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

Julio - diciembre
2023

HOSPITAL
PROVINCIAL DR. FRANCISCO
ANTONIO GONZALVO

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 Provincial Dr. Francisco Antonio Gonzalvo.

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 Provincial Dr. Francisco Antonio Gonzalvo aplicó una encuesta de satisfacción a las usuarias 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 (PC, y tableta. 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 Provincial Dr. Francisco Antonio Gonzalvo (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).

Ficha Técnica

<table>
<tr><td>Universo</td><td>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Provincial Dr. Francisco Antonio Gonzalvo.
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 os meses comprendidos: Julio-diciembre2023, la muestra sería la siguiente:
<table>
<tr><th>Servicios</th><th>Muestras</th></tr>
<tr><td>Consulta Externa</td><td>1,184</td></tr>
<tr><td>Emergencia</td><td>2,272</td></tr>
<tr><td>Hospitalización</td><td>1,528</td></tr>
<tr><td>Imágenes</td><td>1,504</td></tr>
<tr><td>Laboratorio</td><td>2,456</td></tr>
<tr><td>Total del Mes</td><td>8,944</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Ámbito</td><td>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Provincial Dr. Francisco Antonio Gonzalvo, ubicado en la Calle Respaldo Gregorio Luperón No.1 Villa España, La Romana.
Se utilizará el método de Muestra Deliberada con Variación Máxima de Muestreo.
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 asegurarla presencia máxima de variación de la data y homogeneizar lo más posible la muestra.</td></tr>
</table>

Muestra	El tamaño de la muestra se determinó en base a la cantidad de pacientes que ingresan al establecimiento buscando obtener los siguientes parámetros: • Unmargendeerrornomayora5%. • Unniveldeconfianzadeun95%. Se utilizaron los datos de la producción de servicio del Hospital Provincial Dr. Francisco Antonio Gonzalvo, el cual para este caso se utilizó la producción de Julio-diciembre 2023, siendo la última que estaba disponible para el inicio de aplicación regular de la encuesta. Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada: $Muestra = \frac{(NúmeroZ)^2 * p * (1-p)}{(Margen\ deerror)^2}$ $NúmeroZ = 1.96\ paraniveldeconfianzade95\%$ $p = 0.5$ $\boldsymbol{MuestraAjustada} = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{PoblaciónTotal}}$
Método para utilizar	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde Julio-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. **¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?**
Eficacia/confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente fiable. **¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?**
Capacidad de respuesta	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?**
Profesionalidad/confianza	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. **¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?**
Empatía/accesibilidad	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

Índice de Satisfacción General Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 8,944 usuarias del hospital, distribuidas entre los servicios de Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

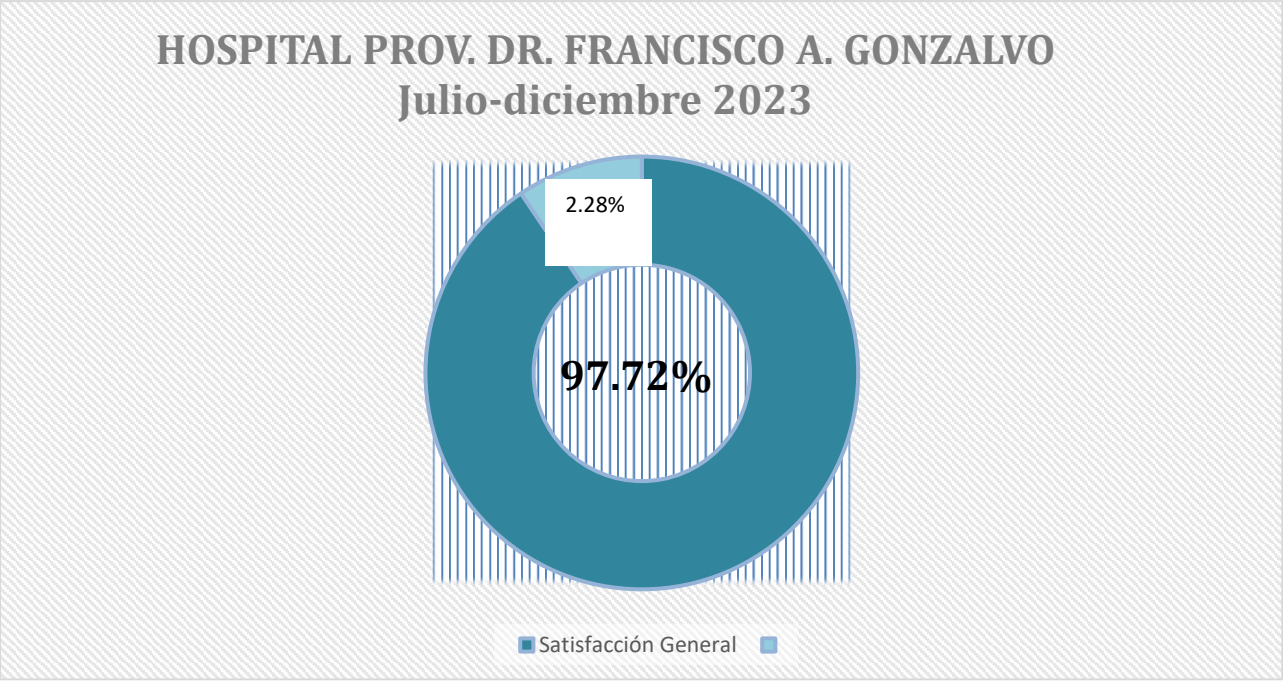

Gráfico A

Tal como podemos observar en el gráfico A, el resultado del promedio de satisfacción de los 7 atributos de calidad medidos en la encuesta es de 97.72% estos atributos fueron: amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene y comodidad; esta satisfacción general las 8,944 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.

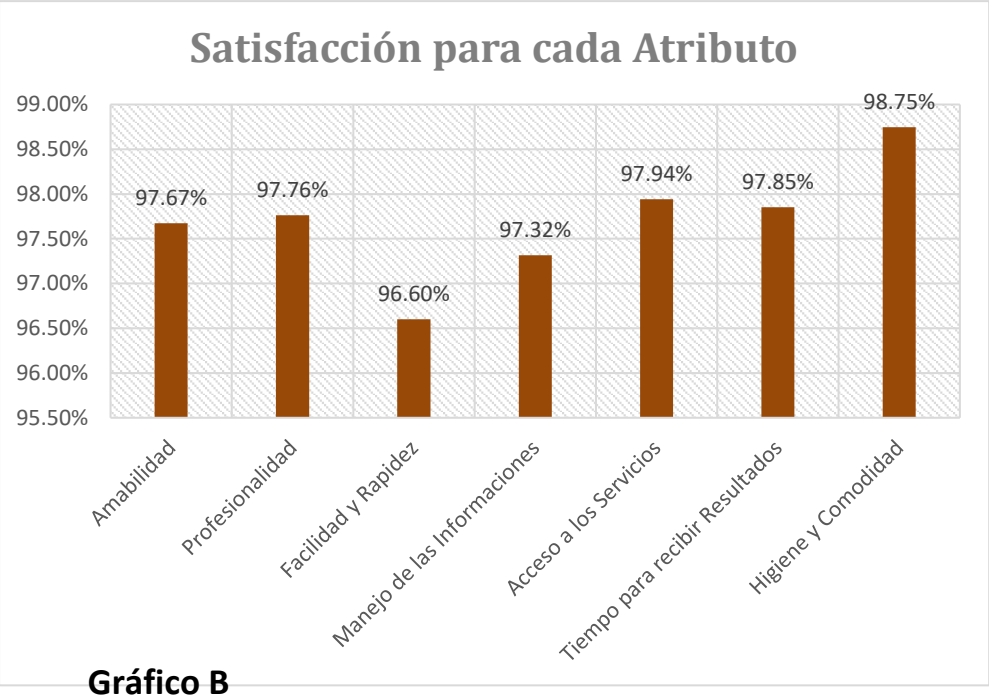

Gráfico B

Se observa en el grafico B como la satisfacción varía en los 7 atributos mostrados, los cuales sobrepasan con un 10% y un 13% los estándares comprometidos, muestra de que como centro tenemos un reto de mejora continua en cada uno de nuestros atributos para llegar al máximo nivel de satisfacción.

Amabilidad

GRAFICO1

Se puede observar en el grafico1, la satisfacción a la amabilidad en los servicios prestados, la cual fue valorada positivamente donde un 83% indicaron que la amabilidad es buena y muy buena, restando un 2% en regular.

Profesionalidad

Rapidez del Servicio Brindado

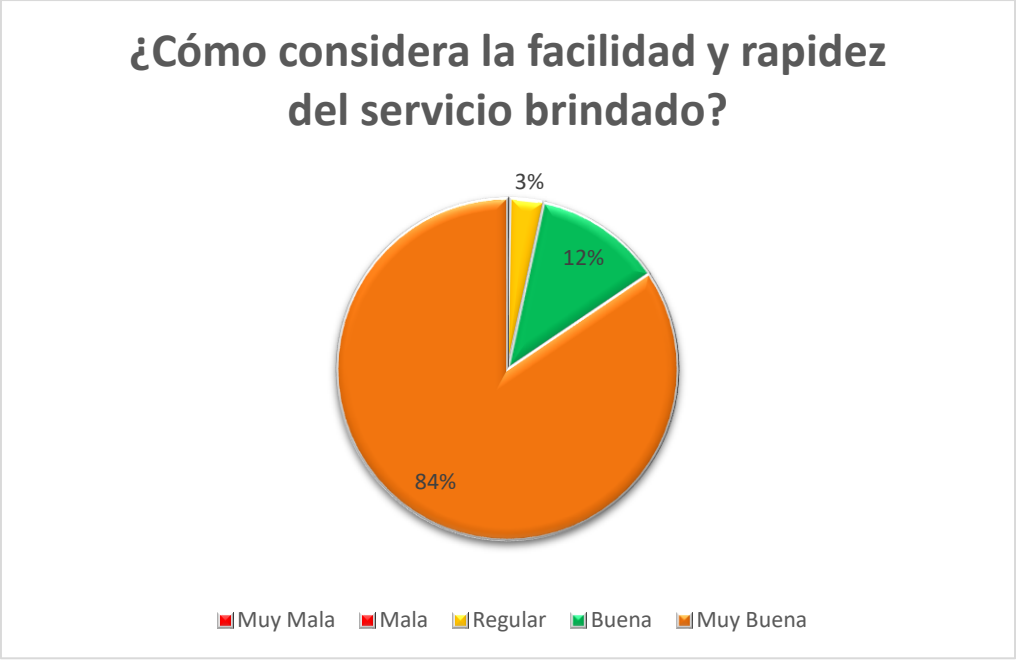

GRAFICO3

Los usuarios encuestados, en el grafico 3 un 84% indicó que está satisfecho con la Facilidad y Rapidez en los servicios prestados, y un37% regular.

Manejo de las Informaciones

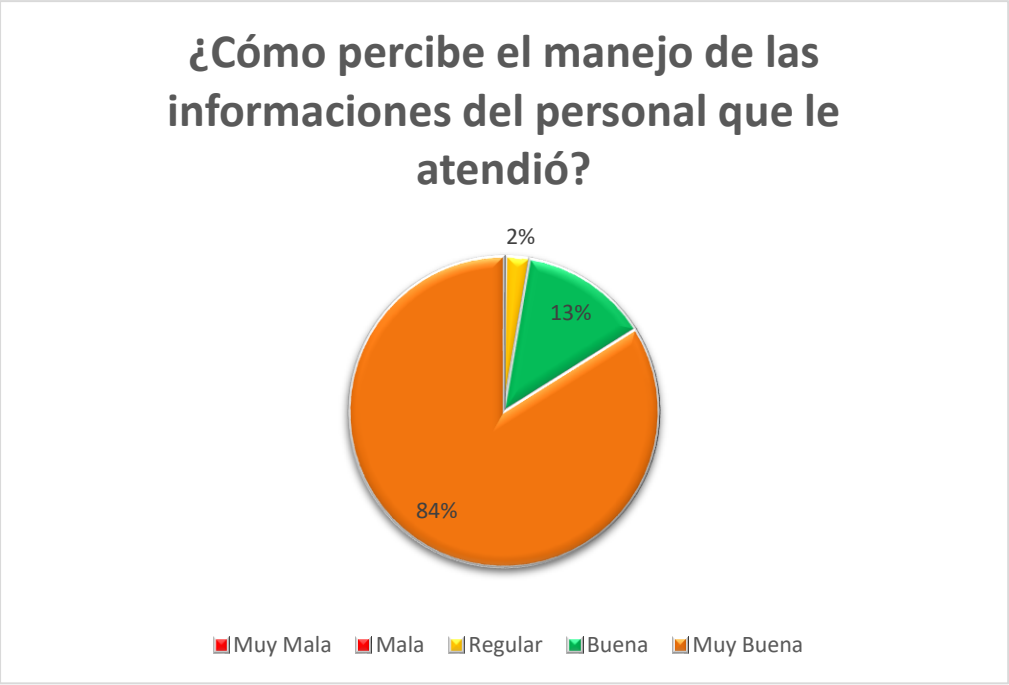

GRAFICO4

Según los usuarios encuestados, en el grafico 4 muestra que un 84% indicó que está satisfecho con la Percepción del Manejo de las Informaciones del personal que le atendió y un 2% regular.

Accesibilidad

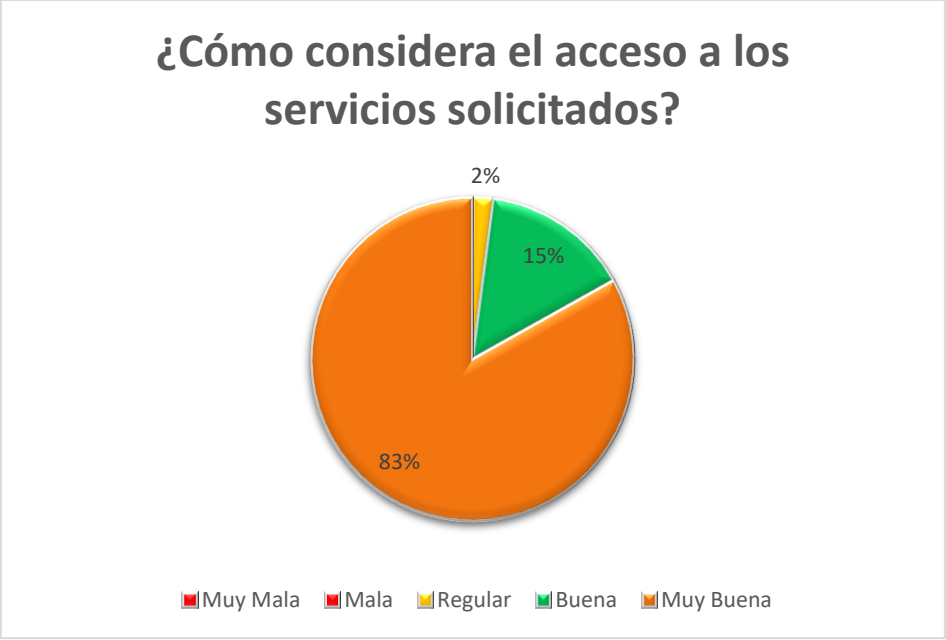

GRAFICO5

Tal como está plasmado en el grafico 5 el acceso a los servicios solicitados fue valorado positivamente en un 83%, indicó que está satisfecho con la accesibilidad a los servicios prestados, y un2% regular al respecto.

Tiempo de Respuesta

GRAFICO6

Según los usuarios encuestados, en el grafico 6 muestra que un 85% indicó que está satisfecho con la accesibilidad a los servicios prestados, y un 2 % regular, lo que nos indica que debemos seguir mejorando y tomando este atributo como punto de partida para continuar trabajando de manera continua.

Higiene y Comodidad

GRAFICO7

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 7 que la satisfacción fue de 86%, para buena y muy buena, quedando un 13% en Regular.

Satisfacción General del servicio

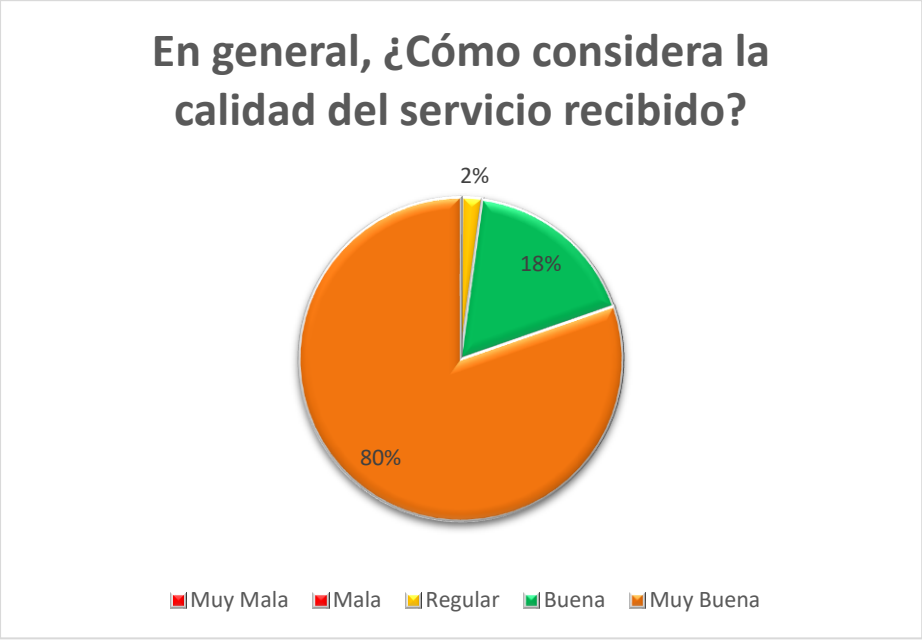

GRAFICO 8

Analizar los resultados de la encuesta por servicios, permite tener una visión de manera separada que nos permite tener una mejor apreciación que nos ayuda a crear mejoras focalizadas en cada servicio. Como se puede apreciar en el gráfico 8, el 80% de los usuarios consultados durante el período de Julio-diciembre 2023 califica calidad del servicio recibido como muy buena y buena. Solo un 2% opinó que regular.

¿Recomendaría a otra persona atenderse en este hospital?

Leyenda	Respuesta	Porcentaje
SI	1104	98.7%
NO	14	1.3%

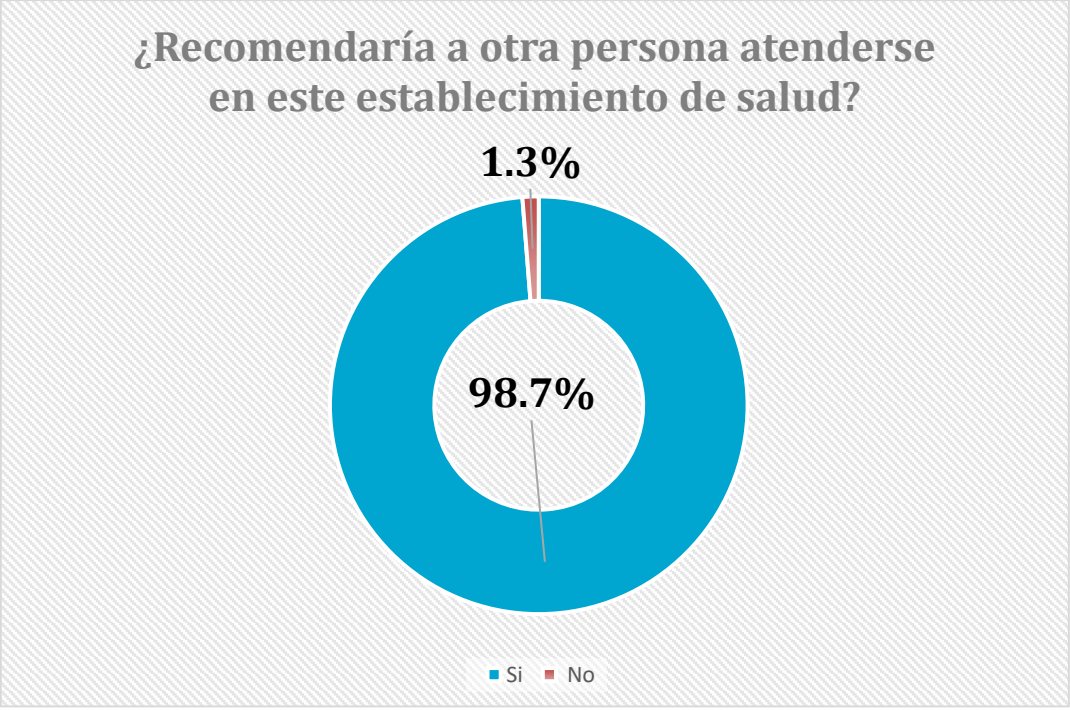

GRAFICO9

Engrafico9sepuedeobservarqueel98.7%delasusuariasencuestadasrecomendaríaaotraspersonasvisitar el centro de salud.

Satisfacción por Servicio

CONSULTAEXTERNA

GRAFICO10

Tal como podemos observar en el gráfico 10, la satisfacción general de los 1,184 usuarios encuestados para el servicio de consulta externas de93.75%.

EMERGENCIA

GRAFICO11

Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los 2,272 usuarios encuestados para el servicio de emergencia,la satisfacciónesde99.82%.

HOSPITALIZACIÓN

GRAFICO12

Como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los 1,528 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 100.00%.

IMÁGENES

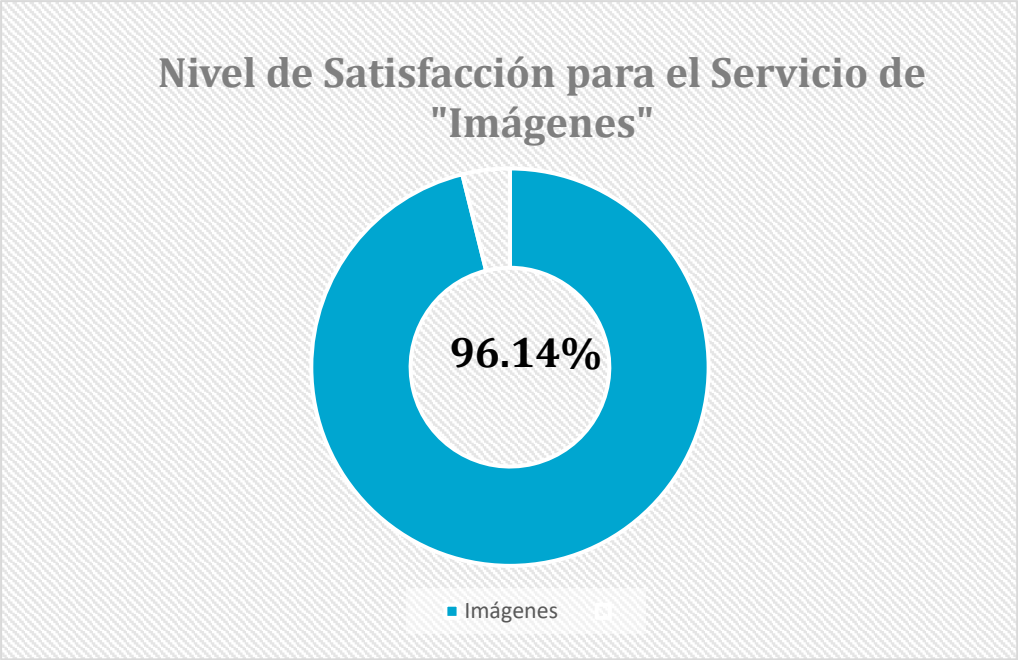

GRAFICO13

Enelgráfico13, la satisfacción general de los 1,504 usuarios encuestados para el servicio de imágenes, la satisfacción es de 96.14%**.**

LABORATORIO

GRAFICO 14

Tal como podemos observar en el gráfico 14, la **satisfacción general de los 2,456** ***usuarios encuestados para el servicio de laboratorio de97.23%*****; quedando así sobre el estándar de satisfacción comprometido.**

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 Provincial Dr. Francisco Antonio Gonzalvo, 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 97.72%.

ANEXO:

Contenido de la encuesta

SNS
SERVICIO NACIONAL DE SALUD

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 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?

- ○ 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, etc.)

- ○ Muy Buena
- ○ Buena
- ○ Regular
- ○ Mala
- ○ Muy Mala

¡Su opinión es importante para nosotros!

Enviar | Borrar Todo | Ir al inicio