

**INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
CIUDADANA DE LOS SERVICIOS JULIO-DICIEMBRE 2023**



Introducción

La encuesta de satisfacción ciudadana es una herramienta donde los usuarios pueden expresar su satisfacción con respecto a los servicios brindados en el Hospital Municipal Miches

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 Miches aplicó una encuesta de satisfacción a las usuarias de los servicios de salud.

El propósito de realizar las encuestas de satisfacción es lograr un alto grado de bienestar en los servicios de salud para con los usuarios. Una de las herramientas clave para obtener una percepción real de la opinión de los usuarios en relación a nuestros servicios de salud prestados por el Hospital Municipal Miches, es por medio de las encuestas, además de escuchar las recomendaciones ante los servicios y el personal de la entidad.

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 como recurso una tableta de marca Samsung la cual nos facilita su aplicación.

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 Municipal Miches (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio) y fueron desarrollados en el periodo Julio- Diciembre 2023.

La población objetivo al que se le aplicó las encuestas de satisfacción durante los meses de Julio – Diciembre 2023, fueron a todos los usuarios que se les prestó el servicio en las diferentes áreas del Hospital Municipal Miches. La muestra para aplicar las encuestas en la institución fue definida previamente en la oficina de calidad.

FICHA TÉCNICA

<p>UNIVERSO</p>	<p>Los cuestionarios fueron aplicados a las usuarias del Hospital Municipal Miches 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:</p> <table border="1" data-bbox="551 657 1292 890"> <thead> <tr> <th>DEPARTAMENTO</th> <th>CANTIDAD DE USUARIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>HOSPITALIZACIÓN</td> <td>816</td> </tr> <tr> <td>CONSULTA EXTERNA</td> <td>3056</td> </tr> <tr> <td>LABORATORIO</td> <td>2528</td> </tr> <tr> <td>IMÁGENES</td> <td>792</td> </tr> <tr> <td>EMERGENCIAS</td> <td>1352</td> </tr> </tbody> </table>	DEPARTAMENTO	CANTIDAD DE USUARIO	HOSPITALIZACIÓN	816	CONSULTA EXTERNA	3056	LABORATORIO	2528	IMÁGENES	792	EMERGENCIAS	1352
DEPARTAMENTO	CANTIDAD DE USUARIO												
HOSPITALIZACIÓN	816												
CONSULTA EXTERNA	3056												
LABORATORIO	2528												
IMÁGENES	792												
EMERGENCIAS	1352												
<p>AMBITO</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal Miches, el cual se encuentra ubicado en la Calle Pepillo Salcedo #1 provincia El Seibo. 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 Enero-Junio 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> $(NúmeroZ)^2 * p * (1-p) (Margen de error)^2$ <p>Muestra Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 97%</p> <p>p = 0.5 Muestra Ajustada =</p> <p>Muestra</p> $1 + \frac{Muestra - 1}{Población Total}$
----------------	---

Metodo para utilizar	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (lunes a viernes / laborables), desde los meses de Julio-Diciembre 2023.
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

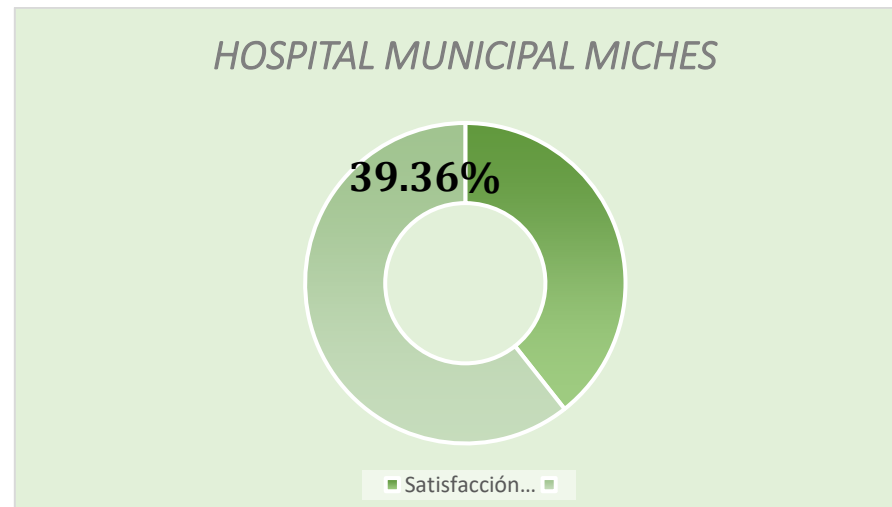
Dimensiones del modelo

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

Amabilidad 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 la 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 8544 usuarios del Hospital Municipal Miches, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

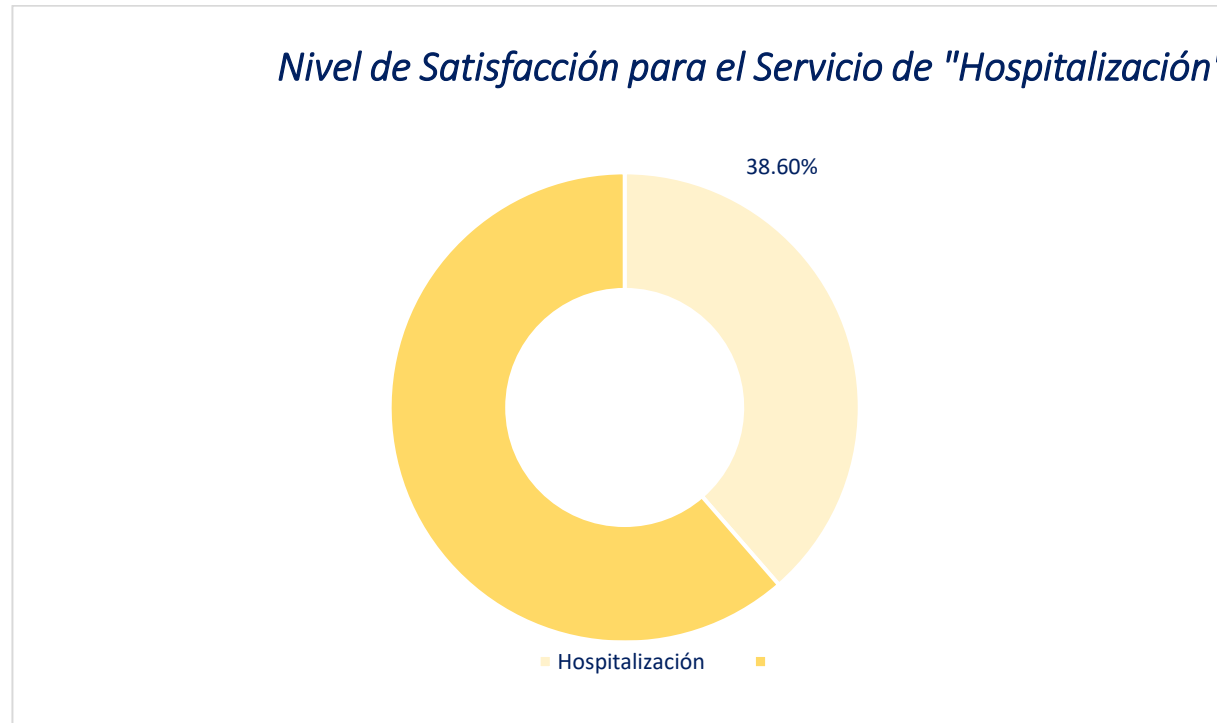


Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 4,431 usuarias encuestadas, la satisfacción es de 39.36%.



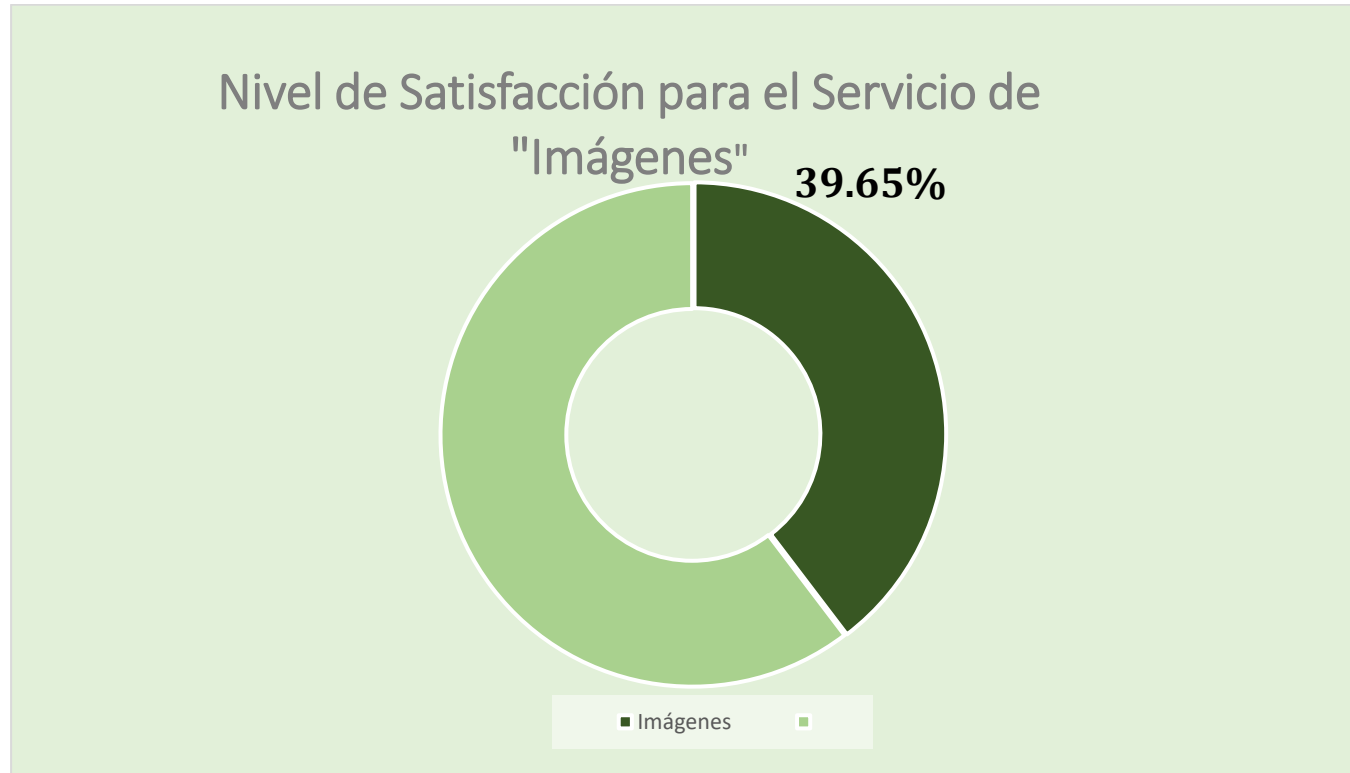
Como puede apreciarse en este gráfico el pico más alto de satisfacción según las dimensiones se denota en la Higiene y comodidad con un 43.07 %, mientras que el de menor satisfacción fue el acceso a los servicios con un promedio de 34.55 % obteniéndose un promedio general de 82.00%

HOSPITALIZACION



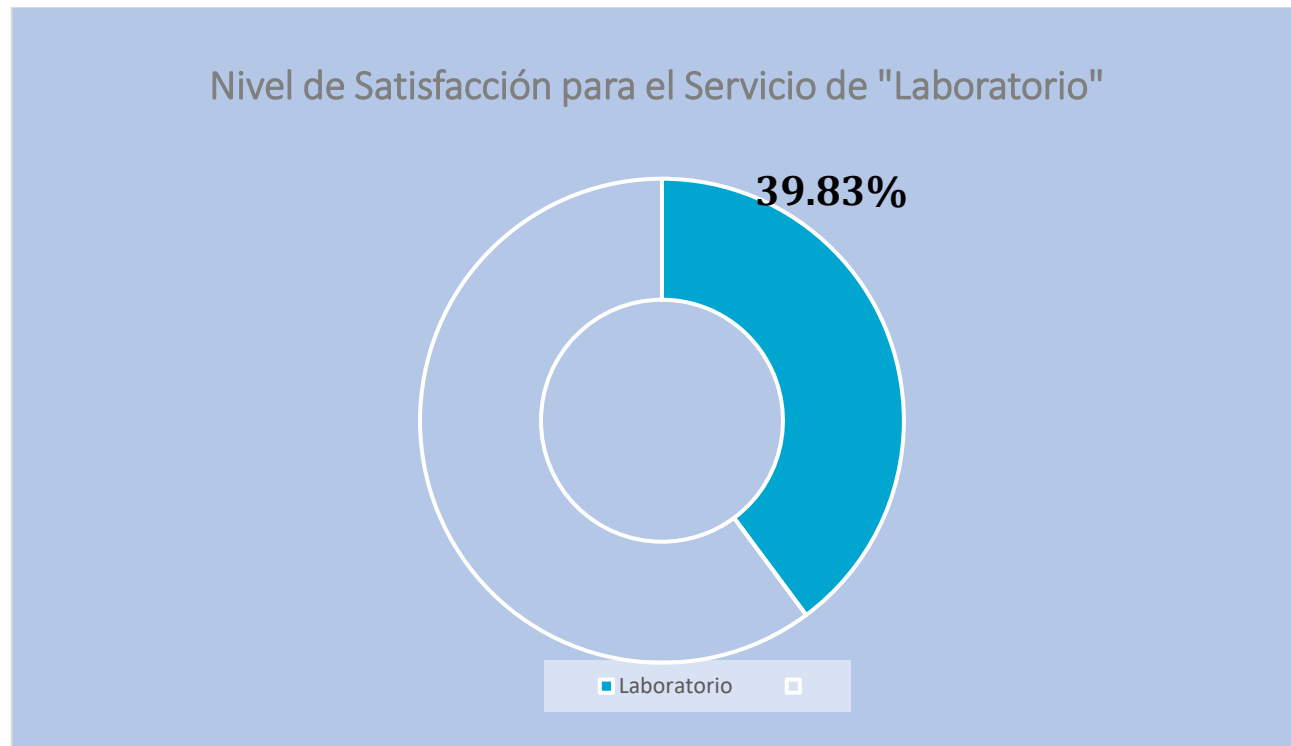
En este grafico podemos observar que en el centro se encuestaron un total de 816 usuarios para el servicio de hospitalizaciones, donde ellos respondieron que la satisfacción en esta area es de 38.60 %.

IMAGENES



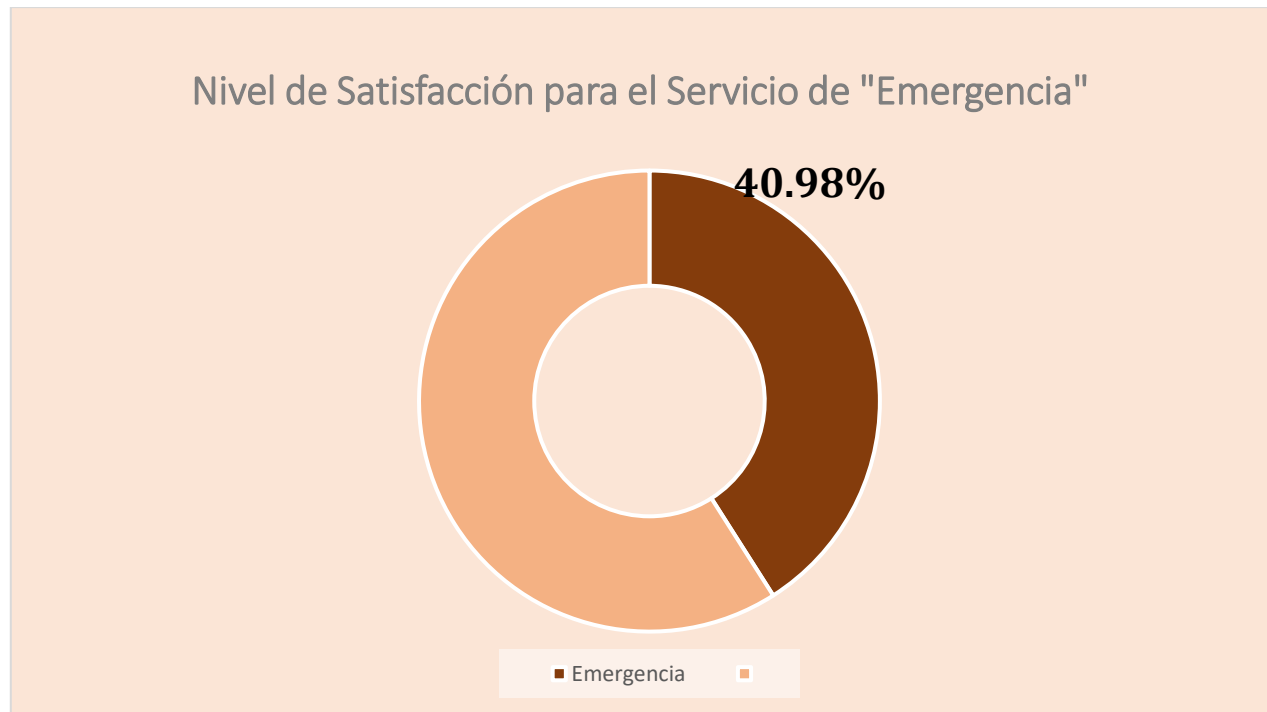
Para este grafico vemos que de los 792 usuario encuestados un 39.65% dijo sentirse satisfecho con este servicio.

LABORATORIO



Tal y como podemos observar el 39.83 % dijo que se sentía satisfecho con el servicio brindado en el area de laboratorio clínico.

EMERGENCIA



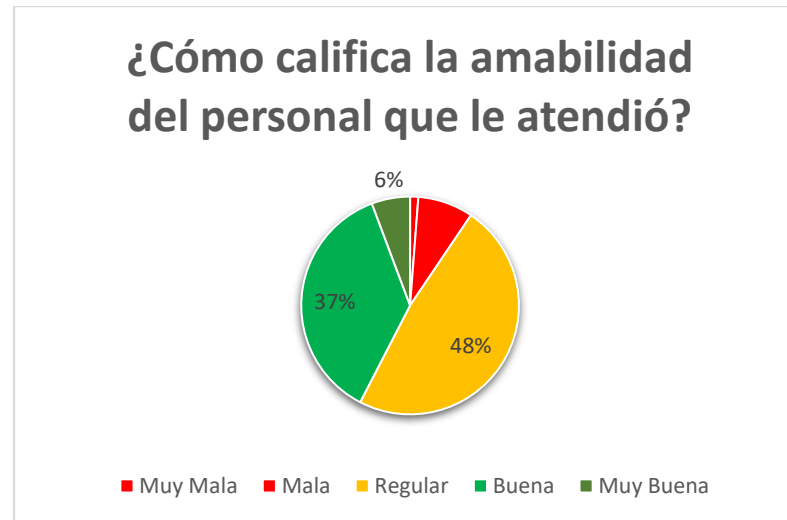
Para el indicador de la emergencia el grafico nos dice que de 1352 usuarios encuestados entre el periodo julio-Diciembre solo 40.98 se sentia satisfecho con el servicio brindado en la emergencia

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Consulta Externa"



Como podemos observar en este gráfico, la satisfacción general de los 1173 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, es de 38.38 %.

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.)



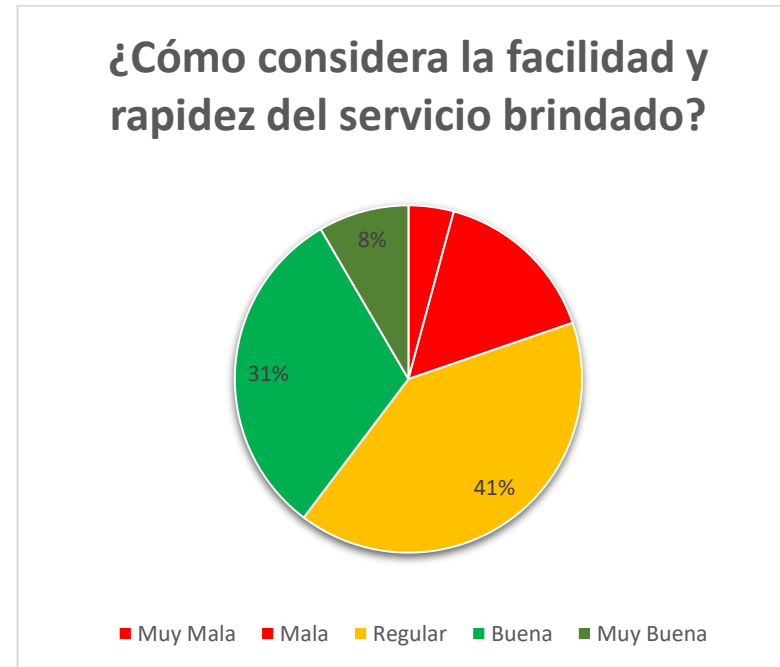
Como podemos observar en el gráfico, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 48% (4431/453), indicaron que la amabilidades buena o muy buena, quedando un 48% en regular (514/4,431), un 8 (88/4,431) en insatisfecho para mala o muy mala.

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



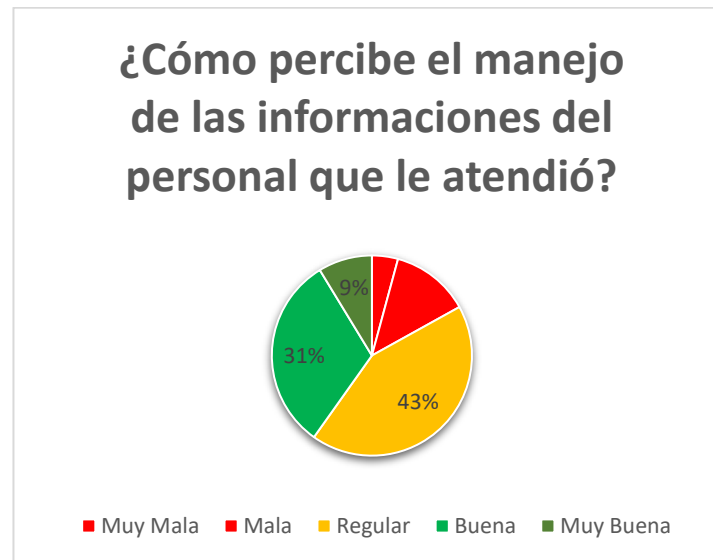
En este grafico podemos ver, la satisfacción de la profesionalidad es de un 44 % , quedando un 28 % en buena y un 9% en mala o muy mala.

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)



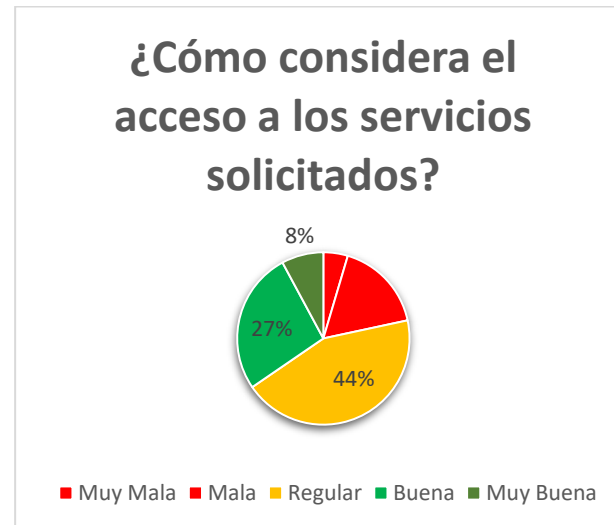
En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en este grafico que la satisfacción en rapidez del servicio fue de 34.55 (90 /4,431) en los servicios prestados, quedando un 41 % en regular(433/4,431) y un 16 % en insatisfecho para mala o muy mala

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)



Observando este gráfico de manejo de información podemos denotar que en nivel de satisfacción fue de un 40.17 (429/4,431), siendo un 43 % el nivel regular y un 13% en insatisfecho.

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



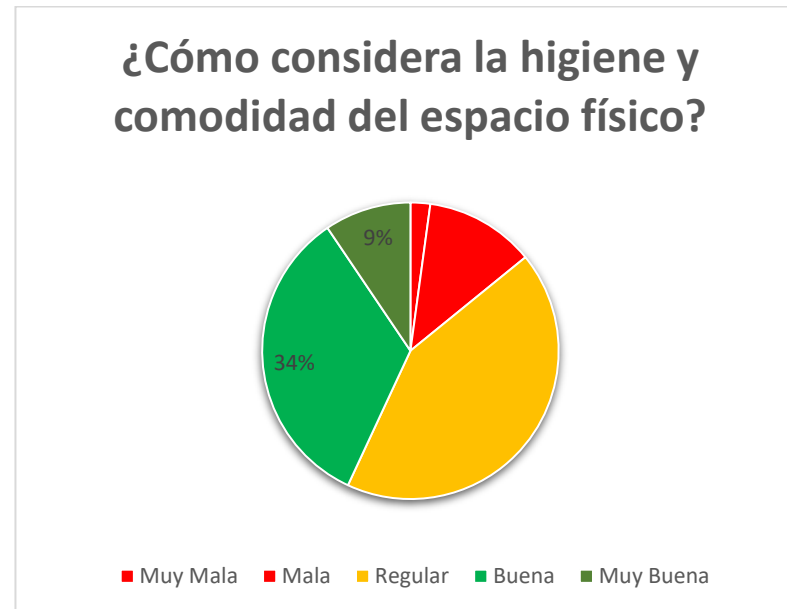
Según los usuarios encuestados, un 44% indicó que considera el acceso a los servicios solicitados de forma regular, quedando en opinión buena un 27% y un 8% de forma muy buena.

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



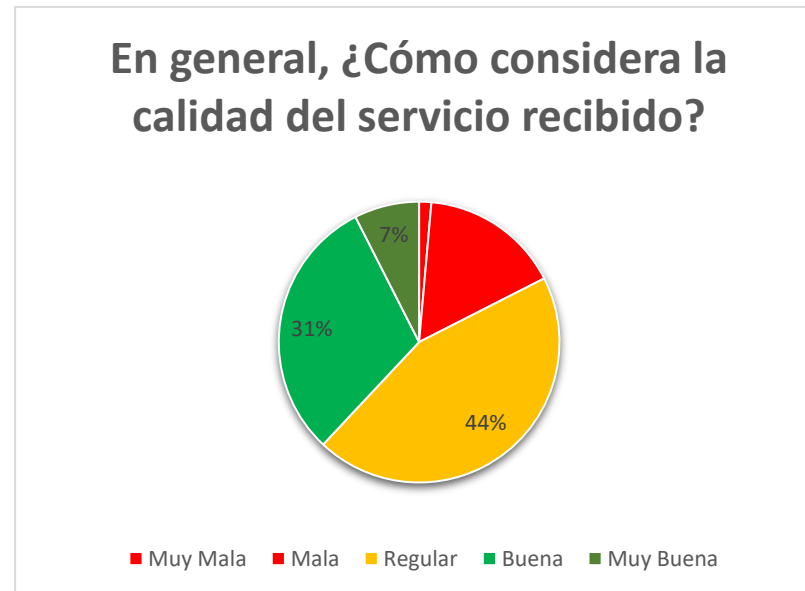
Según los usuarios encuestados, un 42 % indicó que el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados es regular, y un 29% con opinión buena al respecto, quedando en un 13% mala y muy mala.

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



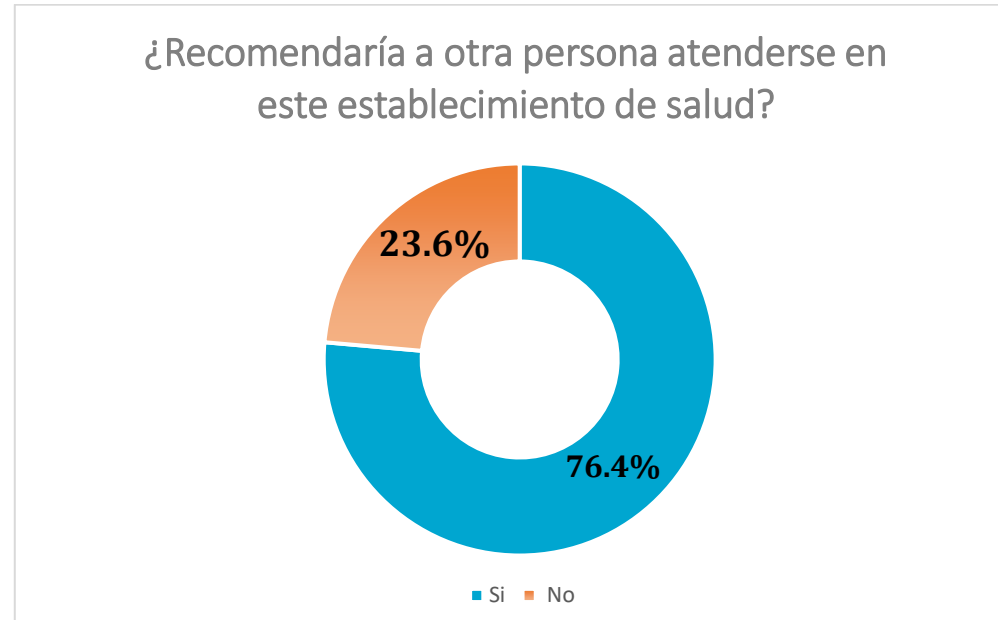
En cuanto a la higiene y comodidad, podemos decir que los usuarios que asisten al centro especificaron que la satisfacción fue de 34 % buena, siendo el indicador regular el de mayor relevancia y quedando en un 43 %, mientras que un 9 % dijo que la comodidad y la higiene era muy buena.

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



Tal como se observa en el gráfico de 1068 usuarios encuestados 460 opinaron que con relación a la satisfacción de los servicios brindados es regular, quedando esta en un 44% y un 31 % dijo que era buena, mientras que el 7% valoran la satisfacción del servicio brindada muy buena.

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

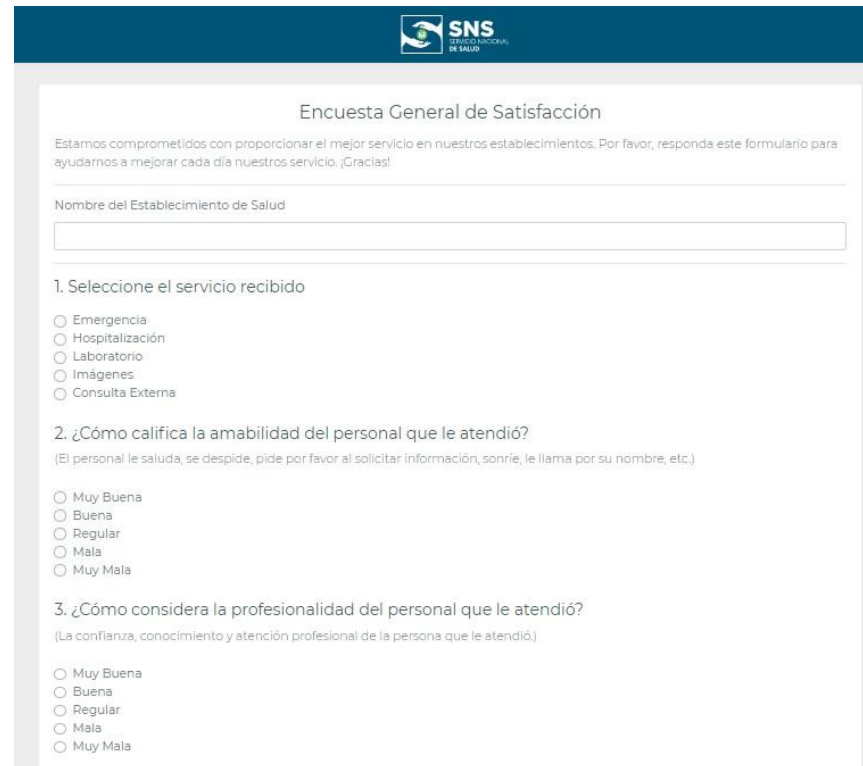


Tal como podemos observar en este gráfico de un total de 1,068 usuarios encuestados, la recomendación de los mismos para atenderse en este establecimiento de salud es de 76.4%, mientras que un 23.6% dijo que no recomendaría este establecimiento de salud

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 Municipal Miches 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 39.36%

ANEXOS

Formulario de Encuesta General de Satisfacción al Usuario



The image shows a screenshot of a web-based survey form titled 'Encuesta General de Satisfacción'. At the top, there is a dark blue header with the SNS logo (Servicio Nacional de Salud) and the text 'SNS SERVICIO NACIONAL DE SALUD'. Below the header, the title 'Encuesta General de Satisfacción' is centered. The main content area is white and contains the following text: 'Estamos comprometidos con proporcionar el mejor servicio en nuestros establecimientos. Por favor, responda este formulario para ayudarnos a mejorar cada día nuestros servicios. ¡Gracias!'. Below this is a text input field labeled 'Nombre del Establecimiento de Salud'. The survey consists of three numbered questions, each with radio button options:

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