

RENDICIÓN 20 DE CUENTAS 23

Encuesta de Evaluación de la Gestión

Hospital Dr. Gustavo Domínguez Z.

Periodo: enero a diciembre 2023

1. Antecedentes.

En cumplimiento con la normativa vigente y como parte integral del proceso de Rendición de Cuentas, el Hospital Dr. Gustavo Domínguez Z implementó una encuesta ciudadana para evaluar su gestión correspondiente al año 2023. Esta iniciativa, diseñada para captar la percepción y experiencia directa de los usuarios, se llevó a cabo previo a la presentación formal de la Rendición de Cuentas. La encuesta recopiló datos demográficos de los encuestados, incluyendo edad, sexo y autoidentificación étnica, lo que permitió un análisis más detallado y representativo de la comunidad atendida. Los participantes evaluaron los servicios del hospital utilizando una escala de calificación que abarcaba las categorías de excelente, buena y regular, además de tener la oportunidad de proporcionar comentarios adicionales. Este enfoque exhaustivo no solo permitió obtener una retroalimentación cuantitativa y cualitativa valiosa, sino que también demostró el compromiso del hospital con la transparencia y la mejora continua basada en las diversas perspectivas y necesidades de la población a la que sirve.

2. Detalle de la encuesta.

La encuesta planteada mantiene el siguiente contenido:

Nombres y Apellidos

Nombres y Apellidos *

Texto de respuesta breve

Edad.

Edad

Lista desplegable

1. Menor a 30 años
2. De 30 - 40
3. De 40 - 50
4. De 50 - 60
5. De 60 en adelante
6. Agregar una opción

Sexo.

Sexo *

- Masculino
- Femenino
- Intersexual

Autoidentificación étnica .

Autoidentificación étnica *

1. Indígena
2. Afro ecuatoriano
3. Montubio
4. Mestizo
5. Mulato
6. Blanco

Evaluación.

Estimado usuario, ¿cómo evalúa la gestión hospitalaria durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023? *

1. Excelente
2. Bueno
3. Regular

Comentarios.

Estimado usuario, agradecemos sinceramente sus comentarios, observaciones y recomendaciones para poder mejorar y obtener una retroalimentación valiosa." *

Texto de respuesta largo

3. Resumen General

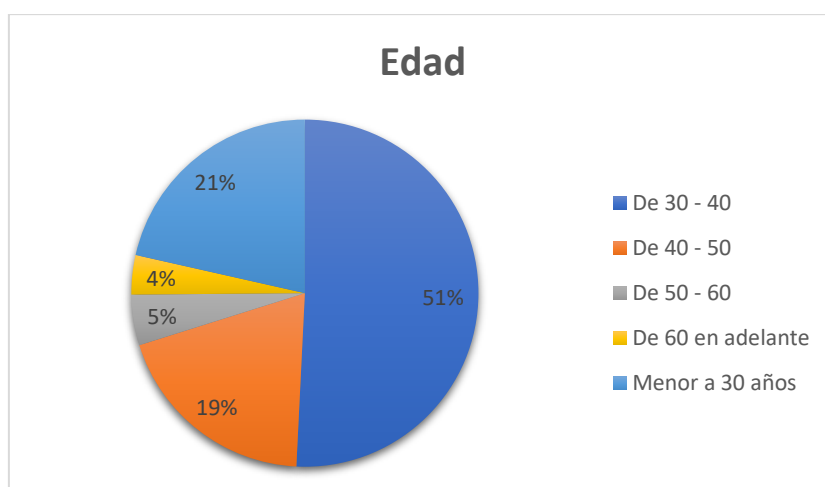
La encuesta de evaluación de la gestión 2023 del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Z contó con la participación de 191 ciudadanos. Esta muestra significativa permitió obtener una visión representativa de la percepción de la comunidad sobre los servicios hospitalarios. Los participantes proporcionaron información demográfica y evaluaron diversos aspectos de la atención recibida, ofreciendo una base sólida para el análisis y la mejora continua de los servicios del hospital, en línea con el compromiso de transparencia y responsabilidad ante la ciudadanía.

Pregunta 1

Edad

Edad	Encuestados
De 30 - 40	97
De 40 - 50	37
De 50 - 60	9
De 60 en adelante	7
Menor a 30 años	41
Total general	191

Fuente: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScAellsX2jgfvGHnd7LDYoomYEOaKhHANBlaYbPP06w_BOHqA/viewform?usp=sharing



Fuente: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScAellsX2jgfvGHnd7LDYoomYEOaKhHANBlaYbPP06w_BOHqA/viewform?usp=sharing

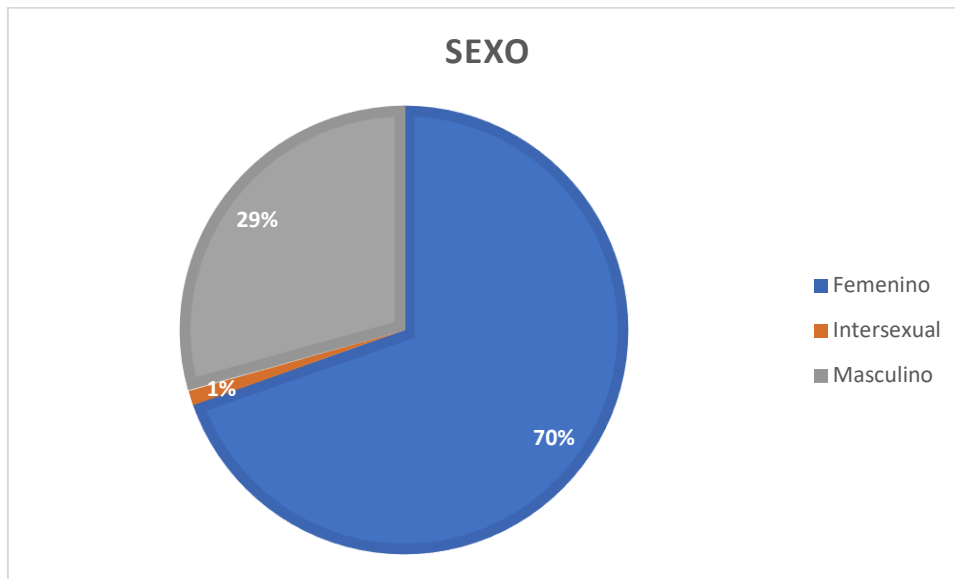
Análisis. - La encuesta de evaluación de la gestión 2023 del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Z muestra una clara predominancia de adultos jóvenes y de mediana edad. El grupo más representativo fue el de 30-40 años, con 97 participantes, constituyendo más de la mitad de la muestra. Le sigue el grupo de menores de 30 años con 41 encuestados. Los adultos de 40-50 años formaron el tercer grupo más numeroso con 37 participantes. Se observa una menor participación de personas mayores de 50 años, con solo 16 encuestados en total en las categorías de 50-60 y más de 60 años. Esta distribución sugiere que la encuesta capturó principalmente las opiniones de la población en edad laboral activa, lo cual podría influir en la perspectiva general sobre los servicios hospitalarios.

Pregunta 2

Sexo

Sexo	Encuestados
Femenino	133
Intersexual	2
Masculino	56
Total general	191

Fuente: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScAeIisX2jgfvGHnd7LDYoomYEOaKhHANBlaYbPP06w_BOHgA/viewform?usp=sharing



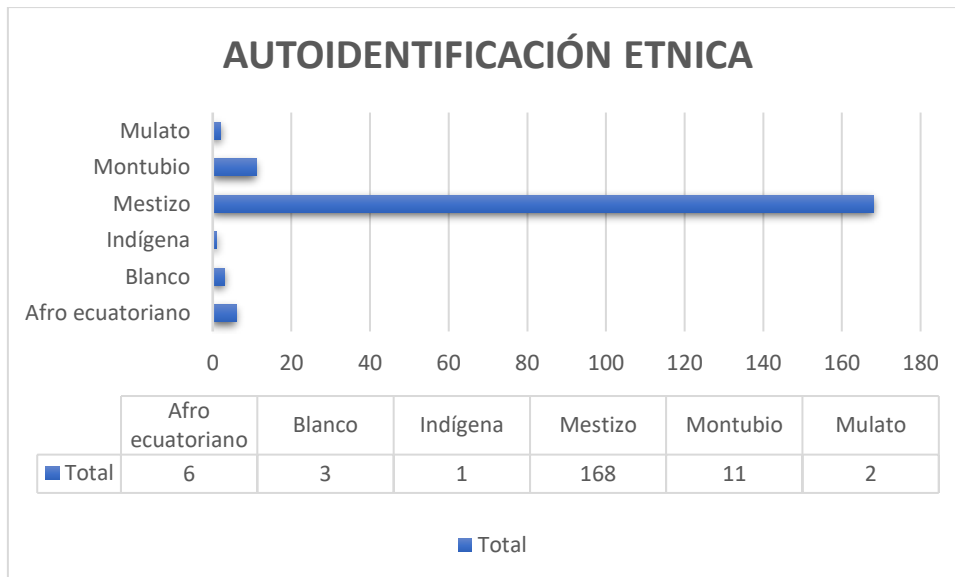
Fuente: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScAeIisX2jgfvGHnd7LDYoomYEOaKhHANBlaYbPP06w_BOHgA/viewform?usp=sharing

Análisis. - La encuesta de evaluación de la gestión 2023 del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Z muestra una clara mayoría de participantes femeninos. De los 191 encuestados, 133 se identificaron como femenino, lo que representa aproximadamente el 69.6% del total. Por su parte, 56 participantes se identificaron como masculino, constituyendo alrededor del 29.3% de la muestra. Es notable la inclusión de la categoría intersexual, con 2 participantes, representando aproximadamente el 1% de los encuestados. Esta distribución sugiere una participación significativamente mayor de mujeres en la encuesta, lo cual podría reflejar patrones de uso de los servicios hospitalarios o de involucramiento en procesos de retroalimentación comunitaria. La inclusión de la categoría intersexual, aunque con pocos participantes, demuestra un esfuerzo por reconocer la diversidad de identidades de género en la comunidad.

Pregunta 3
Autoidentificación étnica

Autoidentificación Étnica	Encuestados
Afro ecuatoriano	6
Blanco	3
Indígena	1
Mestizo	168
Montubio	11
Mulato	2
Total general	191

Fuente: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScAellsX2jgfvGHnd7LDYoomYEOaKhHANBlaYbPP06w_BOHqA/viewform?usp=sharing



Fuente: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScAellsX2jgfvGHnd7LDYoomYEOaKhHANBlaYbPP06w_BOHqA/viewform?usp=sharing

Análisis. - La encuesta de evaluación de la gestión 2023 del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Z revela una composición étnica predominantemente mestiza. De los 191 participantes, 168 se autoidentificaron como mestizos, representando aproximadamente el 88% del total. Esta mayoría significativa refleja la composición étnica general de muchas regiones de Ecuador. El segundo grupo más numeroso fue el montubio, con 11 participantes (5.8%), seguido por los afroecuatorianos con 6 (3.1%). La encuesta también incluyó a 3 personas que se identificaron como blancos (1.6%), 2 como mulatos (1%) y 1 como indígena (0.5%). Esta distribución sugiere una diversidad étnica en la comunidad atendida por el hospital, aunque con una clara predominancia mestiza. La inclusión de varias categorías étnicas en la encuesta demuestra un esfuerzo por reconocer y representar la diversidad cultural de la

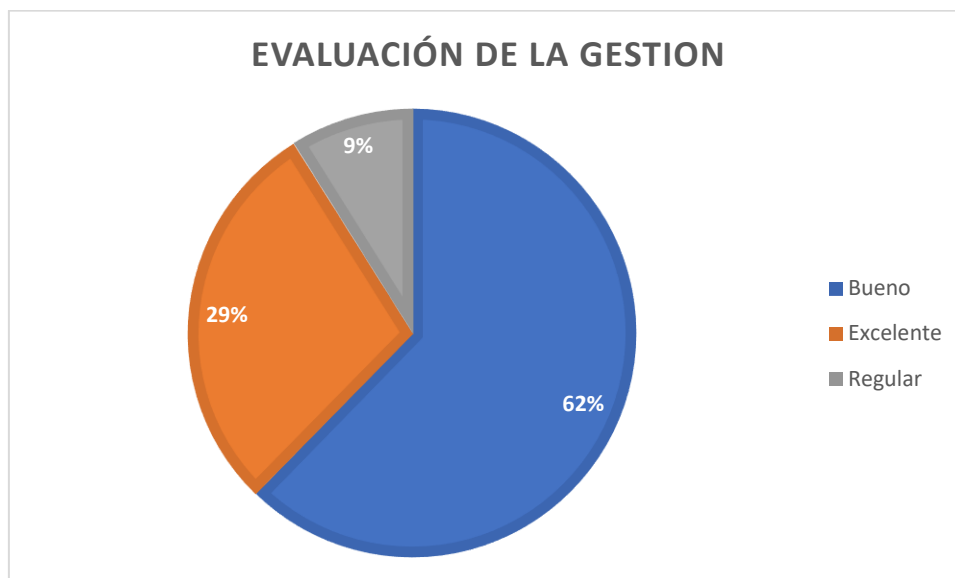
región, lo cual es importante para entender las necesidades específicas de diferentes grupos étnicos en el contexto de la atención médica.

Pregunta 4

Estimado usuario, ¿cómo evalúa la gestión hospitalaria durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023?

Evaluación	Encuestados
Bueno	119
Excelente	55
Regular	17
Total general	191

Fuente: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScAellsX2jgfvGHnd7LDYoomYEOaKhHANBlaYbPP06w_BOHqA/viewform?usp=sharing



Fuente: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScAellsX2jgfvGHnd7LDYoomYEOaKhHANBlaYbPP06w_BOHqA/viewform?usp=sharing

Análisis. - La encuesta de evaluación de la gestión 2023 del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Z muestra una percepción generalmente positiva de los servicios. De los 191 encuestados, 119 (62.3%) calificaron los servicios como "Bueno", lo que representa la mayoría de las respuestas. Además, 55 participantes (28.8%) consideraron los servicios como "Excelente", lo cual es un indicador muy positivo. Combinadas, estas dos categorías positivas suman el 91.1% de las respuestas, sugiriendo un alto nivel de satisfacción general entre los usuarios. Por otro lado, 17 encuestados (8.9%) calificaron los servicios como "Regular", lo que indica que hay áreas de mejora. La ausencia de una categoría "Malo" o similar en los resultados sugiere que incluso las experiencias menos satisfactorias no fueron consideradas extremadamente negativas. Esta distribución de evaluaciones proporciona una base sólida para que el hospital identifique sus fortalezas y trabaje en las áreas que requieren atención para mejorar la satisfacción del usuario.

Pregunta 5

Estimado usuario, agradecemos sinceramente sus comentarios, observaciones y recomendaciones para poder mejorar y obtener una retroalimentación valiosa."

Se realiza un análisis general de la encuesta sobre la gestión hospitalaria del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Z en 2023, con base a los comentarios efectuados por los encuestados.

Calidad general del servicio: La mayoría de los comentarios indican una satisfacción general con el servicio. Un comentario particularmente relevante dice: *"Considero que la gestión hospitalaria fue excelente. La asistencia, atención y dirección fueron satisfactorios tanto para pacientes como para aquellos que los visitan. Las diferentes áreas del hospital ofrecieron un servicio de primera."* Este comentario resume el sentimiento general positivo hacia la gestión hospitalaria.

Mejoras específicas notadas: Un comentario destacado menciona: *"Durante ese año se evidenció una buena gestión de parte de la Autoridad Hospitalaria, siendo esta dotación de medicamentos y la obtención de turnos fue de manera rápida."* Este comentario es relevante porque señala mejoras concretas en áreas críticas como la disponibilidad de medicamentos y la eficiencia en la asignación de turnos.

Atención en emergencias: Varios comentarios destacan la calidad de atención en emergencias. Un testimonio particularmente detallado y relevante es: *"Tuve un cuadro de apendicitis, desde el primer momento en urgencias, el personal fue amable y eficiente. Me realizaron exámenes rápidamente y me dieron un diagnóstico preciso. La atención en cirugía y postoperatoria fue excelente. Estoy muy agradecido por la calidad del servicio recibido."* Este comentario es importante porque describe una experiencia positiva completa, desde el diagnóstico hasta el postoperatorio.

Gestión administrativa y de recursos: Un comentario relevante sobre la gestión administrativa dice: *"Excelente gestión, sobre todo en compras públicas para aprovechar el presupuesto asignado a medicamentos e insumos médicos, con el fin de mantener abastecida la farmacia del hospital, en beneficio de la comunidad."* Este comentario es significativo porque destaca la eficiencia en la gestión de recursos, un aspecto crucial en la administración hospitalaria.

Áreas de mejora: A pesar de la percepción general positiva, hay comentarios que señalan áreas de mejora. Un comentario relevante en este sentido es: *"LA GESTION ES MUY BUENA. UNA OBSERVACION SERIA QUE LES DEN PRIORIDAD EN EL AGENDAMIENTO DE CITAS MEDICAS SUBSECUENTES A GRUPOS VULNERABLES COMO PERSONAS CON DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES O PERSONAS CON POCA ALFABETIZACION DEBIDO A QUE SE LES DIFICULTA AGENDAR POR PAGINA WEB."* Este comentario es importante porque, aunque reconoce la buena gestión, señala una necesidad específica de mejora en la accesibilidad para grupos vulnerables.

Perspectiva del personal: Un comentario relevante desde la perspectiva del personal es: *"El cuidador para cuidar debe estar bien cuidado, es decir todos los profesionales de salud y personal administrativo entre más cuidado y capacitado esté mejor calidad y calidez de atención se podrá brindar a todos los usuarios, por lo tanto nuestros pacientes tienen derechos, deberes y el personal que trabaja también, por lo tanto, se debe destinar presupuesto y beneficios para las dos partes de acuerdo a lo que estipule la ley."* Este comentario es significativo porque resalta la importancia del bienestar del personal para brindar una atención de calidad.

Reconocimiento al liderazgo: Un comentario que destaca el liderazgo dice: *"Excelente desde que lo retomó la Dra Kathia Tinizaray, le dio un giro a dicho hospital. Una profesional que guió a todo su equipo de trabajo en la consecución de los objetivos planteados y con total honestidad"* Este comentario es relevante porque reconoce el impacto positivo de un liderazgo específico en la mejora de la gestión hospitalaria.

Tiempos de espera y puntualidad: *"Los doctores deben atender a la hora de la cita y no a ser padecer a los usuarios"* Este comentario es relevante porque aborda un problema común en muchos sistemas de salud: los retrasos en las citas programadas. La puntualidad afecta directamente la satisfacción del paciente y la eficiencia del hospital. Mejorar este aspecto podría tener un impacto significativo en la percepción general del servicio.

Tras analizar los comentarios negativos y las solicitudes de mejora en la encuesta sobre la gestión hospitalaria del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Z en 2023, se identifican varias áreas críticas que requieren atención. Los usuarios y el personal han expresado preocupaciones sobre los tiempos de espera y la puntualidad en las citas médicas, indicando la necesidad de optimizar la programación y el flujo de pacientes. La atención en el área de emergencias ha sido señalada como un punto particularmente sensible, con comentarios que sugieren la necesidad de personal más comprometido y eficiente en situaciones críticas. Se han identificado problemas en la adquisición oportuna de insumos, medicamentos y equipos, lo que podría estar afectando la calidad y continuidad de la atención. La accesibilidad para grupos vulnerables, especialmente en el sistema de agendamiento de citas, ha sido mencionada como un área que requiere mejoras significativas. Estos aspectos negativos, aunque no predominantes en la encuesta, señalan oportunidades cruciales para mejorar la calidad general del servicio, la satisfacción tanto de pacientes como de empleados, y la eficiencia operativa del hospital.

4. Conclusiones

La encuesta, que contó con 191 participantes, revela una percepción generalmente positiva de la gestión hospitalaria durante el año 2023. Los resultados muestran una clara mayoría de evaluaciones favorables, con el 62.3% de los encuestados calificando el servicio como "Bueno" y el 28.8% como "Excelente", sumando un total de 91.1% de opiniones positivas.

La demografía de los participantes muestra una predominancia de adultos jóvenes y de mediana edad, con una mayor representación femenina (69.6%). La mayoría de los

encuestados se identificaron como mestizos (88%), reflejando la composición étnica general de la región.

Los comentarios cualitativos resaltan varias fortalezas del hospital, incluyendo mejoras en la disponibilidad de medicamentos, eficiencia en la asignación de turnos, calidad de atención en emergencias, y una gestión administrativa eficaz. Se destacó particularmente el liderazgo de la dirección del hospital como un factor clave en las mejoras percibidas.

Sin embargo, la encuesta también reveló áreas de oportunidad. Estas incluyen la necesidad de mejorar los tiempos de espera y la puntualidad en las citas médicas, optimizar la atención en el área de emergencias, asegurar la adquisición oportuna de insumos y equipos, y mejorar la accesibilidad para grupos vulnerables, especialmente en el sistema de agendamiento de citas.

En resumen, la encuesta sugiere que el Hospital Dr. Gustavo Domínguez Z ha logrado un alto nivel de satisfacción general entre sus usuarios durante el 2023, con áreas claras de excelencia. No obstante, también señala oportunidades específicas de mejora que, de ser atendidas, podrían elevar aún más la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Esta retroalimentación proporciona una base valiosa para la planificación estratégica y la mejora continua de los servicios hospitalarios

5. Firma de responsabilidad.

ACCIÓN	NOMBRE Y CARGO	FIRMA
Elaborado por:	Ing. Laura Cristina Loor Murillo Gestión Planificación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión.	