

**INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN CIUDADANA DE LOS
SERVICIOS**

JULIO - DICIEMBRE 2023



HOSPITAL

**PROVINCIAL MATERNO
INFANTIL NUESTRA SEÑORA
DE LA ALTAGRACIA**

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 Provincial Materno Infantil Nuestra Señora de La Altagracia (HPMINSA).

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 Provincial Materno Infantil Nuestra Señora de La Altagracia aplicó una encuesta de satisfacción a las usuarias de los servicios de salud.

Dichas encuestas fueron aplicadas utilizando una Plataforma de Atención al Usuario, a través de un novedoso sistema 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 electrónicos que facilita su aplicación (tableta y celulares). Además, los resultados pueden visualizarse en tiempo real y la generación de reportes e informes puede realizarse utilizando diferentes variables.

El cuestionario utilizado comprende las preguntas que dan respuesta a las 8 dimensiones.

Los servicios evaluados son los 5 servicios principales según la demanda del Hospital Provincial Materno Infantil Nuestra Señora de La Altagracia, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio) y fueron desarrollados en el periodo Julio-Diciembre 2023.

Ficha Técnica

Universo	Los cuestionarios fueron aplicados a las usuarias del HPMINSA. Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarias, 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:														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DEPARTAMENTO</th> <th>CANTIDAD USUARIOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>HOSPITALIZACIÓN</td> <td>1720</td> </tr> <tr> <td>CONSULTA EXTERNA</td> <td>5720</td> </tr> <tr> <td>IMÉGENES</td> <td>1672</td> </tr> <tr> <td>LABORATORIO</td> <td>5088</td> </tr> <tr> <td>EMERGENCIA</td> <td>2632</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Total general 16,832</td> </tr> </tbody> </table>	DEPARTAMENTO	CANTIDAD USUARIOS	HOSPITALIZACIÓN	1720	CONSULTA EXTERNA	5720	IMÉGENES	1672	LABORATORIO	5088	EMERGENCIA	2632	Total general 16,832	
	DEPARTAMENTO	CANTIDAD USUARIOS													
	HOSPITALIZACIÓN	1720													
	CONSULTA EXTERNA	5720													
	IMÉGENES	1672													
	LABORATORIO	5088													
EMERGENCIA	2632														
Total general 16,832															
Ámbito	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del HPMINSA, ubicado en la Calle: José Ramón Payan de la ciudad de Higüey, provincia La Altagracia. Se utilizó 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 2%. • Un nivel de confianza de un 98%. <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, 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 97%</p> <p>p = 0.5</p> $Muestra\ Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población\ Total}}$
<p>Método para utilizar</p>	<p>Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.</p>
<p>Fecha de trabajo</p>	<p>Las encuestas se realizaron de manera diaria (lunes a viernes / laborables), desde los meses de julio- diciembre 2023.</p>

Realización	Las encuestas fueron 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
-------------	---

Dimensiones del modelo

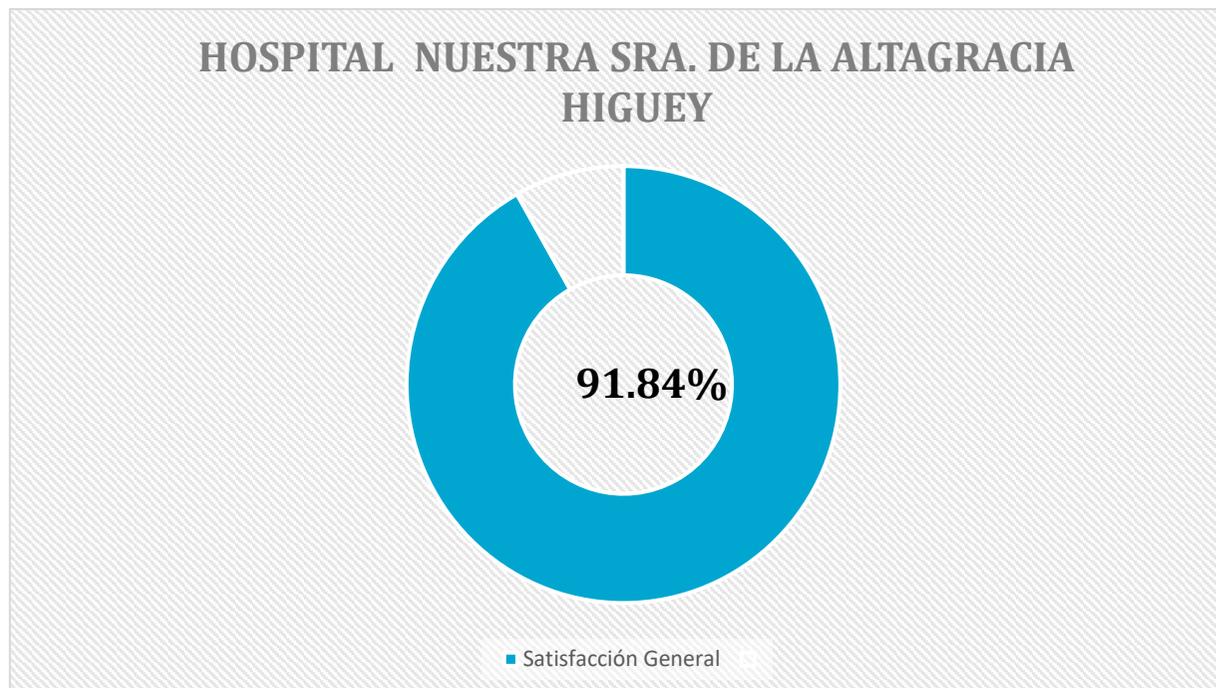
Las dimensiones del modelo y las preguntas de la encuesta que responden a cada dimensión son las siguientes:

Amabilidad del personal	¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?
Profesionalidad del personal	¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?
Facilidad y rapidez del servicio	¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?
Manejo de las información/ Fiabilidad	¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?
Acceso a los servicios	¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?
Tiempo de respuesta	¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?
Higiene y comodidad	¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?
Calidad del servicio	En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido? ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este establecimiento de salud?

Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 2,104 usuarias del Hospital Provincial Materno Infantil Nuestra Señora de La Altagracia, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

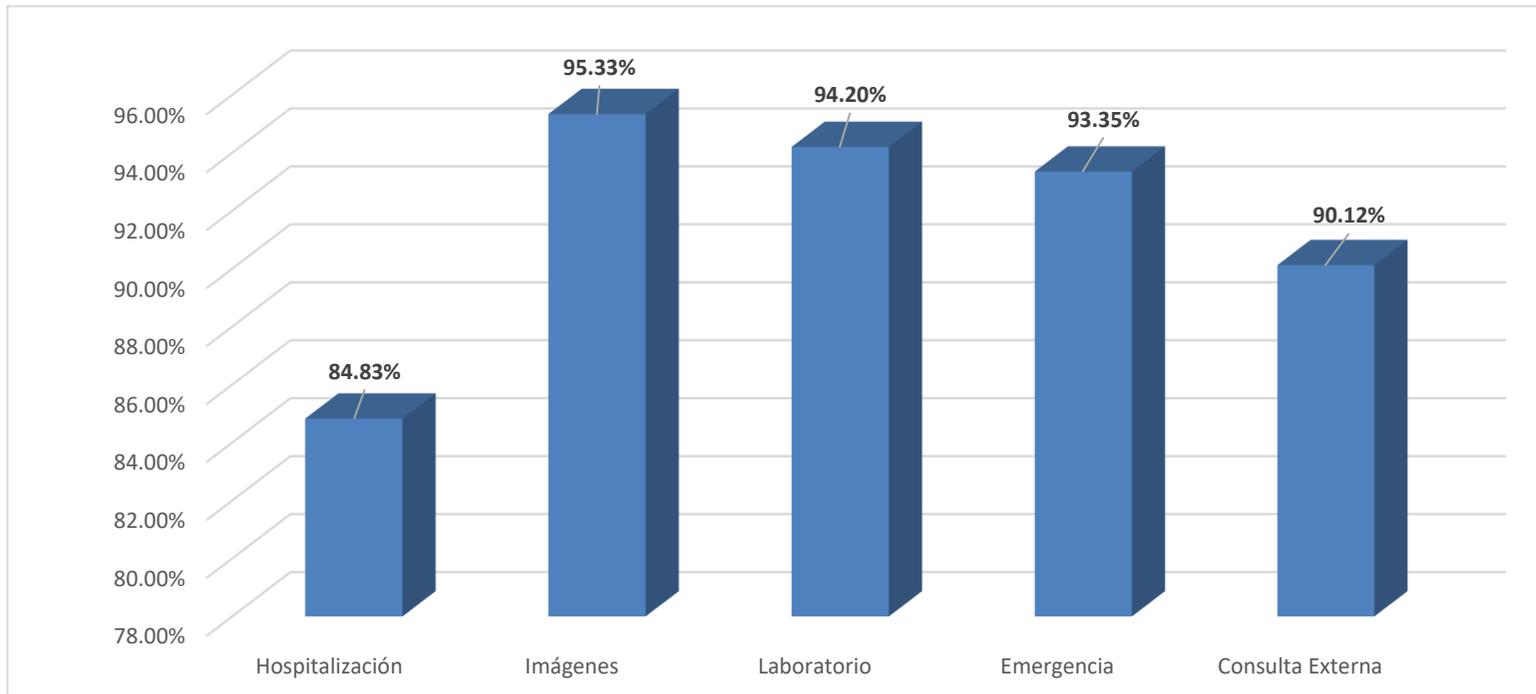
Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 2,104 usuarias encuestadas, la satisfacción es de 91.84%.





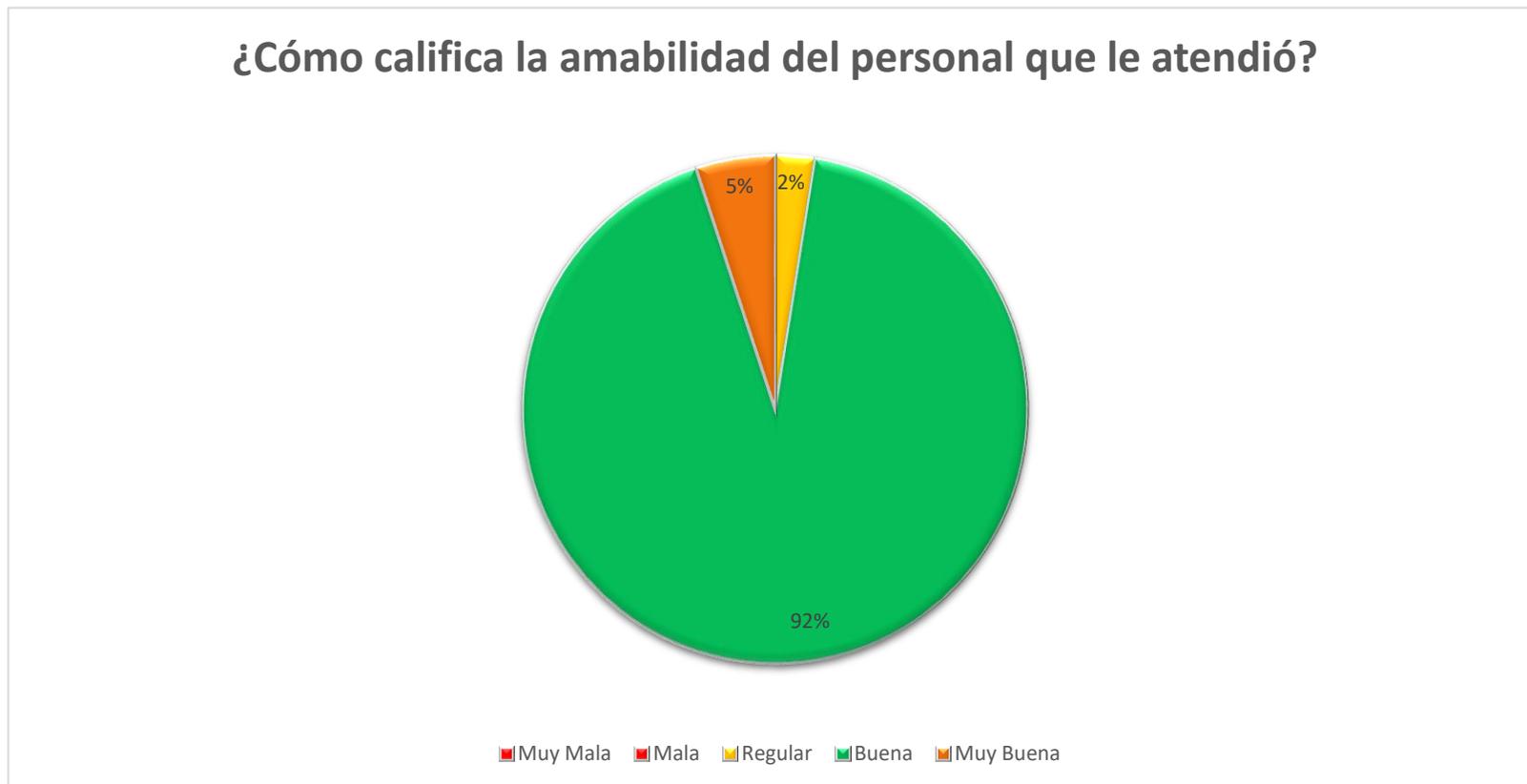
Como puede apreciarse en este gráfico el pico más alto de satisfacción según las dimensiones se denota en “Amabilidad” con un 97,48%, Obteniéndose un promedio general de 91.84%.

Nivel de satisfacción de usuario según el servicio brindado



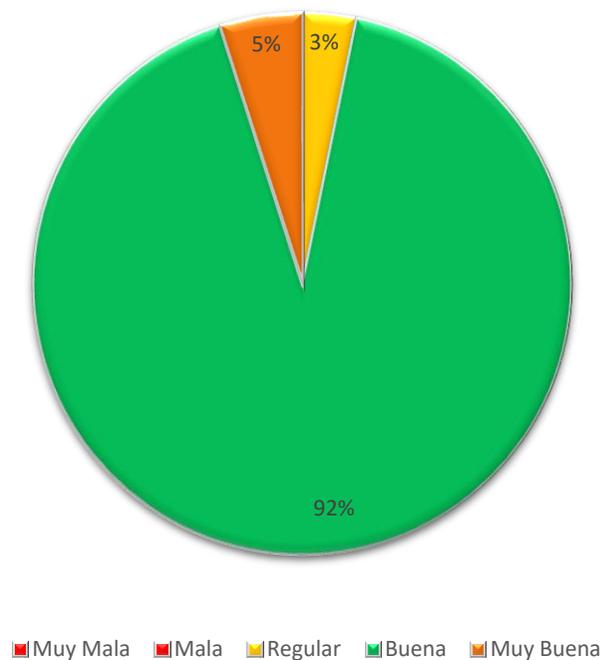
El gráfico mostrado refleja la satisfacción general de los usuarios en las distintas áreas donde recibieron atenciones de salud. Esto muestra que IMÁGENES percibe una calidad de 95.33%, donde el promedio general es de 91.6 %.

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



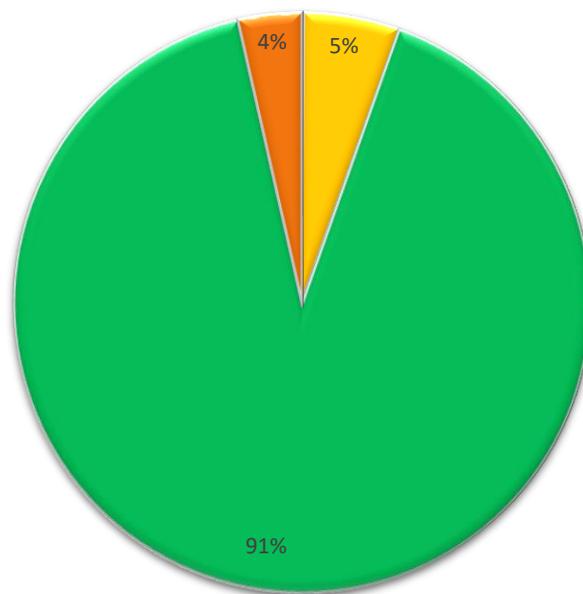
2. Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió (la confianza, conocimiento y atención profesional de la persona que le atendió)

¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?



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?

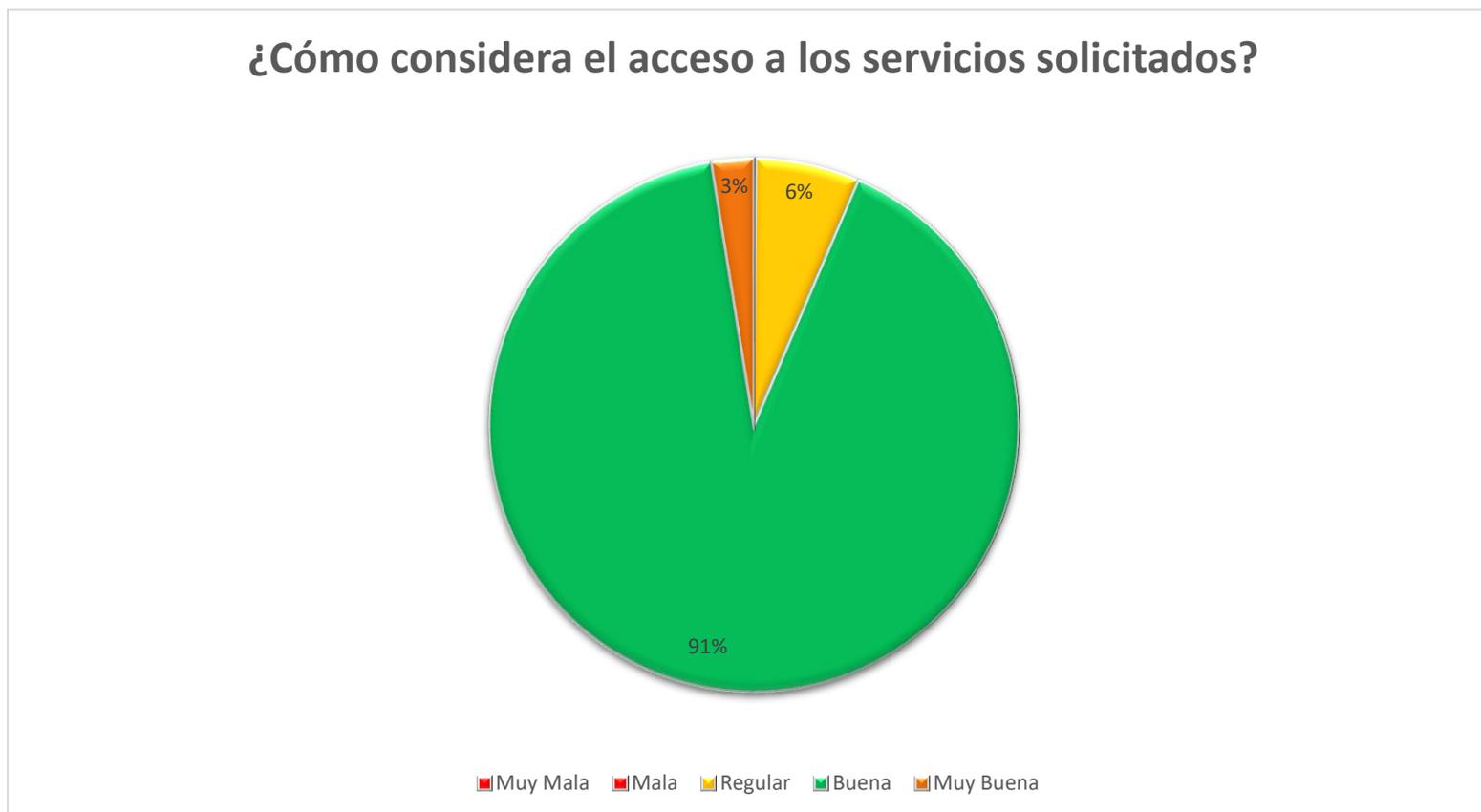


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

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)



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

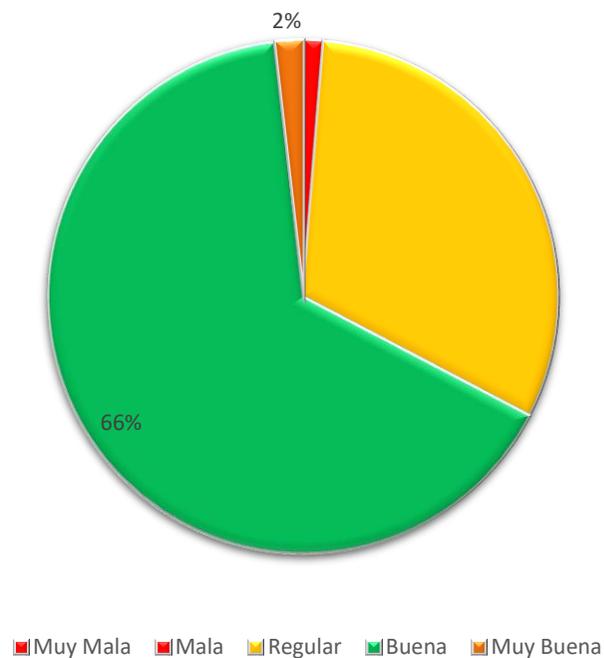


6. Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados (laboratorios, rayos x, diagnósticos, etc.)

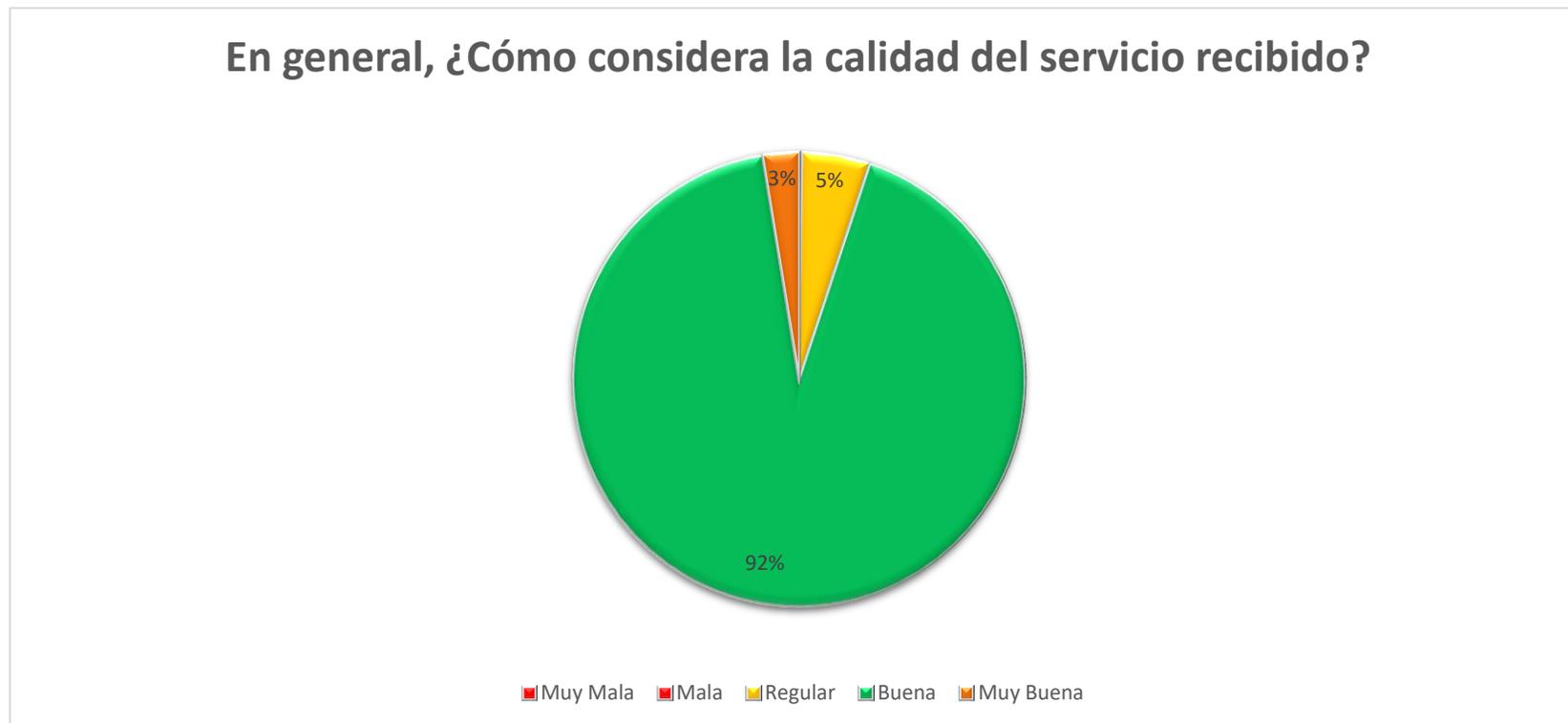


7. Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico (sala de espera, pasillos, baños, escaleras, etc.)

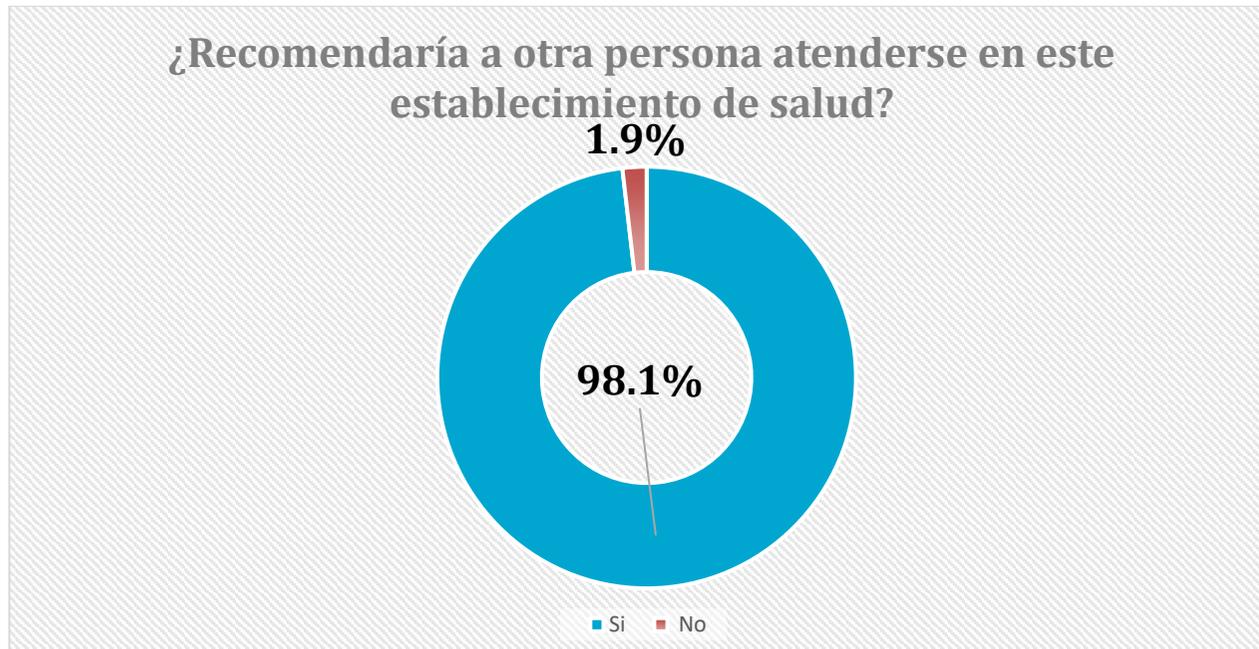
¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?



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



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



Leyenda	Respuesta	Porcentaje
SI	2,065	98.1%
NO	39	1.9%

Esta encuesta fue aplicada satisfactoriamente a una muestra de usuarias que solicitaron el servicio de Consulta Externa, Laboratorio, Imágenes, Emergencia y/o Hospitalización en el Hospital Provincial materno Nuestra Señora de La Altagracia, en el periodo de Julio – Diciembre 2023 en el monitoreo de las encuestas de satisfacción de los servicios antes mencionados. Acorde a los resultados arrojados, la satisfacción a nivel general es 91.84%.

Formulario digital Encuesta General de Satisfacción



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

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