

# 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 Provincial Arístides Fiallo Cabral.

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 Arístides Fiallo Cabral 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 (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.

Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del Hospital Provincial Arístides Fiallo Cabral, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).

### Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Provincial Arístides Fiallo Cabral.</p> <p>Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de los usuarios, se ha identificado un promedio mensual de encuestas, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante los meses comprendidos: Enero-Junio 2023, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="1070 719 1713 975"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>1624</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>744</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>504</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>576</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>1488</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>4,936</b></td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Consulta Externa	1624	Emergencia	744	Hospitalización	504	Imágenes	576	Laboratorio	1488	<b>TOTAL</b>	<b>4,936</b>
Servicios	Muestras														
Consulta Externa	1624														
Emergencia	744														
Hospitalización	504														
Imágenes	576														
Laboratorio	1488														
<b>TOTAL</b>	<b>4,936</b>														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Provincial Arístides Fiallo Cabral, ubicado en la C/Teniente Amado García #25, La Romana. 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>														

Muestra	<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 enero-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> $Muestra\ Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población\ Total}}$
Método para utilizar	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde enero-junio 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: <a href="https://encuesta.sns.gob.do">https://encuesta.sns.gob.do</a>
-------------	--

## ***Dimensiones del modelo***

Las dimensiones del modelo y las preguntas de la encuesta que responden a cada dimensión son las siguientes:

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

Empatía/accesibilidad	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. <i>¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?</i> <i>¿Cómo 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 4,936 usuarios del Hospital Provincial Arístides Fiallo Cabral, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

### Índice de satisfacción general

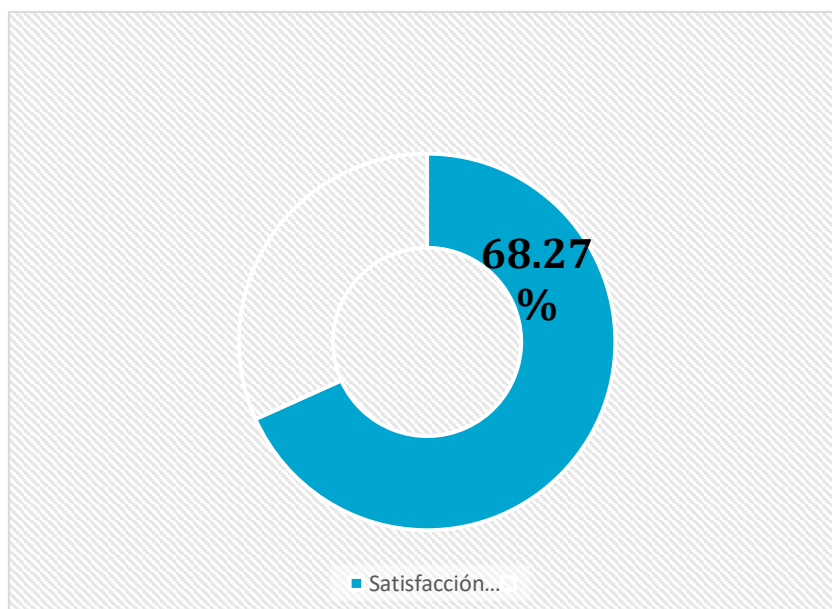


Gráfico 1. Satisfacción general de los servicios encuestados

Tal como podemos observar en el gráfico la satisfacción general de los atributos evaluados en los 4,936 usuarios encuestados desde el mes de enero al mes de junio es de 68.27%. Los atributos medidos en la encuesta realizada fueron los siguientes: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene y comodidad*



### Satisfacción General por Atributos

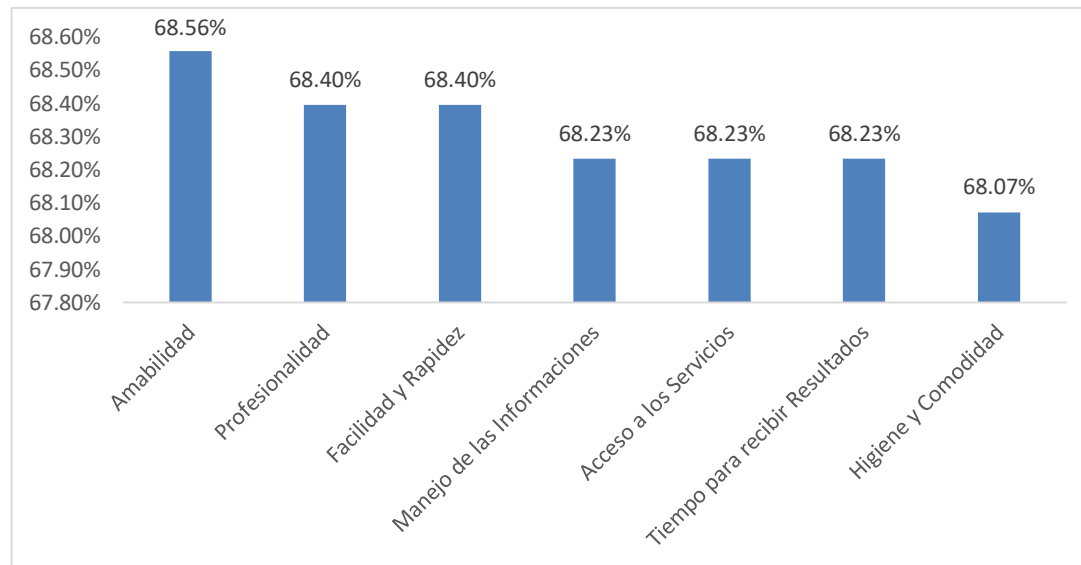
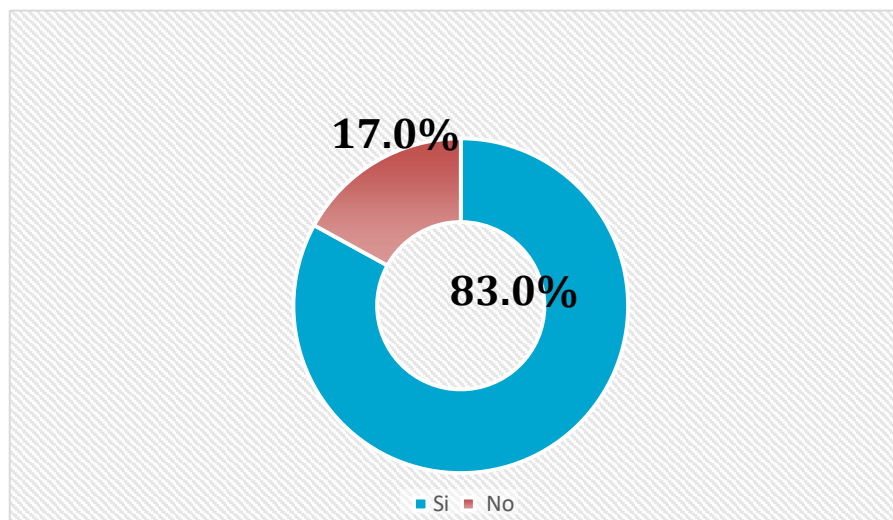


Gráfico 2. Satisfacción general por atributos

Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción general de los atributos supera en uno el 68.27% de los 7 atributos mostrados, quedando el promedio de esta en un 68.27%.

***¿Recomendaría a otra persona atenderse en este hospital?***

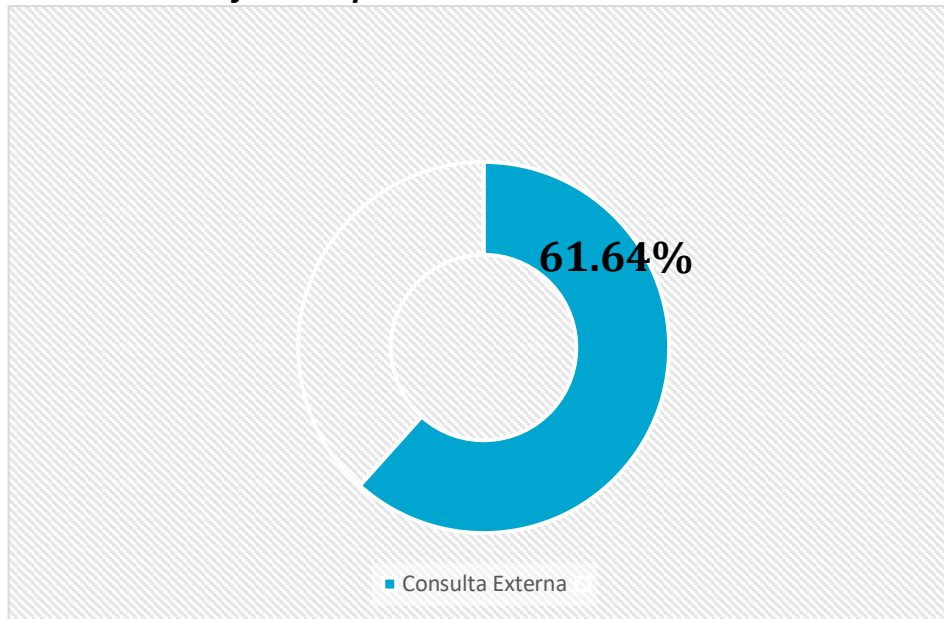


*Gráfico 3. Recomendación para atenderse en el centro*

Tal como podemos observar en el gráfico 3, la recomendación de otras personas atenderse en este establecimiento de salud es de 4,936 usuarios encuestados, la recomendación es de 83.0%.

**Satisfacción por servicio**

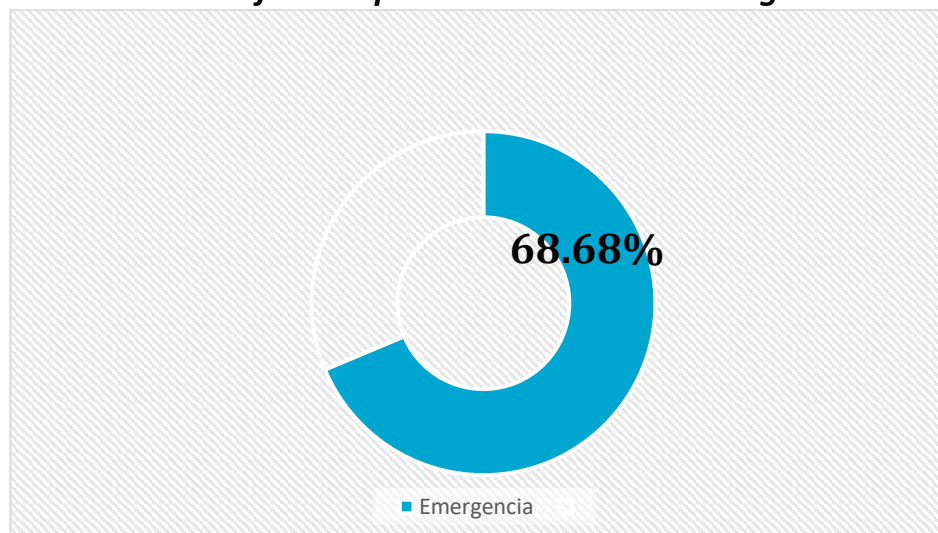
***Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Consulta Externa"***



*Gráfico 4. Satisfacción servicio de Consulta Externa*

Tal como podemos observar en el gráfico 4, la satisfacción general de los 1,624 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 61.64%.

***Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Emergencia"***



*Gráfico 5. Satisfacción servicio de Emergencia*

Tal como podemos observar en el gráfico 5, la satisfacción general de los 744 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 68.68%

**Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Hospitalización"**

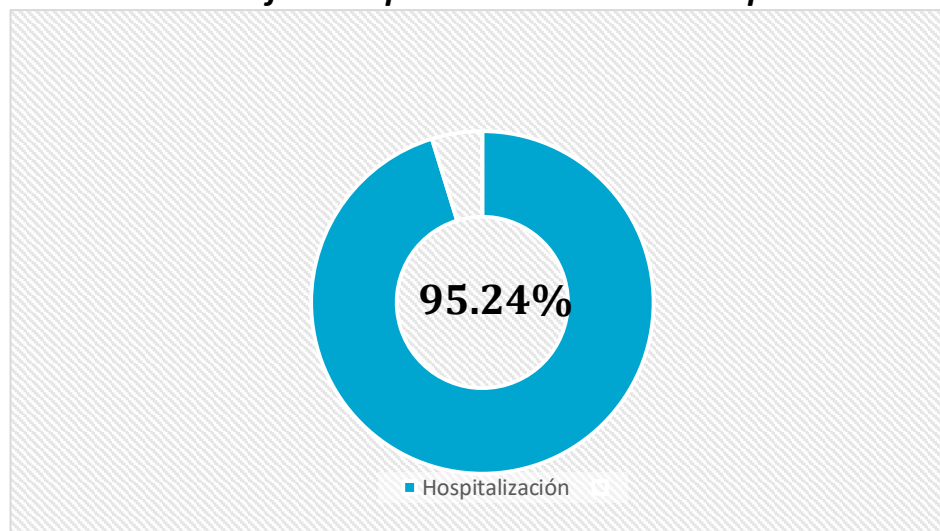
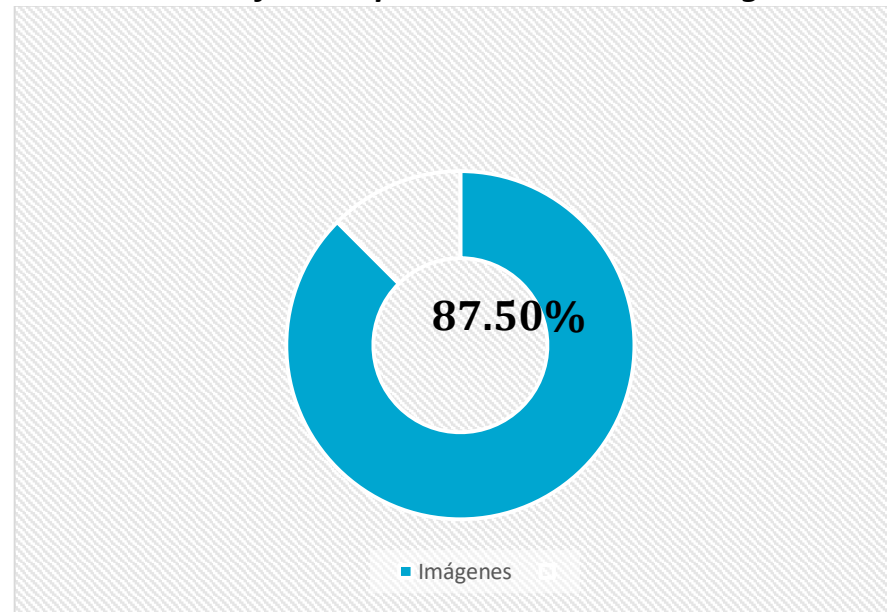


Gráfico 6. Satisfacción servicio de Hospitalización

Tal como podemos observar en el gráfico 6, la satisfacción general de los 504 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 95.24%.

***Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Imágenes"***



*Gráfico 7. Satisfacción servicio de Imágenes*

Tal como podemos observar en el gráfico 7, la satisfacción general de los 576 usuarios encuestados para el servicio de imágenes, la satisfacción es de 87.50%.

**Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Laboratorio"**

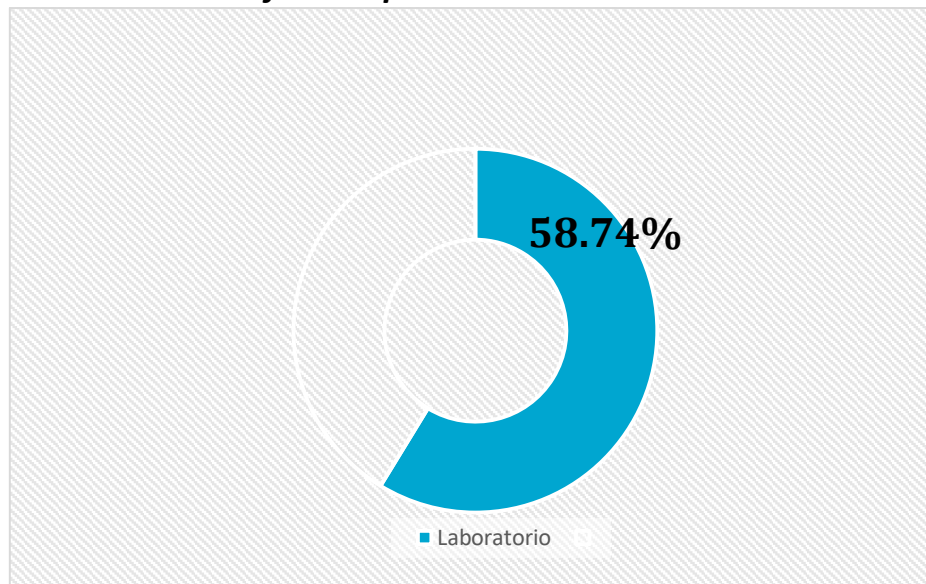
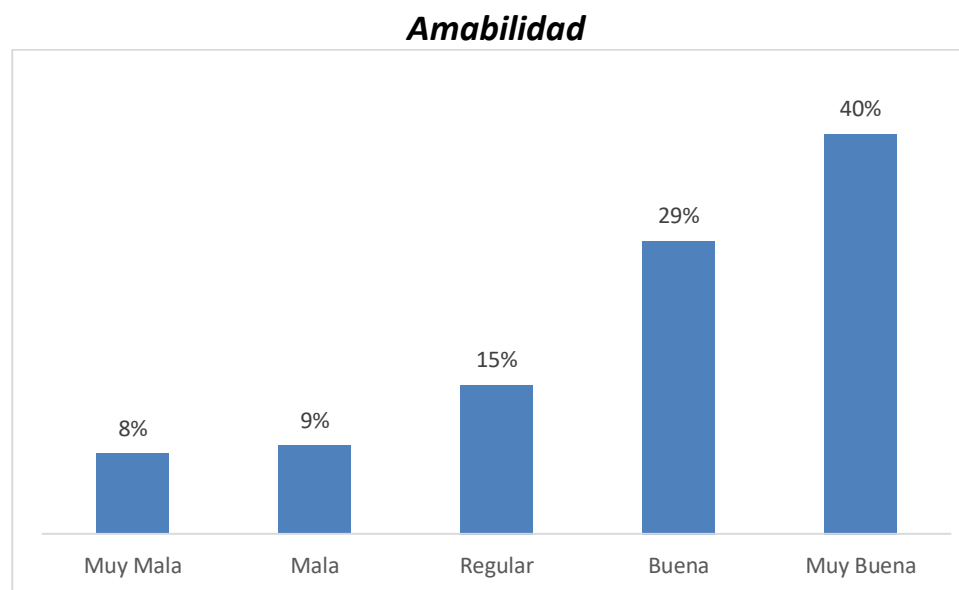


Gráfico 8. Satisfacción servicio de Laboratorio

Tal como podemos observar en el gráfico 8, la satisfacción general de los 1488 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 58.74%.

## Satisfacción por Atributo

1. *Cómo califica la amabilidad del personal que lo atendió (el personal le saluda, se despide, pide por favor al solicitar información, sonríe, le llama por su nombre, etc.)*



**Gráfico 9. Satisfacción del atributo de amabilidad**

Tal como podemos observar en el gráfico 9, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 68.56% (423/4,936), indicaron que la amabilidades buena o muy buena, quedando un 15% en regular (91/4,936), un 17% (103/4,936) en insatisfecho para mala o muy mala.



**2. Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió (la confianza, conocimiento y atención profesional de la persona que le atendió)**

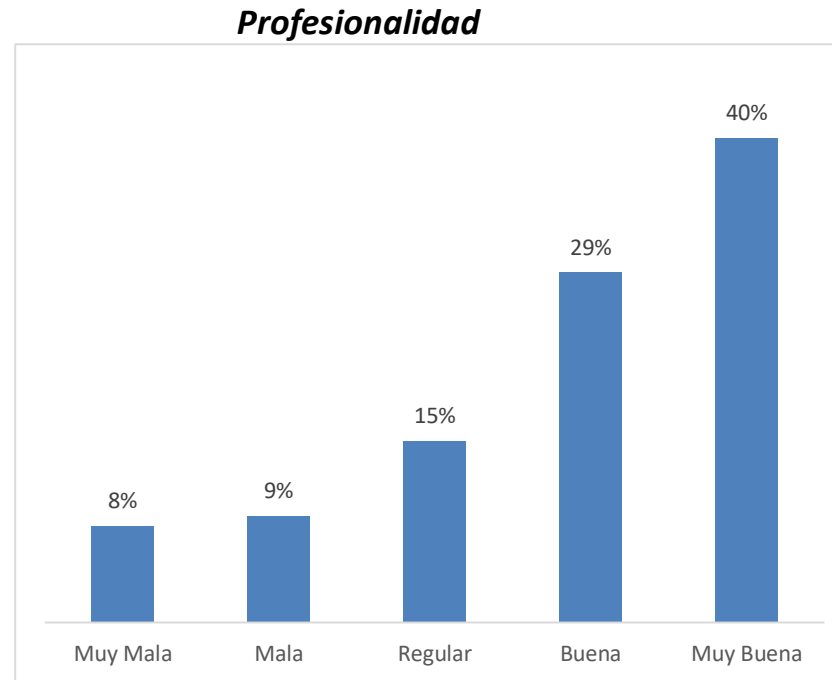


Gráfico 10. Satisfacción del atributo profesionalidad

Como se muestra en el gráfico 10, la satisfacción de la profesionalidad es de un 68.40% (422/4,936), quedando un 15% en regular (92/4,936), un 17% (103/4,936) en mala o muy mala.

**3. 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)**

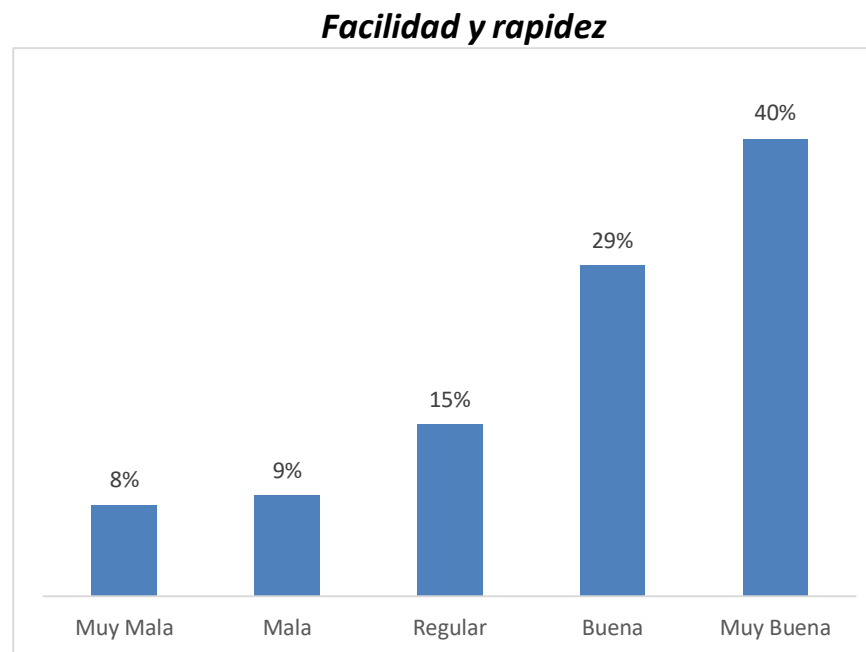
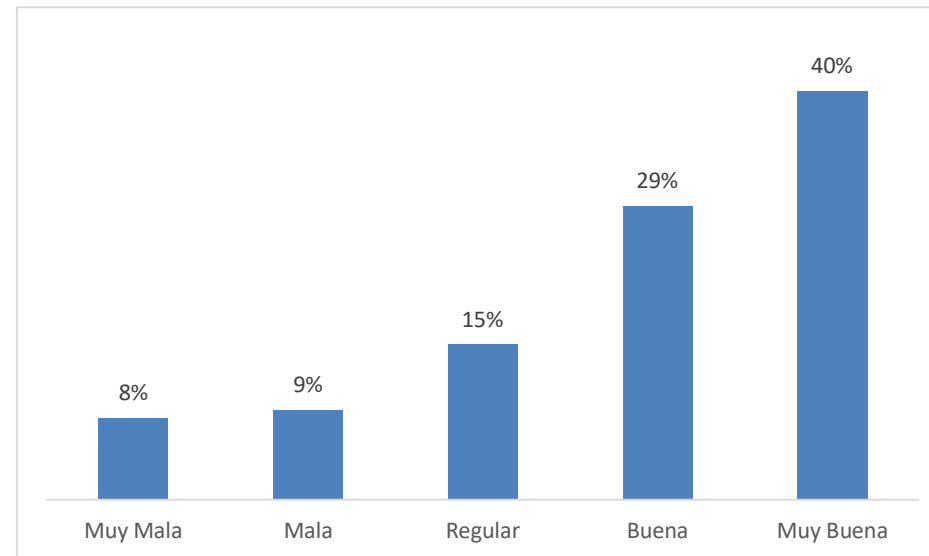


Gráfico 11. Satisfacción de los atributos facilidad y rapidez.

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico 11 que la satisfacción fue de 68.40% (422/4,936) en los servicios prestados, quedando un 15% en regular (92/4,936) y un 17% (103/4,936) en insatisfecho para mala o muy mala.

**4. 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)**

**Manejo de las informaciones**



*Grafico 12. Satisfacción del atributo manejo de la información*

Según los 4,936 usuarios encuestados, un 68.23% (421) indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, quedado un 15% (93) con opinión regular al respecto, finalizando con un 17% (103) insatisfechos para una valoración mala o muy mala.

**5. Cómo considera el acceso a los servicios solicitados (la facilidad de acceso a los servicios requeridos)**

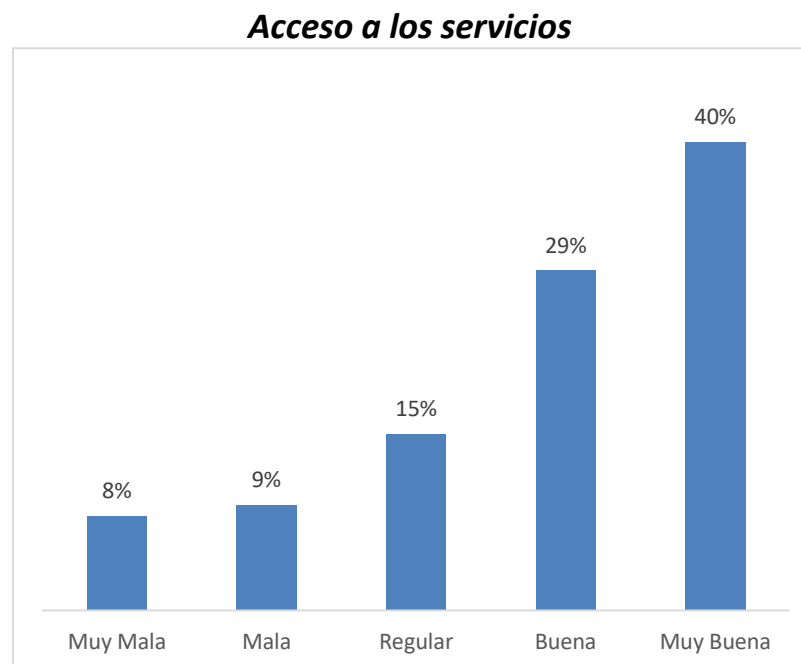


Gráfico 13. Satisfacción del atributo acceso a los servicios

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 68.23%, (421/4,936) indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena, quedando un 15% en regular (92/4,936), un 17% (104/4,936) insatisfechos para una valoración mala o muy mala.

**6. Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados (laboratorios, rayos x, diagnósticos, etc.)**

**Tiempo para recibir resultados de estudios**

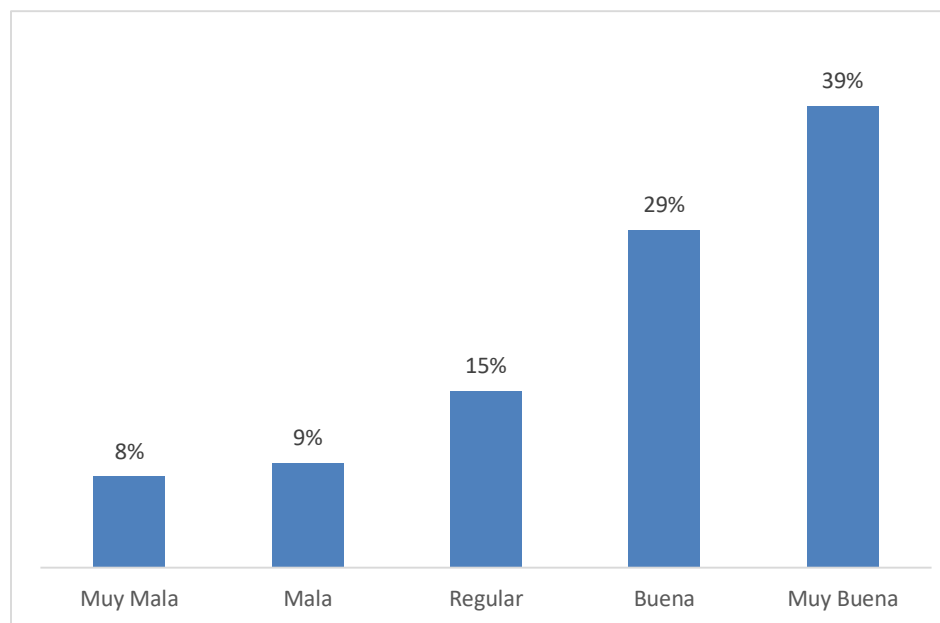


Gráfico 14. Satisfacción del atributo tiempo para recibir resultados de estudios

Según los usuarios encuestados, un 68.23% (421) indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, quedando un 15% (93) con opinión regular al respecto, un 17% (103/4,936) mala y muy mala.

**7. Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico (sala de espera, pasillos, baños, escaleras, etc.)**

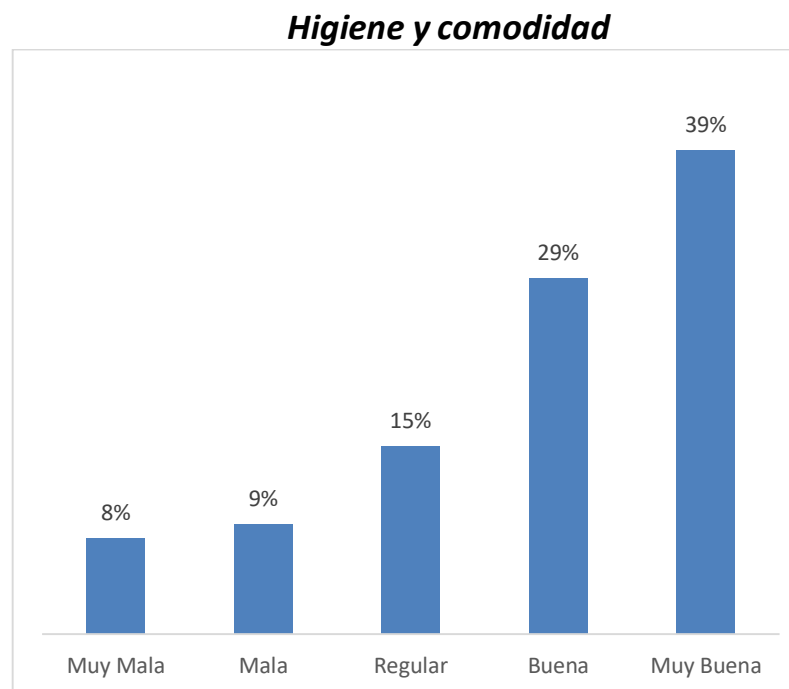
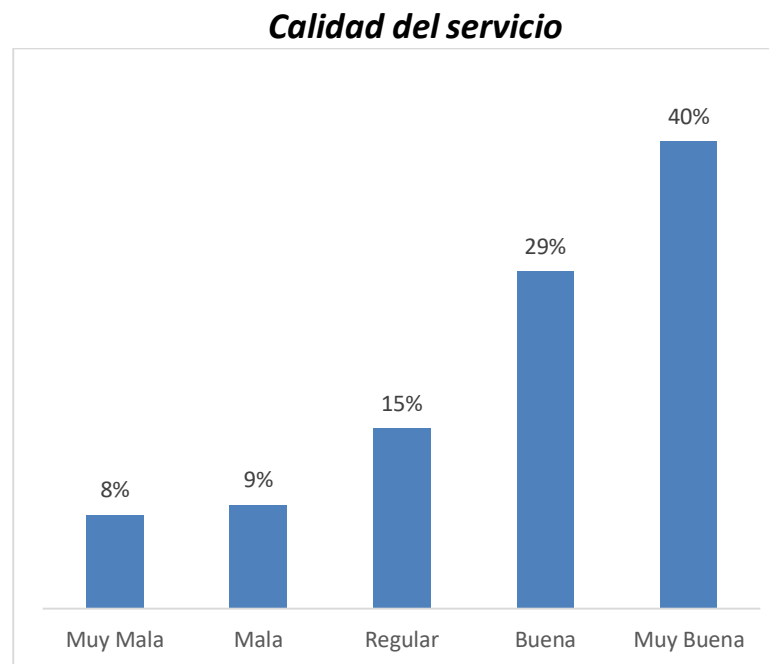


Gráfico 15. Satisfacción de los atributos de higiene y comodidad

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 15 que la satisfacción fue de 68.07% (420/4,936) en los servicios prestados, quedando un 15% en regular (94/4,936), un 17% (103) mala y muy mala.

**8. ¿En general, Cómo considera la calidad del servicio recibido?**




*Gráfico 16. Satisfacción de calidad del servicio*

Tal como se observa en el gráfico 16; 420 de los 4,936 usuarios encuestados opinaron que la satisfacción de los servicios brindados es buena o muy buena para un 68.07% de satisfacción, quedando un 15% (94/4,936) opinando que la satisfacción es regular, mientras que el 17% (103/4,936) valoran la satisfacción del servicio brindada mala o muy mala.

## ANEXOS

### Formulario de Encuesta General de Satisfacción al Usuario

 **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 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 saludó, se despidió, 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