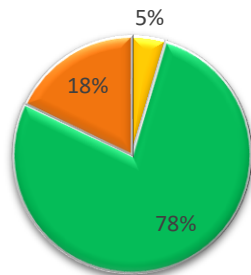
■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Gráfico #7: Satisfacción en el atributo: Accesibilidad

Tiempo

Se nos muestra en el gráfico #7 que el 56% considera muy buena a la accesibilidad a los servicios y el 38% la considera buena. Mientras que el 6% entiende que es regular.

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



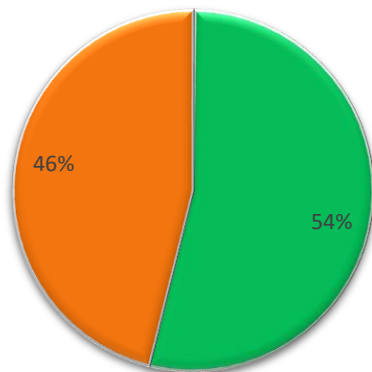
■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Gráfico #8: Satisfacción en el atributo: Tiempo

Higiene y Comodidad

En el gráfico #8, se puede observar que la valoración del tiempo de respuestas es muy buena en un 18% y un 78% buena, mientras que el 5% la considera regular.

¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?



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

El gráfico #9 presenta una valoración del 46% como muy buena y 54% como buena.

Gráfico #9: Satisfacción en el atributo: Higiene y comodidad

Índice de Satisfacción por Departamentos

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Hospitalización"

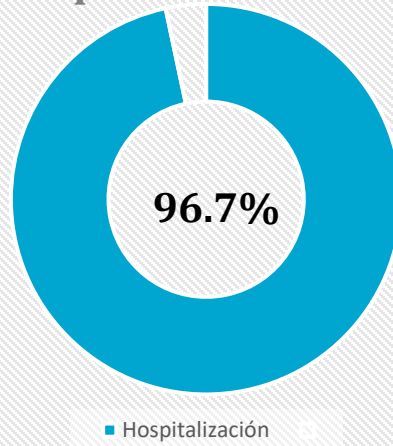


Gráfico #10: Satisfacción por Departamentos: Hospitalización

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Imágenes"

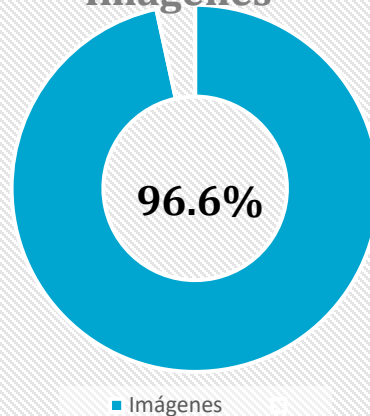
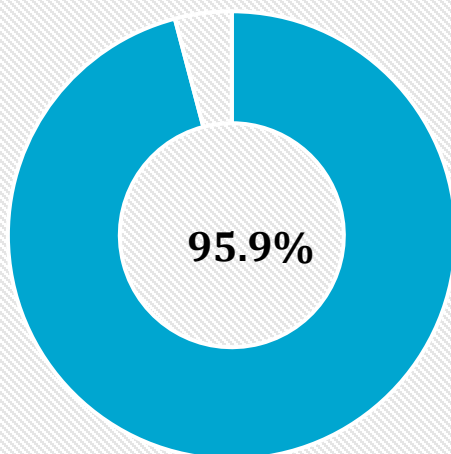


Gráfico #11: Satisfacción por Departamentos: Imágenes

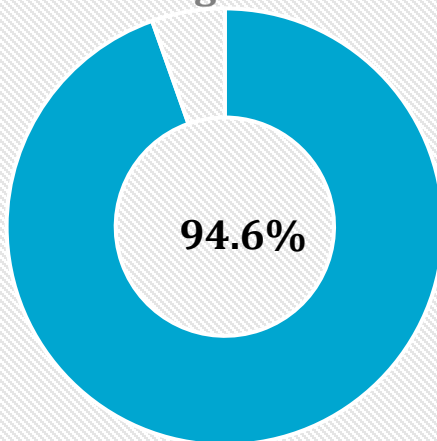
Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Laboratorio"



■ Laboratorio

Gráfico #12: Satisfacción por Departamentos: Laboratorio

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Emergencia"



■ Emergencia

Gráfico #13: Satisfacción por Departamentos: Emergencia

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Consulta Externa"

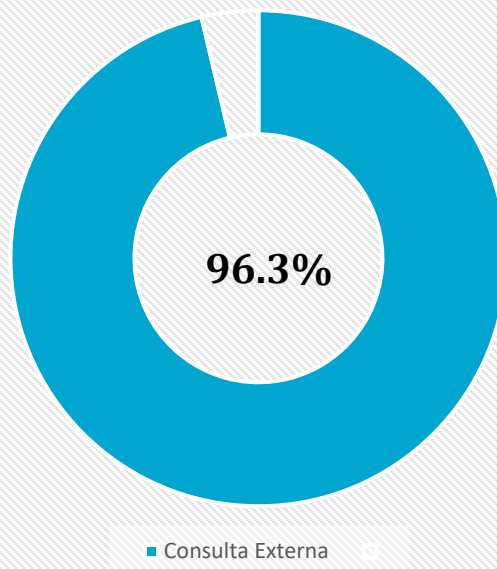


Gráfico #14: Satisfacción por Departamentos: Consulta Externa

1. ¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

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

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

3. ¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

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

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

5. ¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

6. ¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

7. ¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

