

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE LOS SERVICIOS

JULIO- DICIEMBRE 2023



Introducción

La encuesta de satisfacción a usuarios es una encuesta que se aplica en el Hospital Municipal Dr. Alberto Gautreaux, desde su inicio con la finalidad de medir el nivel de satisfacción de los usuarios del hospital, haciéndoles preguntas relacionadas a su experiencia. Este estudio está diseñado para ofrecer información sobre la satisfacción que tienen los usuarios acerca del Hospital Municipal Dr. Alberto Gautreaux en cuanto a la prestación de servicios en salud a niños y adolescentes.

El Servicio Nacional de Salud (SNS) elaboro un cuestionario general para la implementación de las encuestas de satisfacción a usuarios externos. Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde el 03 de Julio 2023 hasta el 16 de diciembre 2023.

El cuestionario utilizado comprende las preguntas que dan respuesta las 10 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).

Diseño Muestral

Para la realización de este estudio, se realizó un tipo de muestreo no probabilístico por cuota, en el cual, de acuerdo con la demanda que se tiene en cada una de las áreas, se asignó una cantidad de personas para ser encuestadas (considerada representativa con la finalidad de analizar la satisfacción de los usuarios externos). Dicha muestra debe cumplir con las siguientes condiciones:

1. Personas que hayan utilizado los servicios del hospital previamente.
2. Tener parentesco de madre, padre o tutor del paciente.

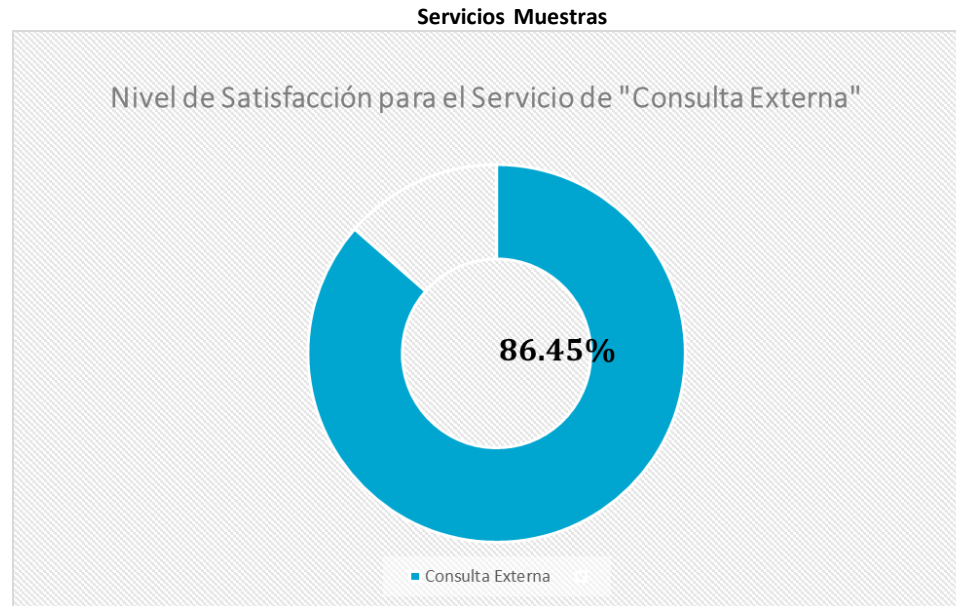
El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario digital diseñado por el Servicio Nacional de Salud, dicho cuestionario fue aplicado de forma aleatoria, seleccionando a las personas que cumplen con las condiciones de la muestra diseñada. Cabe mencionar que para la aplicación del cuestionario se utilizaron Tablet.

Características de la muestra.

En este estudio se utilizó una muestra de **584** personas distribuida de forma representativa en las distintas áreas encuestadas (consulta, emergencias, hospitalización, imágenes y laboratorio).

Referido a la distribución de la muestra, en el gráfico 1, se puede observar que el **92.01 %** de esta pertenece al área de Laboratorio, un **95.83%** pertenece al área de Imágenes, un **94.83 %** pertenece al área de Hospitalización, un **91.60%** pertenece al área de Emergencia, un **86.45%** de los encuestados pertenece al área de Consulta.

Gráfico 1. Distribución de la muestra por área.
Fuente: Elaboración propia. Encuesta de satisfacción, julio- diciembre 2023

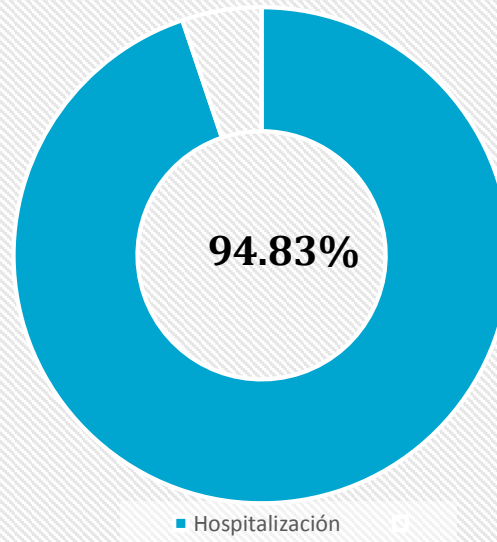


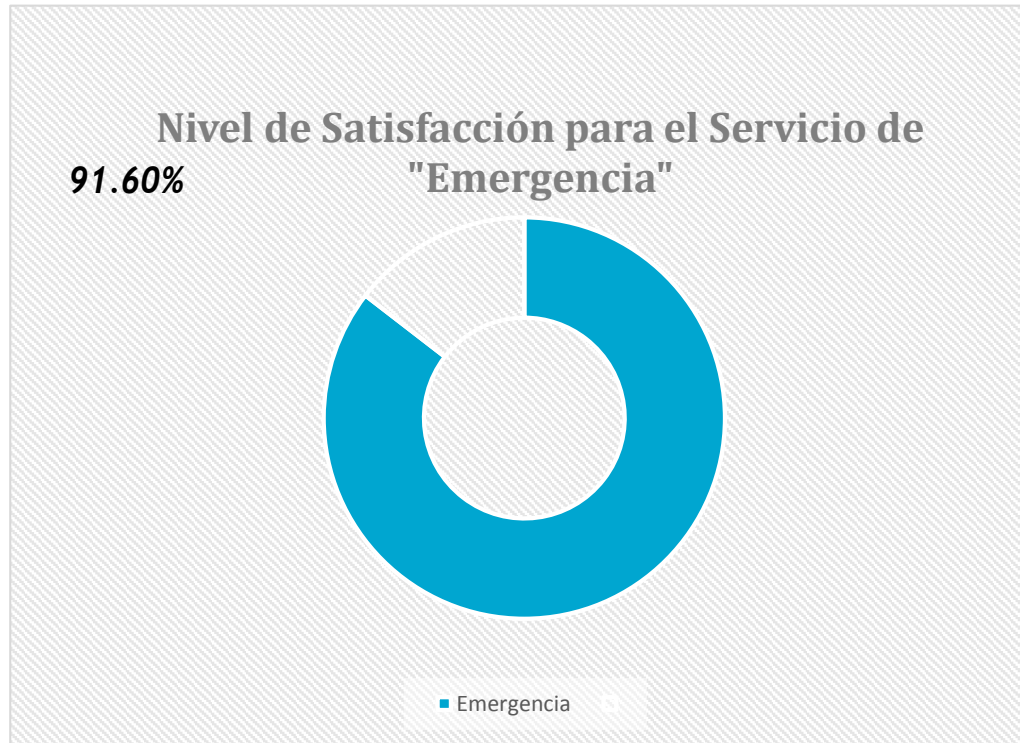
Nivel de Satisfacción para el Servicio de "LABORATORIO"

92.01%

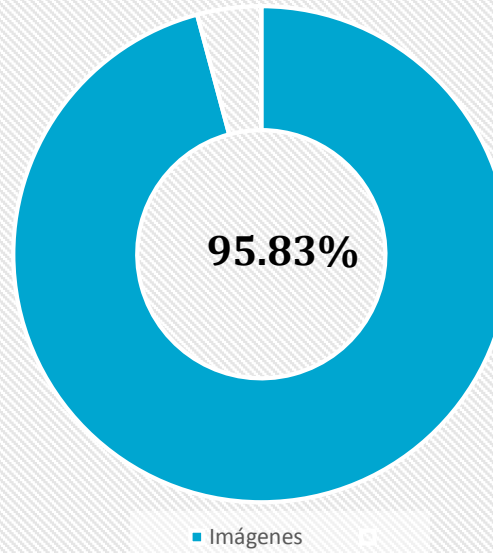


Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Hospitalización"





Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Imágenes"



Atributos del modelo

Los atributos del modelo y 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 considera la higiene y 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 584 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

Gráfico 2. Satisfacción general de servicios encuestados.

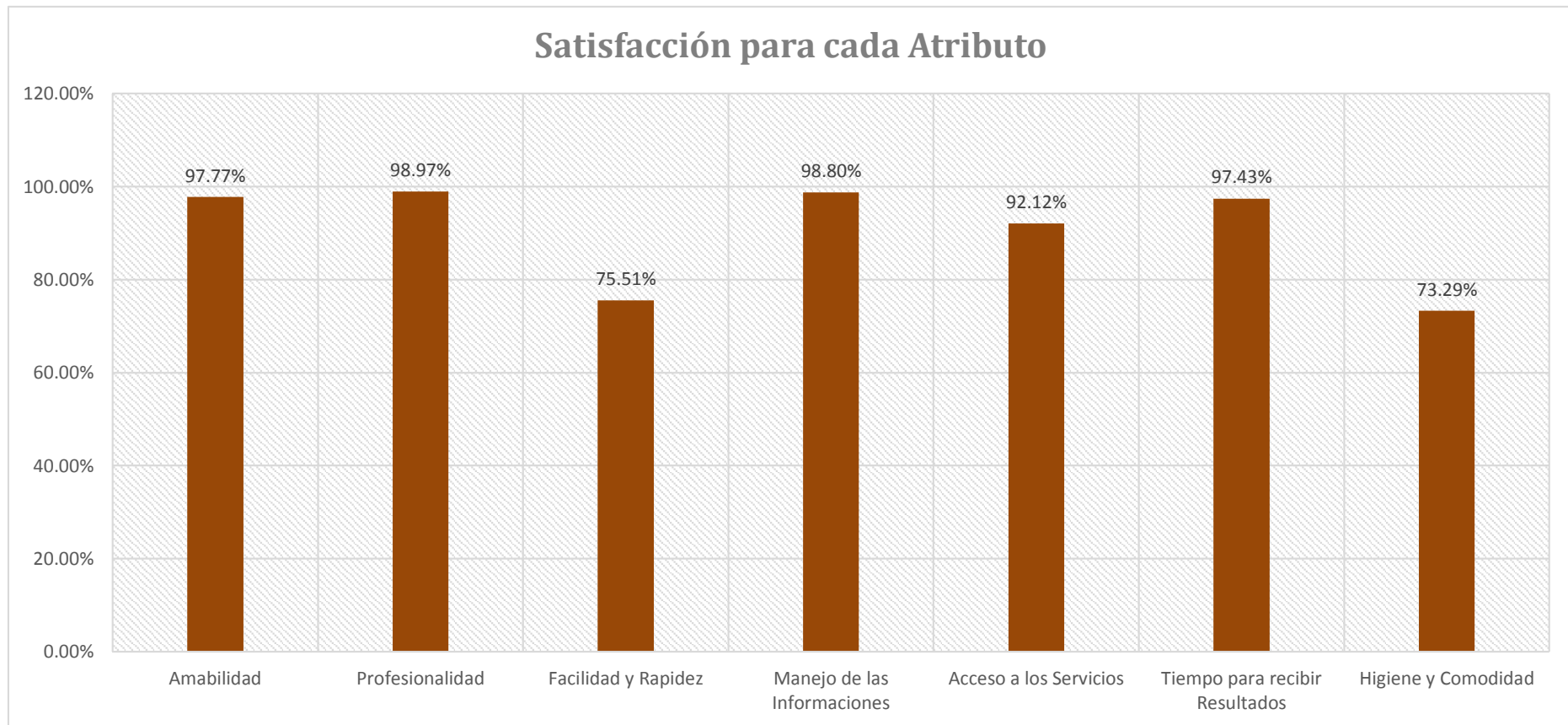


Tal como podemos observar en el gráfico 2, el nivel de satisfacción general de los 584 encuestados, para el periodo Julio- Diciembre 2023, es de un 90.88%

Este índice es el promedio de satisfacción de 5 atributos de calidad medidos en la encuesta, los cuales fueron: *Elementos tangibles, Eficacia/confiabilidad, Capacidad de respuesta, Profesionalidad/confianza Y Empatía/accesibilidad.*

$$\frac{\sum \text{elementos tangibles} + \text{eficacia} + \text{capacidad de respuesta} + \text{profesionalidad} + \text{empatía}}{\text{Total de atributos}}$$

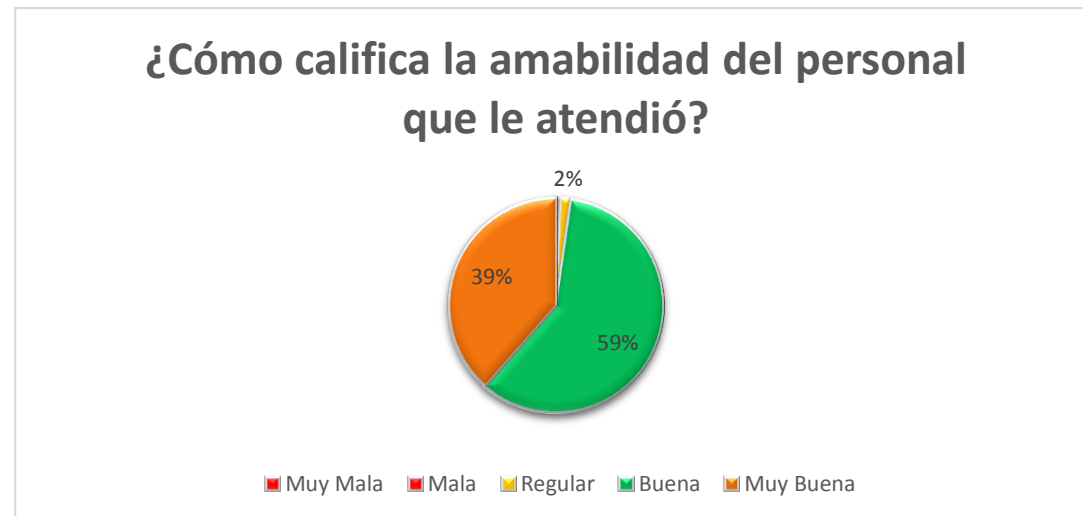
Gráfico 3. Satisfacción general por atributos



Satisfacción por atributo

Amabilidad

Gráfico 4. Satisfacción de Amabilidad



Tal como podemos observar en el gráfico 4, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 97.77%, (346/584), indicaron que la amabilidades buena 59% (223/584) muy buena 39% , quedando un 2% en regular (9/584), un 1% (9/584) en insatisfecho para mala o muy mala.

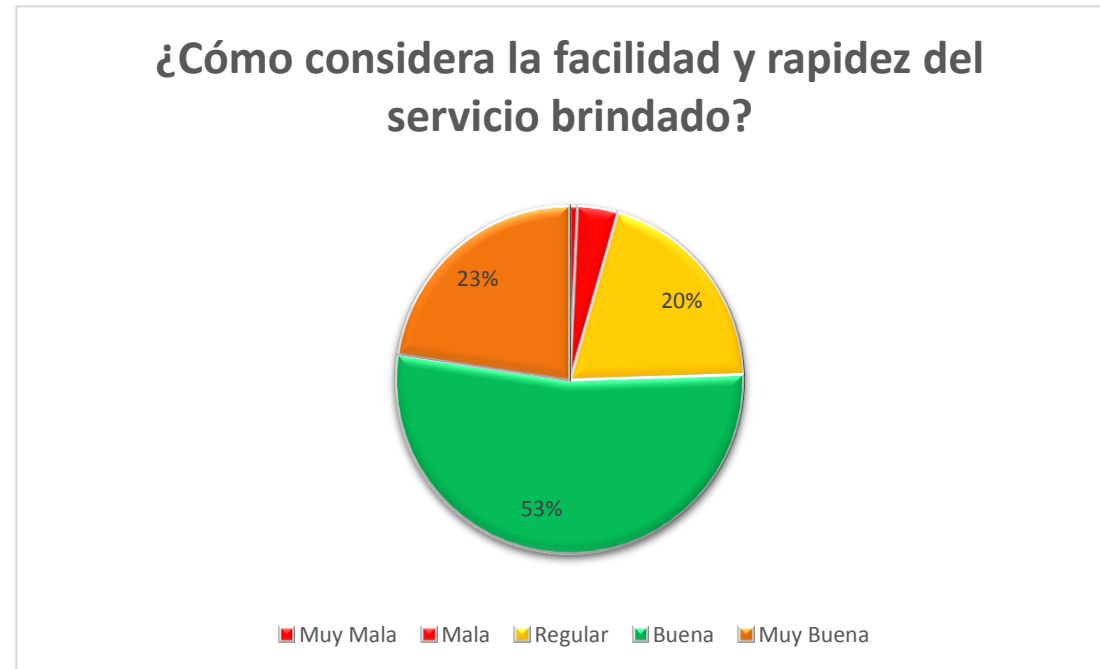
Gráfico 5. Satisfacción de Profesionalidad

Profesionalidad



Como se muestra en el gráfico 5, la satisfacción de la profesionalidad es de un 98.97% (239/584) indicaron que la profesionalidad es buena, 58. % (339/584) muy buena 41. % (239/584), quedando un en regular 0% (0/584), un 0.32% (1/584) 1% están para mala o muy mala.

Gráfico 6.. Facilidad y Rapidez



En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico 6, que la satisfacción fue de 75.51% (309/584) indicaron que la facilidad y rapidez es buena 53% (132/584), o muy buena 23%, quedando 20% en regular (117/584) y un 4% (22/584) en insatisfecho para mala o muy mala.

Manejo de la información

Gráfico 7. Satisfacción del manejo de las informaciones

Según los 584 usuarios encuestados, un 98.80% (577/584) indicó que está satisfecho con buena 50%, o muy buena el manejo de las informaciones por parte del personal equivalente a 49%, quedado un 0% (2/584) con opinión de regular al respecto, finalizando con un 1% (4/584) insatisfechos para una valoración mala o muy mala.

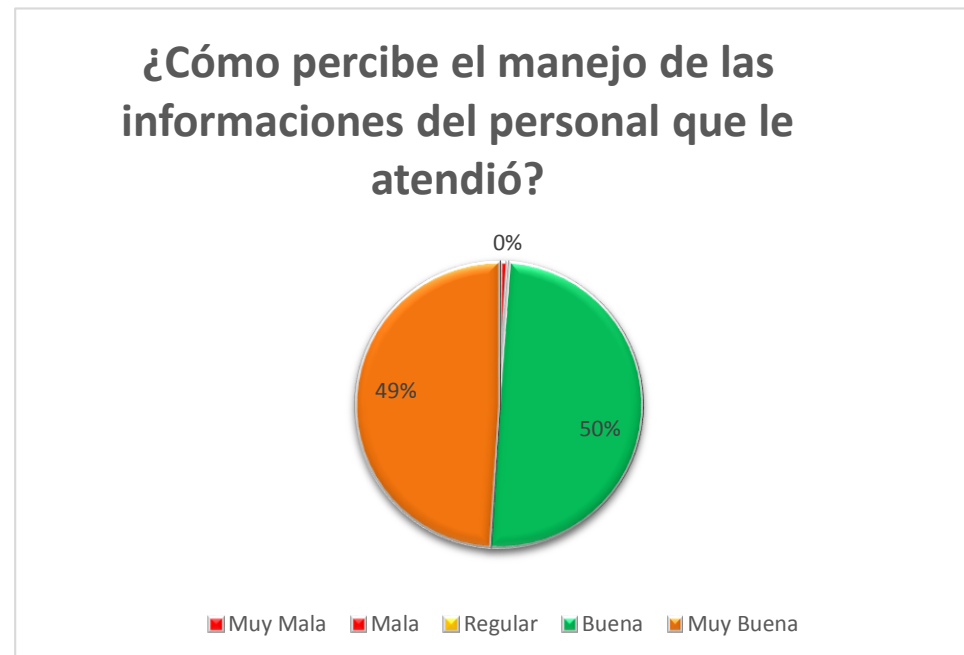


Gráfico 8. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.

Tal como podemos observar en el gráfico 8, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 92.12%, (341/584) indicaron que la accesibilidad es buena y muy buena en 34%, quedando un 7% en regular (41/584), y un 1% (4/584) insatisfechos para una valoración mala o muy mala.

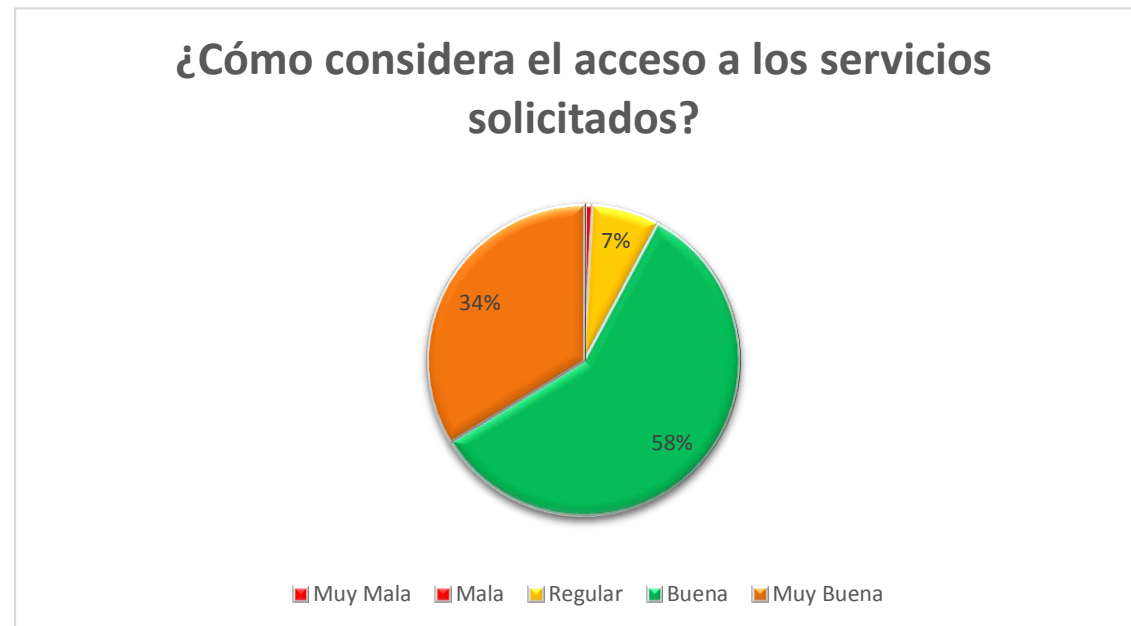


Gráfico 9. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

Tiempo de Respuesta

Según los usuarios encuestados, un 97.43% (341/584) indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados seleccionando bueno 63% o muy bueno con 35%, quedado un 2% (10/584) con opinión regular al respecto, un 1% (4/584) seleccionó mala y muy mala.

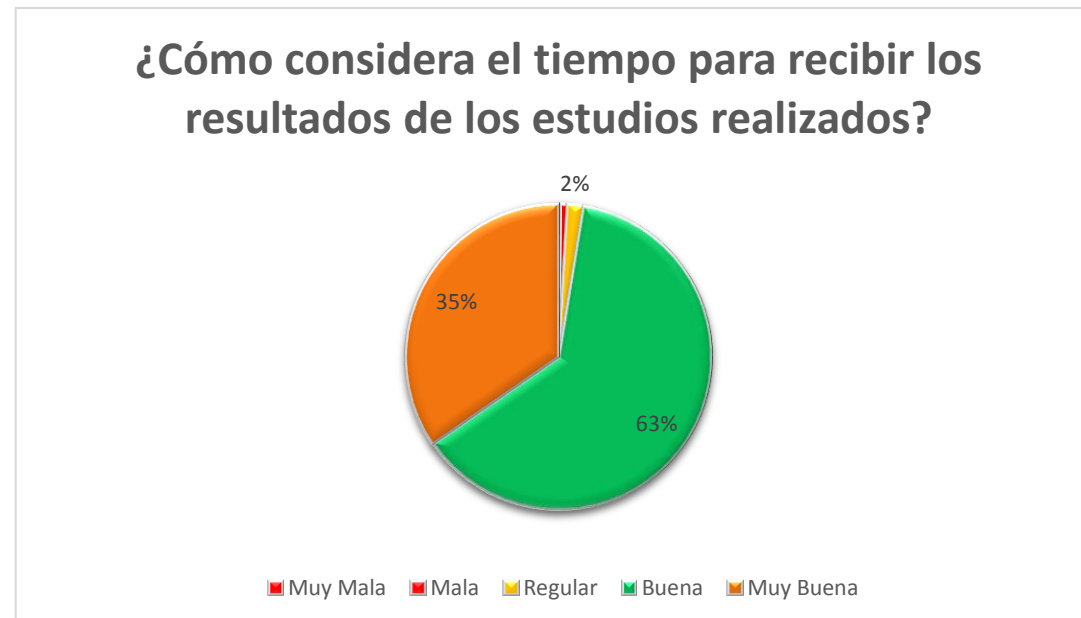




Gráfico 10. Satisfacción de la Higiene y Comodidad

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 10 que la satisfacción de buena en 57% o muy buena fue de 16% (96/584) en los servicios prestados, quedando un 16% en regular (93/584), un 8% (45/584) mala y muy mala un 3%.

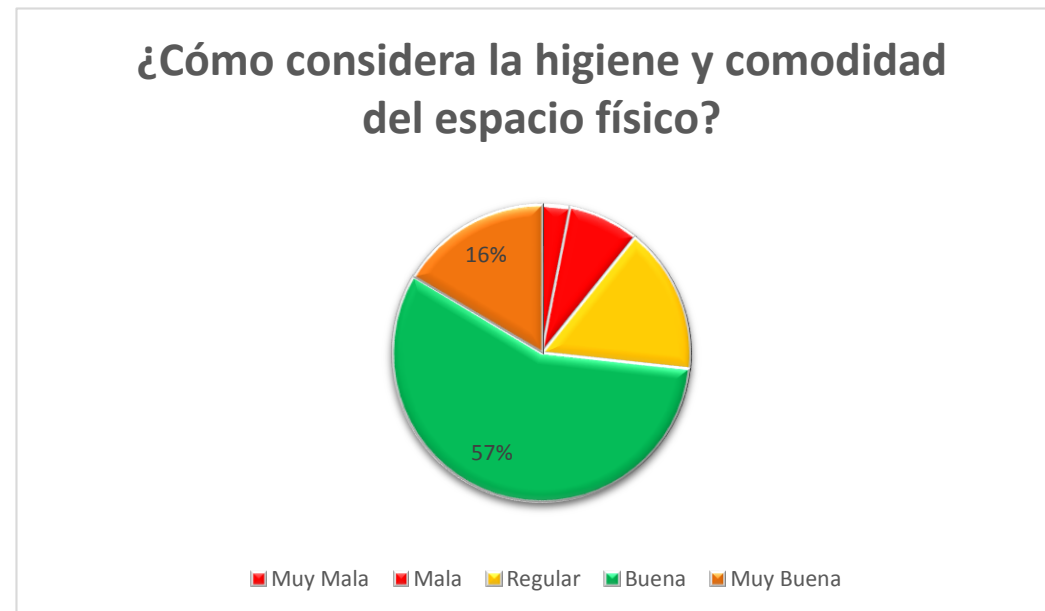
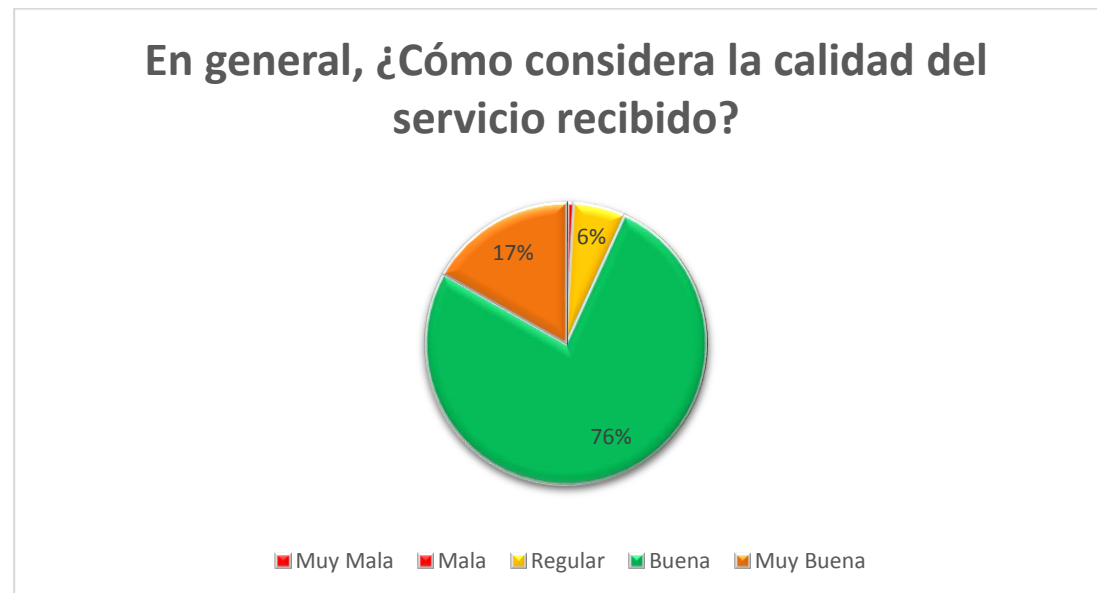


Gráfico 11. Calidad de los Servicios Brindados

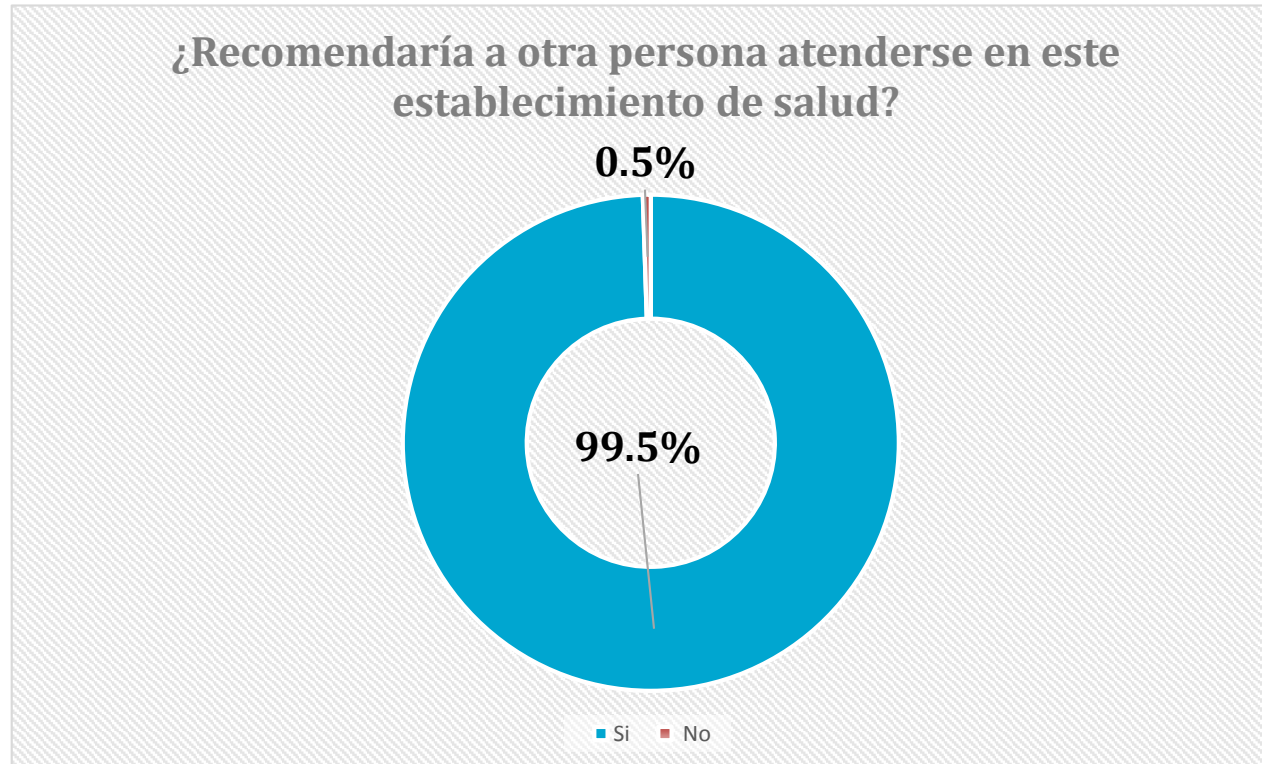
Satisfacción General de la Calidad del Servicio



Tal como se observa en el gráfico 11, (446/584) usuarios encuestados opinaron que la satisfacción de los servicios brindados es buena equivalente a un 76%, o muy buena 17% para un 93.15% de satisfacción, quedando un 6% (35/584) opinando que la satisfacción es regular, mientras que el 1% (4/584) valoran la satisfacción del servicio brindada mala o muy mala.

Recomendación

Gráfico 12. Recomendación



En el grafico 12 se puede observar el nivel de recomendación que los usuarios están dispuestos a dar en cuanto a su nivel de satisfacción con los servicios y tratos recibidos en el centro, el cual es del 99.5

ANEXO

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?

Si 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?
 (Sale de espera, pasillos, baños, escaleras, etc.)

Muy Buena
 Buena
 Regular
 Mala
 Muy Mala

¡Su opinión es importante para nosotros!

Servicio Nacional de Salud (SNS)
 Av. Leopoldo Navarrete esq. César Nicolás Penson, Gascue, Santo Domingo, R. D.
 ☎ 809-221-3637 ✉ info@sns.gob.do
 Términos de Uso | Política de Privacidad

© 2022 • Todos los derechos reservados. República Dominicana.



Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios
Hospital Municipal Dr. Alberto Gautreaux
Julio- Diciembre 2023