

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

**ENERO-JUNIO 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 Municipal Polo.

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 Municipal Polo 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 Municipal Polo, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).

## Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Municipal Polo, Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio mensual de encuestas, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante los meses correspondidos: Enero-Junio 2023, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="630 638 1310 1028"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>181</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>133</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>189</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>588</b></td> </tr> </tbody> </table>			Consulta Externa	181	Emergencia	133	Hospitalización	31	Imágenes	54	Laboratorio	189			<b>Total</b>	<b>588</b>
Consulta Externa	181																
Emergencia	133																
Hospitalización	31																
Imágenes	54																
Laboratorio	189																
<b>Total</b>	<b>588</b>																
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal Polo, ubicado en la calle <b>C/Juan Bosch, Esq. Joaquín Balaguer No.00, Polo, Barahona, Rep. Dom</b> 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"> <li>• Un margen de error no mayor a 5%.</li> <li>• Un nivel de confianza de un 95%.</li> </ul> <p>Se utilizaron los datos de la producción de servicio del hospital, el cual para este caso se utilizó la producción de junio 2019, 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>																

	$Muestra = \frac{(Numero\ Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen\ de\ error)^2}$ <p>Numero Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% p = 0.5</p> $Muestra\ Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Poblacion\ Total}}$
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 enero-junio 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 encuesta de satisfacción al usuario: <a href="https://encuesta.sns.gob.do">https://encuesta.sns.gob.do</a></p>

### ***Dimensiones del Modelo***

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

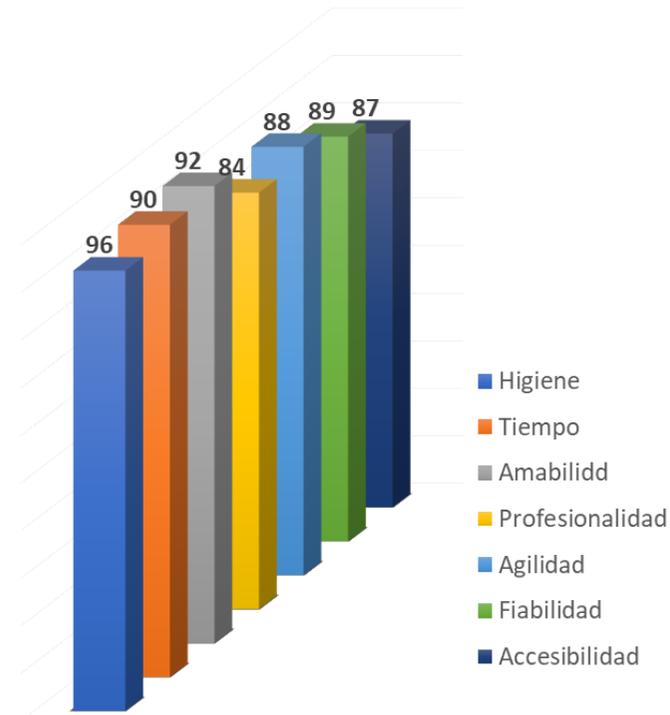
Amabilidad del Personal	¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?
Profesionalidad del Personal	¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?
Facilidad y Rapidez del Servicio	¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?
Manejo de las Información /Fiabilidad	¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió
Acceso a los Servicios	¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?
Tiempo de Respuesta	¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?
Higiene y Comodidad	¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?
Calidad del Servicio	En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido? ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este establecimiento de salud?

## Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 588 usuarios del Hospital Municipal Polo, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.



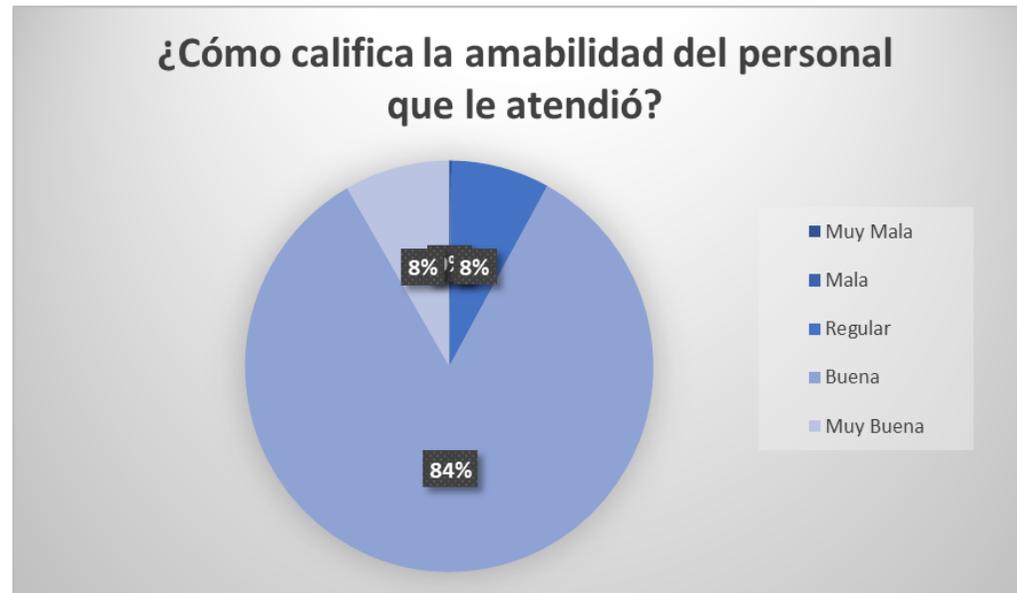
**Promedio Satisfacción**  
**89%**



Tal como podemos observar en el gráfico, el resultado del promedio de satisfacción de los atributos de calidad medidos en la encuesta es de 89%; esta satisfacción general corresponde a las 588 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.

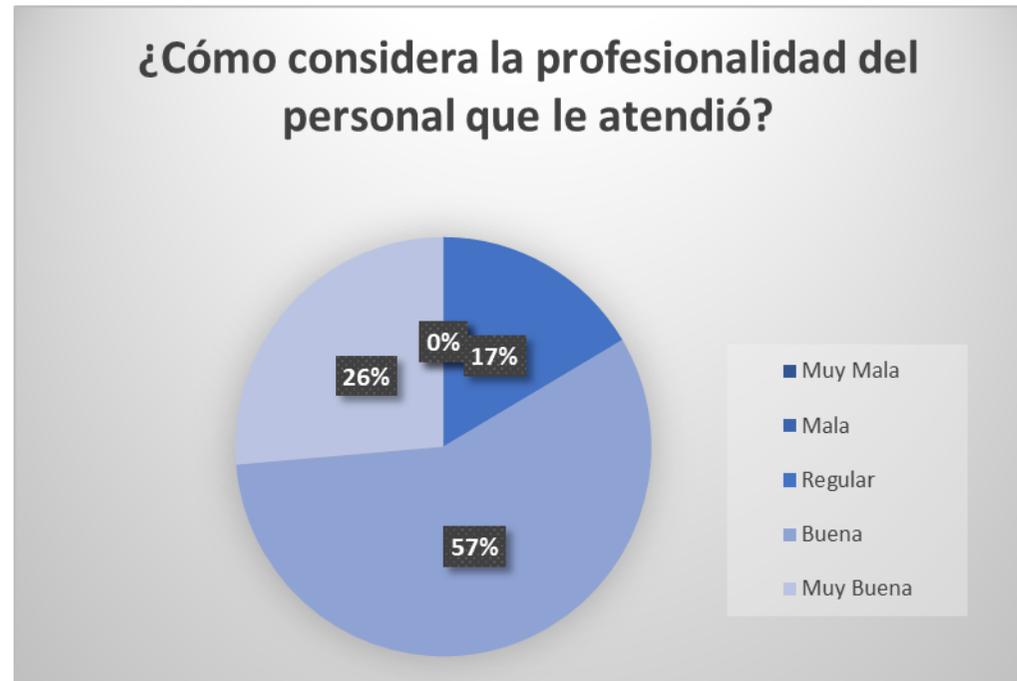
## Satisfacción por atributo

### Amabilidad



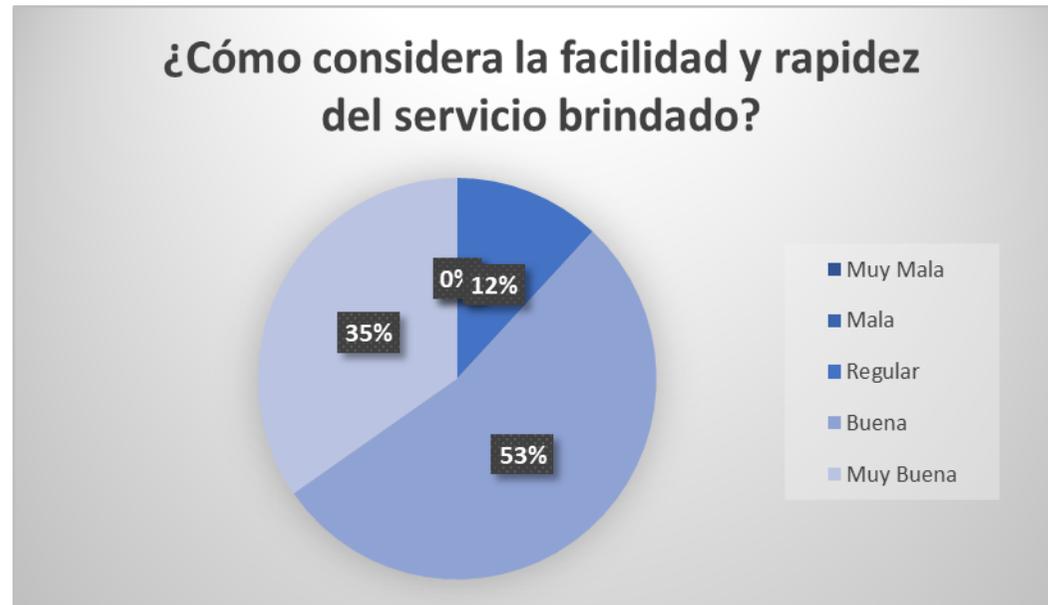
Tal como podemos observar, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 84% (492/588), indicaron que la amabilidad es buena y un 8% (49/588) muy buena.

### **Profesionalidad**



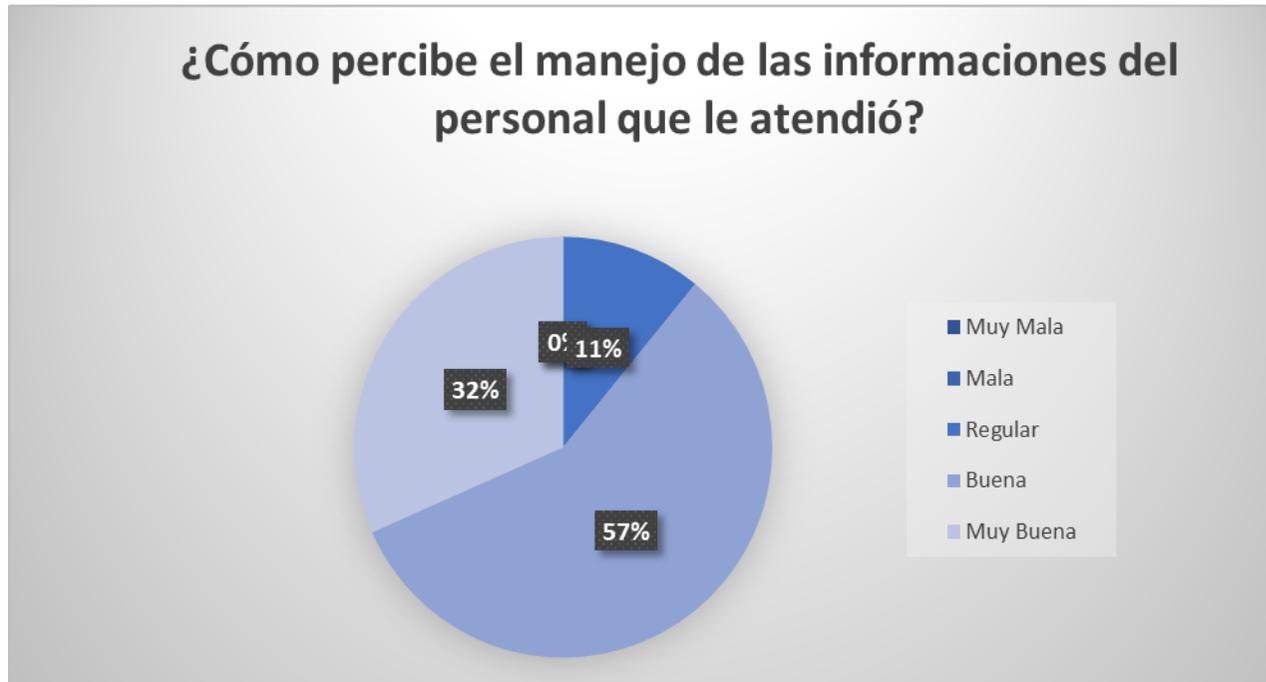
Como observamos, la satisfacción de la profesionalidad es de un 57% (336/588) lo considera buena, quedando un 26% (155/588) en muy buena.

### **Facilidad y Rapidez**



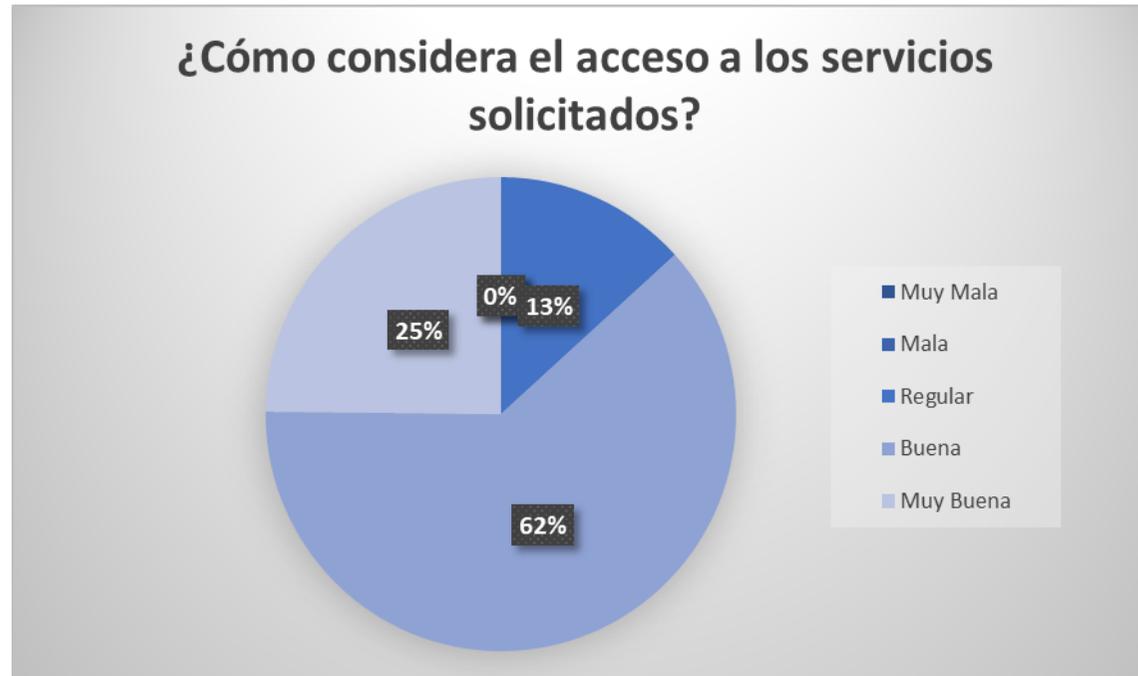
En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico que la satisfacción fue de 53% (314/588) lo considera buena, quedando un 35% (204/588) en muy buena.

**Manejo de las Informaciones**



Según los 588 usuarios encuestados, un 57% (338) indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, y un 32% (186) opinan que es muy buena y quedado un 11% (64) con opinión regular al respecto.

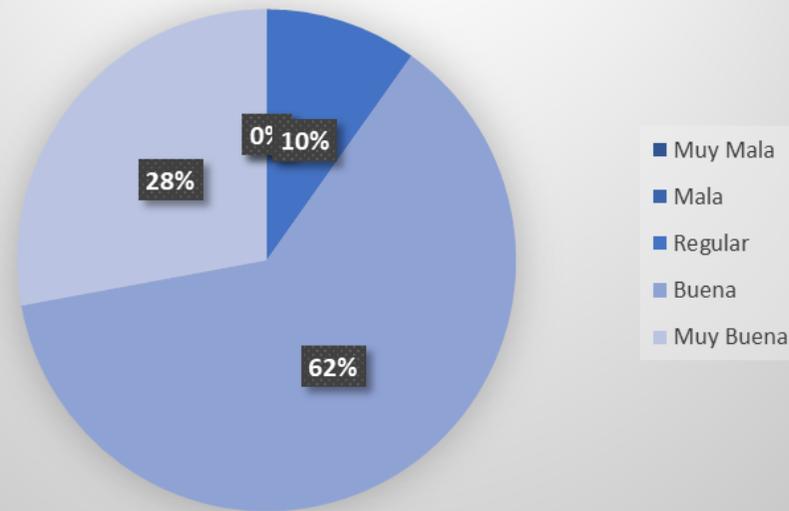
**Accesibilidad**



Tal como podemos observar, la accesibilidad en los servicios prestados es de un 62% (364/588), indicaron que la amabilidad es buena y un 25%(146) indica que es muy buena.

### *Tiempo*

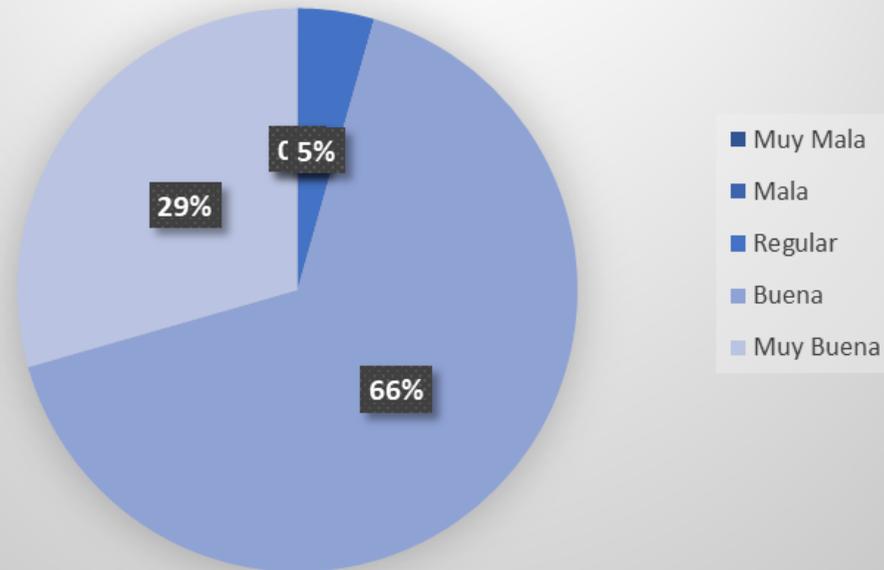
### ¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?



Tal como podemos observar, el tiempo en los servicios prestados es de un 62% (366/588), indicaron que el tiempo es buena y un 28%(164) indica que es muy buena.

### *Higiene*

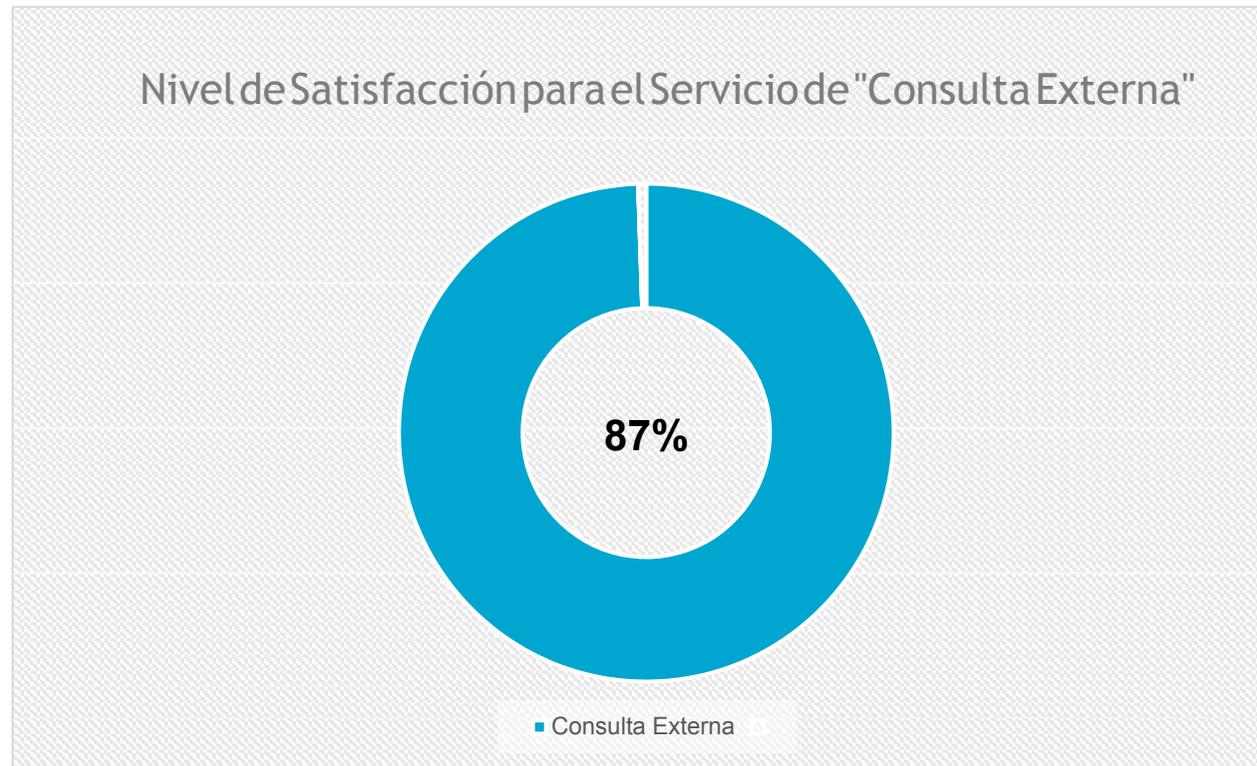
### ¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?



En cuanto a la higiene, vemos en el gráfico que la satisfacción fue de 66% (389/588) lo considera buena, quedando un 29% (173/588) en muy buena

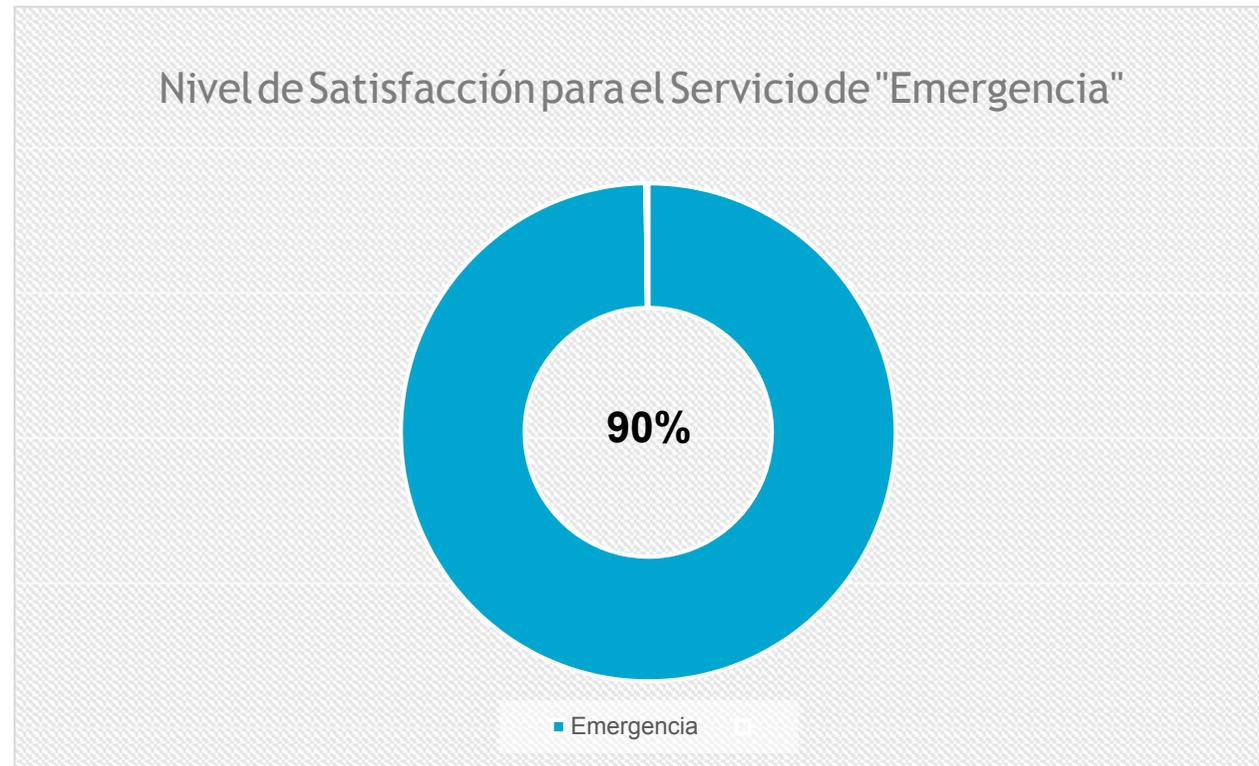
## Satisfacción por Servicio

### CONSULTA EXTERNA



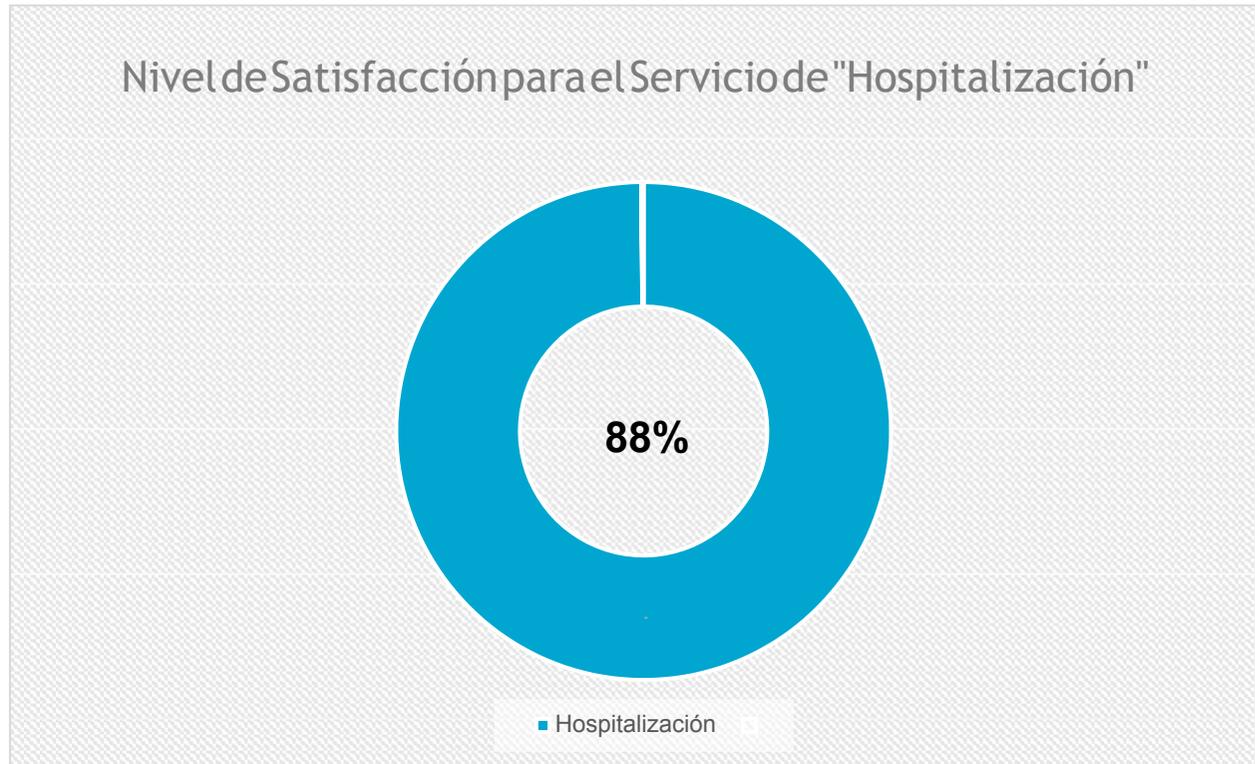
Tal como podemos observar la satisfacción general de los 181 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 87%.

**EMERGENCIA**



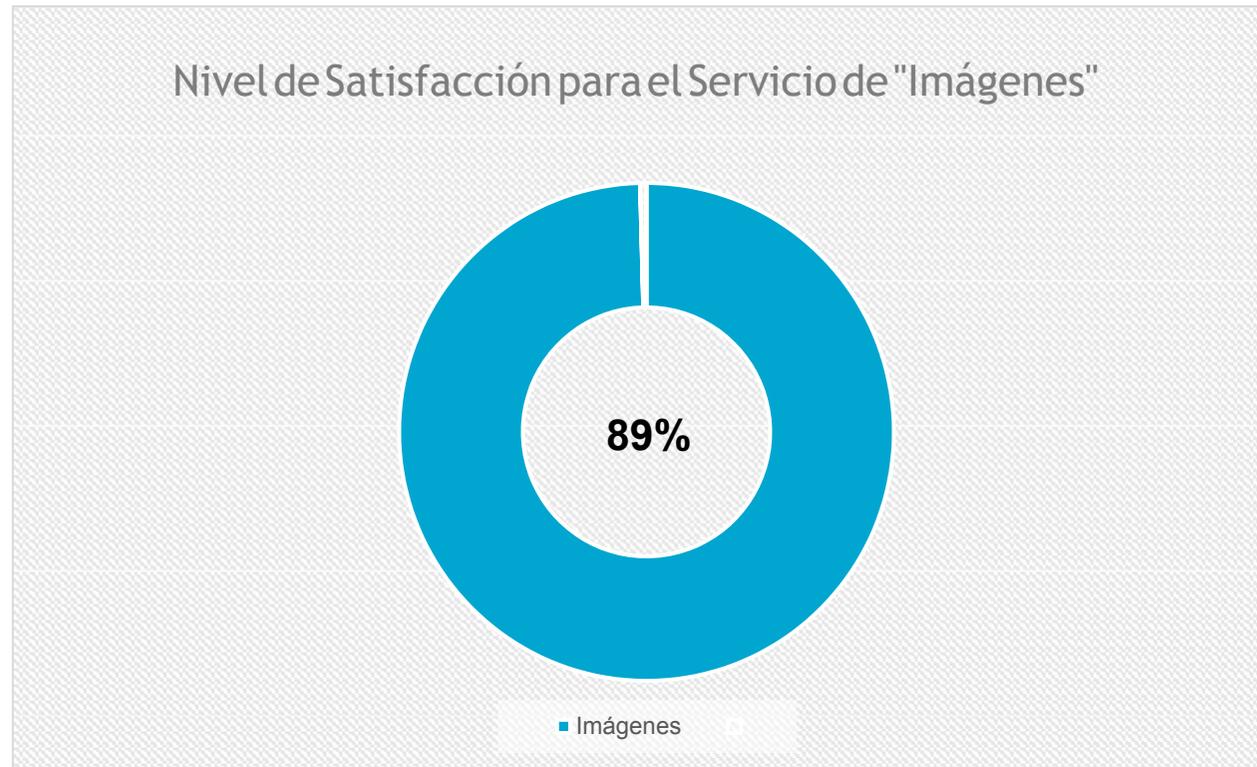
Tal como podemos observar, la satisfacción general de los 133 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 90%

### **HOSPITALIZACIÓN**



Tal como podemos observar la satisfacción general de los 31 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 88%

## **IMÁGENES**



Tal como podemos observar, la satisfacción general de los 54 usuarios encuestados para el servicio de imágenes, la satisfacción es de 89%

### LABORATORIO

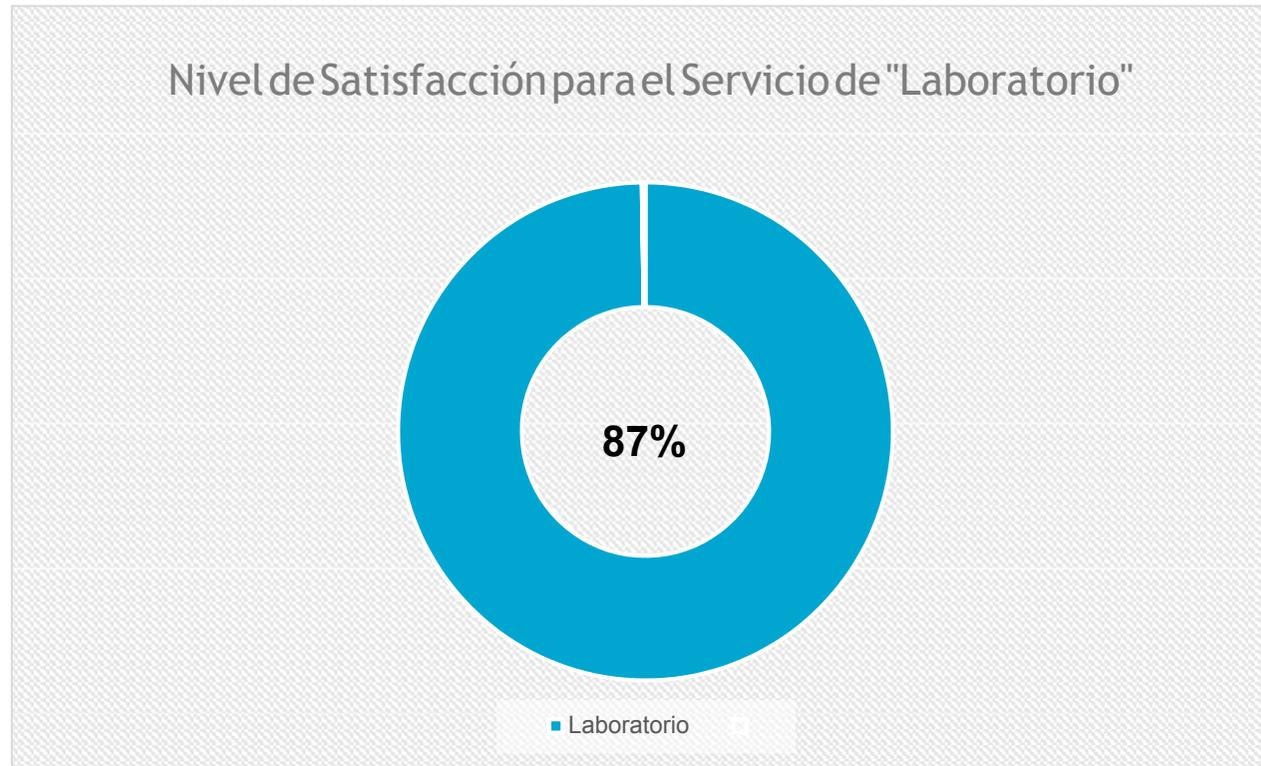


Gráfico 15. Satisfacción servicio de Laboratorio

Tal como podemos observar, la satisfacción general de los 189 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 87%.

## 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 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!

Enviar

Borrar Todo

Ir al inicio