

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

OCTUBRE-DICIEMBRE 2023



**HOSPITAL
MUNICIPAL DR. RAFAEL
GUTIÉRREZ SÁNCHEZ**

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 Dr. Rafael Gutiérrez Sánchez 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.



Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS

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 Dr. Rafael Gutiérrez Sánchez.</p> <p>Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio semestral de servicios prestados, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante el semestre, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="695 741 1342 1039"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>488</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>208</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>136</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>232</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>360</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1,424</td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Consulta Externa	488	Emergencia	208	Hospitalización	136	Imágenes	232	Laboratorio	360	Total	1,424
Servicios	Muestras														
Consulta Externa	488														
Emergencia	208														
Hospitalización	136														
Imágenes	232														
Laboratorio	360														
Total	1,424														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Dr. Rafael Gutiérrez Sánchez, Carretera la Guama, Cayetano Germosén 41000. 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-junio 2022, siendo el último periodo de la 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> <p>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 26 octubre 2023 hasta el 25 de Diciembre 2023.
Realización	<p>Las encuestas son 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>



Dimensiones del modelo

Las preguntas de la encuesta que responden a cada atributo 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> <i>¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?</i>



Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 1,424 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios de Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

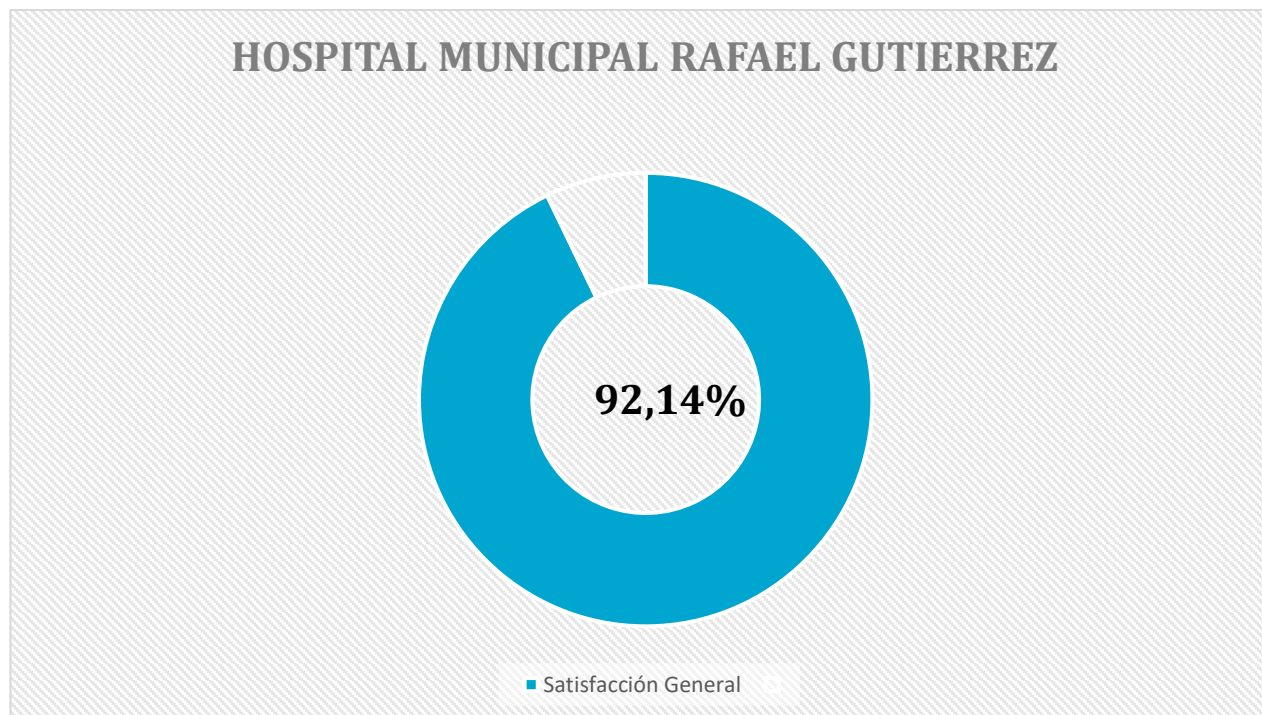


Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.

Tal como podemos observar en el gráfico 1, el resultado del promedio de satisfacción de los 7 atributos de calidad medidos en la encuesta es de 92.84%, 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 1,424 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.



Satisfacción general por atributos

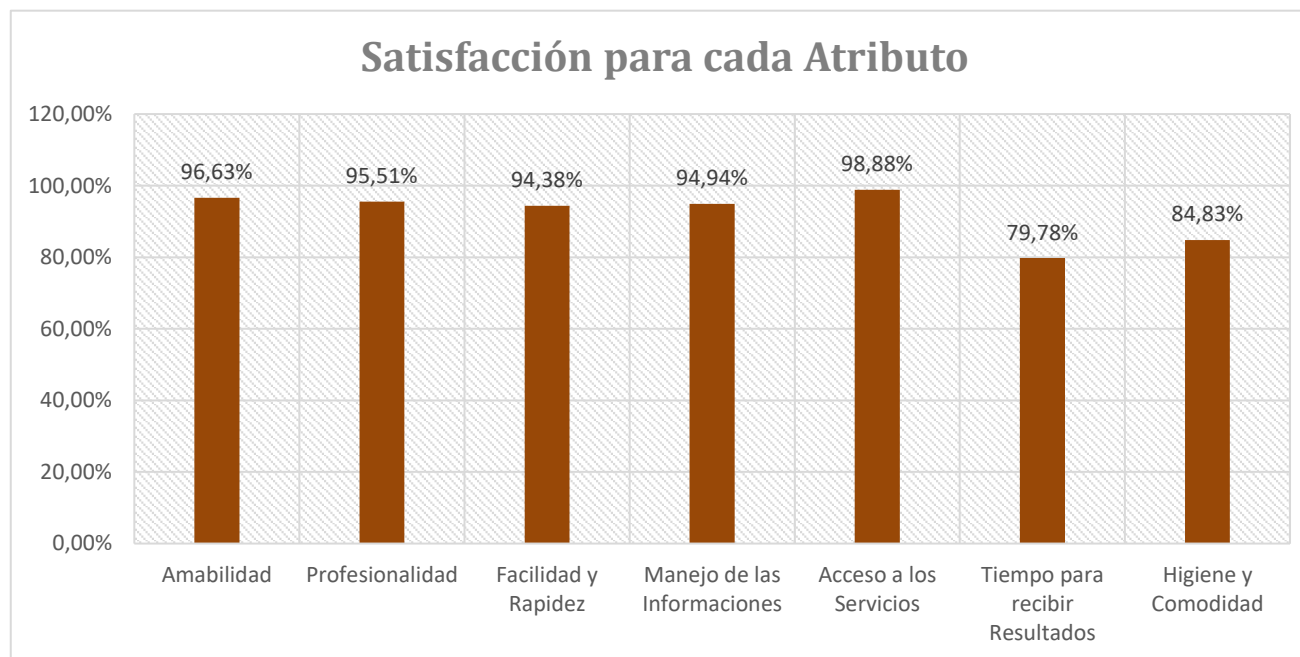
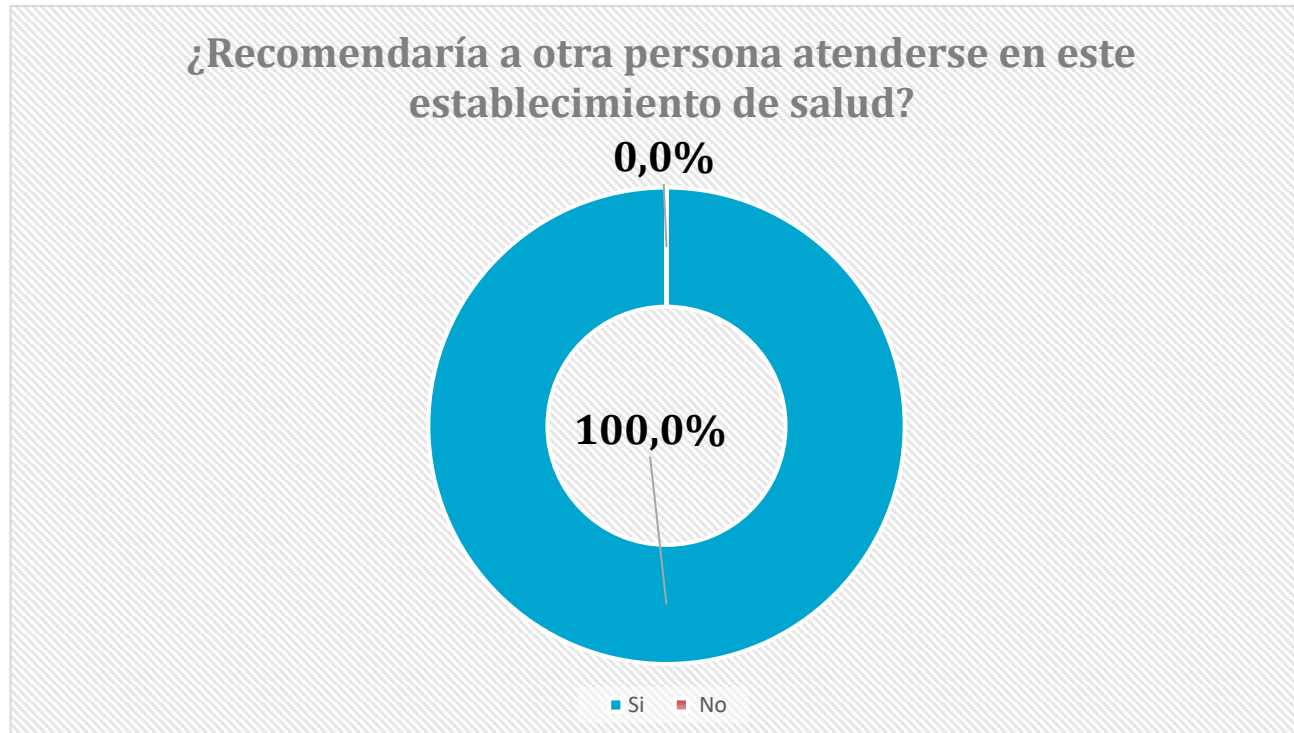


Gráfico 2. Satisfacción general por atributos

Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción general de los atributos tenemos que el acceso a los servicios se coloca como el más alto con un 98.88% y el tiempo para recibir los resultados como el más bajo con un 79.78% de los 7 atributos mostrados, quedando el promedio de esta en un 92.14%.





Tal como podemos observar en el gráfico 3, la recomendación de otras personas atenderse en este establecimiento de salud es de 1,424 usuarios encuestados, la recomendación es de 100.00%.



CONSULTA EXTERNA



Gráfico 4. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 4, la satisfacción general de los 488 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 91.80%.



EMERGENCIA

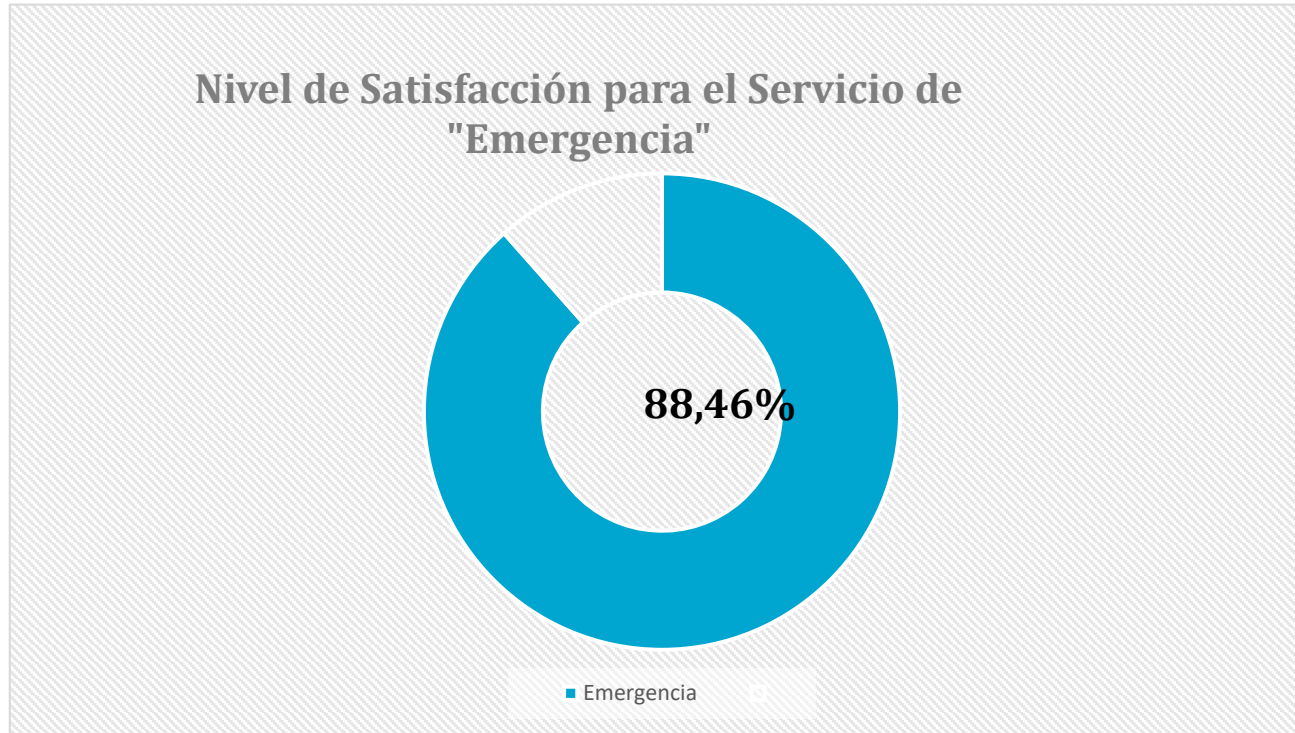


Gráfico 5. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como podemos observar en el gráfico 5, la satisfacción general de los 208 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 88.46%



HOSPITALIZACIÓN



Gráfico 6. Satisfacción servicio de Hospitalización

Tal como podemos observar en el gráfico 6, la satisfacción general de los 136 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 94.85%.



IMAGENES

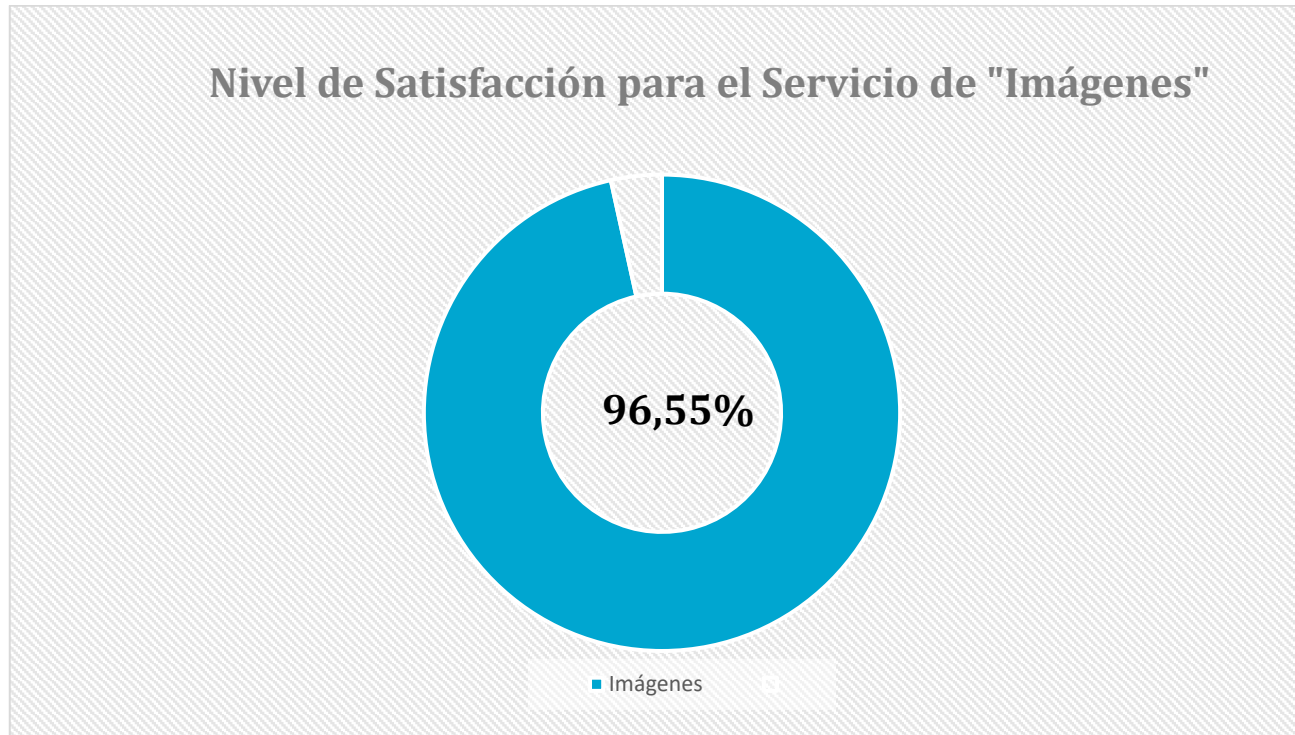


Gráfico 14. Satisfacción servicio de Imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico 7, la satisfacción general de los 232 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 96.55 %.



LABORATORIO



Gráfico 8. Satisfacción servicio de Laboratorio

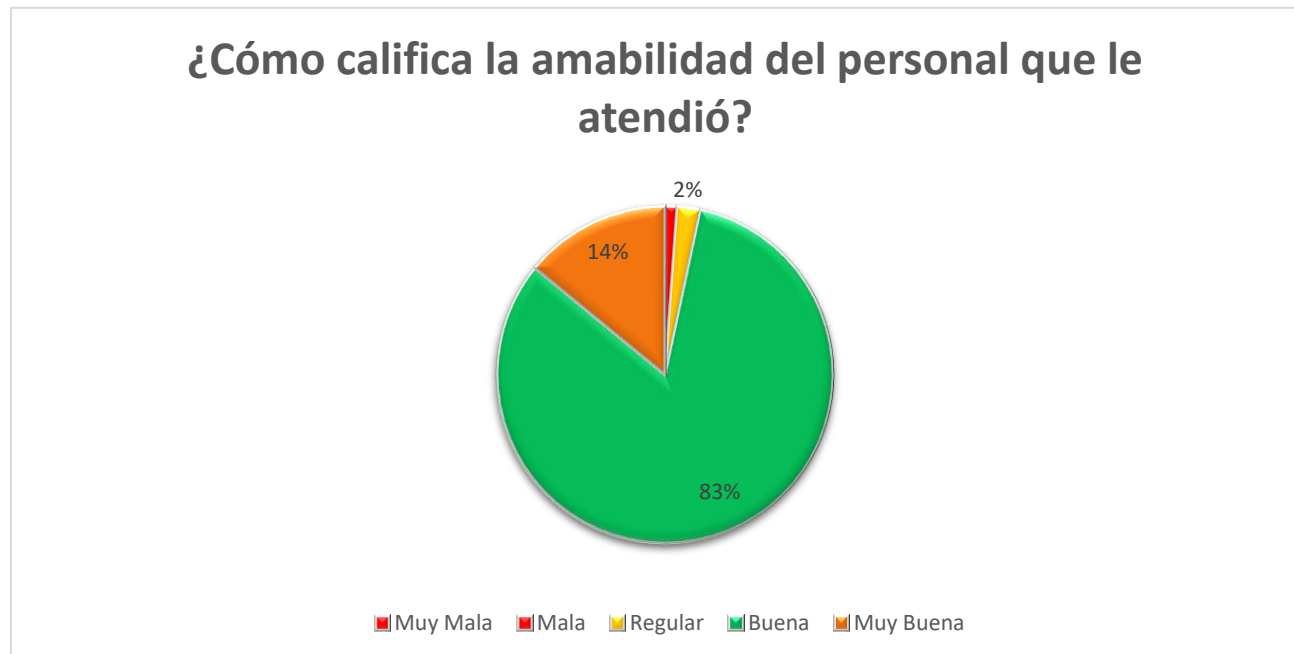
Tal como podemos observar en el gráfico 8, la satisfacción general de los 360 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 93.61%



Satisfacción por atributo

Amabilidad

Gráfico 9. Satisfacción de Amabilidad

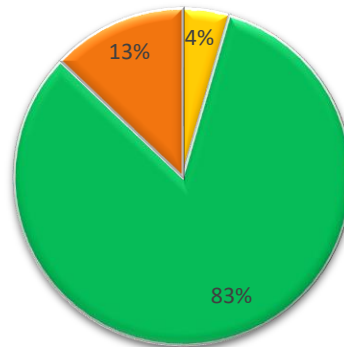


Tal como podemos observar en el gráfico 9, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 83.0% (147/178), indicaron que la amabilidad es buena, quedando un 14% en muy buena (25/178), un 2% (4/178) queda en regular y un 1% (2/178) en insatisfecho para mala o muy mala.



Profesionalidad

¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?



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

Gráfico 10. Satisfacción de Profesionalidad

Como se muestra en el gráfico 10, la satisfacción de la profesionalidad es de un 83% (147/78), quedando un 13% en muy bueno (23/178), un 4% (8/178) en para regular.



Facilidad y Rapidez



Gráfico 11. Facilidad y Rapidez

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico 11 que la satisfacción fue de 82% (146/178) en los servicios prestados en buenos, quedando un 12% en muy buenos (22/178) y un 4% (8/178) en regular.



Manejo de la información

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

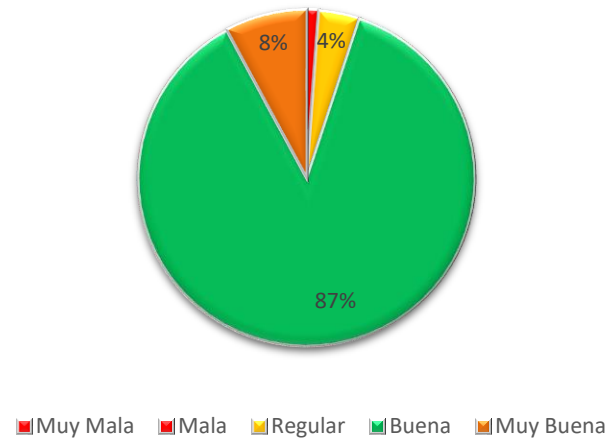


Gráfico 12. Satisfacción del manejo de las informaciones

Según los 3,968 usuarios encuestados, un 87% (155/178) indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, quedando un 8% (14/178) con opinión muy bueno al respecto, finalizando con un 4% (7/178) en regulares.



Accesibilidad

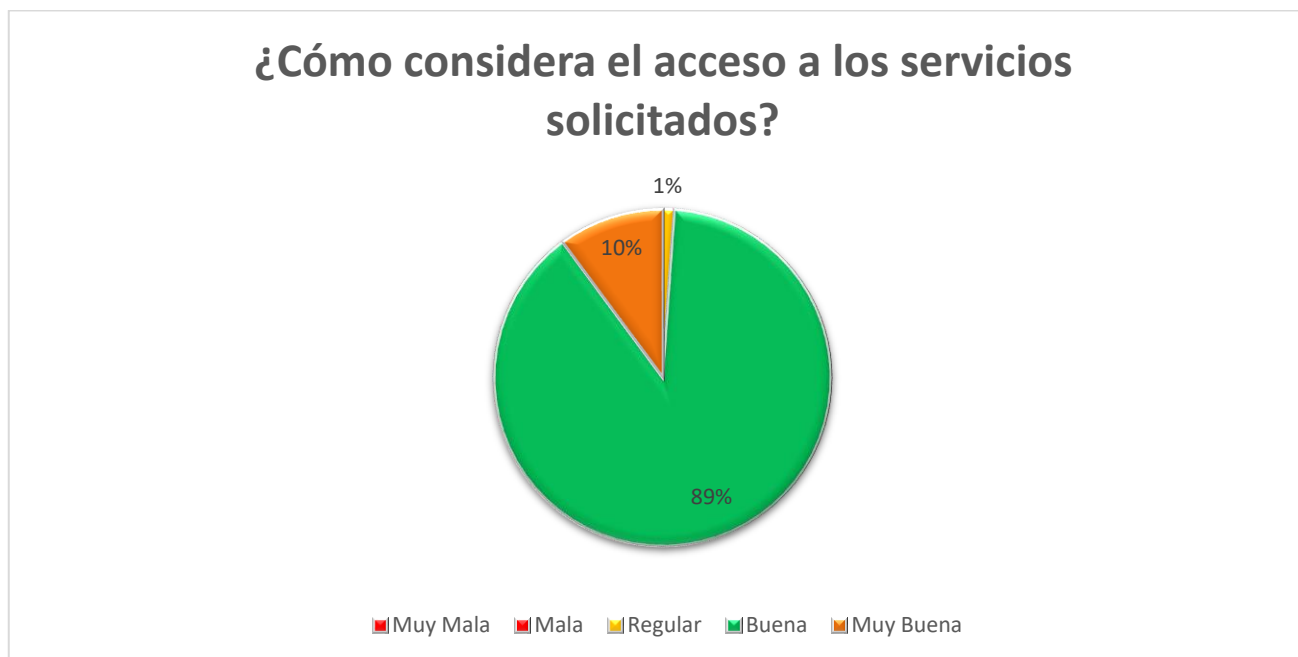


Gráfico 13. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 89%, (158/178) indicaron que la accesibilidad es buena, quedando un 10% en muy buenos (18/178), un 1% (2/178) en regulares.



Tiempo de Respuesta

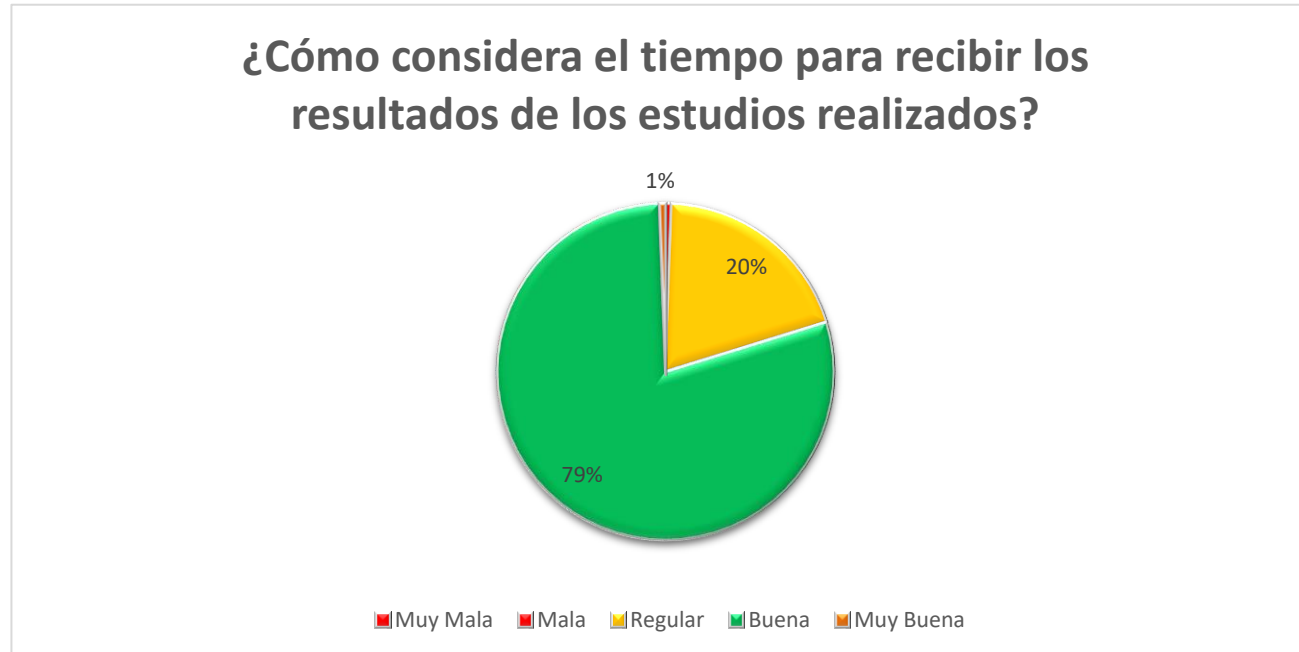


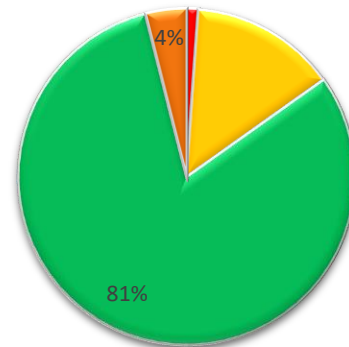
Gráfico 14. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

Según los usuarios encuestados, un 79% (141/178) indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados en buenos, quedado un 20% (35/178) con opinión regular al respecto, un 1% (1/178) muy buena.



Higiene y comodidad

¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?



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

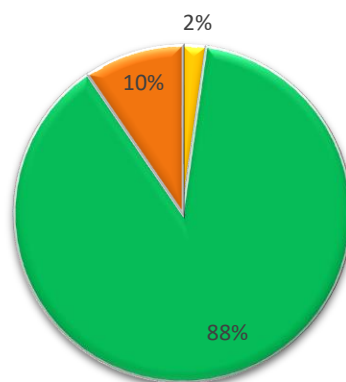
Gráfico 15. Satisfacción de la Higiene y Comodidad

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 9 que la satisfacción fue de 81 % (144/178) en los servicios prestados en buenos, quedando un 14% en regular (25/178), un 4% (7/178) en muy buena.



Satisfacción General del Servicio

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



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


Gráfico 16. Calidad de los Servicios Brindados

Tal como se observa en el gráfico 16; 157 de los 178 usuarios encuestados opinaron que la satisfacción de los servicios brindados es buen para un 88% de satisfacción, quedando un 10% (17/178) opinando que la satisfacción es de muy buena, mientras que el 2% (4/178) valoran la satisfacción del servicio brindada regular.



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 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 ayudarlo 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

