

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 Ing. Luis L. Bogaert 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 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 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).

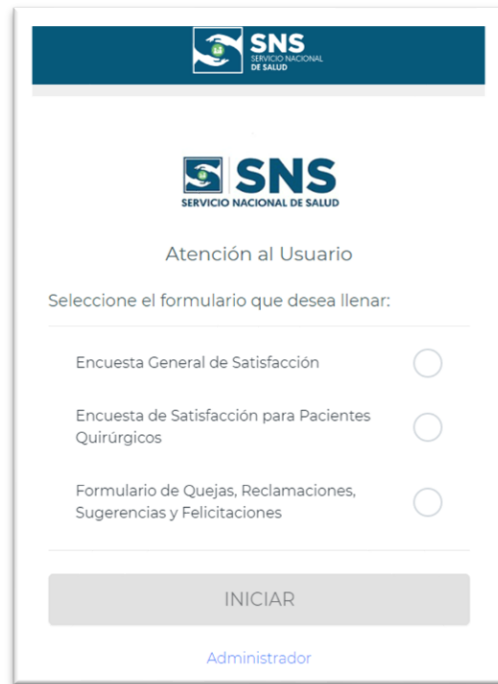


Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS



Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Regional Ing. Luis L. Bogaert.</p> <p>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 el año 2023, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="735 645 1305 969"> <tr> <td>CONSULTA EXTERNA</td> <td>860</td> </tr> <tr> <td>EMERGENCIA</td> <td>749</td> </tr> <tr> <td>HOSPITALIZACION</td> <td>437</td> </tr> <tr> <td>IMÁGENES</td> <td>407</td> </tr> <tr> <td>LABORATORIO</td> <td>856</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>3,309</td> </tr> </table>	CONSULTA EXTERNA	860	EMERGENCIA	749	HOSPITALIZACION	437	IMÁGENES	407	LABORATORIO	856	TOTAL	3,309
CONSULTA EXTERNA	860												
EMERGENCIA	749												
HOSPITALIZACION	437												
IMÁGENES	407												
LABORATORIO	856												
TOTAL	3,309												
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Regional Ing. Luis L. Bogaert, Calle Vega Alta, esq. Duarte No.1, Municipio de Mao, Provincia Valverde, Rep. Dom. 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 5%. • Un nivel de confianza de un 95%. <p>Se utilizaron los datos de la producción de servicio del hospital, el cual para este caso se utilizó un promedio de las meses Enero-Junio 2023.</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> $p = 0.5 \frac{Muestra}{Población Total}$ <p>Muestra Ajustada = $\frac{Muestra - 1}{1 + Población Total}$</p>
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 Julio 2023 hasta el 31 de Diciembre 2023.
Realización	<p>Las encuestas serán aplicadas por los colaboradores de las unidades de atención al usuario.</p> <p>Luego de ingresar al link provisto por los coordinadores de la encuestade satisfacción al usuario: https://encuesta.sns.gob.do</p>



Atributos del modelo

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

Elementos tangibles	<p>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.</p> <p><i>¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?</i></p>
Eficacia/confiabilidad	<p>Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable.</p> <p><i>¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?</i></p>
Capacidad de respuesta	<p>Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.</p> <p><i>¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?</i></p> <p><i>¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?</i></p>
Profesionalidad/confianza	<p>Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.</p> <p><i>¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?</i></p>
Empatía/accesibilidad	<p>Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.</p> <p><i>¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?</i></p> <p><i>¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?</i></p>



Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 3,309 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios de Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

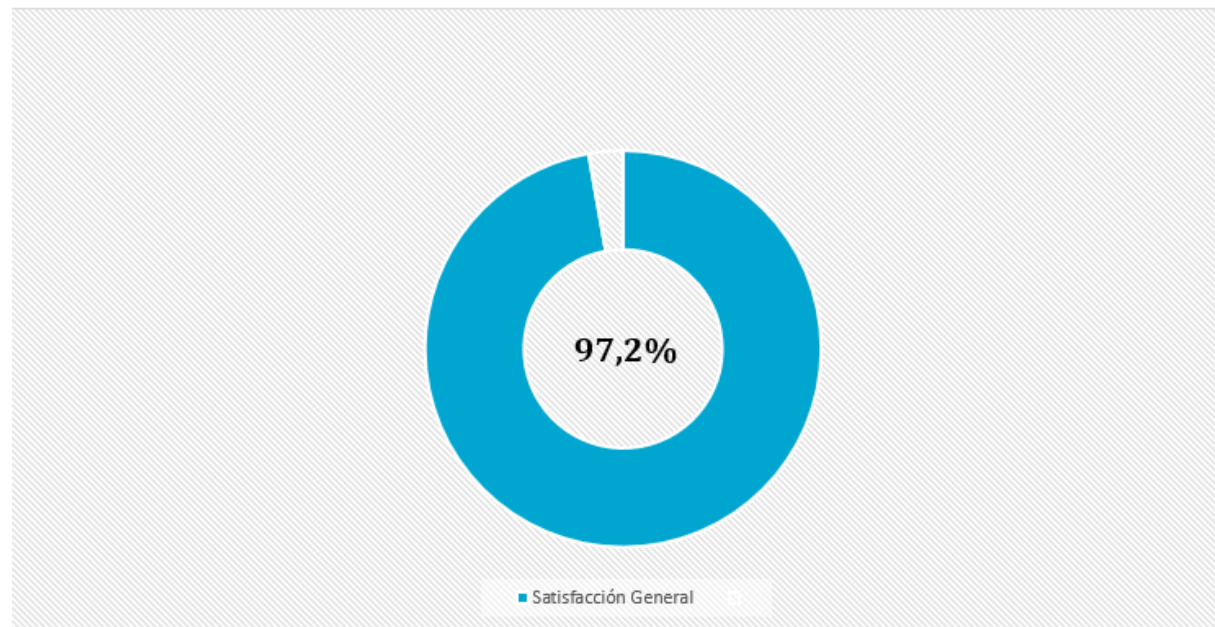


Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.

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 97.2 % estos atributos fueron: *amabilidad, profesionalidad, fiabilidad, accesibilidad, tiempo, higiene y comodidad*: esta satisfacción general corresponde a las 3,309 encuestas realizadas entre los atributos mencionados durante el periodo Julio-Diciembre de este año 2023.



Satisfacción general por atributos

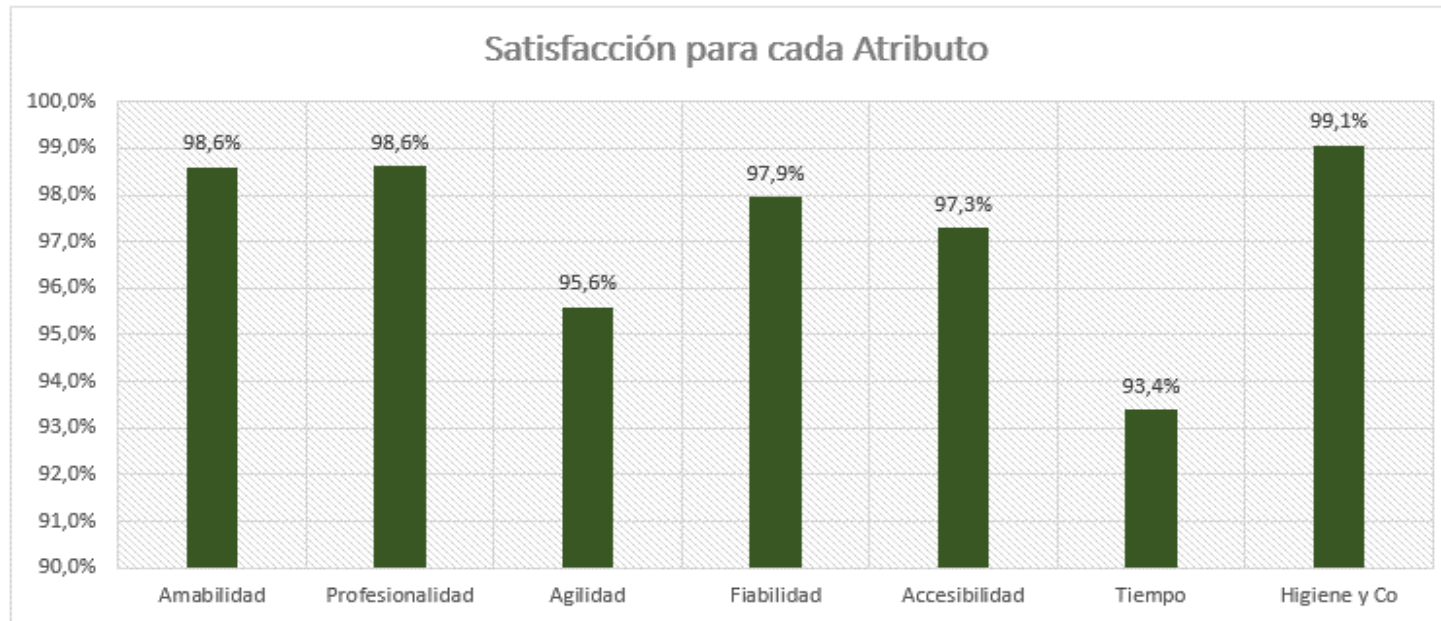


Gráfico 2. Satisfacción general por atributos

Se puede observar en el gráfico 2, la satisfacción general en los 7 atributos mostrados, quedando el promedio está en 97.2%



Satisfacción por atributo

Amabilidad

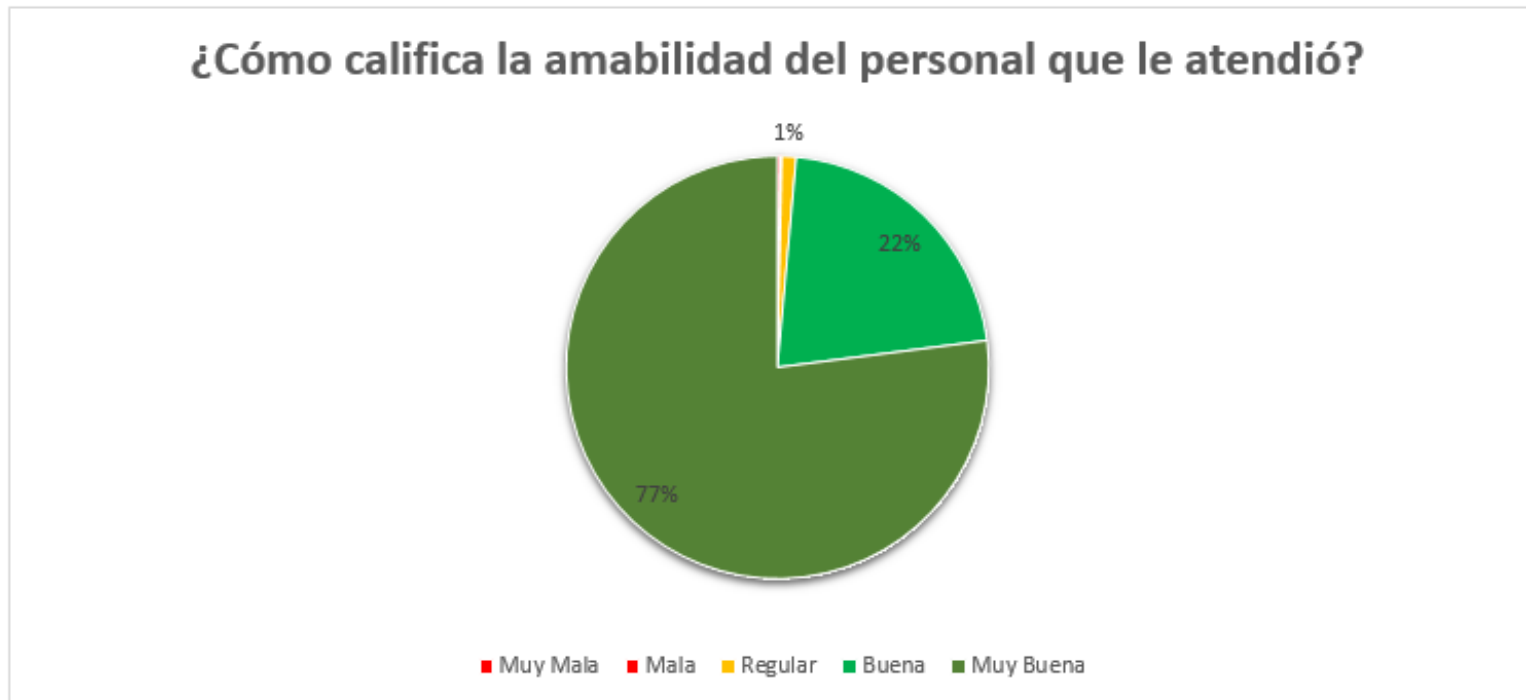


Gráfico 3. Satisfacción de Amabilidad

Podemos observar en el gráfico 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 98.6% (3,262/3,309), indicaron que la amabilidad es buena o muy buena, quedando un 1% en regular (36/3,309).



Profesionalidad

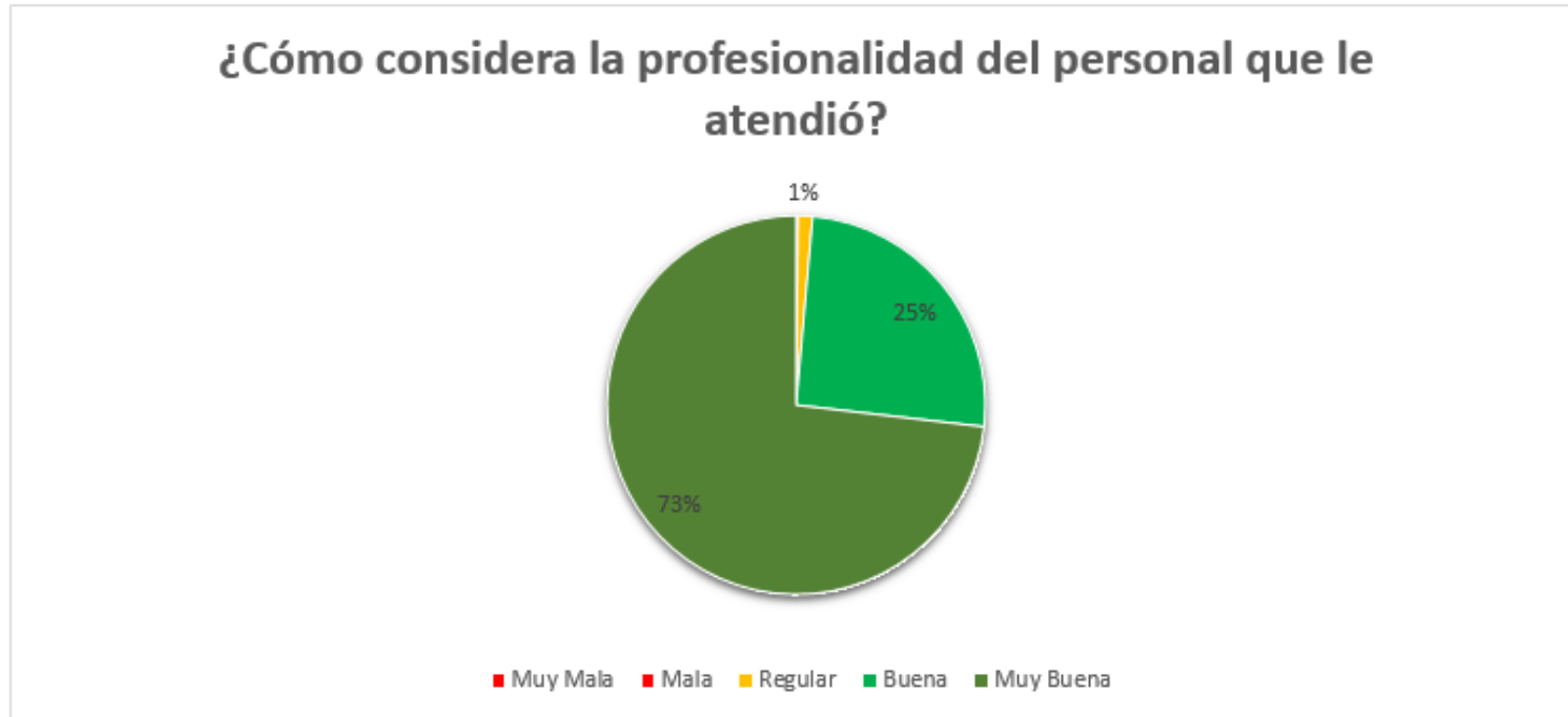


Gráfico 4. Satisfacción de Profesionalidad

Como se muestra en el gráfico 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 98.6% (3,263/3,309) quedando un 1% en regular, un 25% en Bueno (842/3,309)



Facilidad y Rapidez

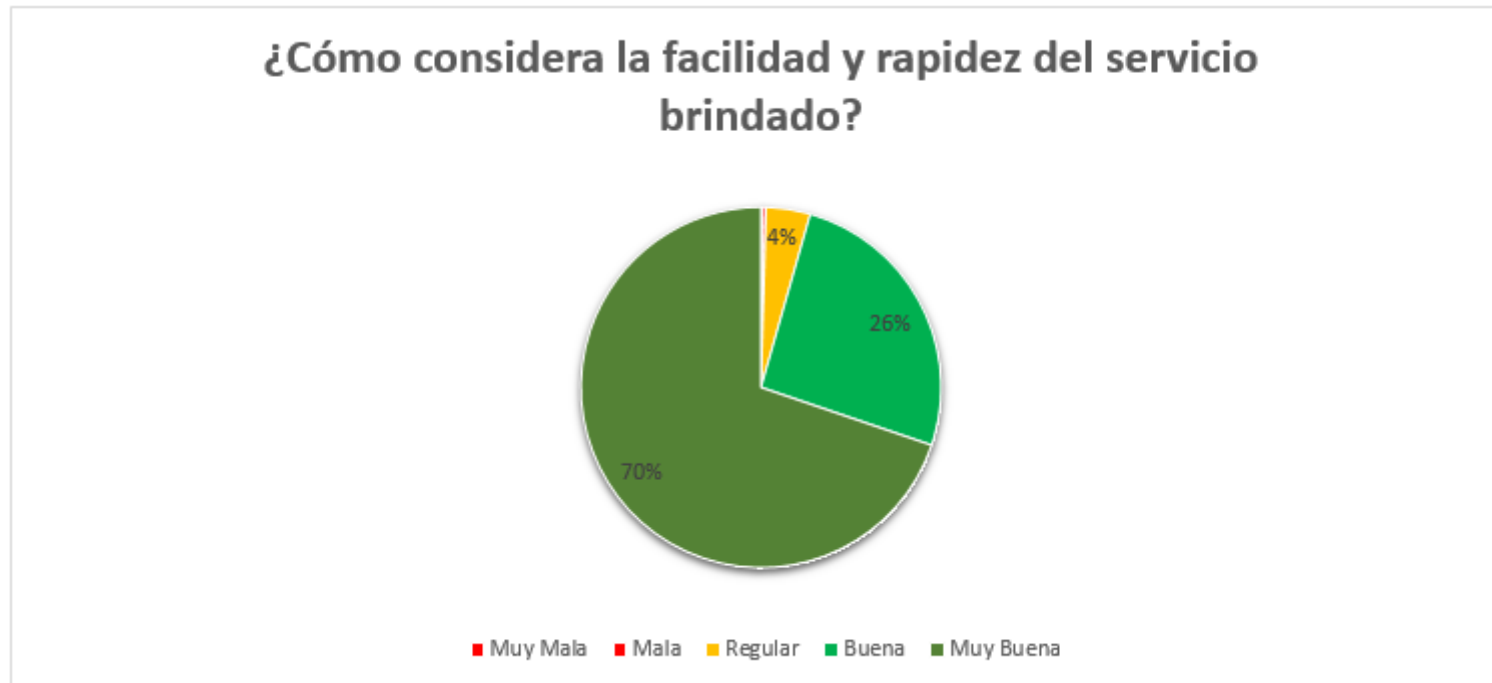


Gráfico 5. Facilidad y Rapidez

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico 5 que la satisfacción fue de 95.6% (3,163/3,309) en los servicios prestados como muy bueno y bueno, y, quedando un 4% en regular (131/3,309) y un 26% en Bueno (853/3,309)



Manejo de las Informaciones



Gráfico 6. Satisfacción del manejo de las informaciones

Según los 3,309 usuarios encuestados, un 97.9% (23241/3309) indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, quedando un 2% (58/3,309) con opinión regular al respecto y un 22% con opinión buena (728/3,309).



Accesibilidad

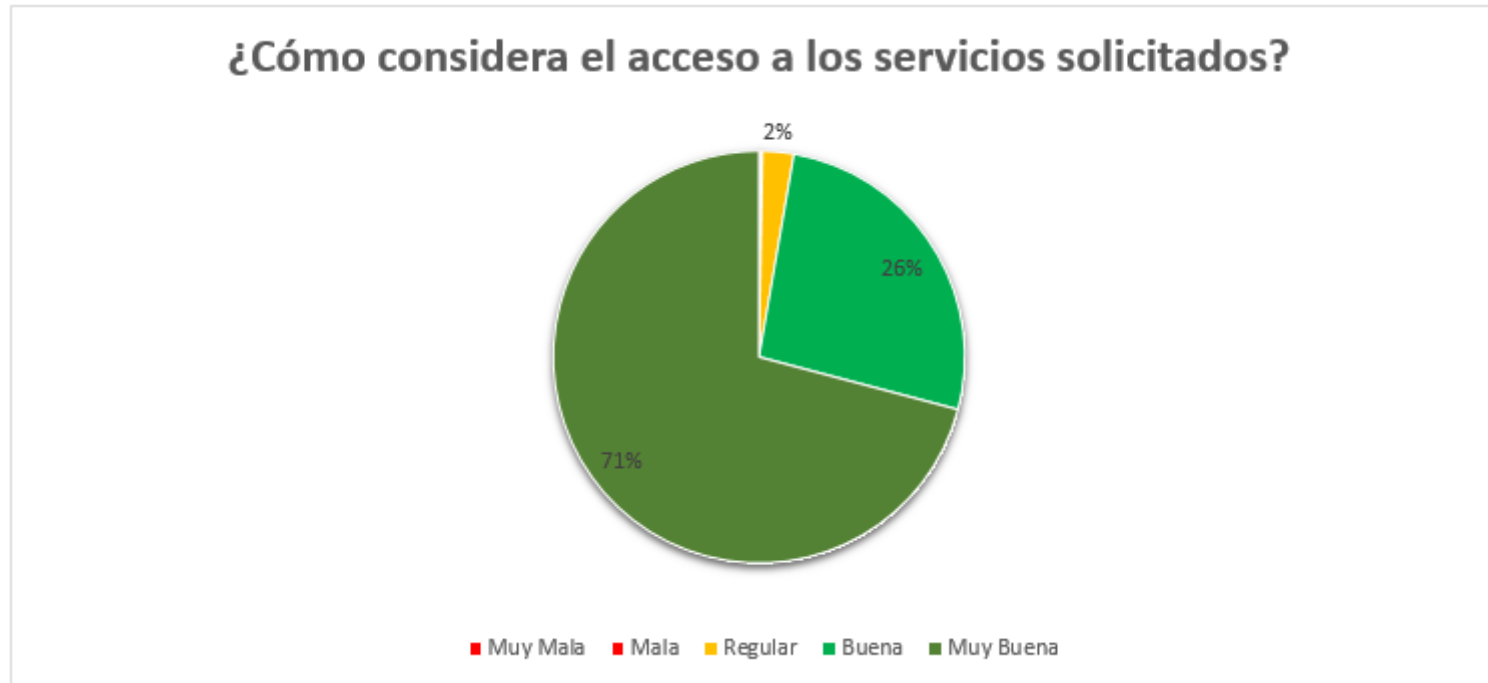


Gráfico 7. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.

Tal como podemos observar en el gráfico 7, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 97.3%, (3,219/3,309) indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena, quedando un 2% en regular (81/3,309) y un 26% en buena con (873/3,309).



Tiempo de respuesta



Gráfico 8. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

Según los usuarios encuestados, un 93.4% indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, quedando un 6% (202/3,309) con opinión regular al respecto, un 25% (812/3,309) en Buena.



Higiene y Comodidad



Gráfico 9. Satisfacción de la Higiene y Comodidad

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 9 que la satisfacción fue de 99.1% (3,278/3,309) en los servicios prestados, quedando un 1 % en regular (28/3,309) y un 0.21% (701/3,309) en bueno.



Satisfacción general del Servicio

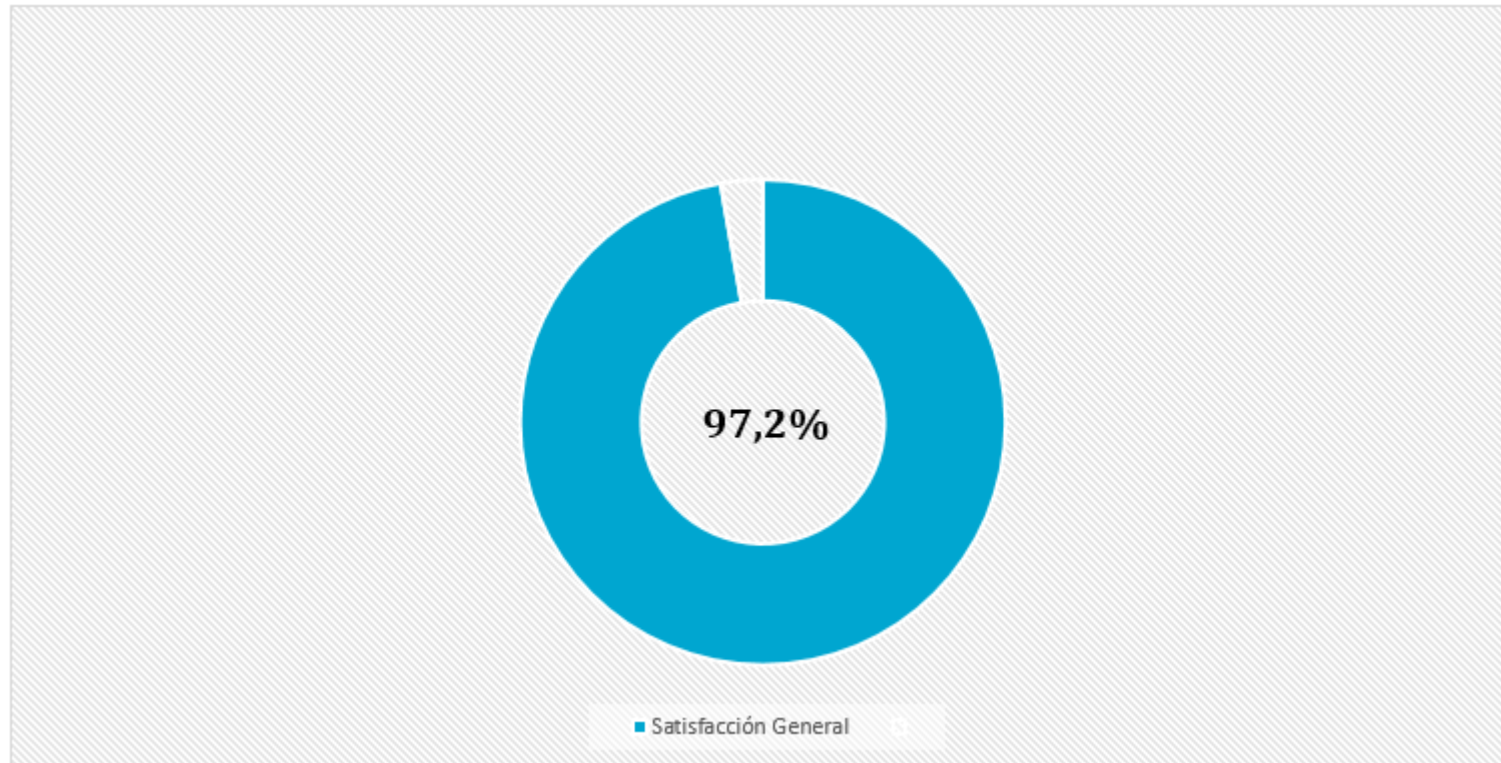


Gráfico 10. Satisfacción General de los Servicios Brindados

En el gráfico 10 podemos ver que la satisfacción general en los 3,309 usuarios encuestados es 97.2%



Satisfacción por Servicio **CONSULTA EXTERNA**



Gráfico 11. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 98.5%.



EMERGENCIA

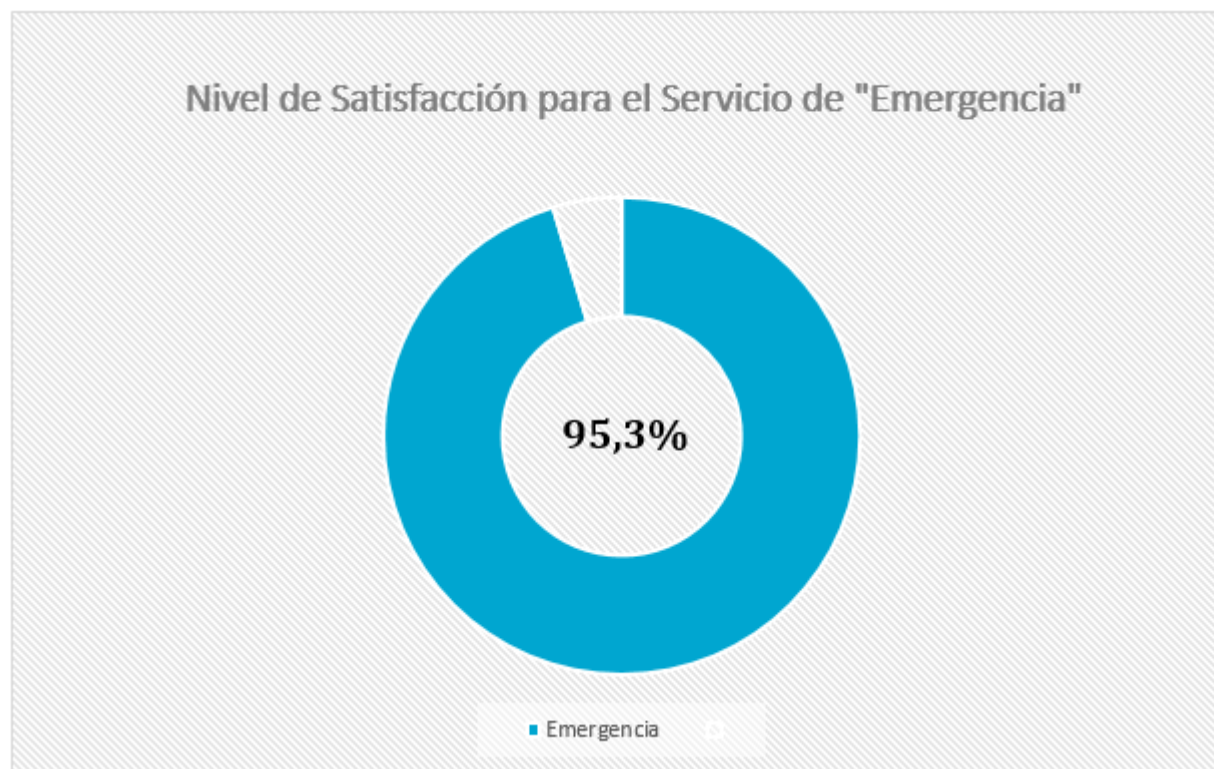


Gráfico 12. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 95.3%.



HOSPITALIZACIÓN



Gráfico 13. Satisfacción servicio de Hospitalización

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 97.5%.



IMÁGENES

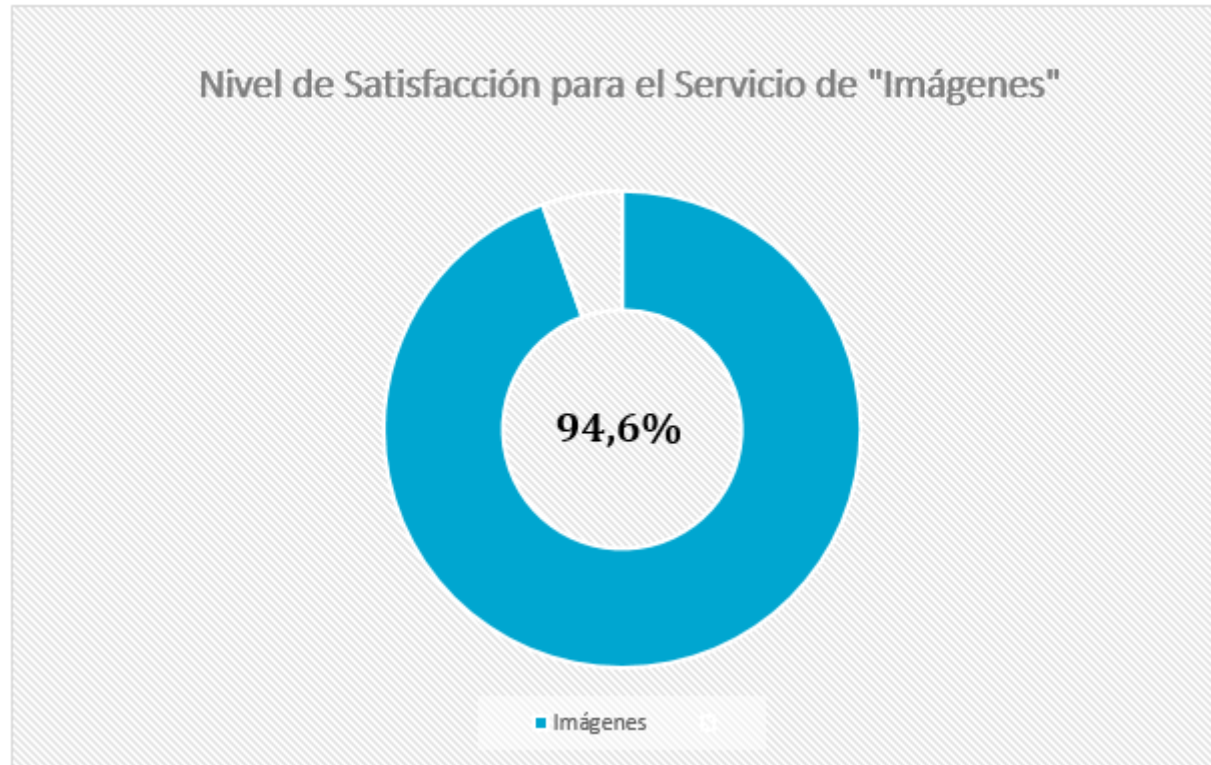


Gráfico 14. Satisfacción servicio de Imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de Imágenes, la satisfacción es de 94.6 %.



LABORATORIO

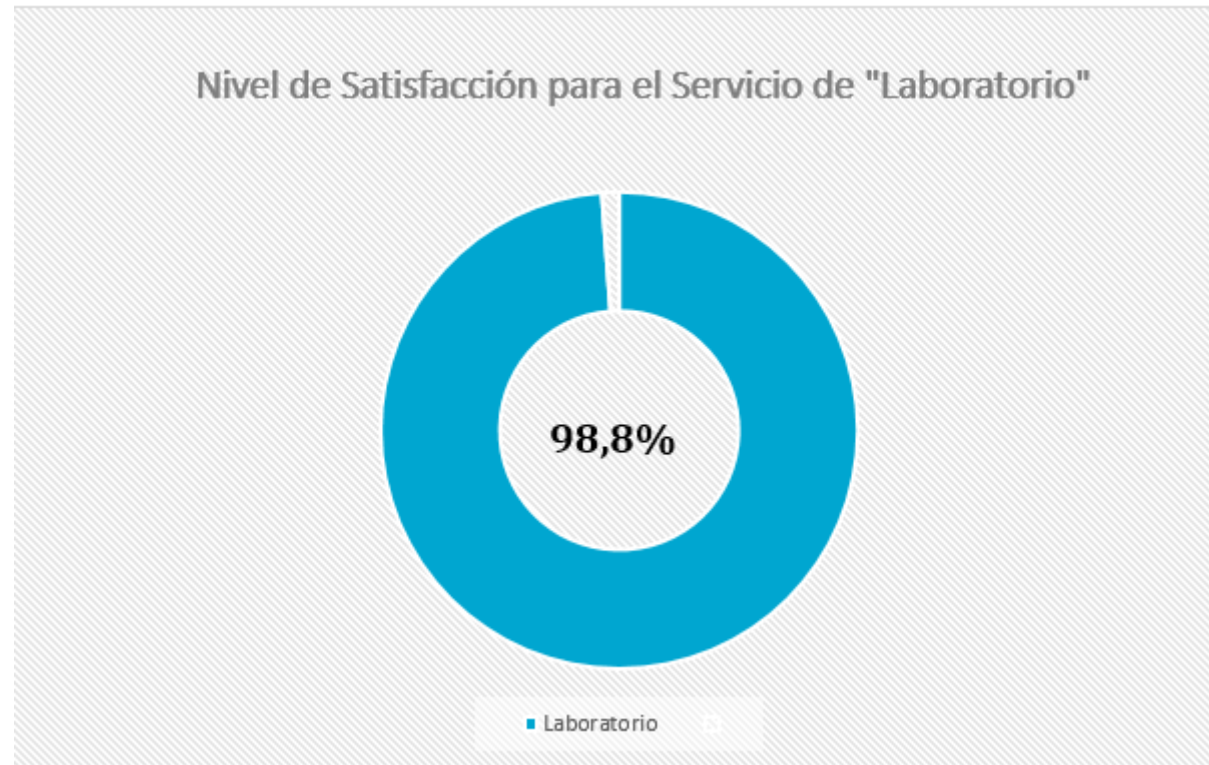



Gráfico 15. Satisfacción servicio de Laboratorio

Tal como podemos observar en el gráfico 15, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 98.8%.



Anexos

Contenido de la encuesta general de satisfacción al usuario



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 servicios. ¡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?

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!

Activar





HOSPITAL REGIONAL
ING. LUIS L. BOGAERT

