

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

Junio-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. En congruencia con la necesidad brindar servicios de salud con calidad, calidez y orientados a satisfacer las más altas expectativas de los ciudadanos, el Hospital Santo Socorro aplicó la encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de salud.

Dicha encuesta fue aplicada 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.

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. 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) obteniendo los siguientes porcentajes por área de interés

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 Santo Socorro. Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio mensual de servicios prestados, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante Junio-diciembre 2023, la muestra sería la siguiente</p> <table border="1" data-bbox="671 674 1342 965"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>3,528</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>1,440</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>2,832</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>472</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>936</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>9,208</td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Consulta Externa	3,528	Emergencia	1,440	Laboratorio	2,832	Hospitalización	472	Imágenes	936	TOTAL	9,208
Servicios	Muestras														
Consulta Externa	3,528														
Emergencia	1,440														
Laboratorio	2,832														
Hospitalización	472														
Imágenes	936														
TOTAL	9,208														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas fueron realizadas en los pacientes que acuden a los diferentes servicios brindados por el centro Hospital Santo Socorro ubicado en la calle Rafael Antonio Pichardo no. 01., Ensanche la Fé, Santo Domingo, D.N. 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 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 Junio-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 95% 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 01 de junio hasta 31 del mes de diciembre 2023
Realización	Las encuestas serán 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



Atributos del modelo

Las preguntas de la encuesta que responden a cada atributo son las siguientes:

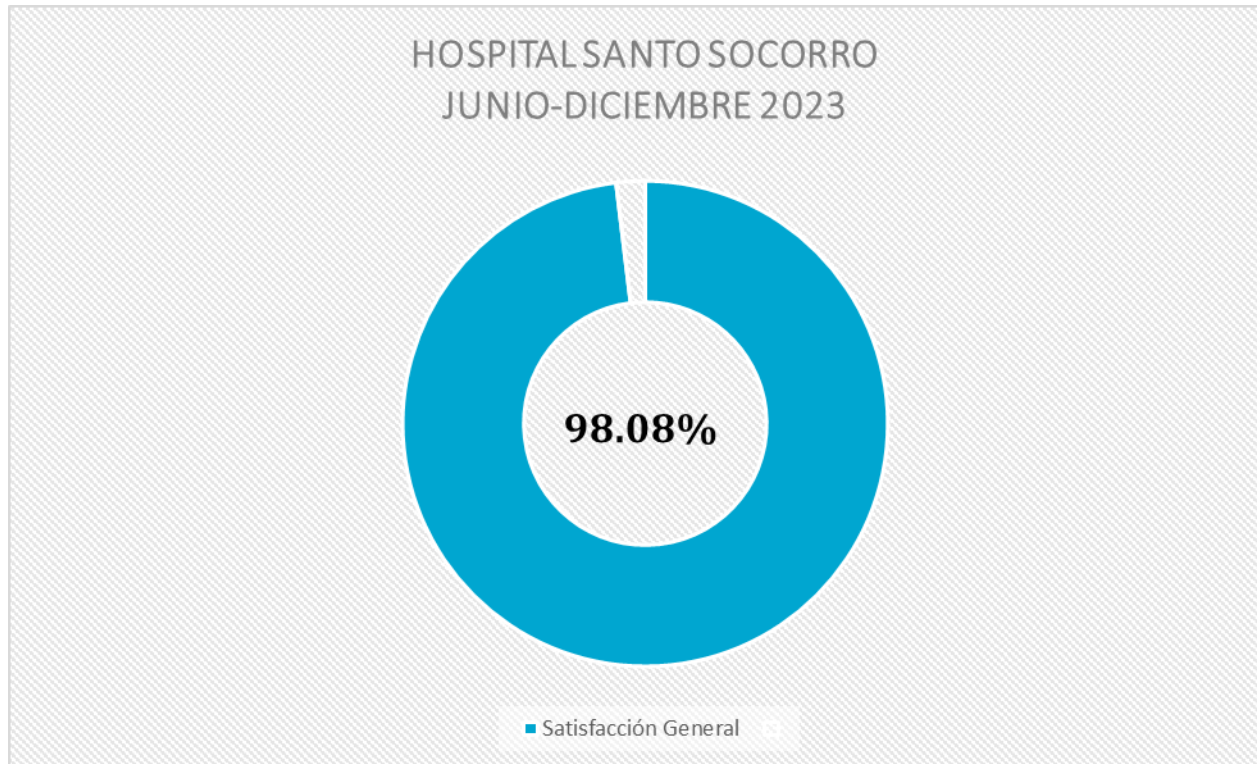
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. <i>¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?</i>
Eficacia/confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable. <i>¿Cómo percibe el manejo 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 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Imágenes y Laboratorio.

Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.

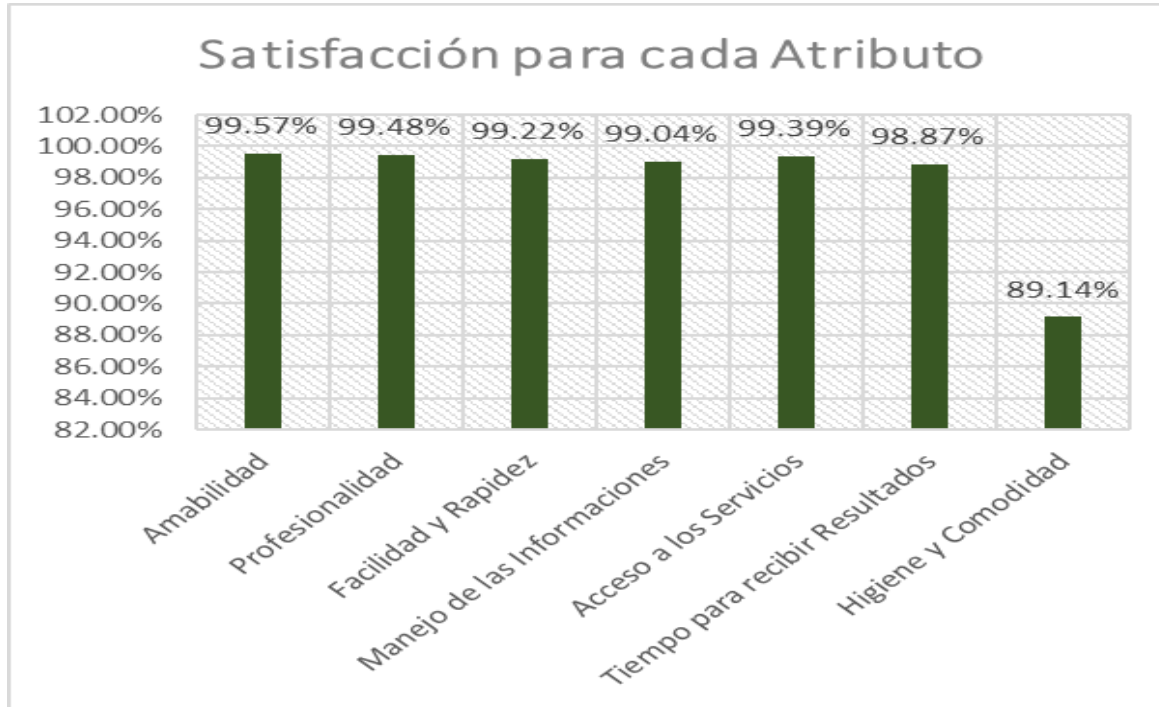


Muestra porcentaje general de satisfacción de los usuarios del Hospital Santo Socorro durante el periodo Junio-diciembre 2023, representando un 98.08% de satisfacción.



Satisfacción general por atributos

Gráfico 2. Satisfacción general por atributos



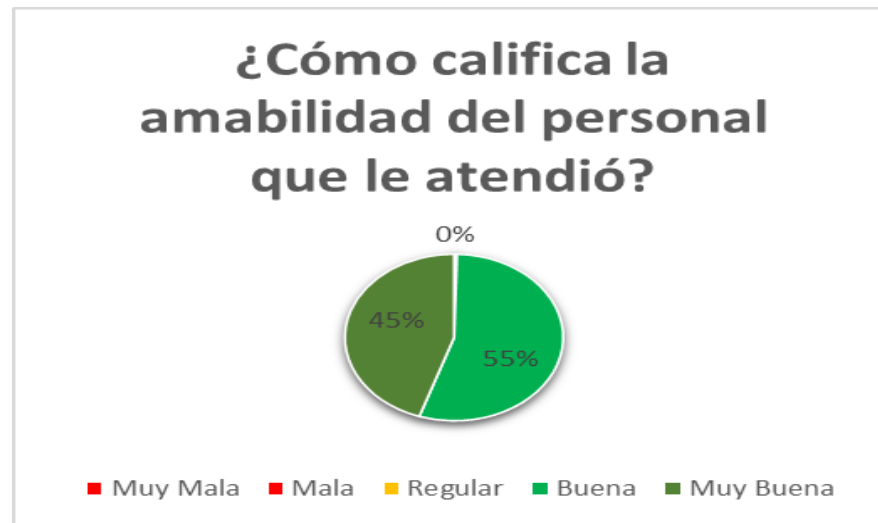
El gráfico 2 muestra que la satisfacción de los atributos contemplados en la encuesta de satisfacción presenta en promedio de 99.30%



Satisfacción por atributo

Amabilidad

Gráfico 3. Satisfacción de Amabilidad



Esta grafica muestra que el 100% de los usuarios considera que el personal lo atendió con amabilidad.



Profesionalidad

Gráfico 4. Satisfacción de Profesionalidad

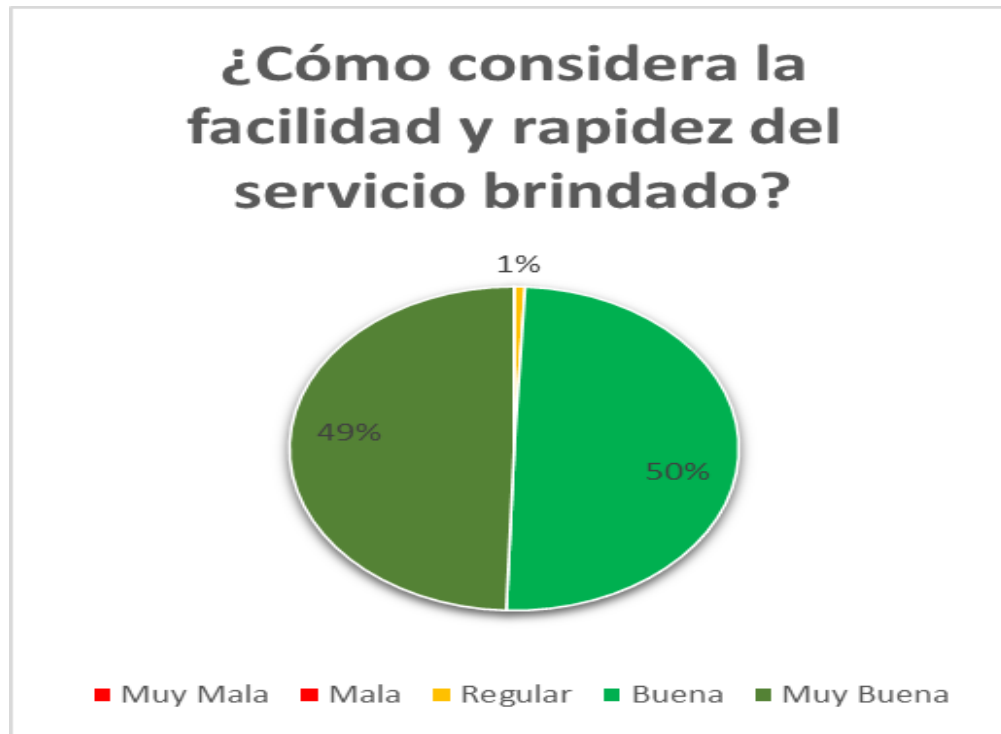


Este gráfico muestra que existe un 44% de los usuarios definen como muy buena la profesionalidad del personal que le atendió, un 55 % la define como buena y 1% como regular.



Agilidad

Gráfico 5. Agilidad

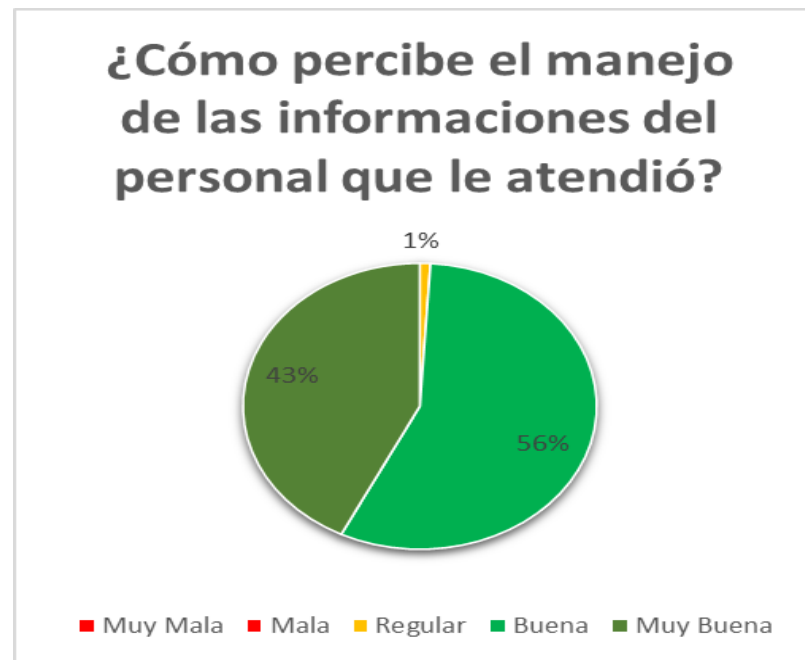


Esta grafica presenta que **existe** un 99% de satisfacción al conjugar las repuestas muy buena y buena las cuales individualmente representan un 49% y 50% respectivamente, mientras que un 1% lo considera regular.



Fiabilidad

Gráfico 6. Satisfacción del manejo de las informaciones

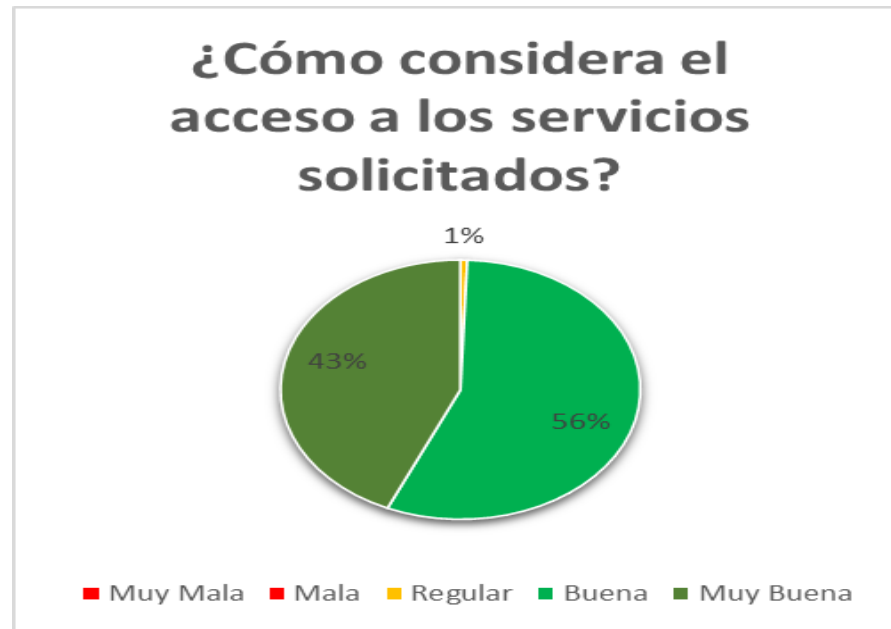


En esta gráfica muestra que las respuestas de los usuarios arrojaron un 43% como Muy Buena, obteniendo un total de 98.31% de satisfacción total; un 56% correspondiente a buena; mientras que obtuvimos un 1% en la respuesta regular.



Accesibilidad

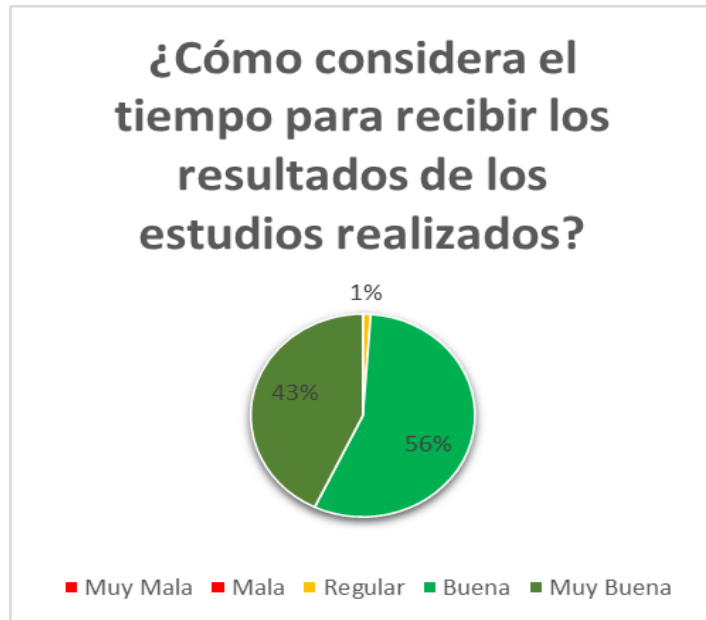
Gráfico 7. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.



Esta gráfica muestra como respuesta de los usuarios externos arrojan un 43% positivamente muy buena generando; obtuvimos un 56% en la respuesta buena y un 1% la considera regular.



Tiempo



Esta gráfica muestra como respuesta de los usuarios externos arrojan un 43% positivamente muy buena generando; obtuvimos un 56% en la respuesta buena y 1% regular.



Higiene



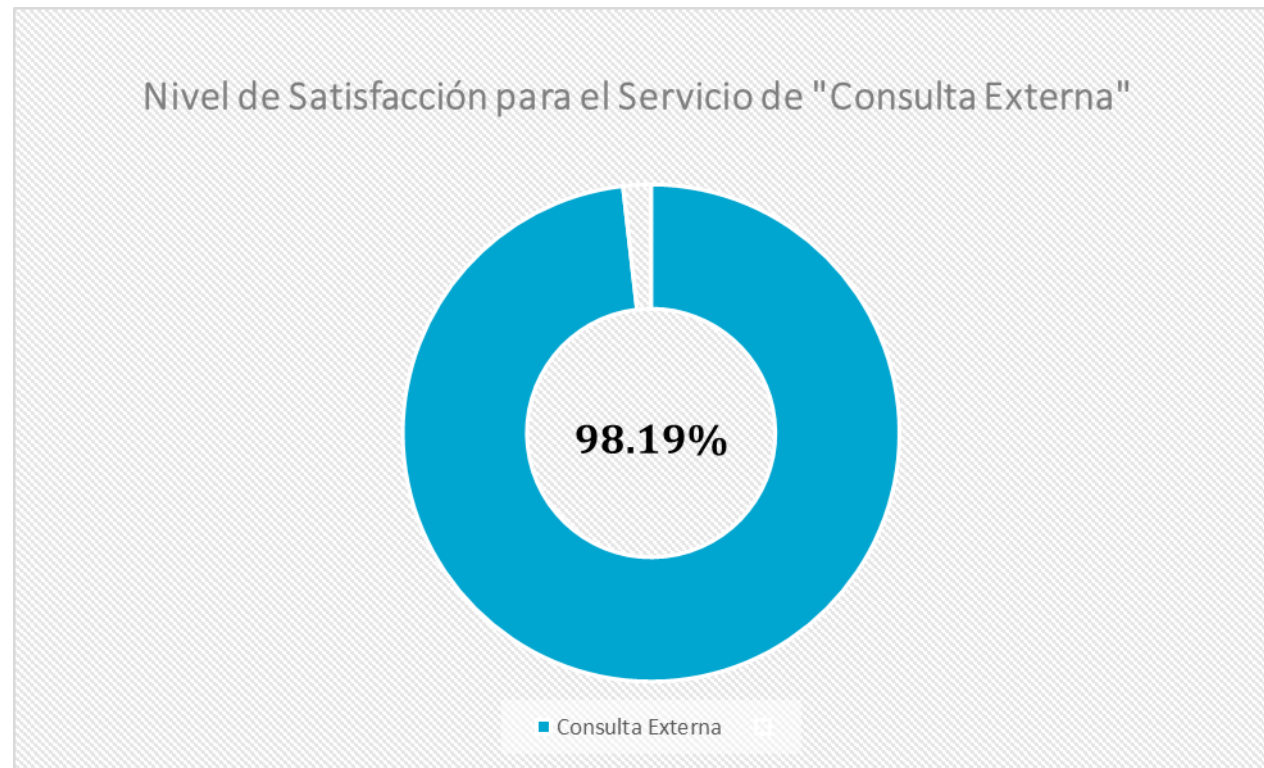
Esta gráfica muestra como respuesta de los usuarios externos arrojan un 51% positivamente muy buena generando; obtuvimos un 38% en la respuesta buena y un 11% se divide entre regular y mala.



Satisfacción por Servicio

CONSULTA EXTERNA

Gráfico 8. Satisfacción servicio de Consulta Externa

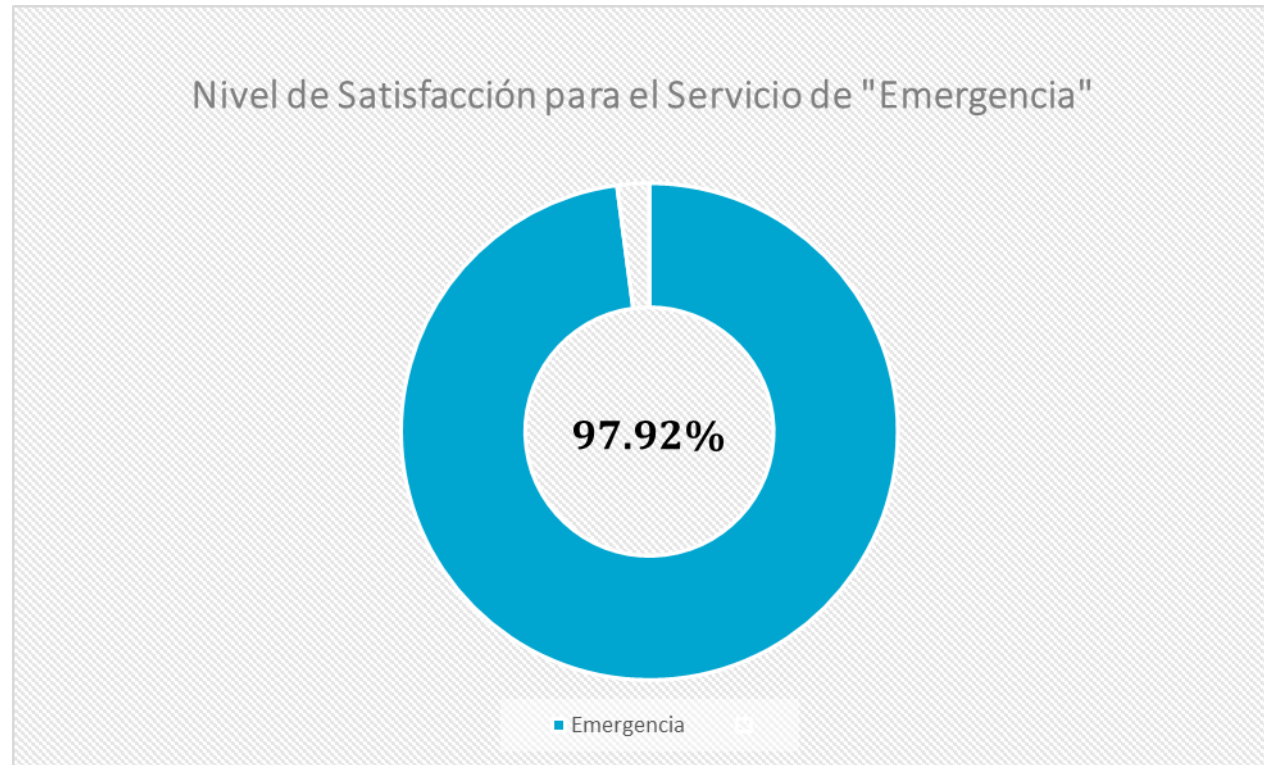


Este gráfico muestra que un 98.19% de los usuarios están satisfechos con el servicio recibido en el área de consulta externa.



EMERGENCIA

Gráfico 9. Satisfacción servicio de Emergencia

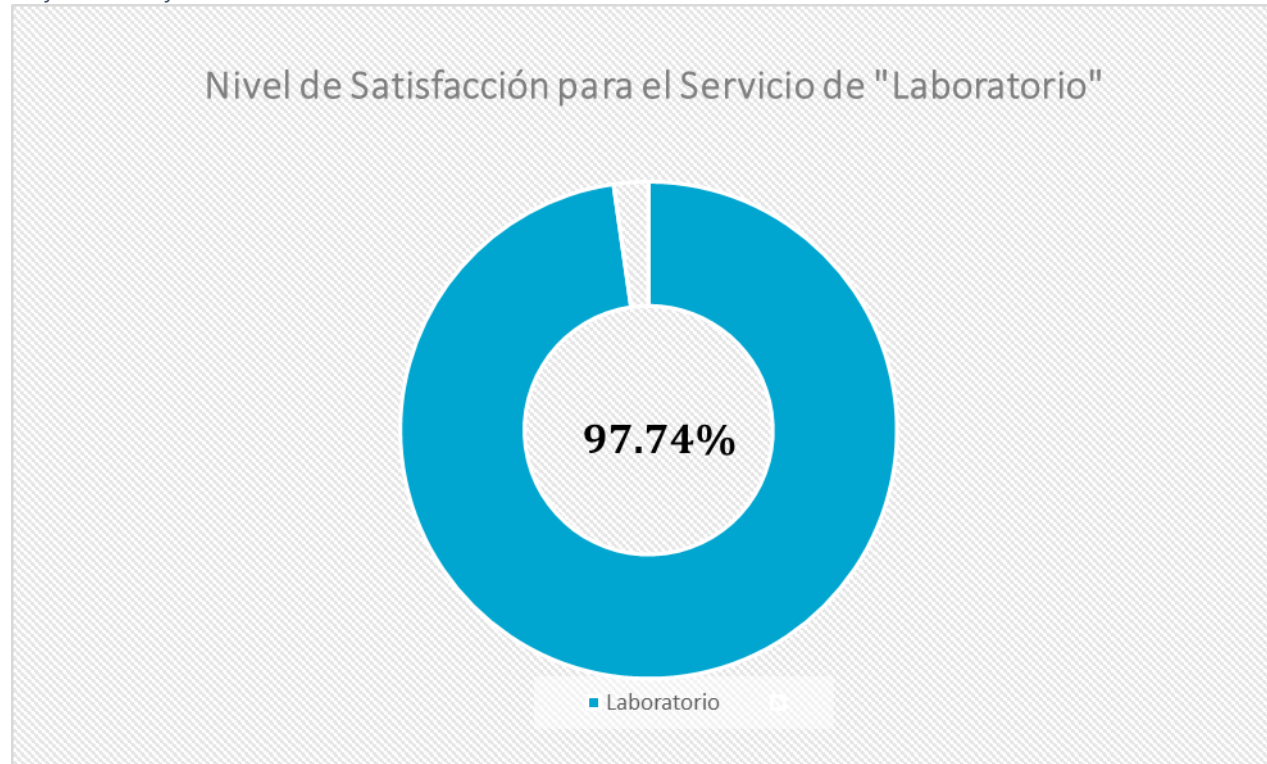


Este grafico muestra que un 97.92% de los usuarios están satisfechos con el servicio recibido en la emergencia del centro.



LABORATORIO

Gráfico 10. Satisfacción servicio de Laboratorio

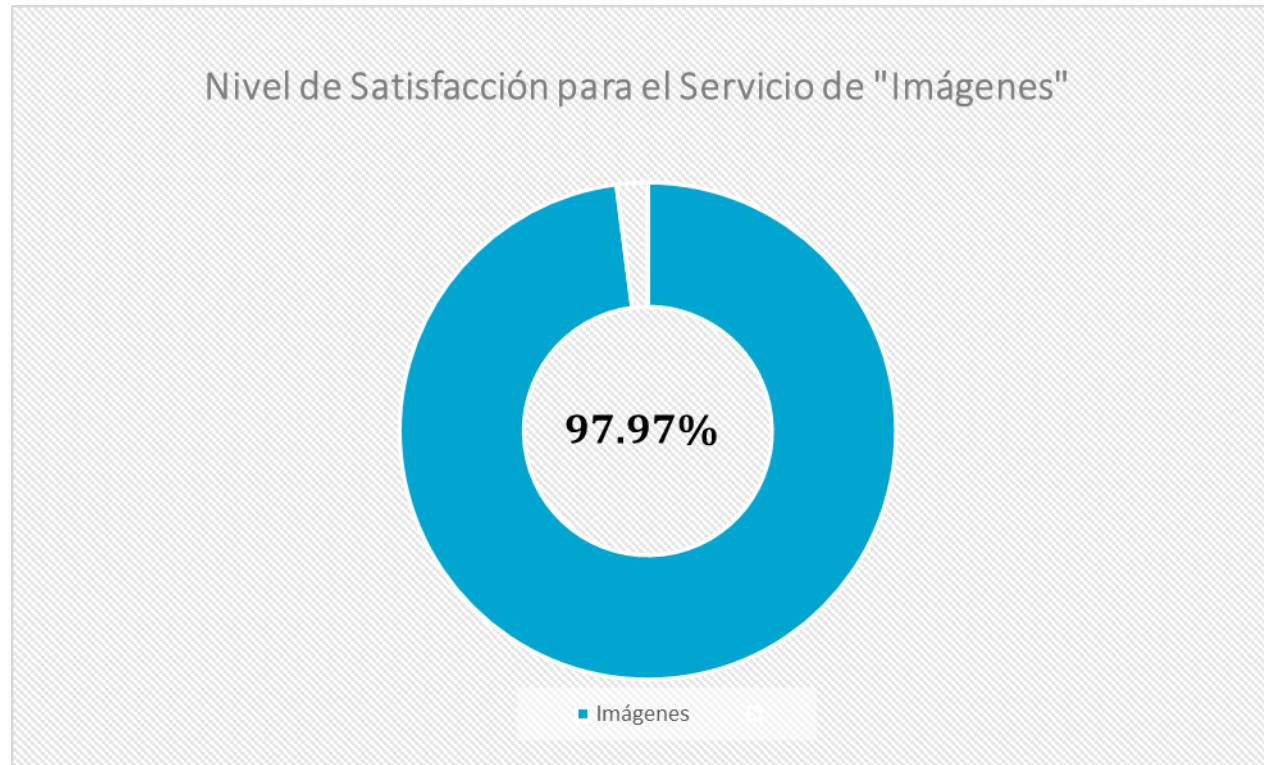


Este grafico muestra que un 97.74% de los usuarios están satisfechos con el servicio recibido en el laboratorio del centro .



IMÁGENES

Gráfico 11. Satisfacción servicio de imágenes



Este gráfico muestra que un 97.97% de los usuarios están satisfechos con el servicio recibido en imágenes del centro.



HOSPITALIZACIÓN

Gráfico 12. Satisfacción servicio de Hospitalización

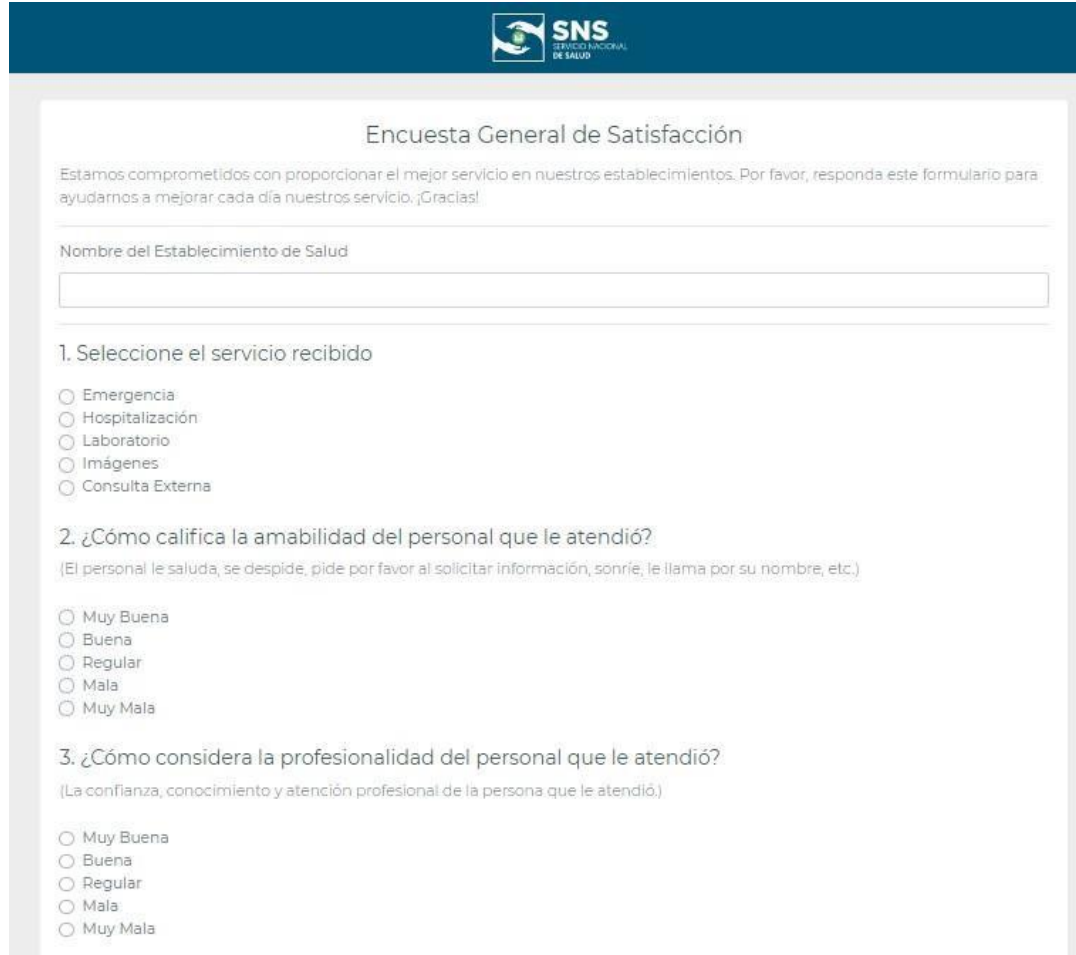


Este gráfico muestra que un 100.00% de los usuarios están satisfechos con el servicio recibido en la hospitalización del centro



Anexos

Contenido de la encuesta



The screenshot shows a web-based survey form titled 'Encuesta General de Satisfacción'. At the top, there is a header with the SNS logo and the text 'SERVICIO NACIONAL DE SALUD'. Below the header, the title 'Encuesta General de Satisfacción' is centered. The main text of the survey reads: 'Estamos comprometidos con proporcionar el mejor servicio en nuestros establecimientos. Por favor, responda este formulario para ayudarnos a mejorar cada día nuestros servicios. ¡Gracias!'. There is a text input field for '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

