

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

**JULIO-DICIEMBRE 2023**



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.

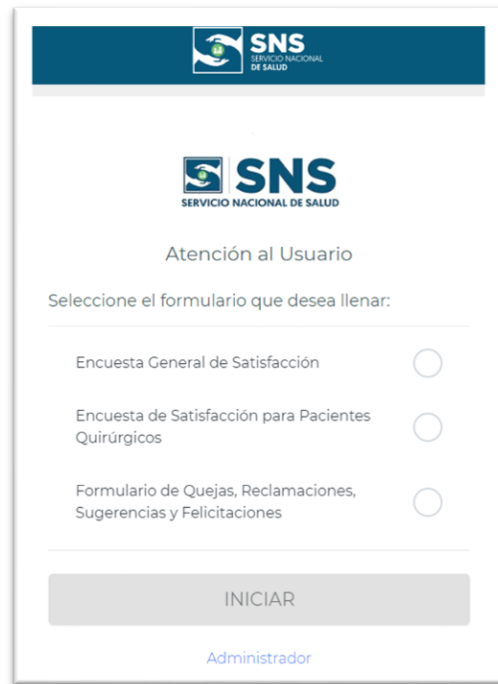


Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS

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 julio-diciembre 2023, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="767 725 1270 976"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>6,536</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>2,704</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>2,272</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>6,240</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>2,192</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>19,944</b></td> </tr> </tbody> </table>	Servicio	Muestra	Consulta Externa	6,536	Emergencia	2,704	Imágenes	2,272	Laboratorio	6,240	Hospitalización	2,192	<b>Total</b>	<b>19,944</b>
Servicio	Muestra														
Consulta Externa	6,536														
Emergencia	2,704														
Imágenes	2,272														
Laboratorio	6,240														
Hospitalización	2,192														
<b>Total</b>	<b>19,944</b>														
<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"> <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 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 el 01 de Julio hasta el 18 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 encuesta de satisfacción al usuario: <a href="https://encuesta.sns.gob.do">https://encuesta.sns.gob.do</a></p>



### ***Atributos del modelo***

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

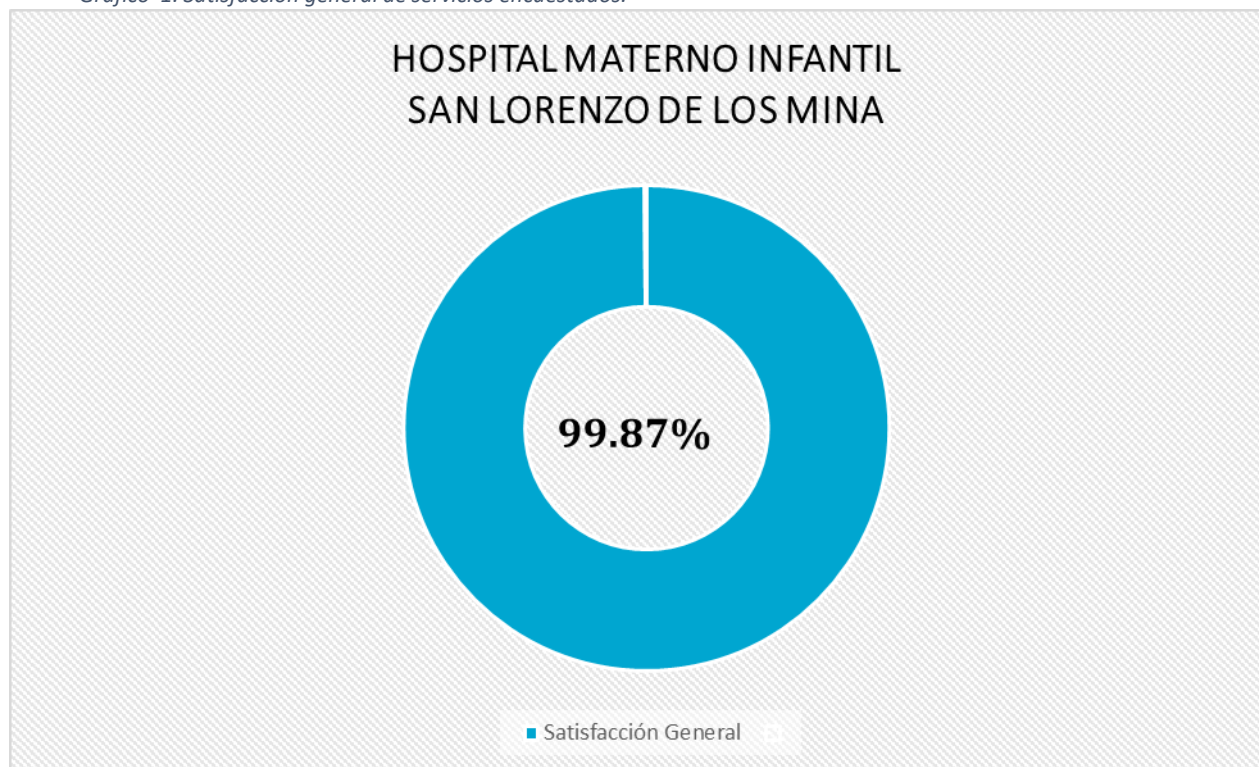
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. <b><i>¿Como se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?</i></b>
Eficacia/confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable. <b><i>¿Como percibe 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>¿Como considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?</i></b> <b><i>¿Como 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>¿Como considera la profesionalidad del personal que le atendió?</i></b>
Empatía/accesibilidad	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. <b><i>¿Como considera el acceso a los servicios solicitados?</i></b> <b><i>¿Como califica la amabilidad del personal que le atendió?</i></b>



## Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 19,944 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.

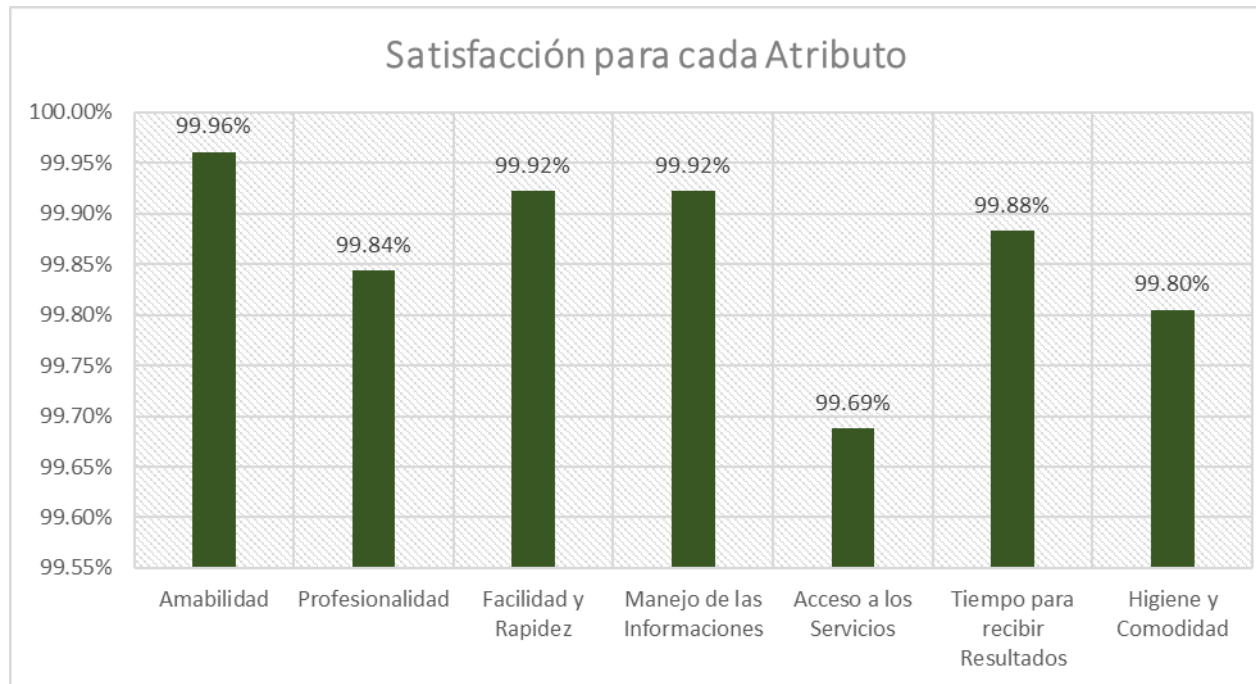


Tal como podemos observar en el gráfico 1, el resultado del promedio de satisfacción de los 7 atributos de calidad medidos en la encuesta es de 99.87%, estos atributos fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene y comodidad*; esta satisfacción general corresponde a 19,944 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 99.87%



## Satisfacción por atributo

### Amabilidad

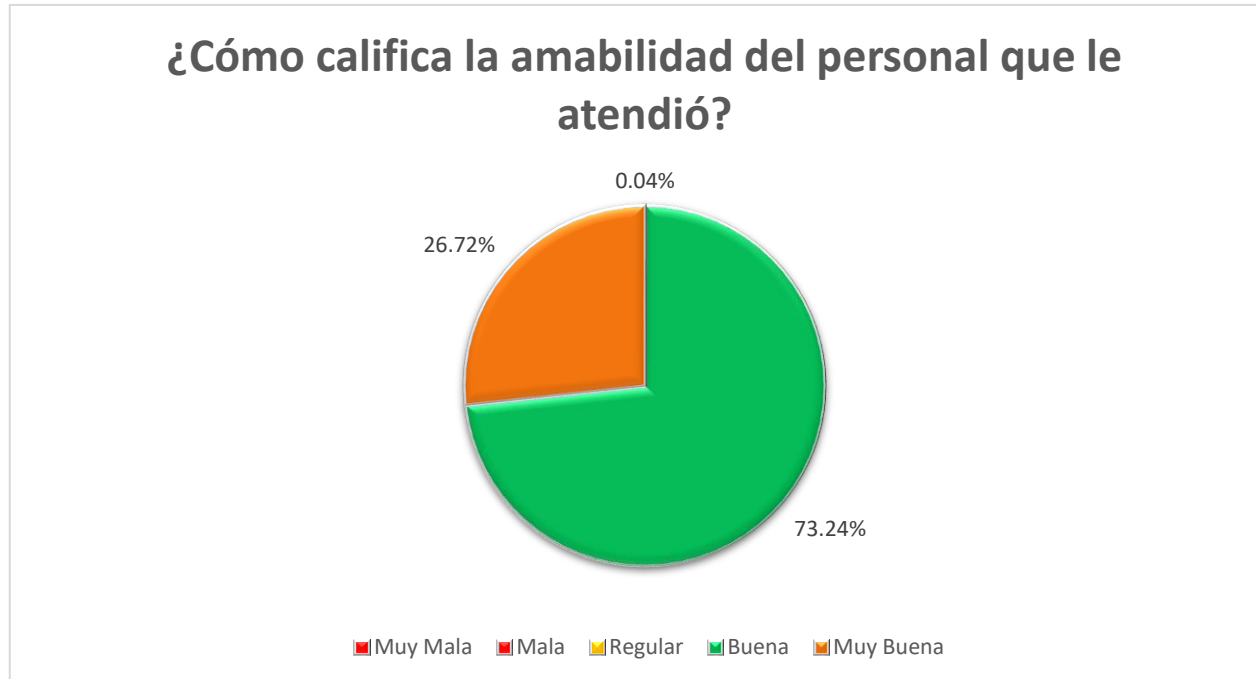


Gráfico 3. Satisfacción de Amabilidad

Tal como podemos observar en el gráfico 3, el nivel de satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 99.96% (2564), consideran como muy bueno 685 (73.24%), bueno 1,878 (26.72%) regular 1 (0.04%).





### Profesionalidad



Gráfico 4. Satisfacción de Profesionalidad

Como podemos observar en el grafico 4, el nivel de satisfacción de la profesionalidad en los servicios prestados es de un 99.84% (2,564), consideran como muy bueno, 758(70.28%), bueno 1,802 (29.56%) regular 4 (0.16%).



### Facilidad y Rapidez

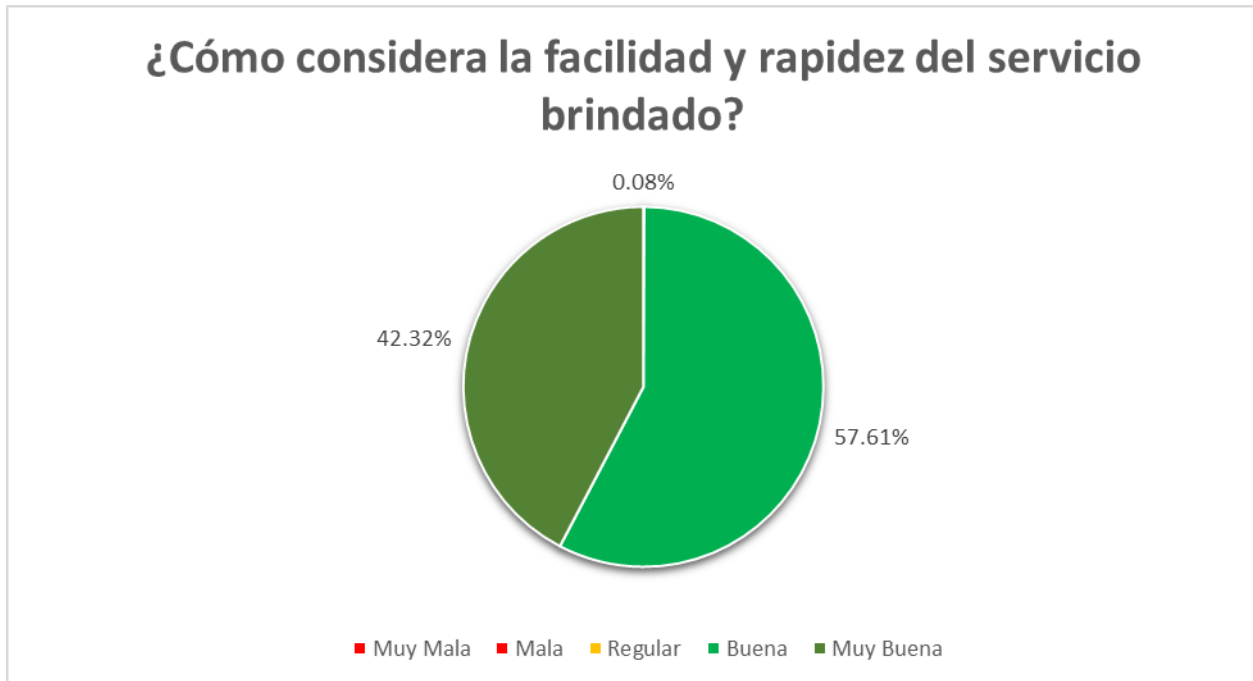


Gráfico 5. Facilidad y Rapidez

Tal como podemos observar en el gráfico 5, el nivel de satisfacción de la facilidad y rapidez en los servicios prestados es de un 99.92% (2,564), consideran como muy bueno 1,085 (57.61%), bueno 1,477 (42.32%) regular 2 (0.08%).



### Manejo de las Informaciones

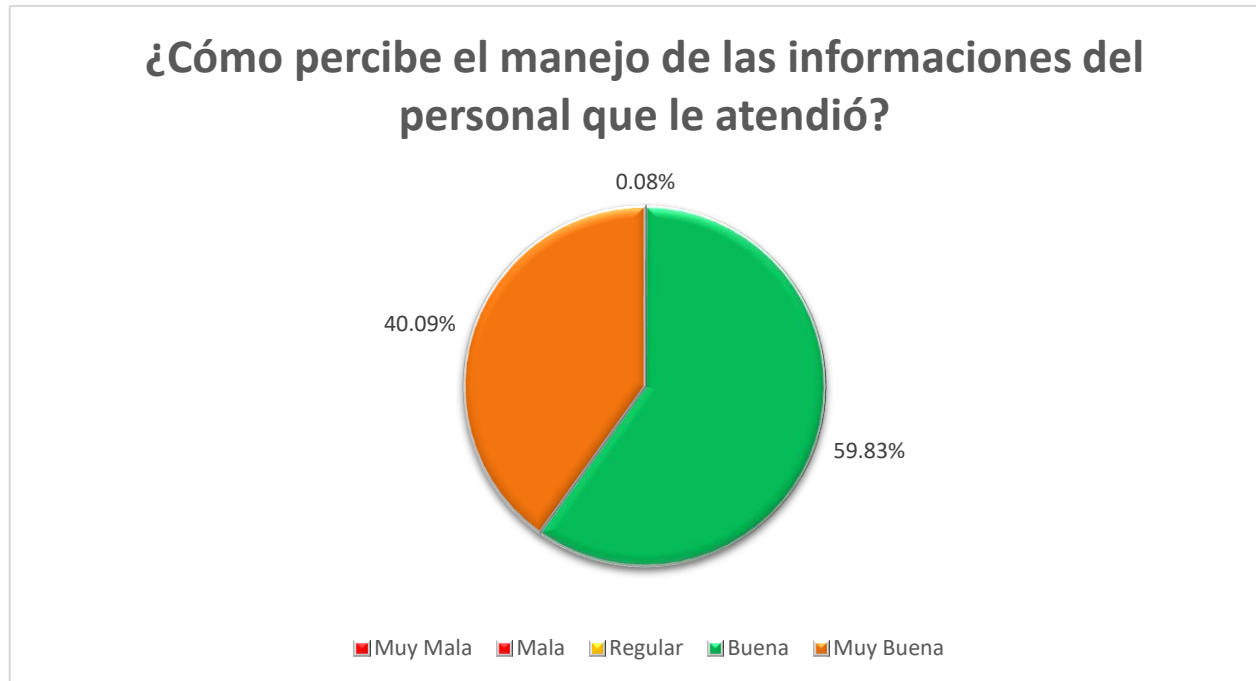
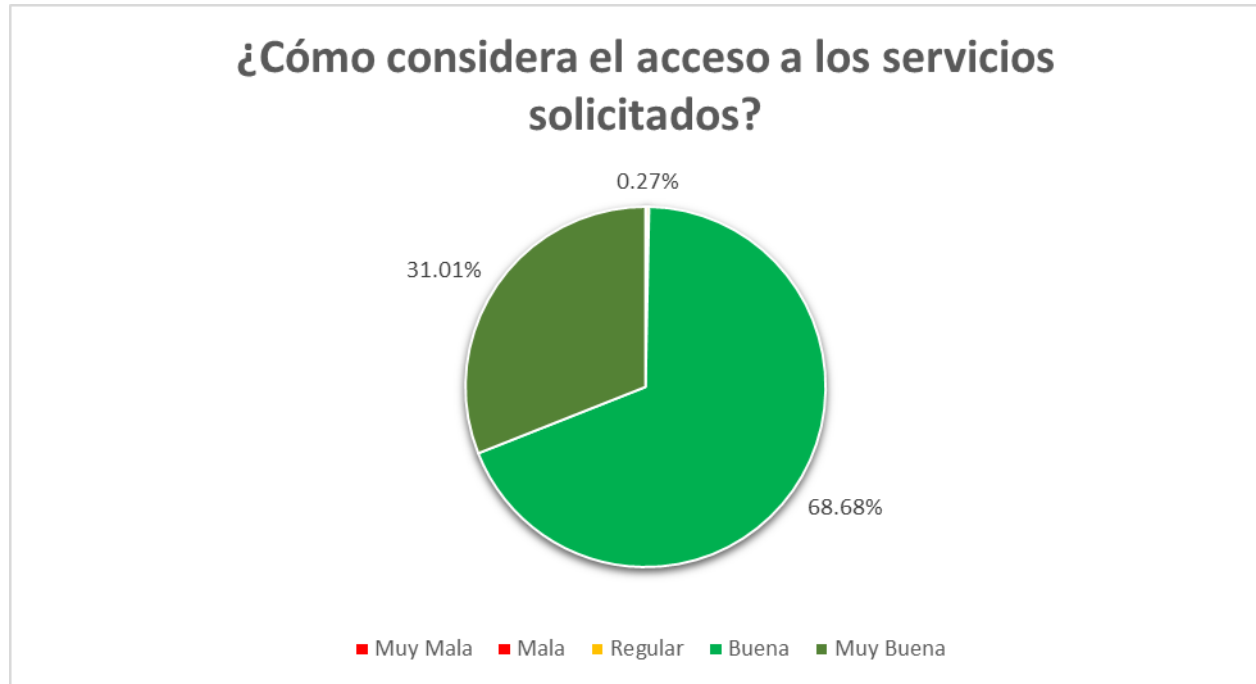


Gráfico 6. Satisfacción del manejo de las informaciones

Tal como podemos observar en el gráfico 6, el nivel de satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 99.92 % (2,564), consideran como muy bueno 1,028(59.83%), bueno 1,534 (40.09%) regular 2 (0.08%).



### **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 99.69 % (2,564), consideran como muy bueno 795 (68.68%), bueno 1,761 (31.01%) regular 7 (0.27%).



### Tiempo de respuesta

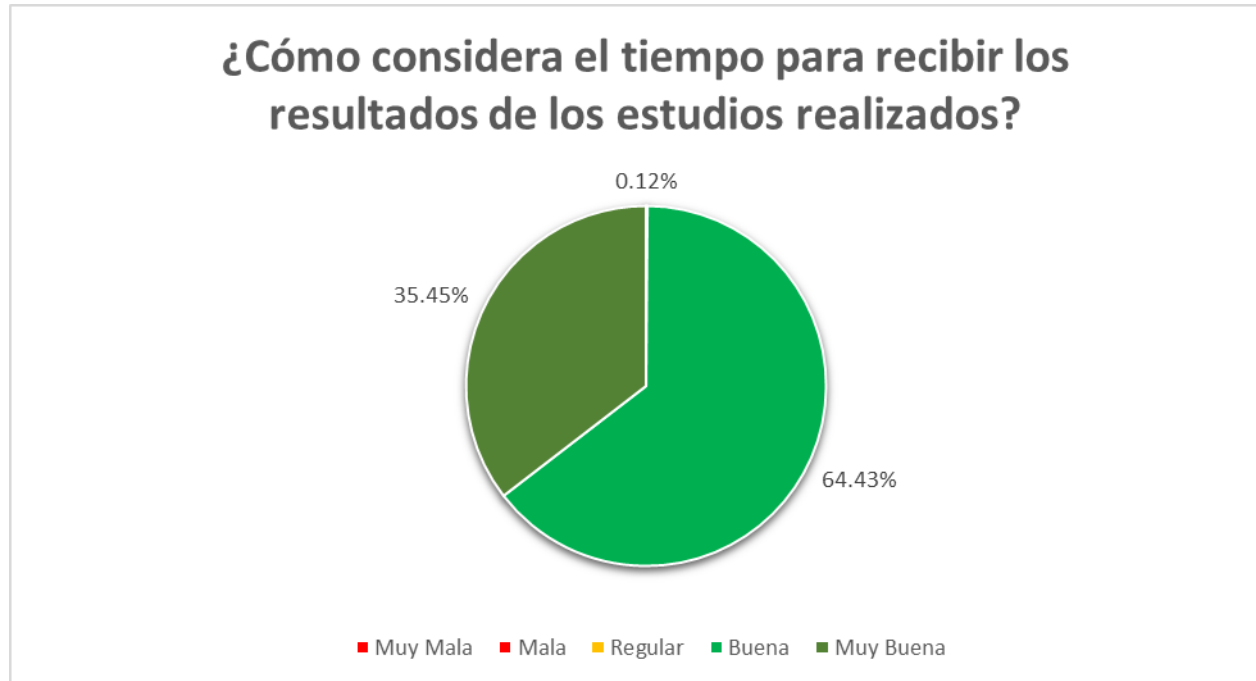


Gráfico 8. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

Tal como podemos observar en el gráfico 8, el nivel de satisfacción en el tiempo de los servicios solicitados es de un 99.88 % (2,564), consideran como muy bueno 909 (64.43%), bueno 1,652 (35.45%) regular 3 (0.12%).



### Higiene y Comodidad

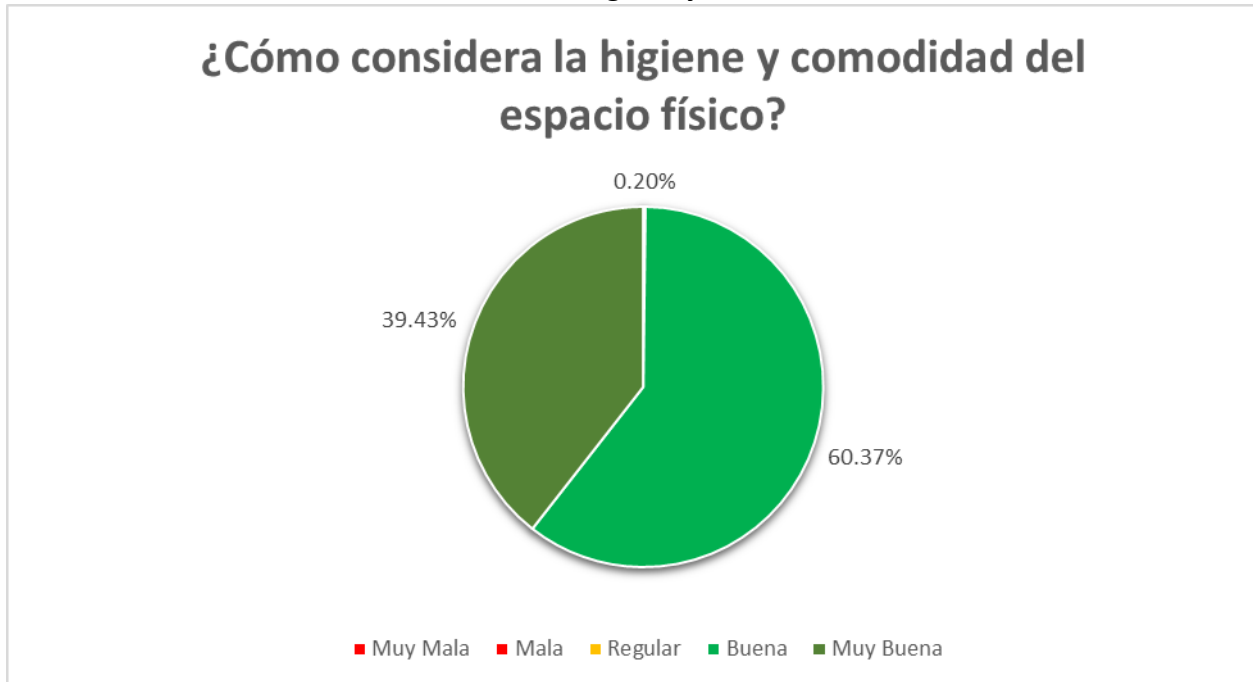


Gráfico 9. Satisfacción de la Higiene y Comodidad

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 9 que la satisfacción de los usuarios es de un 99.80 % (2,564), consideran como muy bueno 1,011 (60.37%), bueno 1,548 (39.43%) regular 05 (0.20%).



### Satisfacción general del Servicio

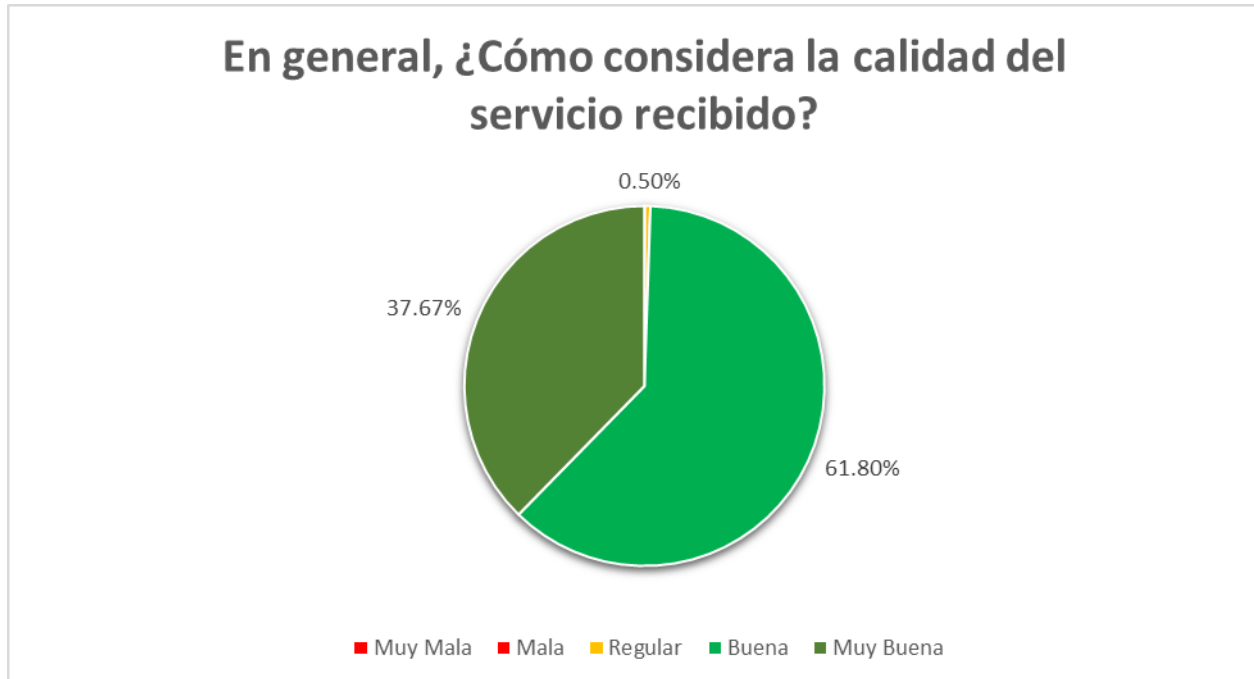
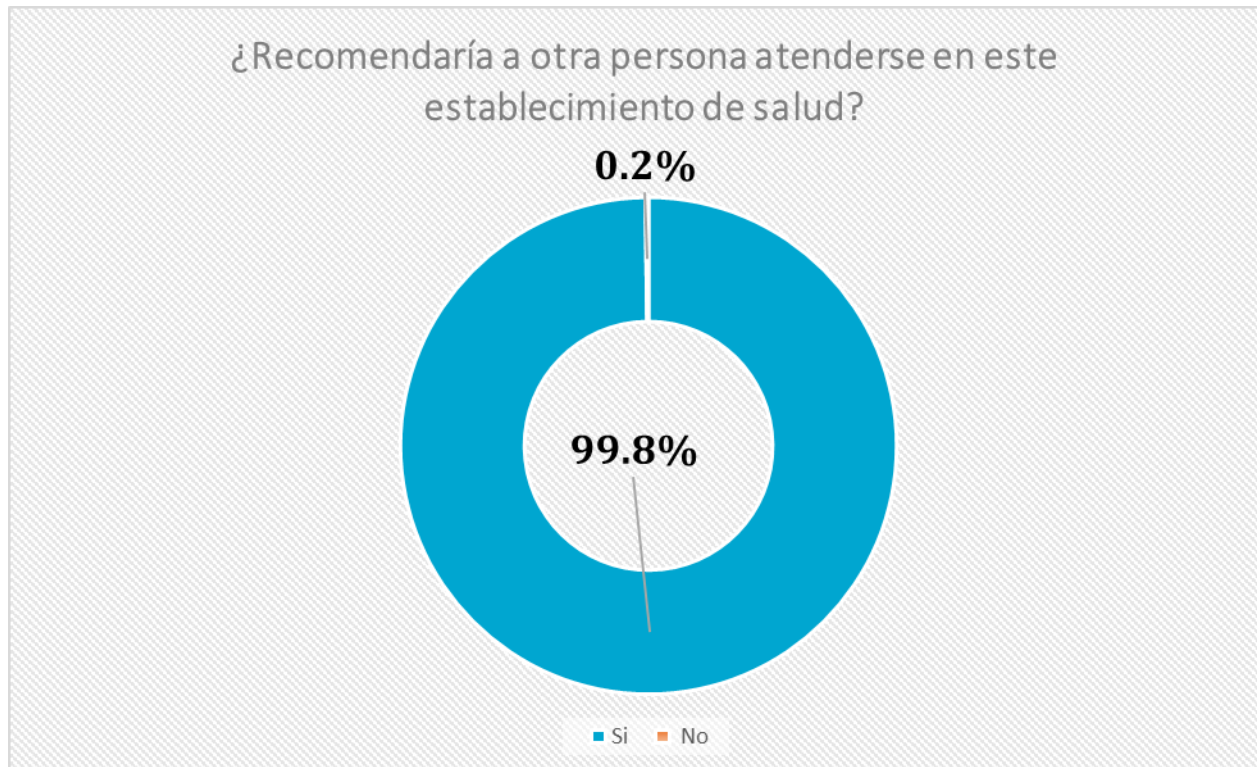


Gráfico 10. Calidad de los Servicios Brindados

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	2,559	99.8%
NO	5	0.2%
<b>TOTAL</b>	<b>2564</b>	<b>99.8%</b>





## Satisfacción por Servicio

### CONSULTA EXTERNA

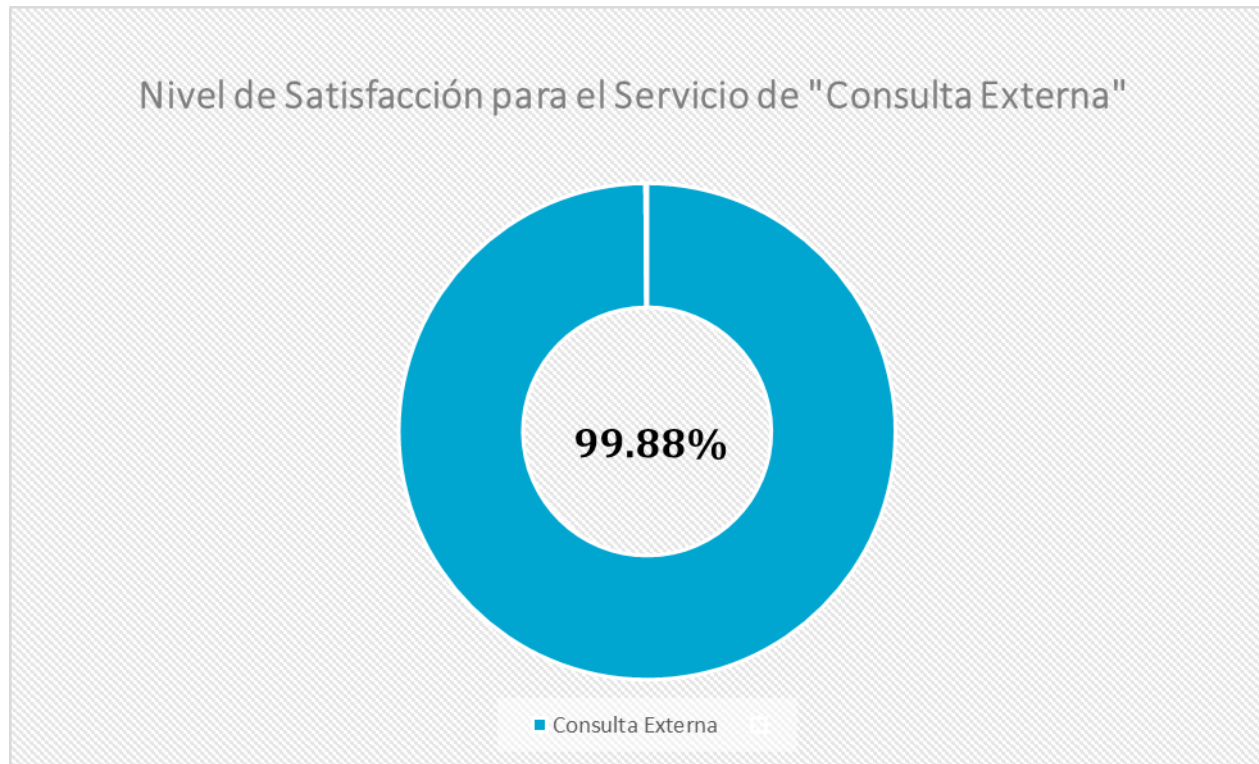


Gráfico 11. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los 6,536 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 99.88%.



## EMERGENCIA

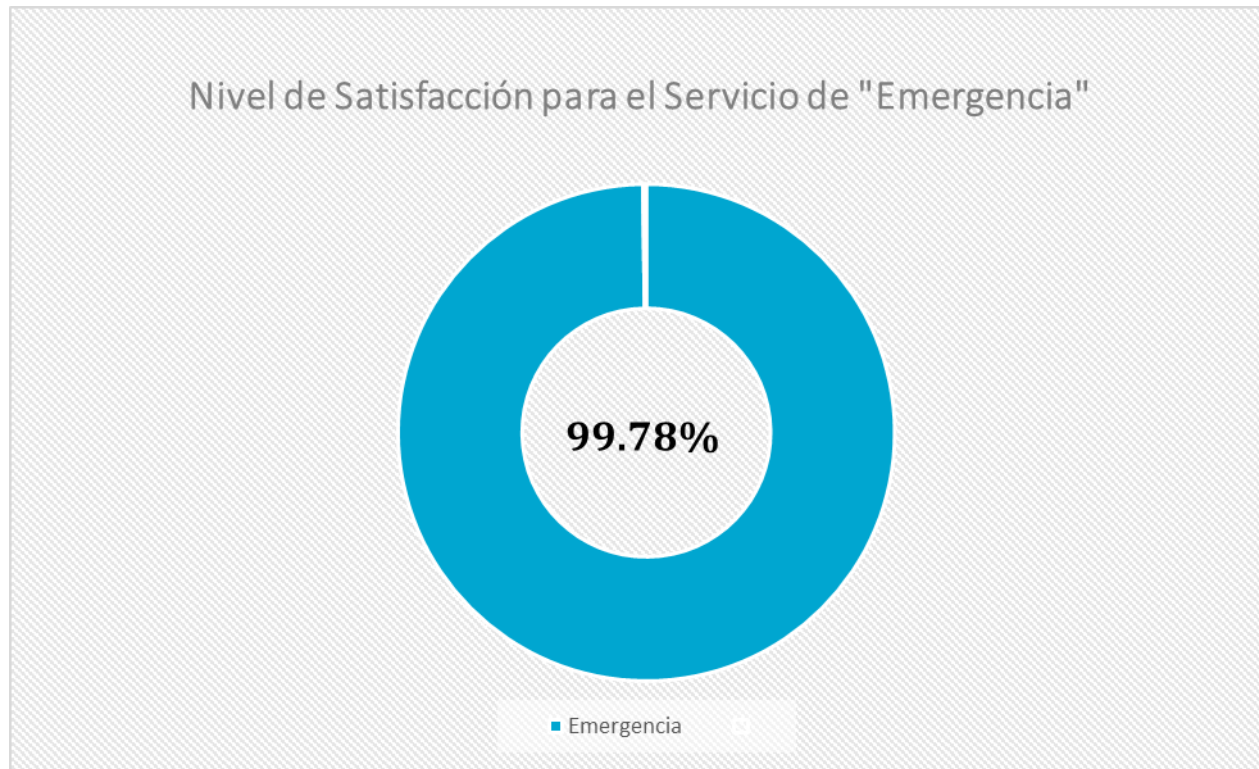


Gráfico 12. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los 2,704 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 99.78%.



### **LABORATORIO**



Gráfico 13. Satisfacción servicio de Laboratorio

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los 6,240 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 99.87%.



### IMÁGENES

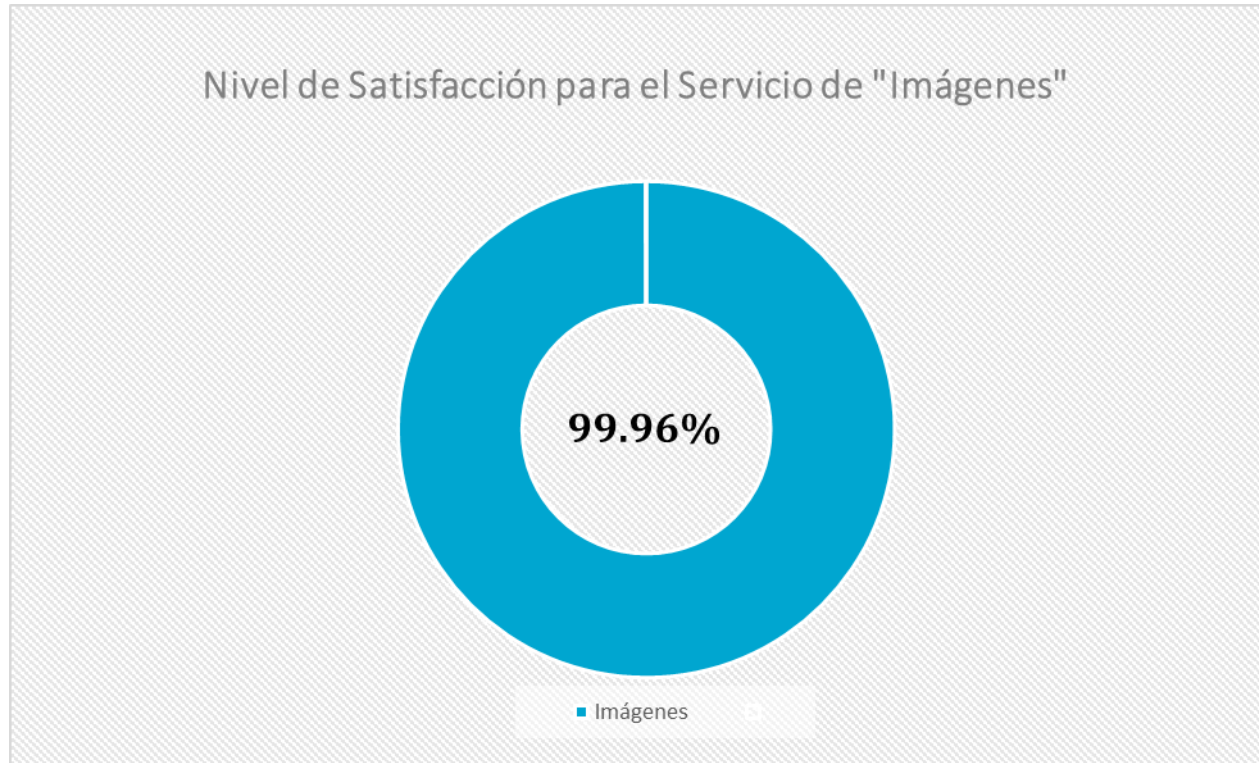


Gráfico 14. Satisfacción servicio de imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 2,272 usuarios encuestados para el servicio de Imágenes, la satisfacción es de 99.96%.



### HOSPITALIZACIÓN

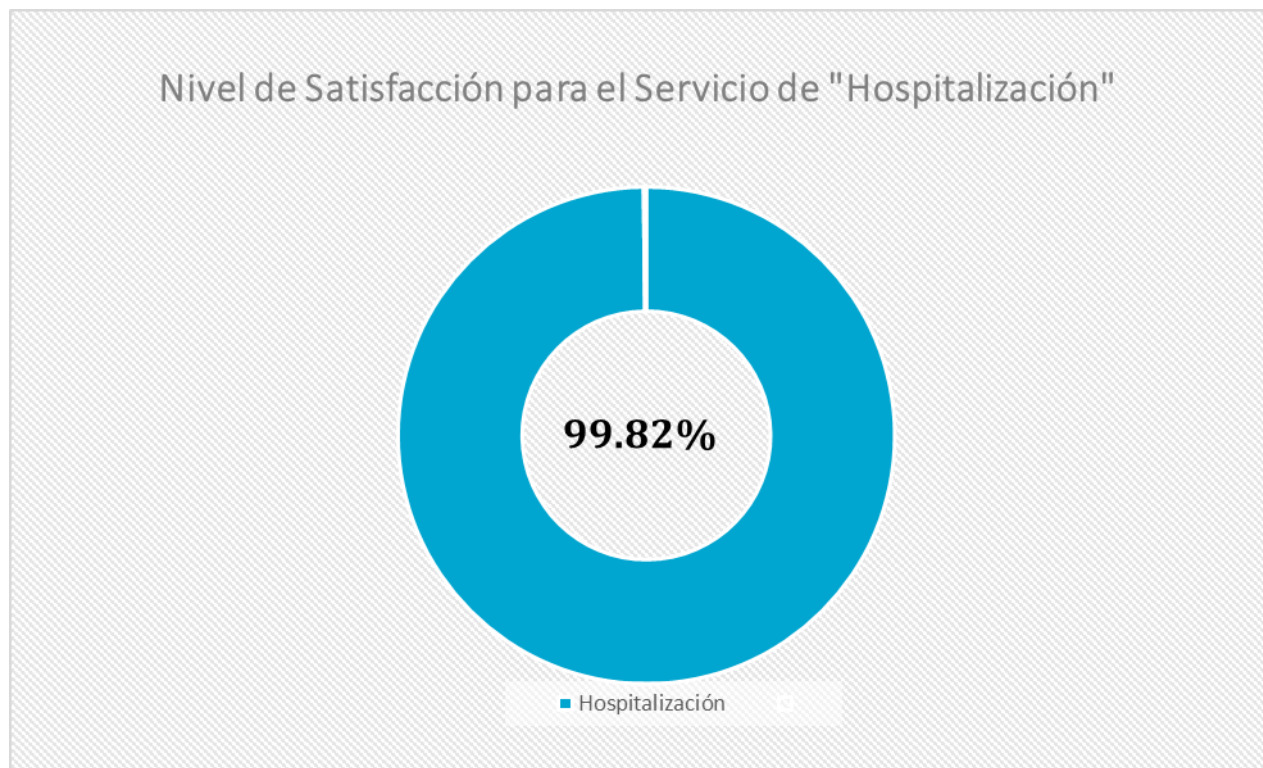


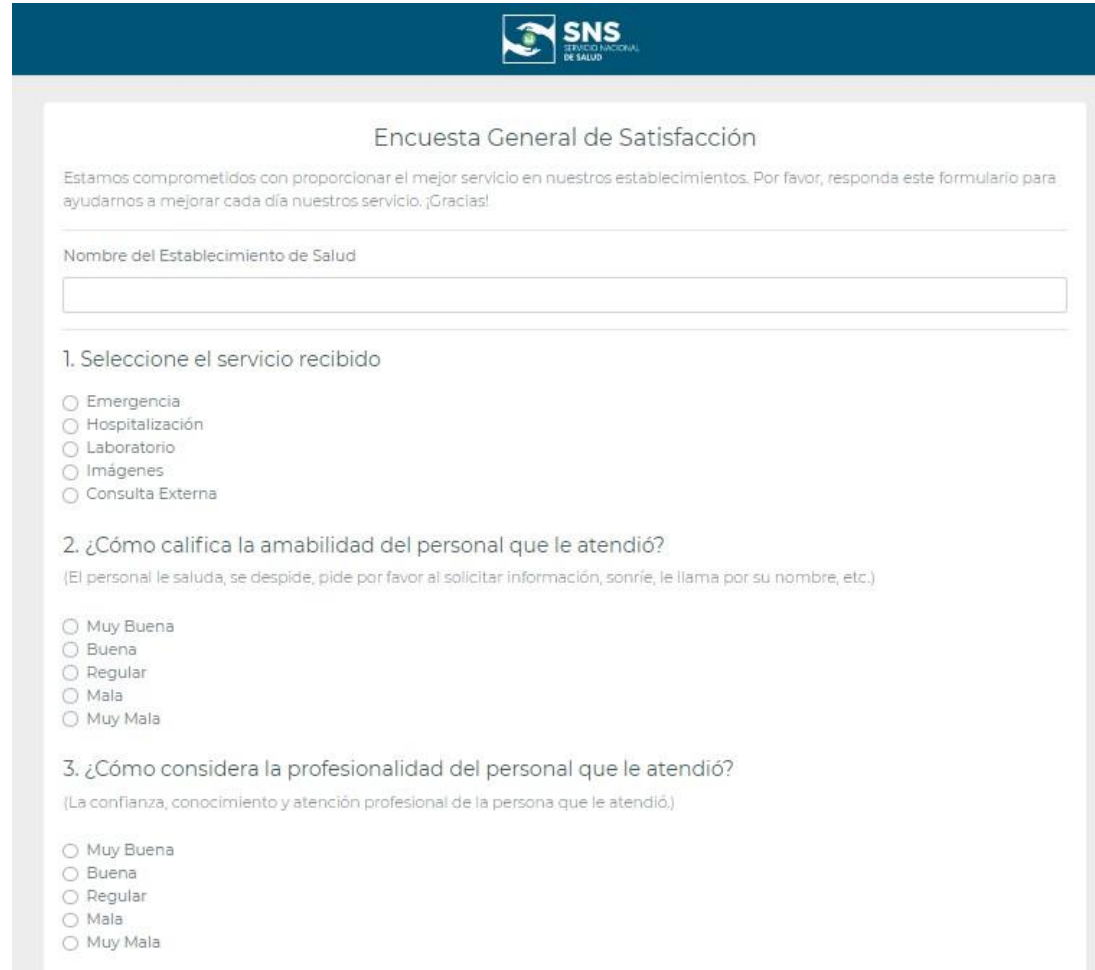
Gráfico 15. Satisfacción servicio de Hospitalización


Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 2,192 usuarios encuestados para el servicio de Hospitalización, la satisfacción es de 99.82%.



## Anexos

### Contenido de la encuesta



 **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 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





