

**INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS
SERVICIOS**

ENERO -JUNIO 2024



HOSPITAL
**MATERNO INFANTIL
SAN LORENZO DE LOS MINA**

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 Materno Infantil San Lorenzo de los Mina 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.



Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS

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 Materno Infantil San Lorenzo de los Mina.</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 enero - junio 2024, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="699 517 1019 893"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>5,284</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>2,624</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>1,976</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>4,984</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>1,952</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>16,820</td> </tr> </tbody> </table>	Servicio	Muestra	Consulta Externa	5,284	Emergencia	2,624	Imágenes	1,976	Laboratorio	4,984	Hospitalización	1,952	Total	16,820
Servicio	Muestra														
Consulta Externa	5,284														
Emergencia	2,624														
Imágenes	1,976														
Laboratorio	4,984														
Hospitalización	1,952														
Total	16,820														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Materno Infantil San Lorenzo de los Mina, Av. San Vicente de Paul, esquina Pdte. Estrella Ureña, Los Mina. 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 la producción de 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> $Muestra = \frac{(Número Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen de error)^2}$ <p>Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% p = 0.5</p>														



	$\text{Muestra Ajustada} = \frac{\text{Muestra}}{1 + \frac{\text{Muestra} - 1}{\text{Población Total}}}$
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 Enero hasta el 18 de Junio 2024
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 encuesta de 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:

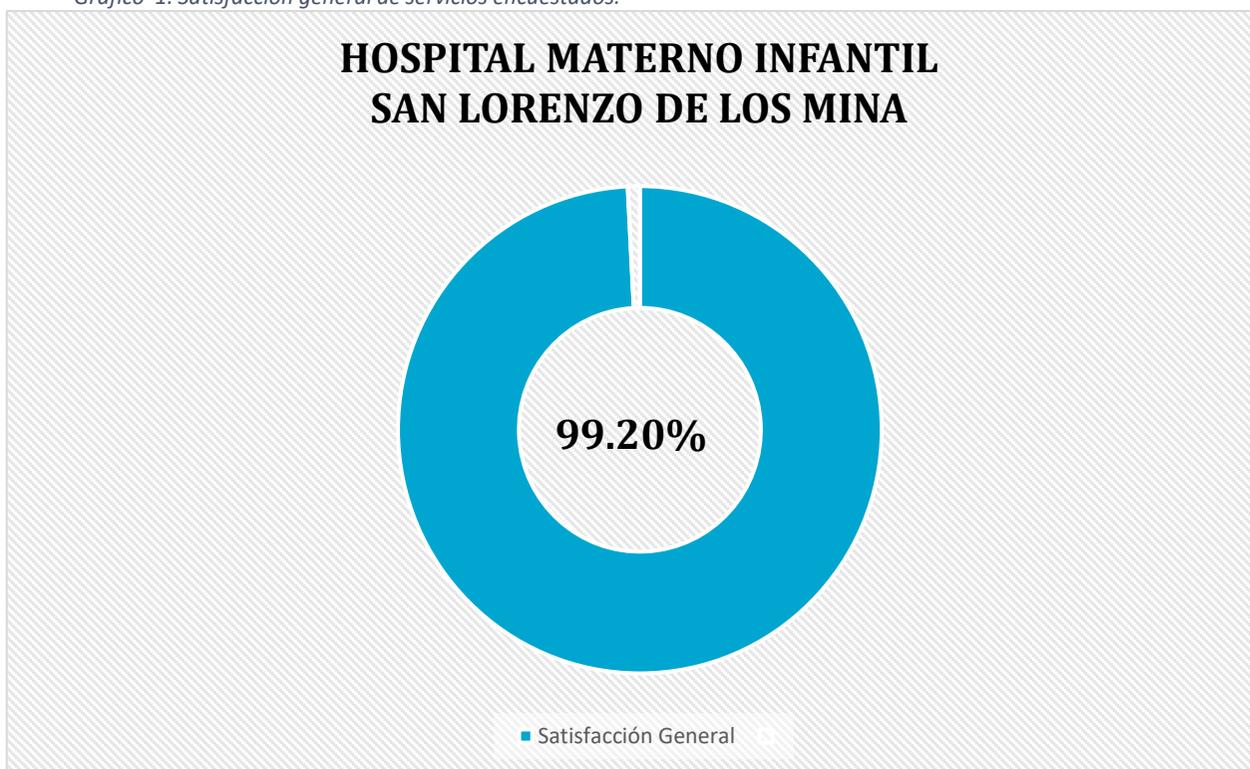
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. <i>¿Como se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?</i>
Eficacia/confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable. <i>¿Como percibe el manejo 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>¿Como considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?</i> <i>¿Como 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>¿Como considera la profesionalidad del personal que le atendió?</i>
Empatía/accesibilidad	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. <i>¿Como considera el acceso a los servicios solicitados?</i> <i>¿Como 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 16,820 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios 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 99.20%, 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 16,820 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.



Satisfacción general por atributos

Gráfico 2. Satisfacción general por atributos



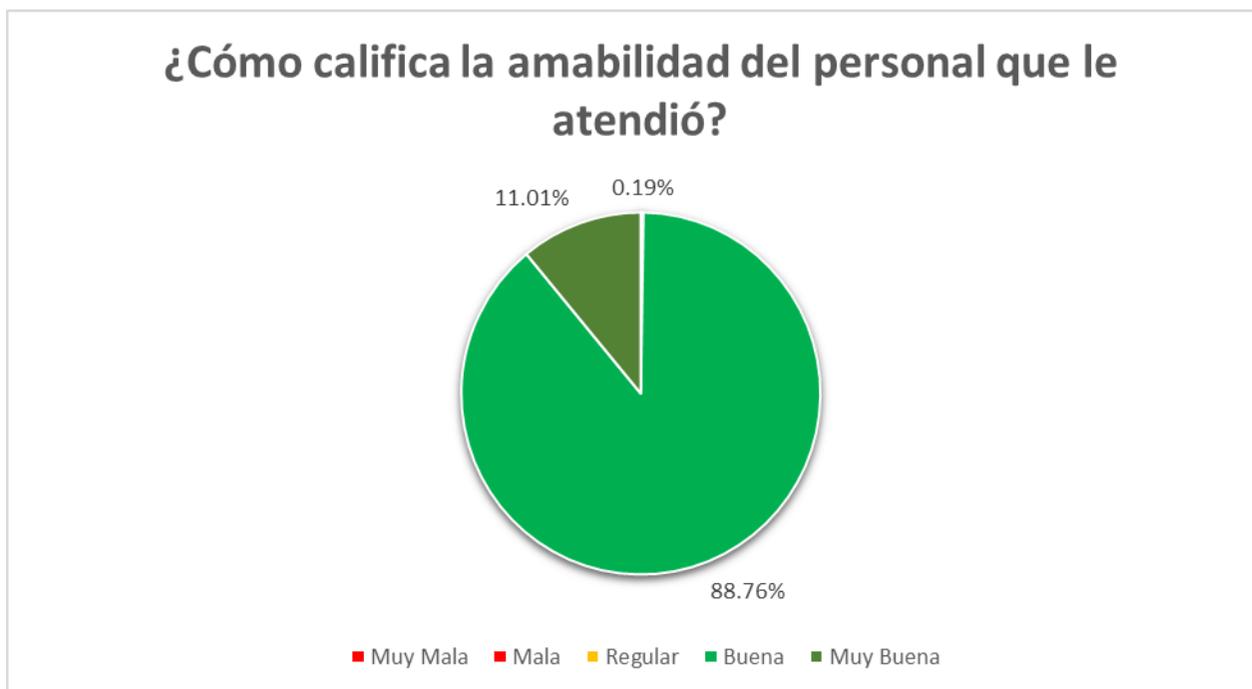
Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción supera el 90% en los 7 atributos mostrados, quedando el promedio de esta en 99.20%



Satisfacción por atributo

Amabilidad

Gráfico 3. Satisfacción de Amabilidad



Tal como podemos observar en el gráfico 3, el nivel de satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 99.76% (2,103), consideran como muy bueno 232 (11.1%), bueno 1,871 (88.76%) regular 4 (0.19 %).



Profesionalidad



Gráfico 4. Satisfacción de Profesionalidad

Como podemos observar en el gráfico 4, el nivel de satisfacción de la profesionalidad en los servicios prestados es de un 99.72% (2,102), consideran como muy bueno 232 (11.01%), bueno 1,870 (88.71%) regular 5 (0.24%).



Facilidad y Rapidez

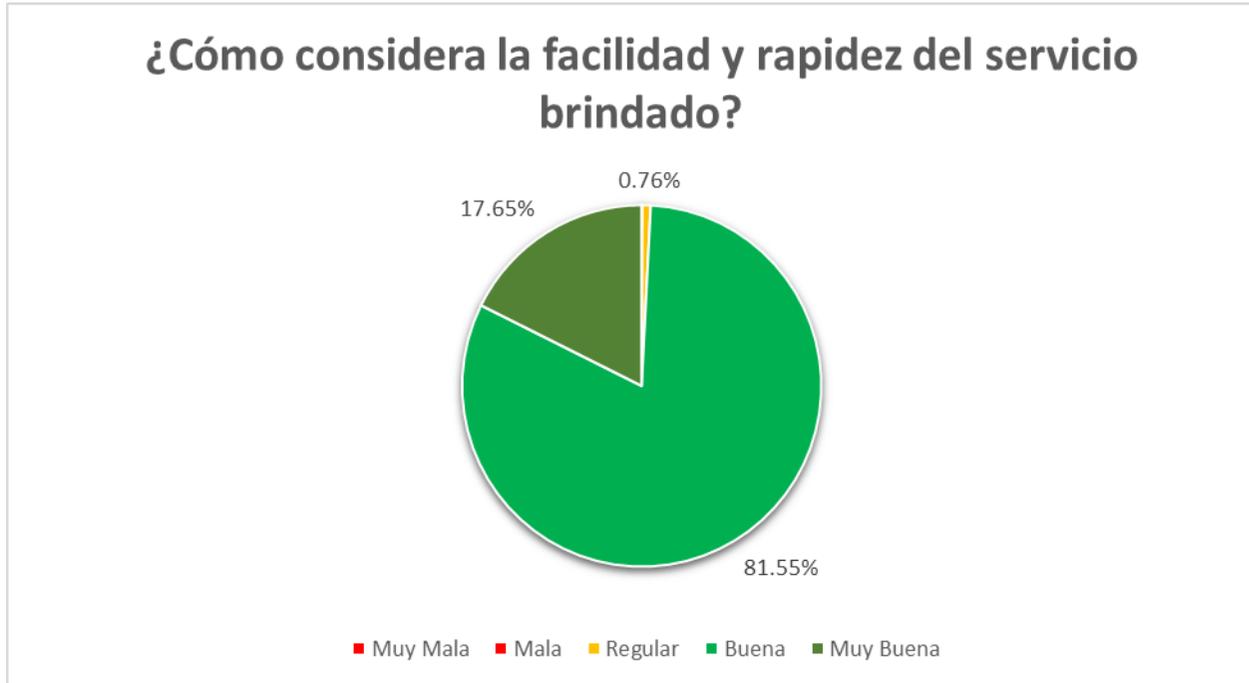


Gráfico 5. Facilidad y Rapidez

Tal como podemos observar en el gráfico 5, el nivel de satisfacción de la facilidad y rapidez en los servicios prestados es de un 99.19% (2,091), consideran como muy bueno 372 (17.65%), bueno 1719 (81.55%) regular 16 (0.76%).



Manejo de las Informaciones

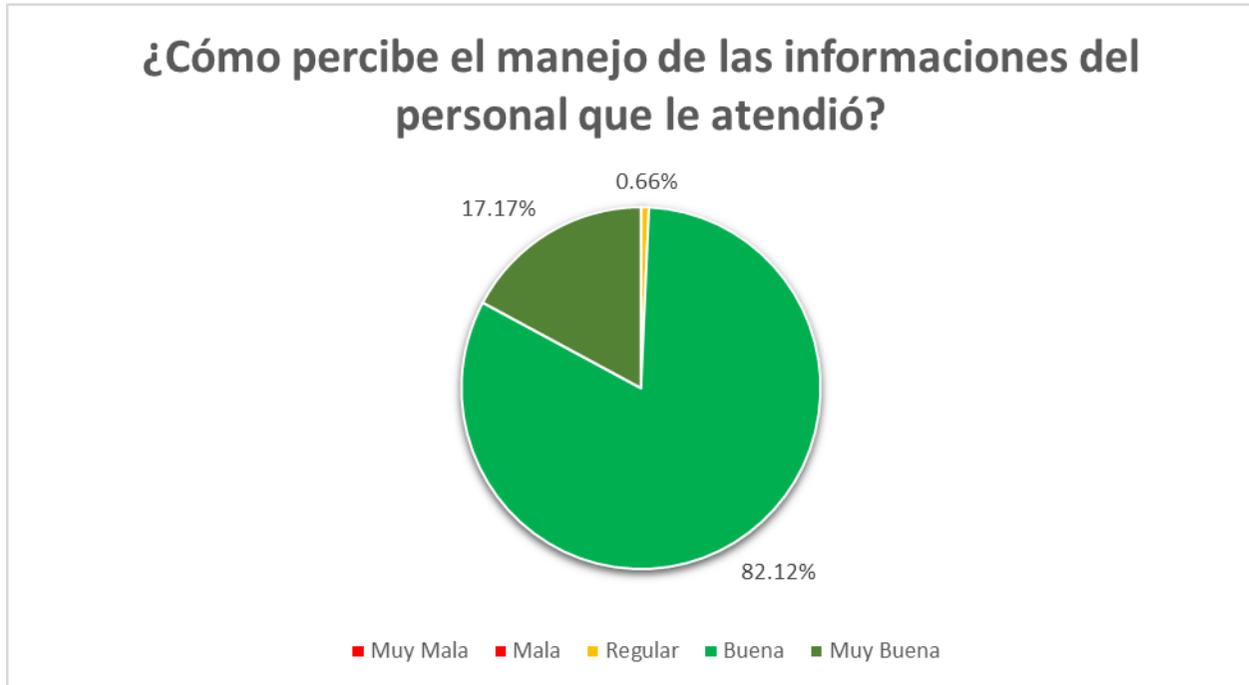


Gráfico 6. Satisfacción del manejo de las informaciones

Tal como podemos observar en el gráfico 6, el nivel de satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 99.29% (2,093) consideran como muy bueno 362 (17.19%), bueno 1,731 (82.12%) regular 14 (0.66%).



Accesibilidad

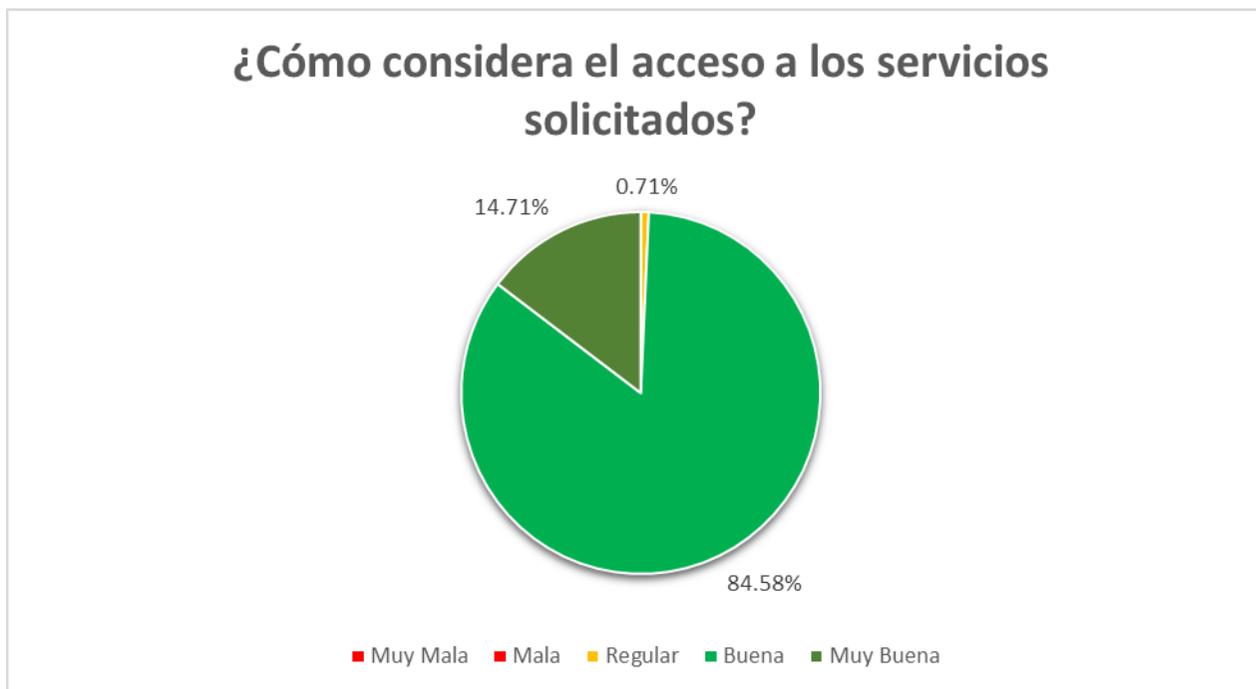


Gráfico 7. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.

Tal como podemos observar en el gráfico 7, el nivel de satisfacción Accesibilidad en los servicios prestados es de un 99.29% (2,093), consideran como muy bueno 310 (14.71%), bueno 1,783 (84.58%) regular 15 (0.71%).



Tiempo de respuesta



Gráfico 8. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

Tal como podemos observar en el gráfico 8, el nivel de satisfacción en el tiempo de los servicios solicitados es de un 99.00% (2,087), consideran como muy bueno 347 (16%), bueno 1,740 (82.54%) regular 20 (0.95%).



Higiene y Comodidad

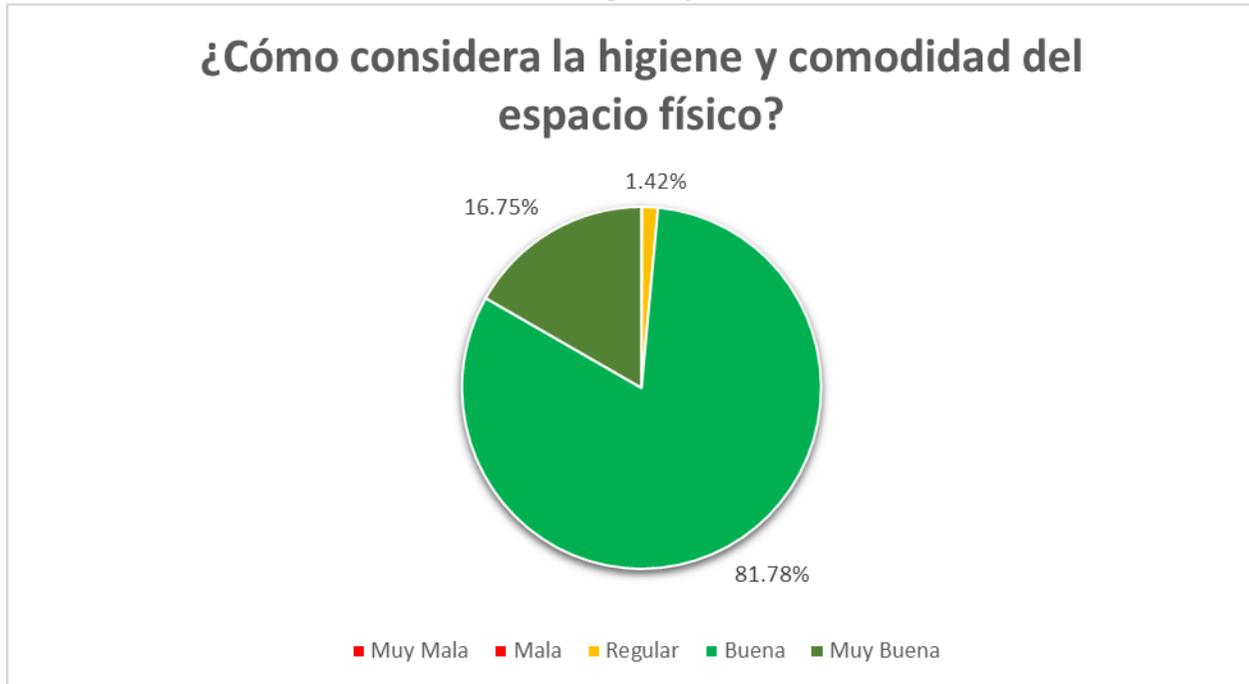


Gráfico 9. Satisfacción de la Higiene y Comodidad

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 9 que la satisfacción de los usuarios es de un 98.53 % (2,077), consideran como muy bueno 353 (16.75%), bueno 1,724 (81.78%) regular 30 (1.42%).



Satisfacción general del Servicio

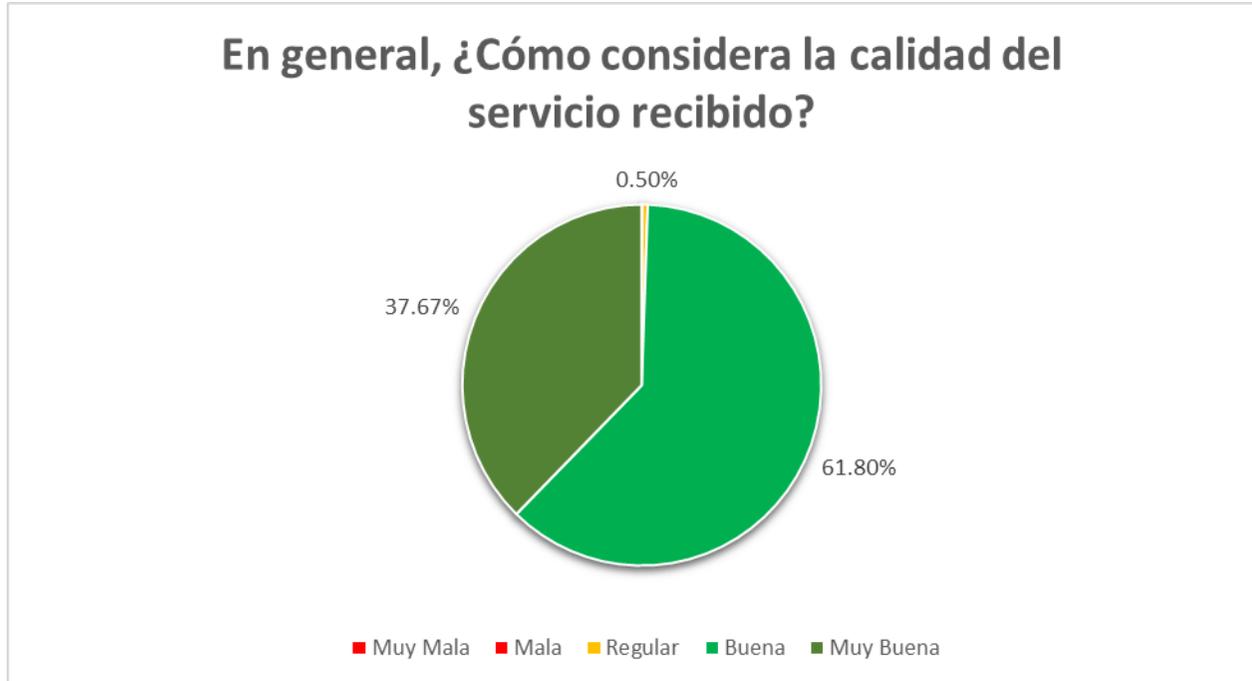


Gráfico 10. Calidad de los Servicios Brindados

Tal como se observa en el gráfico 10, de los 2,968 (99.4) usuarios encuestados la satisfacción general de los solicitados es de un 99.92 % (2,564), consideran como muy bueno 1,038 (361.80%), bueno 1,524 (37.67%) regular 2 (0.50%).



¿Recomendaría a otra persona atenderse en este hospital?



Leyenda	Respuesta	Porcentaje
SI	2,099	99.8%
NO	9	0.2%
TOTAL	2,108	99.6%



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 5,328 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 99.02%.



EMERGENCIA

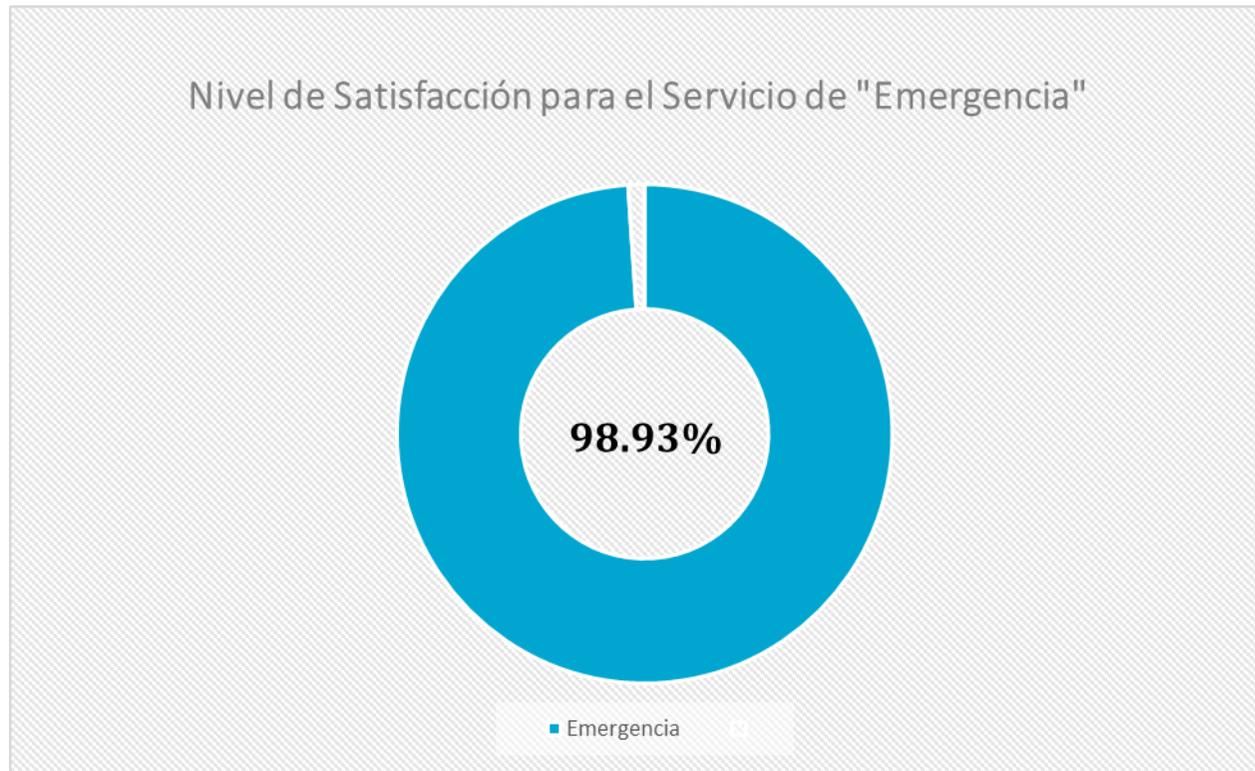


Gráfico 12. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los 2,624 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 99.93%.



LABORATORIO



Gráfico 13. Satisfacción servicio de Laboratorio

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los 4,984 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 99.14%.



IMÁGENES



Gráfico 14. Satisfacción servicio de imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 1,976 usuarios encuestados para el servicio de Imágenes, la satisfacción es de 99.24%.



HOSPITALIZACIÓN



Gráfico 15. Satisfacción servicio de Hospitalización

Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 1,952 usuarios encuestados para el servicio de Hospitalización, la satisfacción es de 99.82%.



Anexos

Contenido de la encuesta



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, sonrío, 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 ayudarlo 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

