

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

**JULIO - DICIEMBRE 2023**



**HOSPITAL  
PROVINCIAL GENERAL  
SANTIAGO RODRÍGUEZ**

## 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 Provincial General Santiago Rodríguez 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.

El cuestionario utilizado comprende las preguntas quedadas 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).

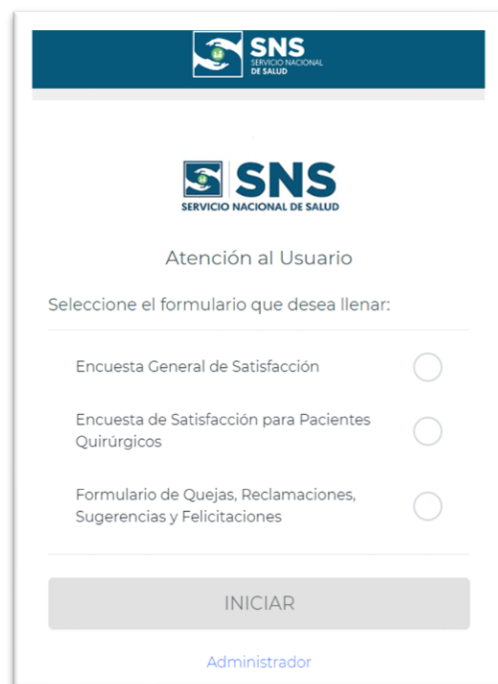


Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS



## Ficha Técnica

| <p>Universo</p>  | <p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Provincial General Santiago Rodríguez.</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 el semestre Julio-Diciembre 2023 la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="679 719 1326 1048"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>1582</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>2331</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>4711</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>2415</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>5320</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>16,359</b></td> </tr> </tbody> </table> |  |  | Consulta Externa | 1582 | Emergencia | 2331 | Hospitalización | 4711 | Imágenes | 2415 | Laboratorio | 5320 | <b>Total</b> | <b>16,359</b> |
|------------------|---|--|--|------------------|------|------------|------|-----------------|------|----------|------|-------------|------|--------------|---------------|
|                  |   |  |  |                  |      |            |      |                 |      |          |      |             |      |              |               |
| Consulta Externa | 1582  |  |  |                  |      |            |      |                 |      |          |      |             |      |              |               |
| Emergencia       | 2331  |  |  |                  |      |            |      |                 |      |          |      |             |      |              |               |
| Hospitalización  | 4711  |  |  |                  |      |            |      |                 |      |          |      |             |      |              |               |
| Imágenes         | 2415  |  |  |                  |      |            |      |                 |      |          |      |             |      |              |               |
| Laboratorio      | 5320  |  |  |                  |      |            |      |                 |      |          |      |             |      |              |               |
| <b>Total</b>     | <b>16,359</b>   |  |  |                  |      |            |      |                 |      |          |      |             |      |              |               |
| <p>Ámbito</p>    | <p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Provincial General Santiago Rodríguez, Calle Alejandro Bueno Esquina Sánchez, No. 191, Municipio Sabaneta, Provincia Santiago Rodríguez, Rep. Dom. 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 julio 2023, siendo la última que estaba disponible para el inicio de aplicación regular de la encuesta.</p> <p>Utilizando la siguiente fórmula para calcularla Muestra Ajustada:</p> $Muestra = \frac{(NúmeroZ)^2 * p * (1-p)}{(Margendeerror)^2}$  |  |  |                  |      |            |      |                 |      |          |      |             |      |              |               |



|                      |   |
|----------------------|---|
|                      | <p>Número <math>Z=1.96</math> para nivel de confianza de 95%<br/><math>p=0.5</math></p> <p><b>Muestra Ajustada</b> = <math>\frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población Total}}</math></p>   |
| 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 25 de Julio 2023 hasta el 20 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 responde cada atributo son las siguientes:

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Elementos tangibles       | Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.<br><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.<br><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.<br><b><i>¿Cómo<br/>Considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?<br/>¿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.<br><b><i>¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?</i></b>   |
| Empatía/accesibilidad     | Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.<br><b><i>¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?<br/>¿Cómo 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 16,359 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.



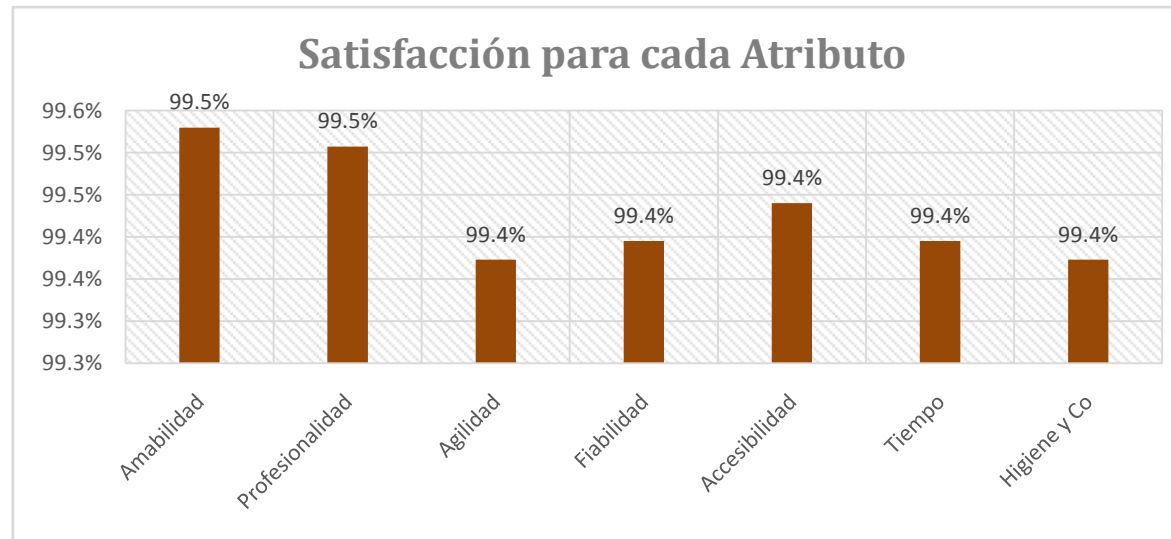
Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.

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 99.4%, 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 las 16,359 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.



## Satisfacción general por atributos

Gráfico 2. Satisfacción general por atributos



Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción general por atributos varía entre 99.4% y 99.0% en los 7 atributos mostrados, quedando el promedio de esta en 99.0%



## Satisfacción por atributo

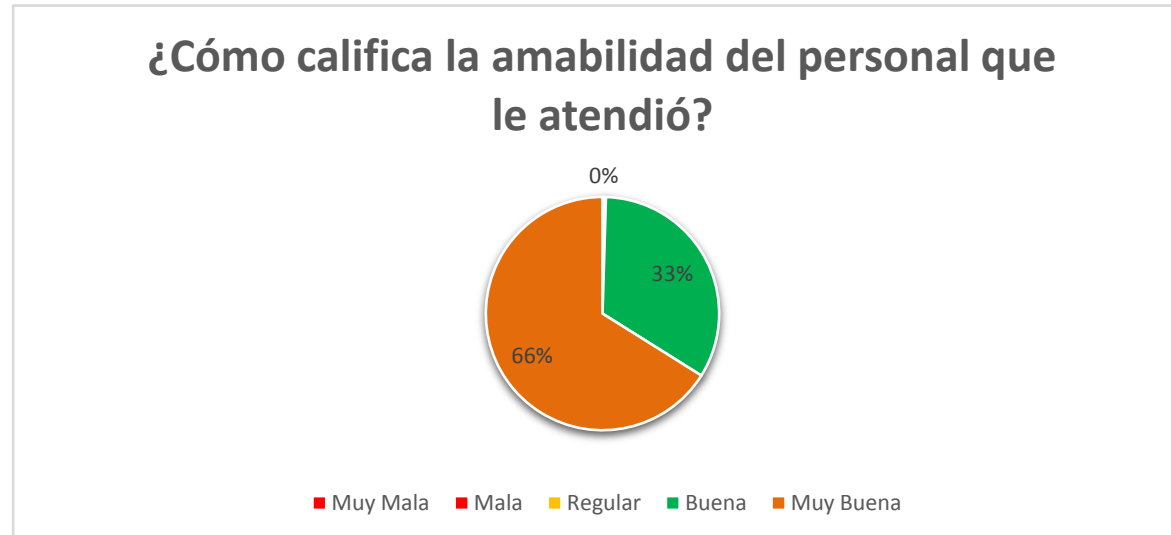


Gráfico 3. Satisfacción de Amabilidad

Tal como podemos observar en el gráfico 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 99.5 % (1493/4443), indicaron que la amabilidad es buena, que dando un 33% muy buena (2950/4443), un 66% (21/4443) en insatisfecho para mala o muy mala es de un 1%.





### Profesionalidad

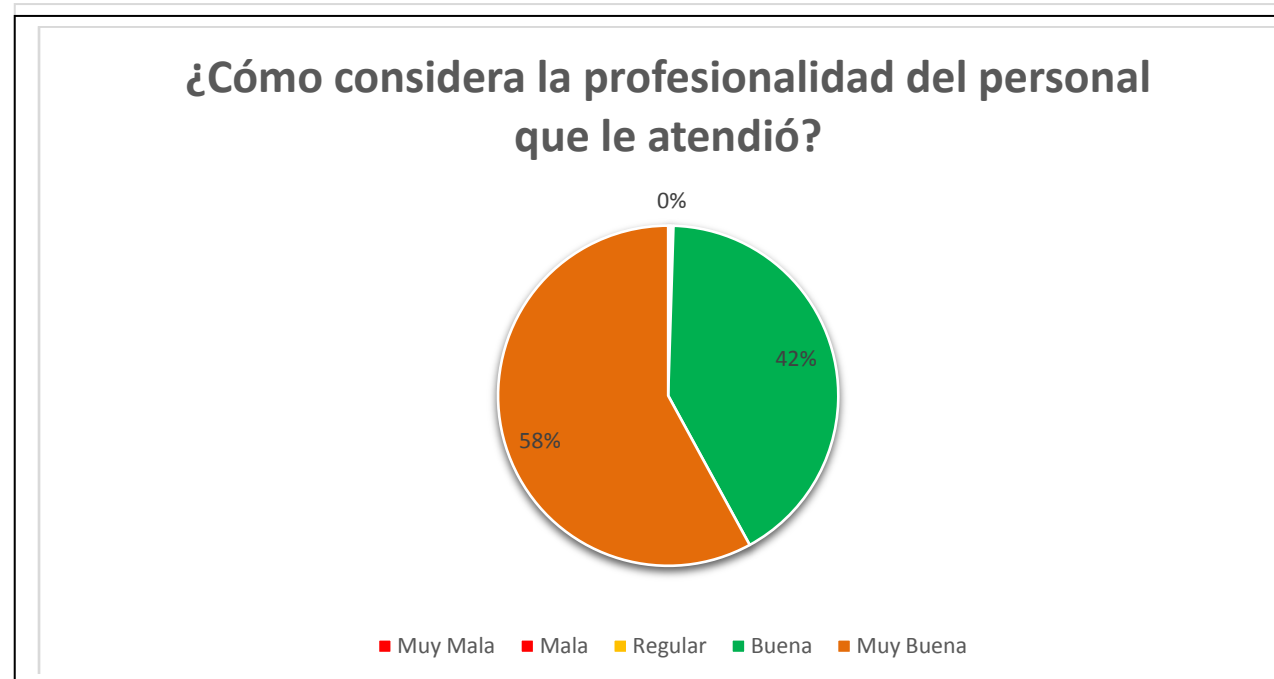


Gráfico 4. Satisfacción de Profesionalidad

Como se muestra en el gráfico 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 99.5 % (1845/4442), quedando un 42 % como buena (2587/4442 y como muy buena 58%



### Facilidad y Rapidez

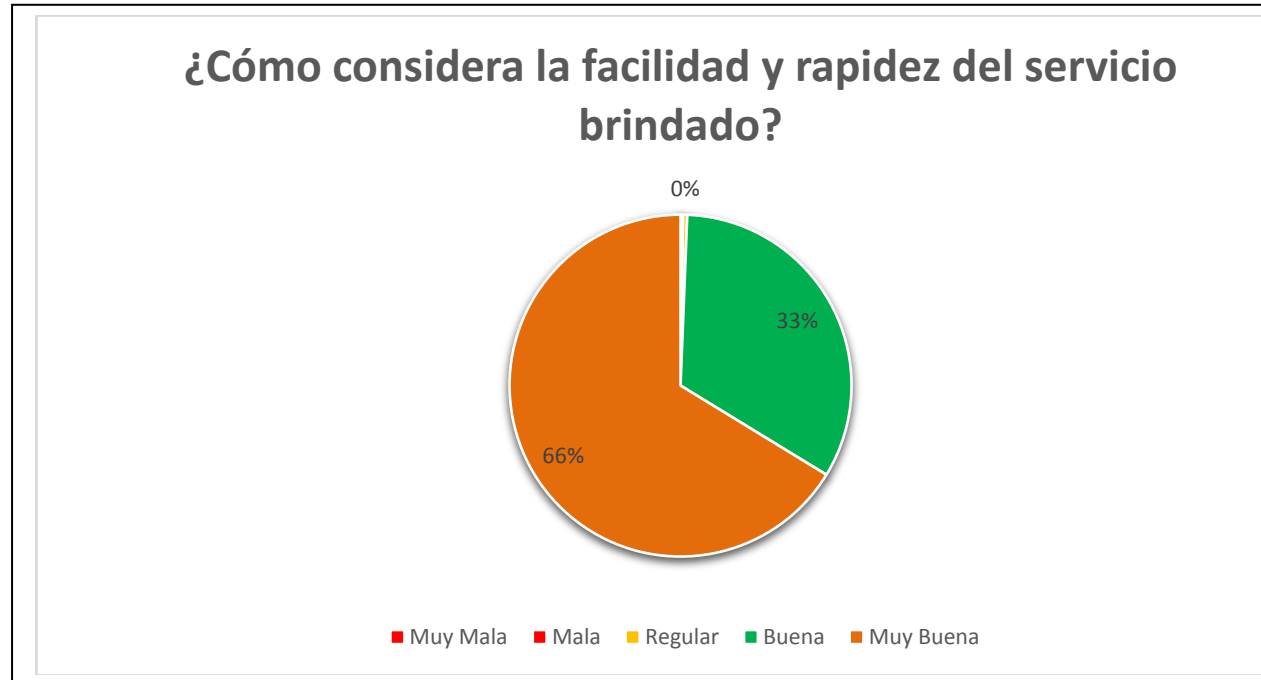
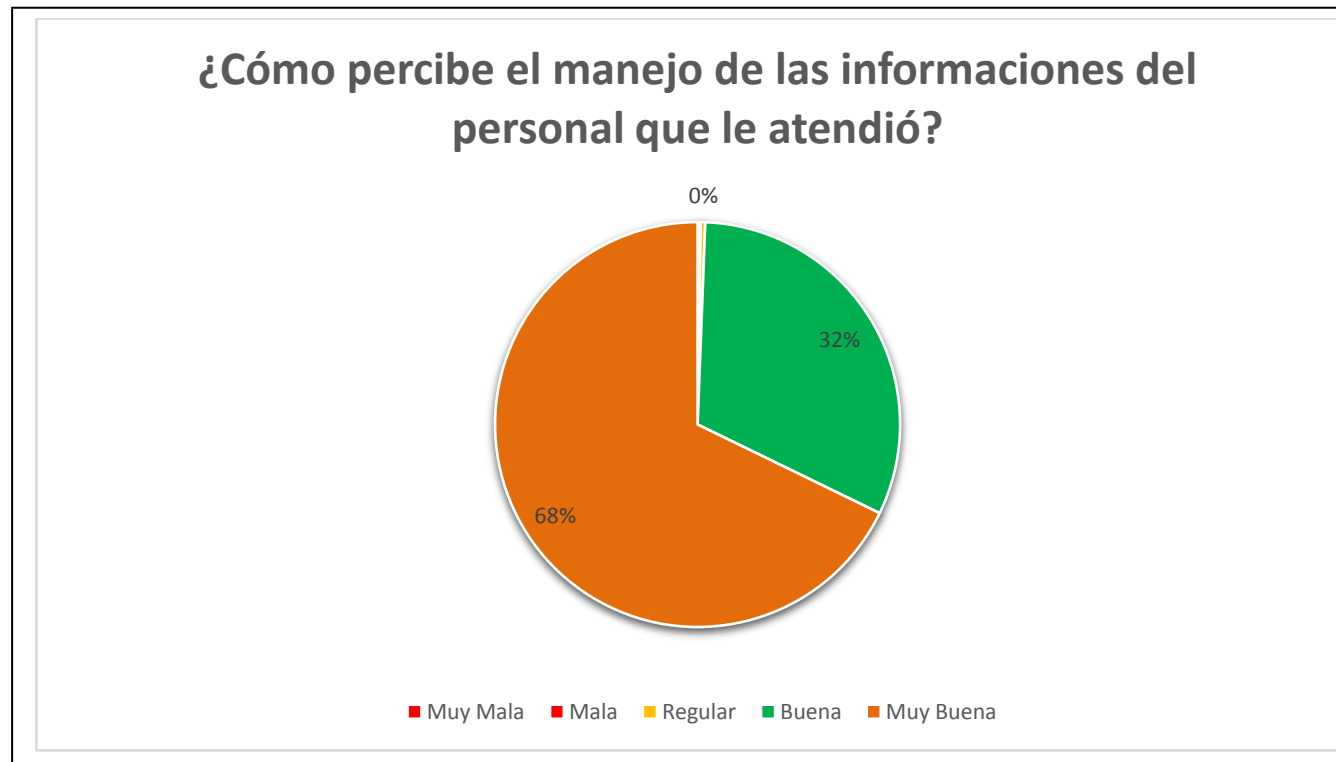


Gráfico 5. Facilidad y Rapidez

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico 5 que la satisfacción fue de 99.4% (1478/4436) en los servicios prestados como muy bueno 66% y bueno 33% y un 1% para mala con un (28/4436).



### Manejo de las Informaciones



En cuanto al manejo de las informaciones, vemos en el gráfico, que la satisfacción fue de 100.0% (1411/4437) en los servicios prestados como bueno 32 % y un 68% como muy bueno.



### Accesibilidad

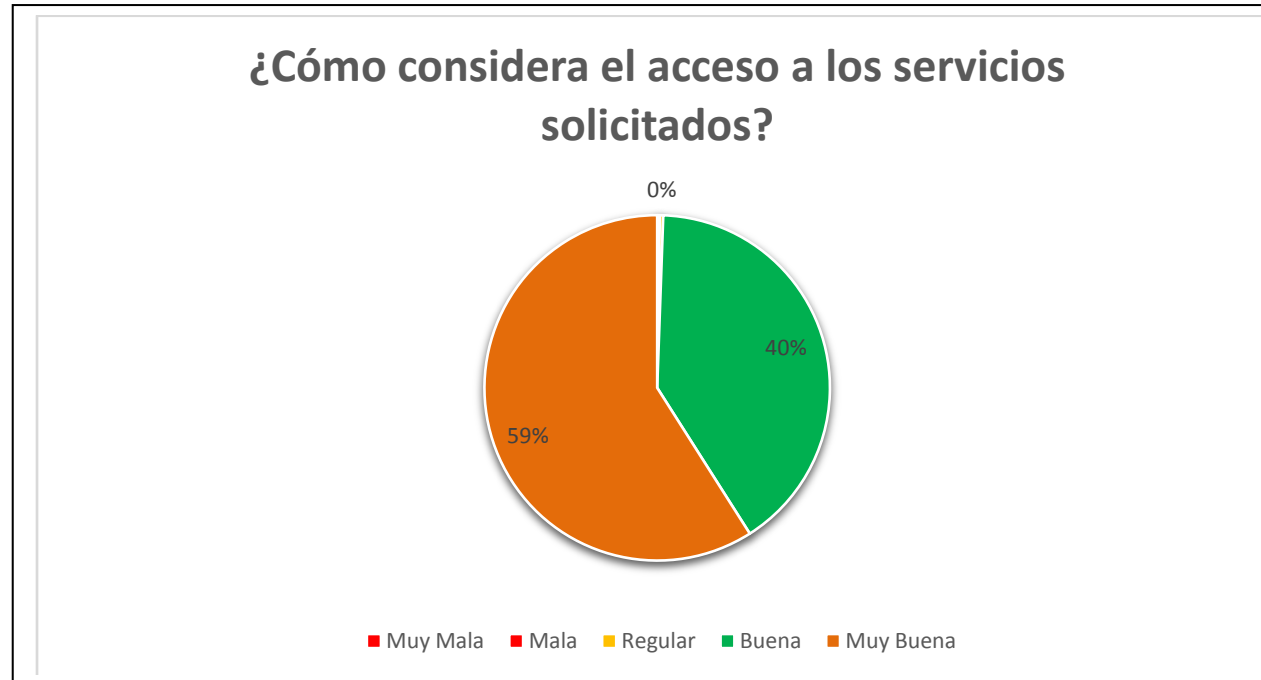


Gráfico 7. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.

Tal como podemos observar en el gráfico 7, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 99.1%, (1805/4439) indicaron que la accesibilidades buena con un 40% y muy buena, quedando un 59% 2634/4439. Un 1% de 25/4439.



### Tiempo de respuesta

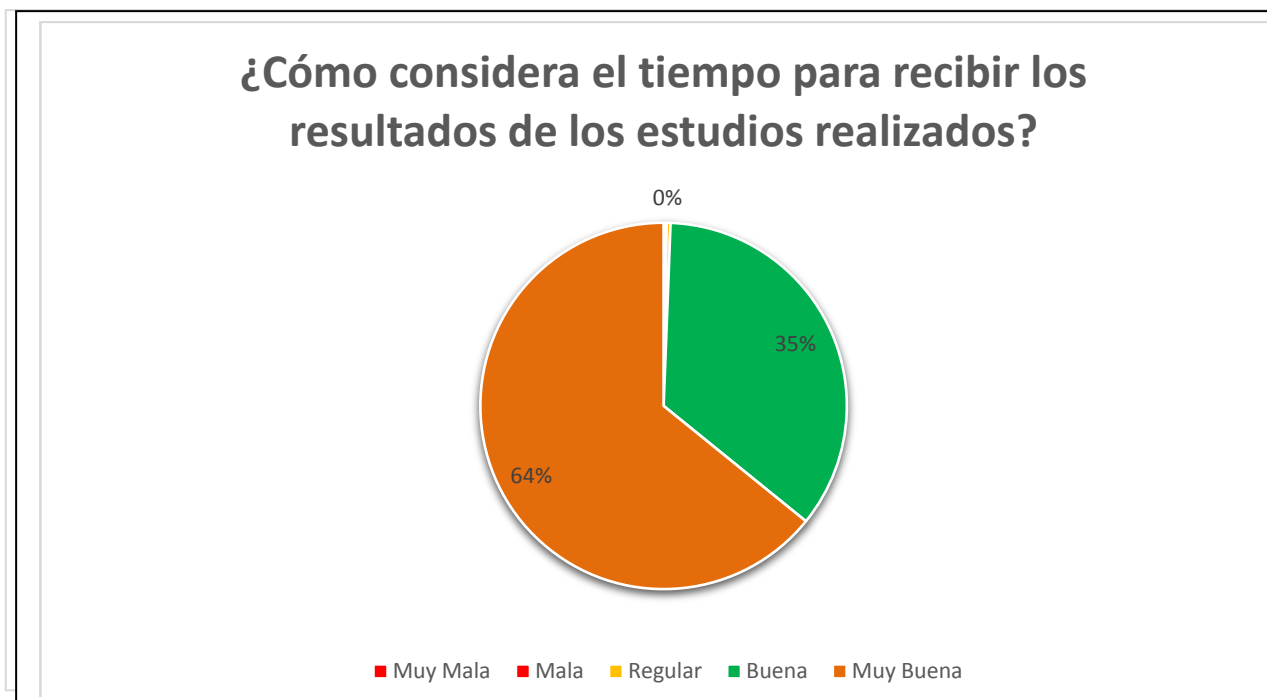


Gráfico 8. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

Según los usuarios encuestados, un 99.0% (1573/4437) 35% indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, un 64% muy satisfecho, un 1% es equivalente a 27/4437 nuestra insatisfacción con el tiempo de entrega.



### Higiene y Comodidad

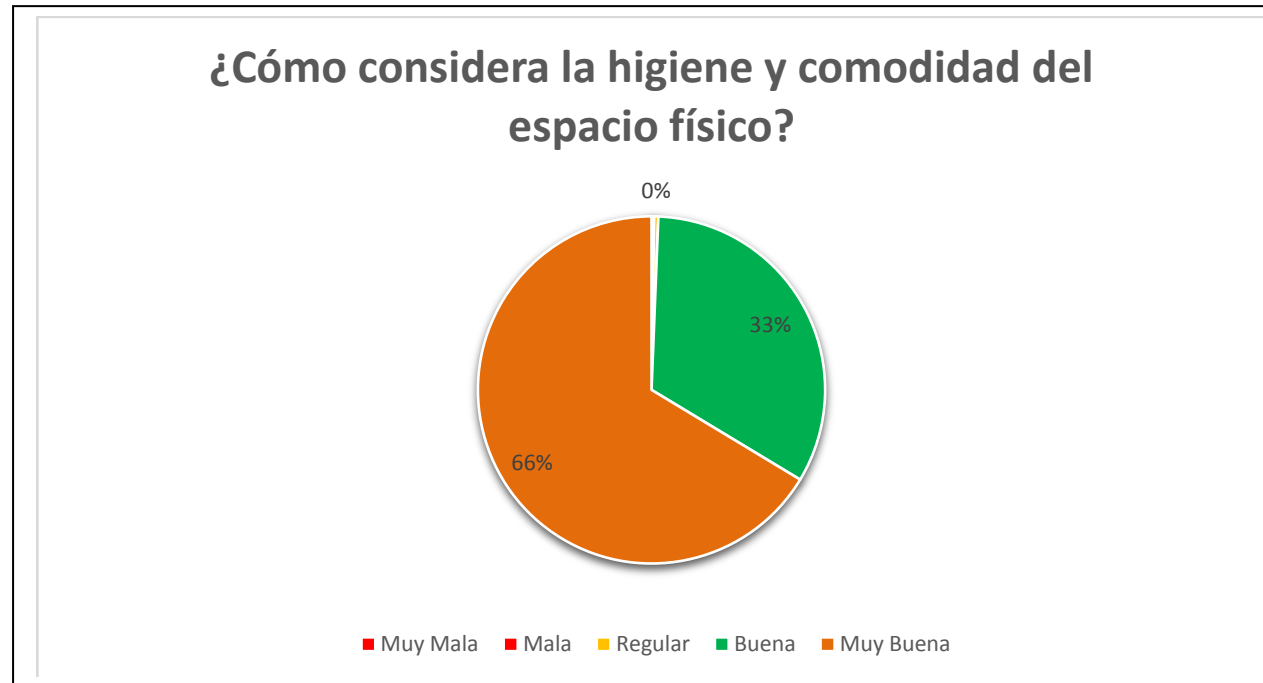


Gráfico 9. Satisfacción de la Higiene y Comodidad

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 9 que la satisfacción fue de 99.0% (1,474/4436) quedando en un 33% como buena, y como muy buena un 66% que es de 2962/4436, quedando un 1% (28/4436) insatisfecho.



### Satisfacción general del Servicio

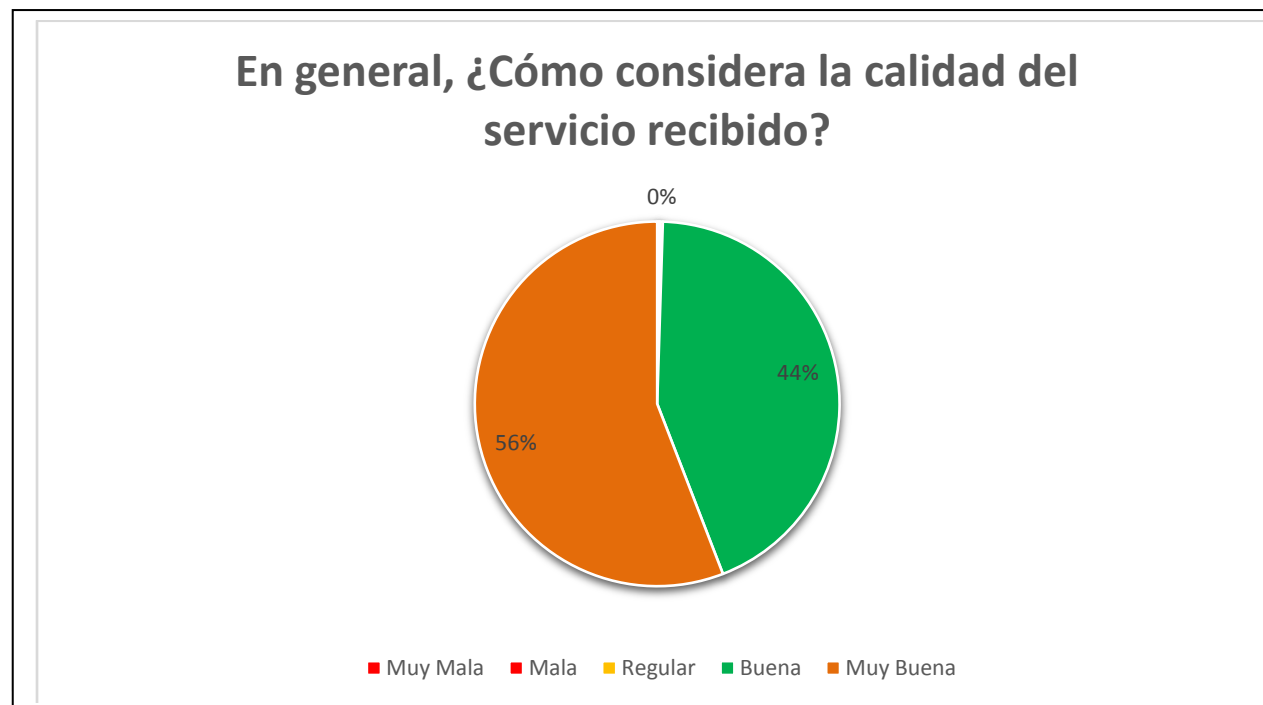


Gráfico 10. Satisfacción General de los Servicios Brindados

En cuanto a la calidad del servicio recibido, vemos en el gráfico 10 que la satisfacción fue de 100.0% (1948/4442) en los servicios prestados, quedando un 44% como buena y un 56% muy buena. 2494/4442.



## Satisfacción por Servicio

### CONSULTA EXTERNA

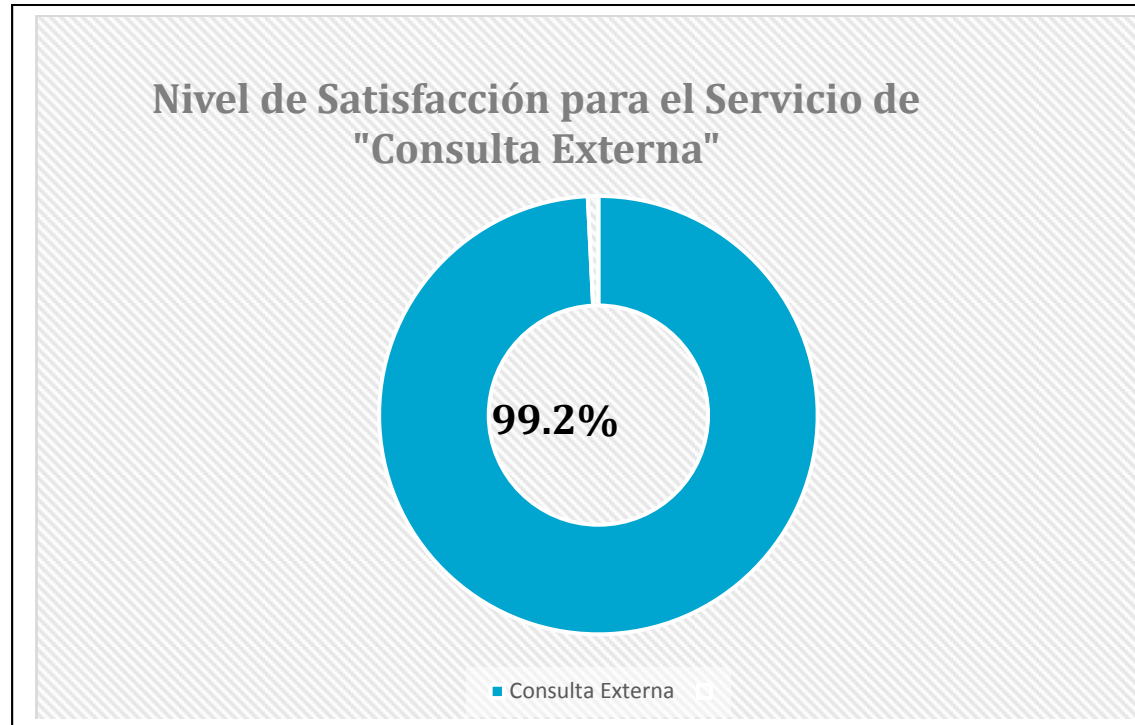


Gráfico 11. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los usuarios encuestados consulta externa, la satisfacción es de 99.2 %.





### EMERGENCIA



Gráfico 12. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 99.8%.



## HOSPITALIZACIÓN



Gráfico 13. Satisfacción servicio de Hospitalización

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 99.4 %.



### IMAGENES

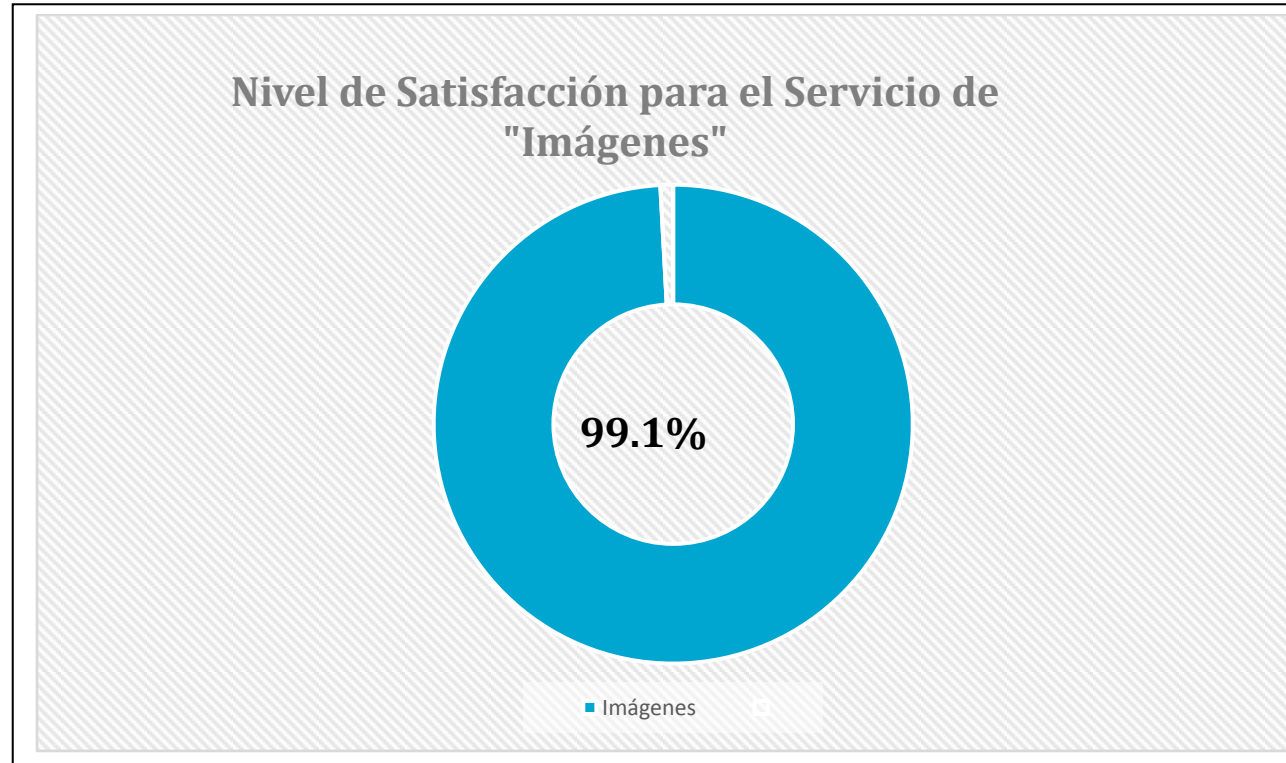


Gráfico 14. Satisfacción servicio de imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de imagen, la satisfacción es de 99.1%.



### LABORATORIO



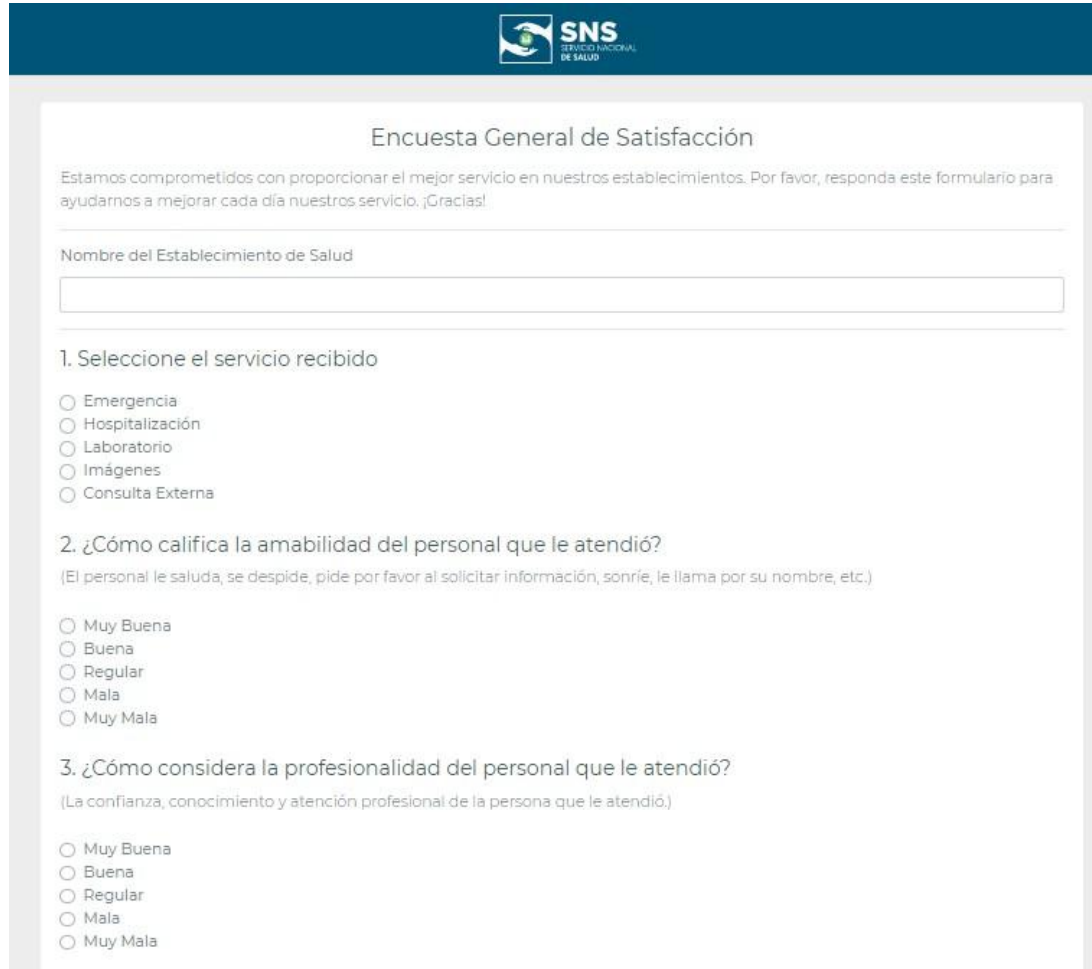
Gráfico 15. Satisfacción servicio de Laboratorio

Tal como podemos observar en el gráfico 15, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 98.6 %.



## Anexos

### Contenido de la encuesta



The screenshot shows a web-based survey form titled 'Encuesta General de Satisfacción'. At the top, there is a header with the SNS logo and name. Below the title, a message states: 'Estamos comprometidos con proporcionar el mejor servicio en nuestros establecimientos. Por favor, responda este formulario para ayudarnos a mejorar cada día nuestro servicio. ¡Gracias!'. There is a text input field for 'Nombre del Establecimiento de Salud'. The survey consists of three questions, each with radio button options:

- 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 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

