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 Regional Doctor Antonio Musa 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

reportes puede realizarse utilizando diferentes variables.



Imagen 1: Plataforma Atención al pueden visualizarse en tiempo real y la generación de Usuario SNS

El cuestionario utilizado comprende las preguntas que dan respuesta a las 7 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

Universo	Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital			
	Regional Doctor Antonio Musa.			
	Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de			
	usuarios, se ha identificado un prome	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:		
	Servicios	Muestras		
	Consulta Externa	894		
	Emergencia	485		
	Hospitalización	445		
	Imágenes	467		
	Laboratorio	565		
	Total	2,856		
	La variación máxima de la muestra encuestadores para asegurarse que tengan diferentes características. E presencia máxima de variación de la cla muestra.	los participantes de las encuestas sto es realizado para asegurar la		
Muestra	El tamaño de la muestra se determinó en base a la cantidad de pacientes que ingresan al establecimiento buscando obtener los siguientes parámetros: • Un margen de error no mayor a 5%. • Un nivel de confianza de un 95%. 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 el último periodo de la aplicación regular de la encuesta. Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada: $Muestra = \frac{(Número\ Z)^2 * p * (1-p)}{(Margen\ de\ error)^2}$ $Número\ Z = 1.96\ para\ nivel\ de\ confianza\ de\ 95\%$			
	p = 0.5	11. 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		
	μ – υ.5			



	Muestra Muestra Ajustada = Muestra — 1 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 JULIO 2023 hasta el 30 DICIEMBRE 2023.
Realización	Las encuestas son 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 preguntas de la encuesta que responden a cada atributo son las siguientes:

¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?
Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable. ¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?
Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. ¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado? ¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?
Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. ¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?
Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. ¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados? ¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?





Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 2,856 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios de consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

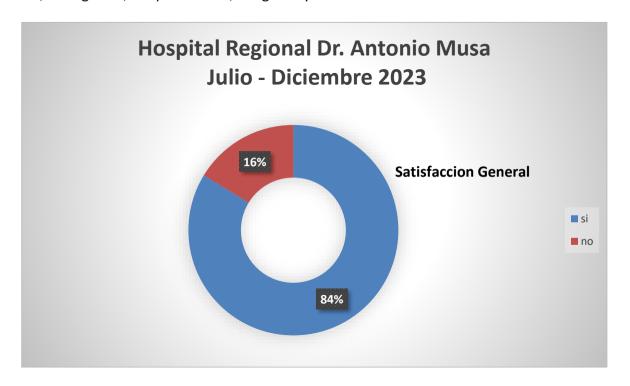


Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.

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 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 2,856 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.





Satisfacción general por atributos

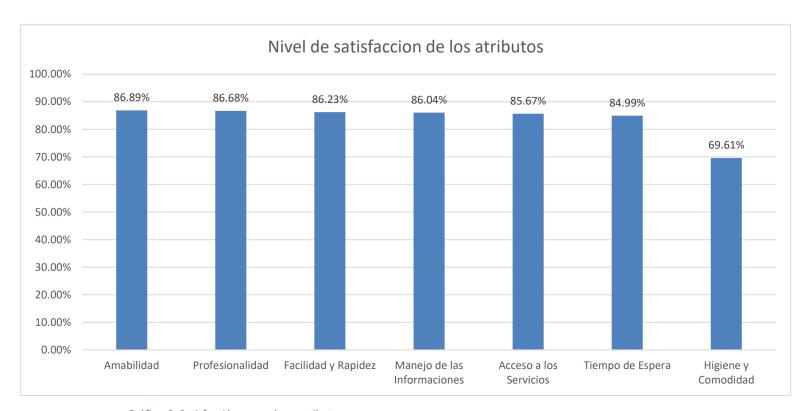


Gráfico 2. Satisfacción general por atributos

Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción general de todos los atributos evaluados, 6 de ellos superan el 84% y solo uno queda por debajo del 80% de satisfacción de los usuarios.







Tal como podemos observar en el gráfico 3, la recomendación de otras personas atenderse en este establecimiento de salud es de 2,856 usuarios encuestados, la recomendación es de 94.92%.





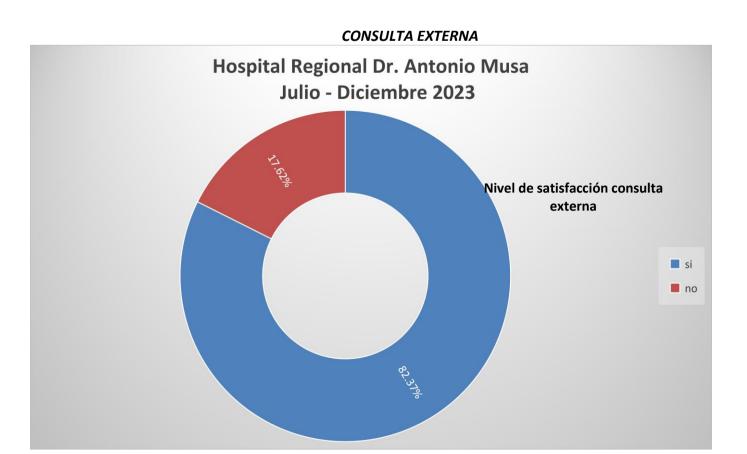


Gráfico 4. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 4, la satisfacción general de los 2,856 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción esde 82.37%.





EMERGENCIA

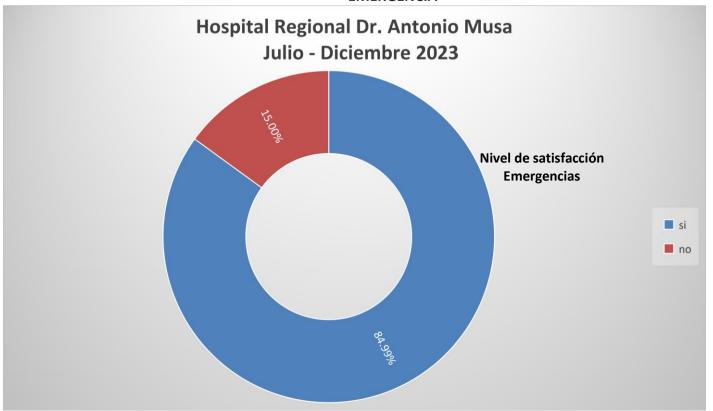


Gráfico 5. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como podemos observar en el gráfico 5, la satisfacción general de los 2,856 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 84.99%





HOSPITALIZACIÓN

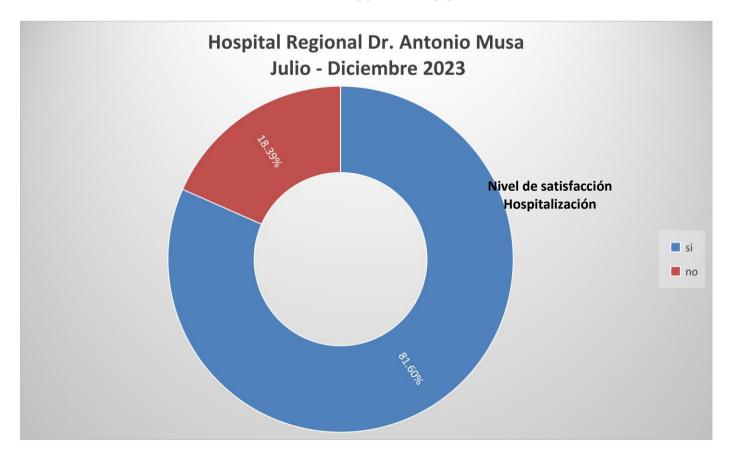


Gráfico 6. Satisfacción servicio de Hospitalización

Tal como podemos observar en el gráfico 6, la satisfacción general de los 2,856 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 81.60%.





IMAGENES

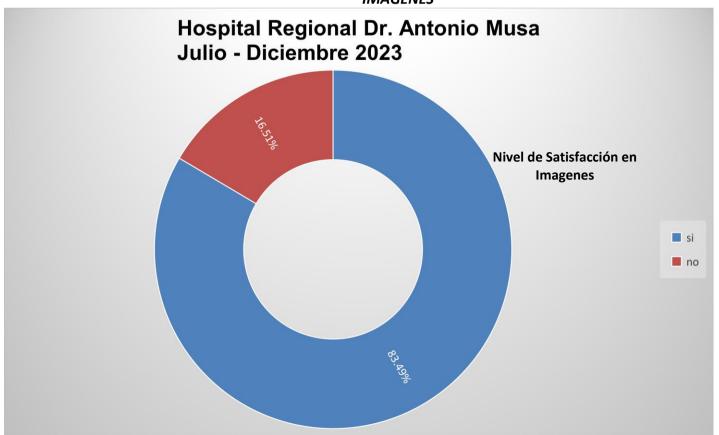


Gráfico 14. Satisfacción servicio de Imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico 7, la satisfacción general de los 2,856 usuarios encuestados para el servicio de Imagenes, la satisfacción es de 83.49%.





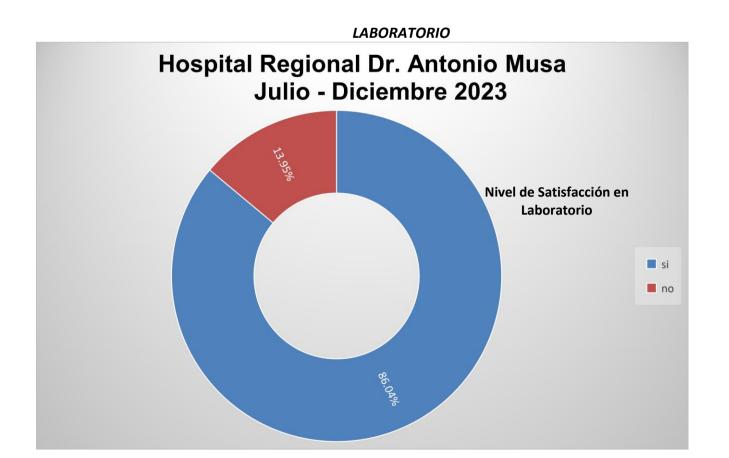


Gráfico 8. Satisfacción servicio de Laboratorio

Tal como podemos observar en el gráfico 8, la satisfacción general de los 2,856 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 86.04%

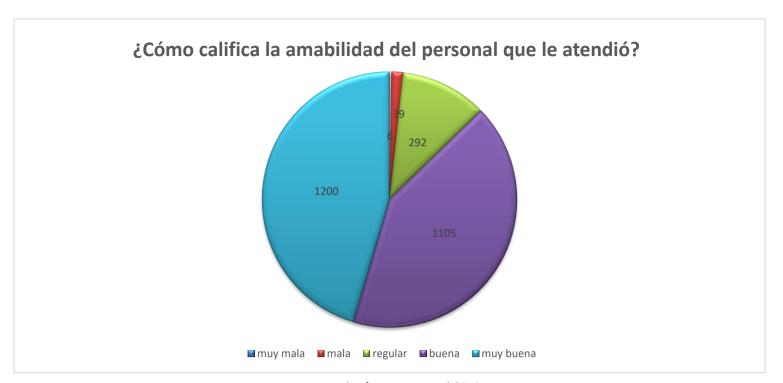




Satisfacción por atributo

Amabilidad

Gráfico 9. Satisfacción de Amabilidad



Fuente: Plataforma encuesta del SNS

Tal como podemos observar en el grafico 9, Respecto a la amabilidad fue valorada positivamente representado un 87.24% entre buena ymuy buena, cabe destacar que solo un 11.05% respondió que fue regular.





Profesionalidad



Gráfico 10. Satisfacción de Profesionalidad

Como se muestra en el gráfico 10, Cuando fueron consultados los usuarios sobre la percepción que tienen de la profesionalidaddel personal que los atendió, estos respondieron positivamente, lo cual muestra confianza y seguridad en el servicio brindado. Para un 89.19%.





Facilidad y Rapidez

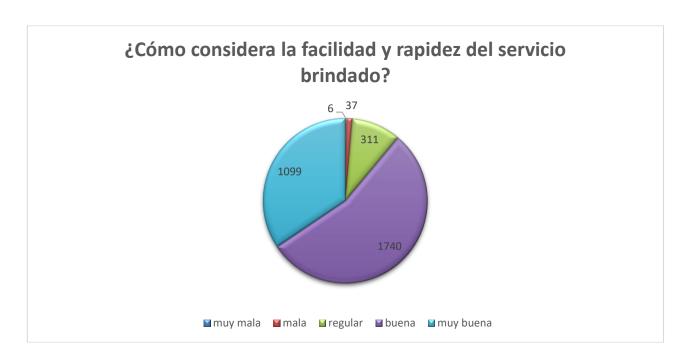


Gráfico 11. Facilidad y Rapidez

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico 11 que la facilidad y rapidez en el servicio fue el atributo que presentó un 88.91% entre Muy bueno y bueno, lo cual se constituye en un reto para seguir optimizando el servicio.





Manejo de la información



Gráfico 12. Satisfacción del manejo de las informaciones

Según los 2,856 usuarios encuestados, un 88.72% indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal.





Accesibilidad

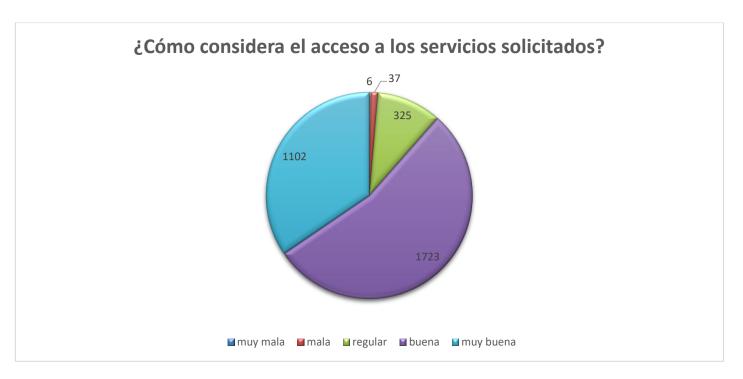


Gráfico 13. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.

Tal como podemos observar en el grafico 13, el acceso a los servicios solicitados fue valorado positivamente en un 88.47%, deberá considerarse su valoración junto a la rapidez y facilidad del servicio, con estrategias que mejoren el acceso.







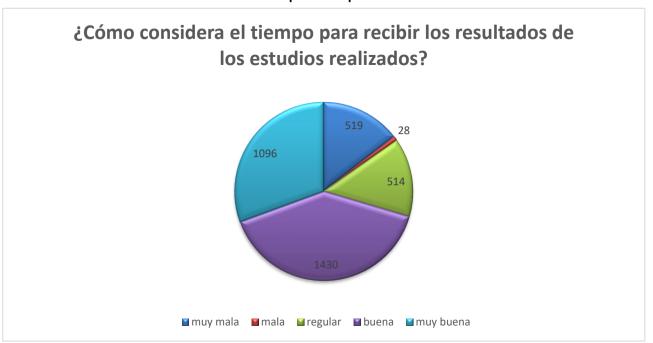


Gráfico 14. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

El 62.22% de los usuarios dijo estar satisfecho con la respuesta de los resultados de estudios realizados, observamos una disminución de la percepción positiva de los usuarios al respecto. Este criterio fue trabajado para la mejora del servicio.





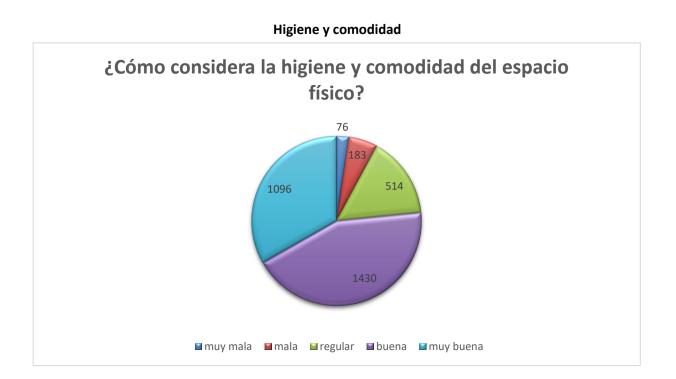


Gráfico 15. Satisfacción de la Higiene y Comodidad

La higiene fue valorada positivamente, con un 76.57% de los usuarios consultados entre muy buena y buena subiendo en 1% en comparación al semestre anterior pese a estar brindando el servicio siendo el hospital remodelado, cabe destacar que un 15.58% la consideró regular, por lo que el hospital deberá hacer mejoras para la higiene del centro de salud.



Satisfacción General del Servicio

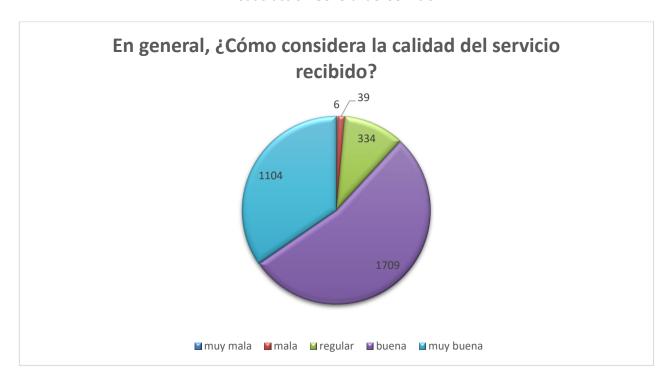
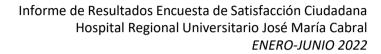


Gráfico 16. Calidad de los Servicios Brindados

Tal como se observa en el gráfico 16 La calidad del servicio en general es percibida por los usuarios como positiva debido a que el 88.13% la considera como muy buena y buena mostrando un incremento mayor al 5% al semestre anterior.







Anexos

Contenido de la encuesta

	SNS STRUCTON MICCONN. RE MALOO
	Encuesta General de Satisfacción
	comprometidos con proporcionar el mejor servicio en nuestros establecimientos. Por favor, responda este formulario para s a mejorar cada día nuestros servicio. ¡Cracias!
Nombre o	del Establecimiento de Salud
1. Select	cione el servicio recibido
EmergHospitLaboraImágeConsul	talización atorio
	no califica la amabilidad del personal que le atendió?
O Muy B O Buena O Regula O Mala O Muy M	
	no considera la profesionalidad del personal que le atendió? Inza, conocimiento y atención profesional de la persona que le atendió.)
O Muy Bo Buena Regula Mala Muy M	





Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana Hospital Regional Universitario José María Cabral ENERO-JUNIO 2022

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
O Buena
O Regular
O 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.)
O Muy Buena
O Buena
O 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.)
From Afficial Account of the Afficial Afficial Account of the Afficial Afficial Account of the Afficia
○ Muy Buena
○ Buena
○ Regular
O Mala
O 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
O Buena
O Regular
O Mala
C Muy Mala





Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana Hospital Regional Universitario José María Cabral ENERO-JUNIO 2022

8. ¿Recomendaría a otra person	a 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?	
(Sala de espera, pasillos, baños, escaleras, e	tc.)	
Muy Buena Buena Regular Mala Muy Mala		
¡Su opinión es importante para nosotros! Enviar Borrar Todo Ir al inicio		

