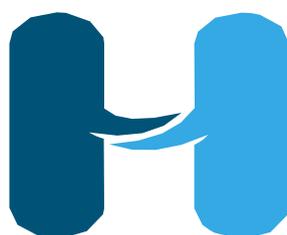


# **INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DE LOS SERVICIOS**

**Julio- diciembre 2023**



HOSPITAL  
**MUNICIPAL DR. PEDRO  
ANTONIO CÉSPEDES**

## 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 Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes, 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 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 Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes.</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 año 2023, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="679 719 1326 1016"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emergencia</td> <td>360</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>124</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>124</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>248</td> </tr> <tr> <td>Consultas Externas</td> <td>360</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>1216</b></td> </tr> </tbody> </table>			Emergencia	360	Hospitalización	124	Imágenes	124	Laboratorio	248	Consultas Externas	360	<b>Total</b>	<b>1216</b>
Emergencia	360														
Hospitalización	124														
Imágenes	124														
Laboratorio	248														
Consultas Externas	360														
<b>Total</b>	<b>1216</b>														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal Dr. Pedro Antonio Céspedes, Avenida Antonio Isaac Abud, No. 1, Constanza. 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 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> <p>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 Enero 2023 hasta el 30 Junio 2021.
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

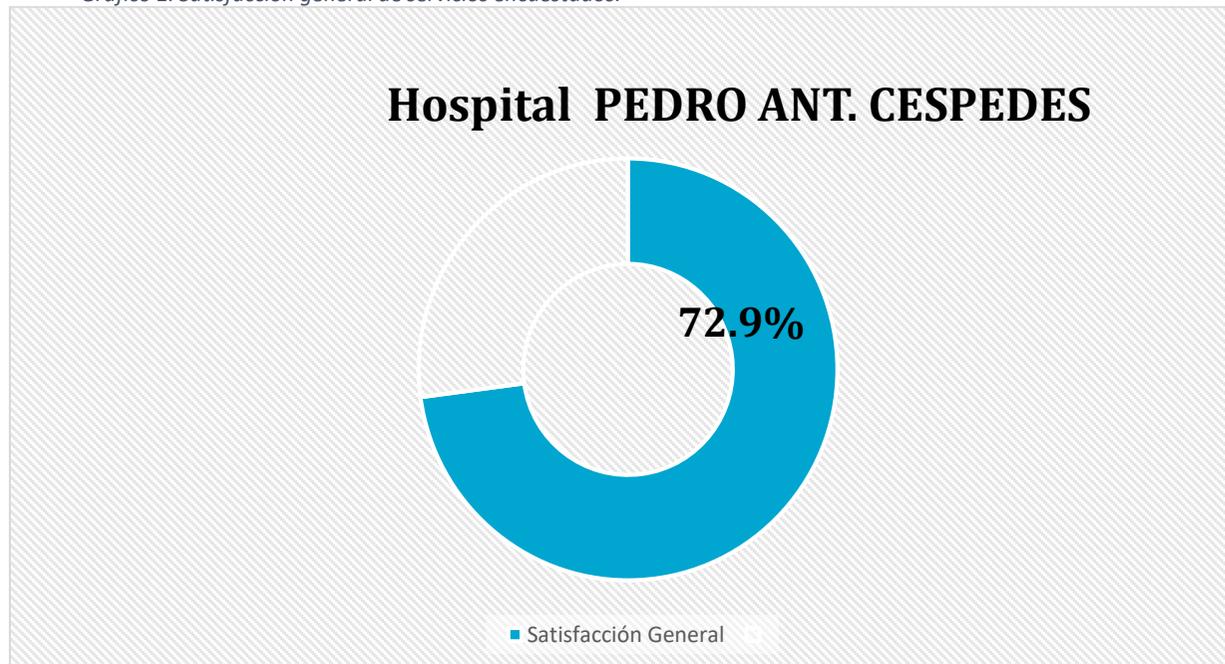
Las preguntas de la encuesta que responden a cada atributo son las siguientes:

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

## Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 917 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 72.9%, estos atributos fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad y tiempo de respuesta*; esta satisfacción general corresponde a las 917 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.

### Satisfacción general por atributo

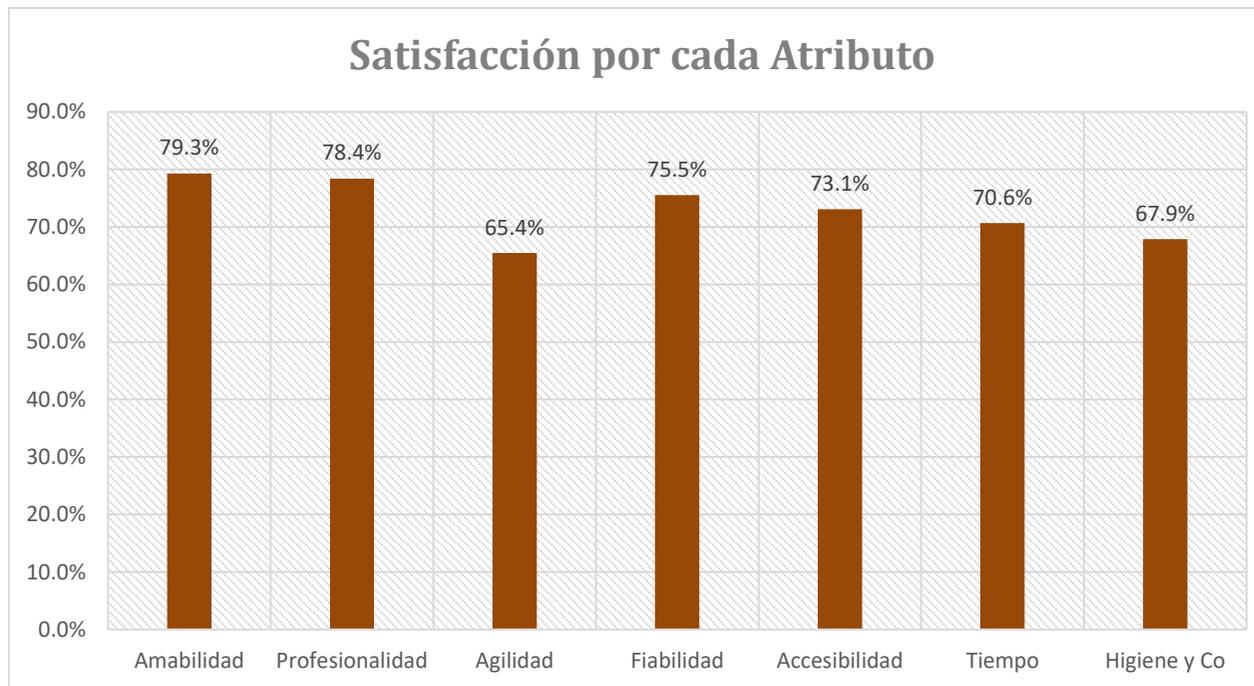
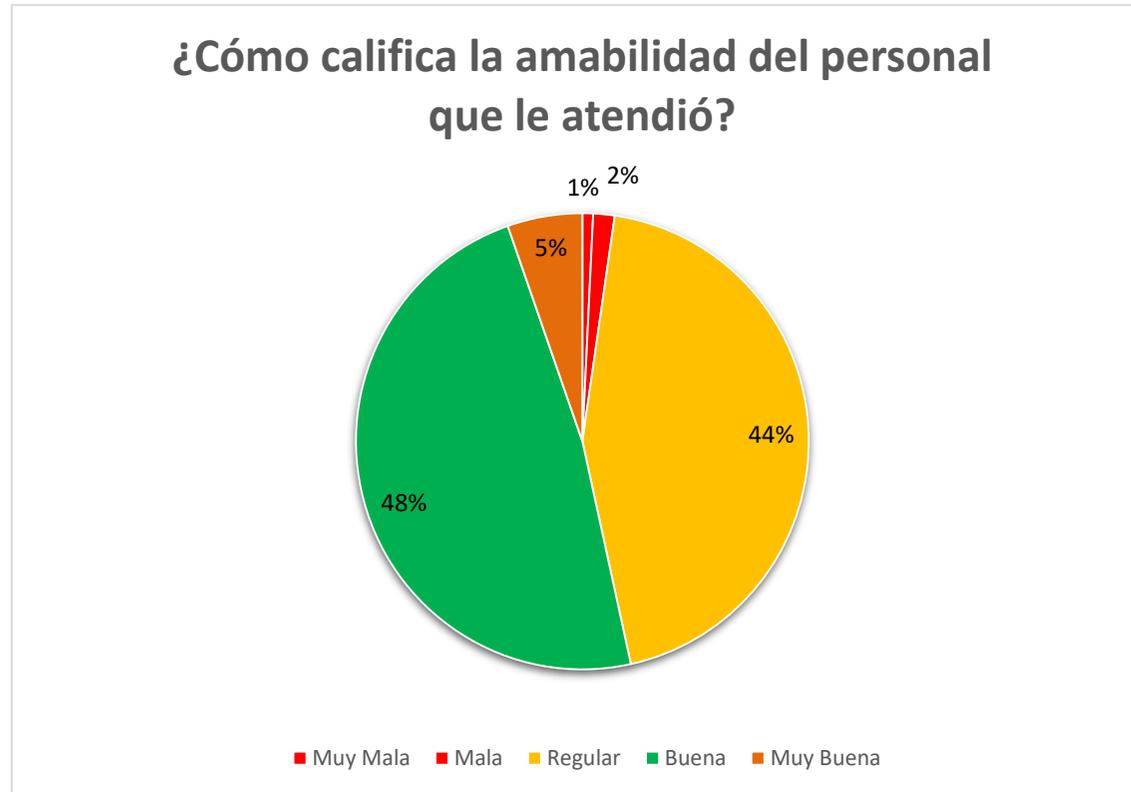


Gráfico 2. Satisfacción por cada Atributo

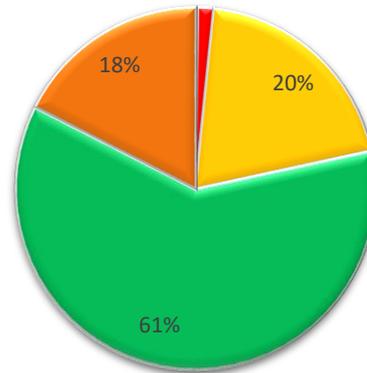
Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción supera el 79.3% en los 7 atributos mostrados, quedando el promedio de esta en 67.9%

### Satisfacción por atributo



**Amabilidad**

## ¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?



■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

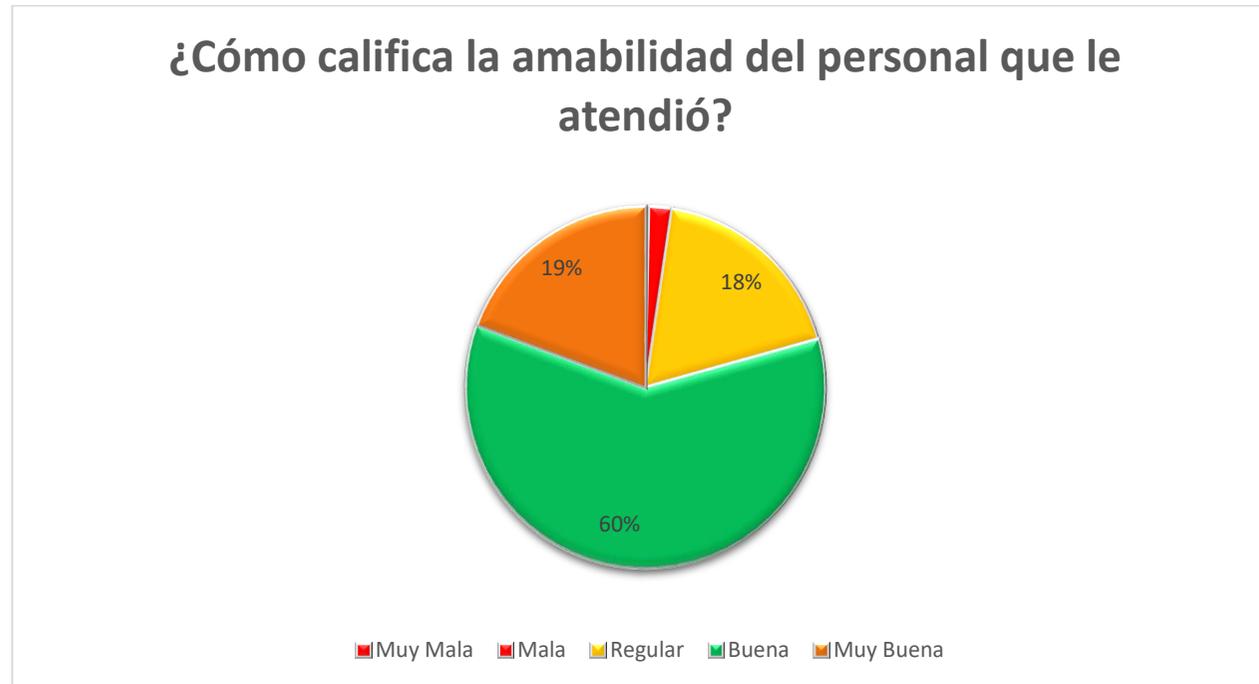


Gráfico 3. Satisfacción de Amabilidad

Tal como podemos observar en el gráfico 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 60%, indicaron que la amabilidad es buena o muy buena, quedando un 18% en regular y un 3% en mala y muy mala.

***Profesionalidad***



*Gráfico 4. Satisfacción de Profesionalidad*

Como se muestra en el gráfico 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 47%, quedando un 48% en regular, un 1.0% en insatisfecho para mala y muy mala.

**Facilidad y Rapidez**

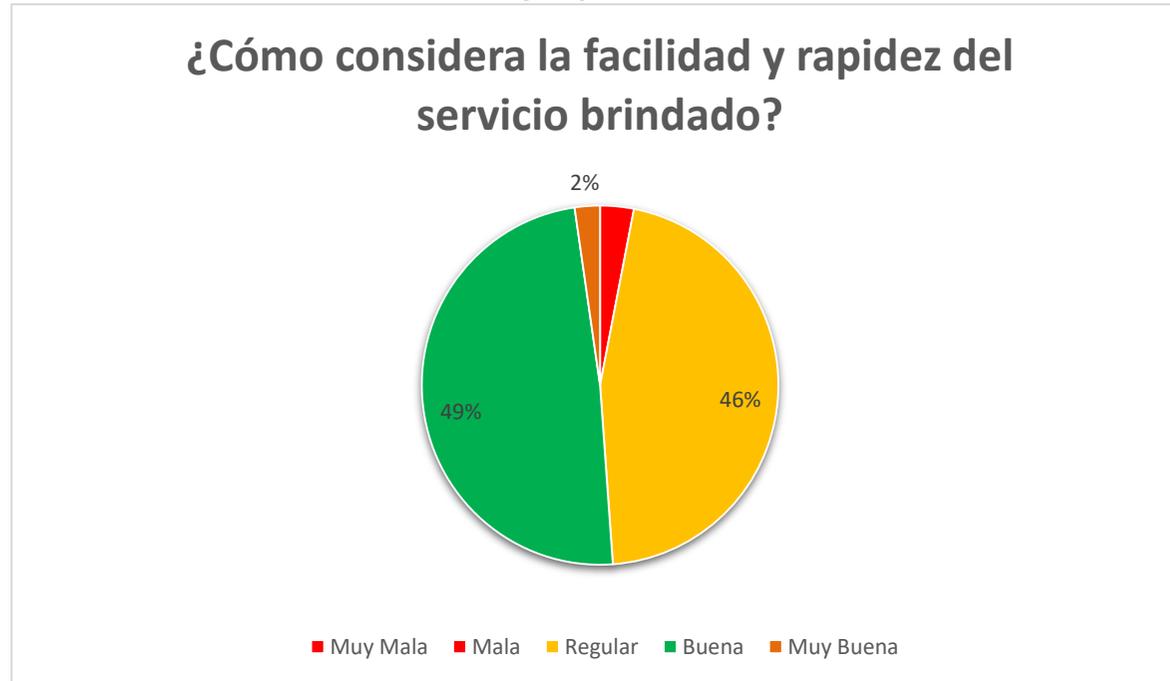


Gráfico 5. Facilidad y Rapidez

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico 5 que la satisfacción fue de 49% en los servicios prestados, quedando un 46% en regular y un 3.0% en insatisfecho para muy mala.

**Manejo de las Informaciones**

**¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?**

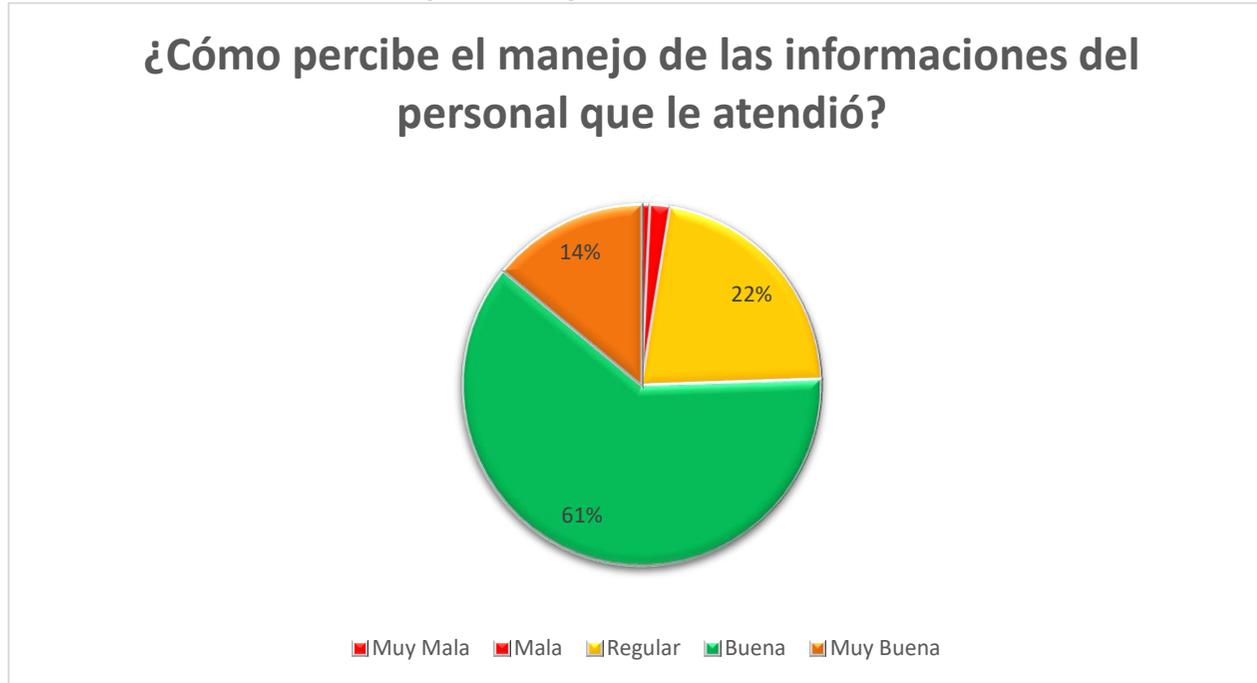


Gráfico 6. Satisfacción del manejo de las informaciones

Según los 917 usuarios encuestados, un 61.8% , indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, quedado un 36% con opinión regular al respecto, finalizando con un 2.0% insatisfechos para una valoración mala y muy mala.

**Accesibilidad**

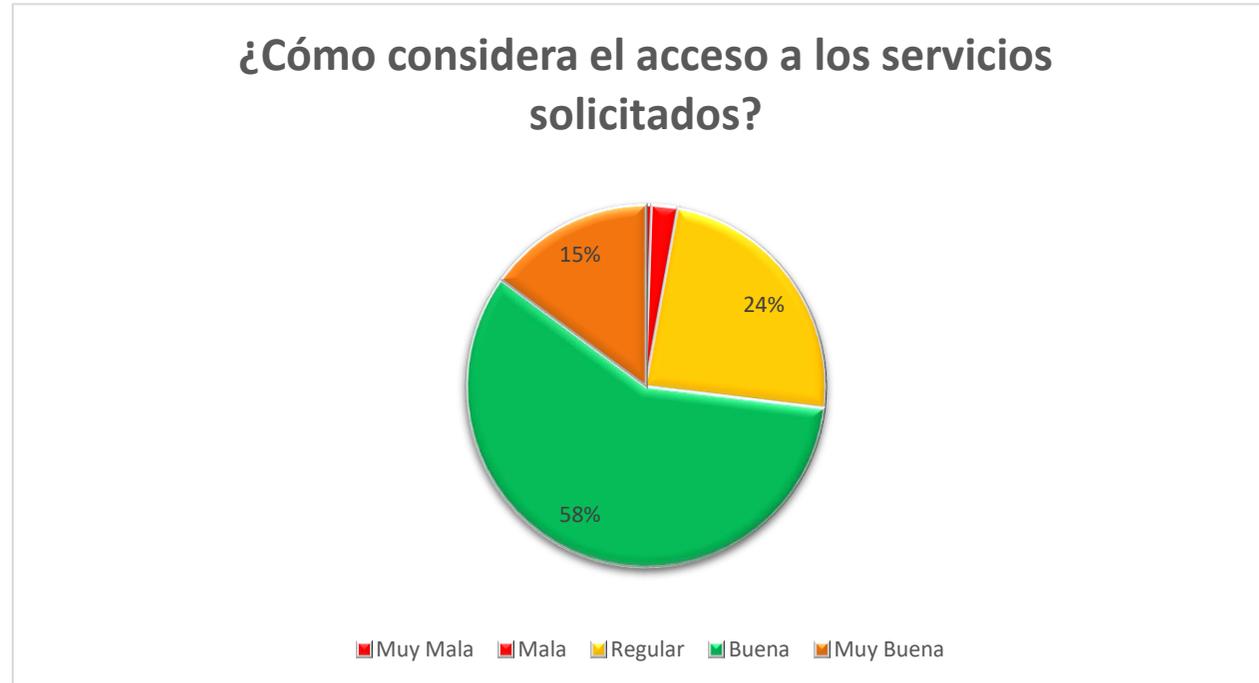
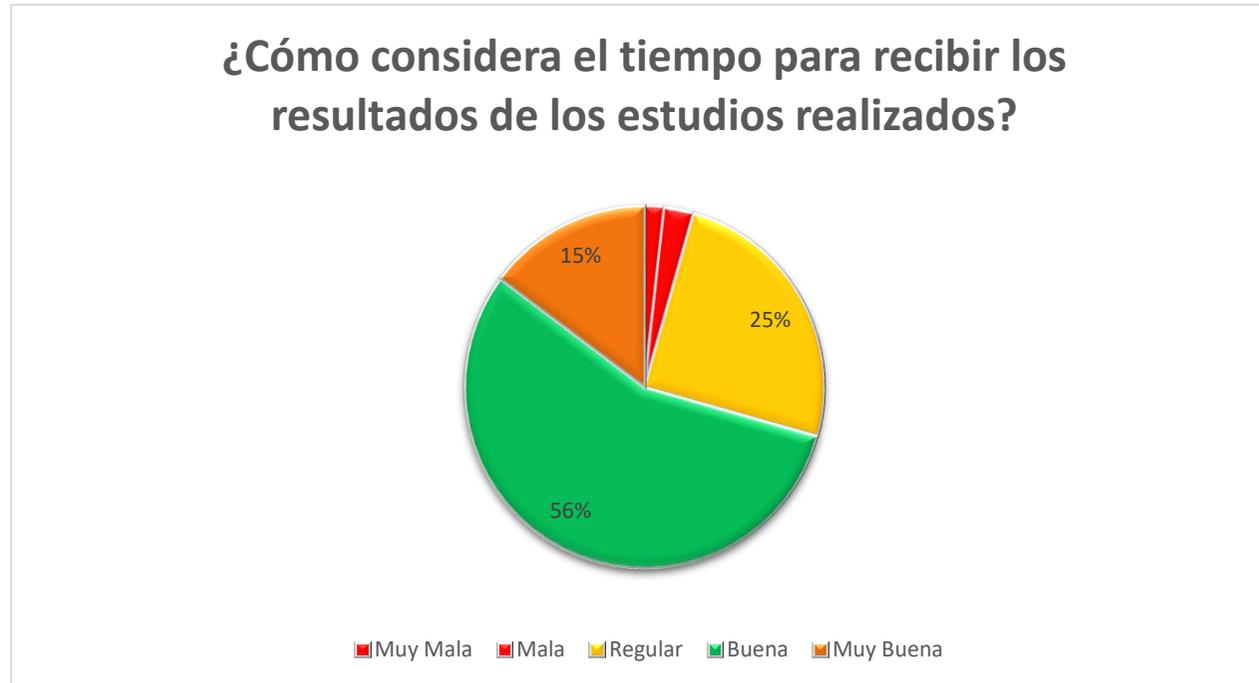


Gráfico 7. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.

Tal como podemos observar en el gráfico 7, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 58%, indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena, quedando un 24% en regular, un 15% insatisfechos para una valoración mala y muy mala.

**Tiempo de respuesta**

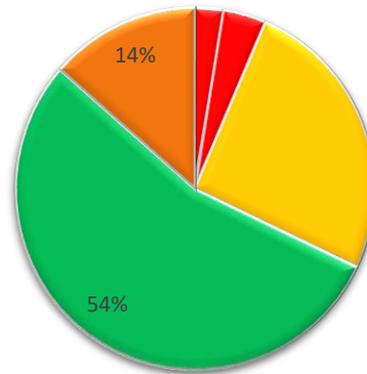


*Gráfico 8. Satisfacción del Tiempo de Respuesta*

Según los usuarios encuestados, un 56% indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, quedando un 25% con opinión regular al respecto, un 3.0% mala y muy mala.

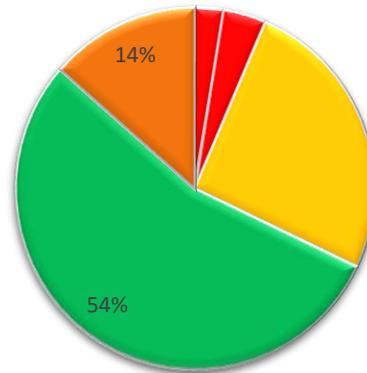
***Higiene y Comodidad***

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



■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

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



■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

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 54% en los servicios prestados como muy bueno y bueno, un 38% regular y un 3% para mala y muy mala.

**Satisfacción general del Servicio**

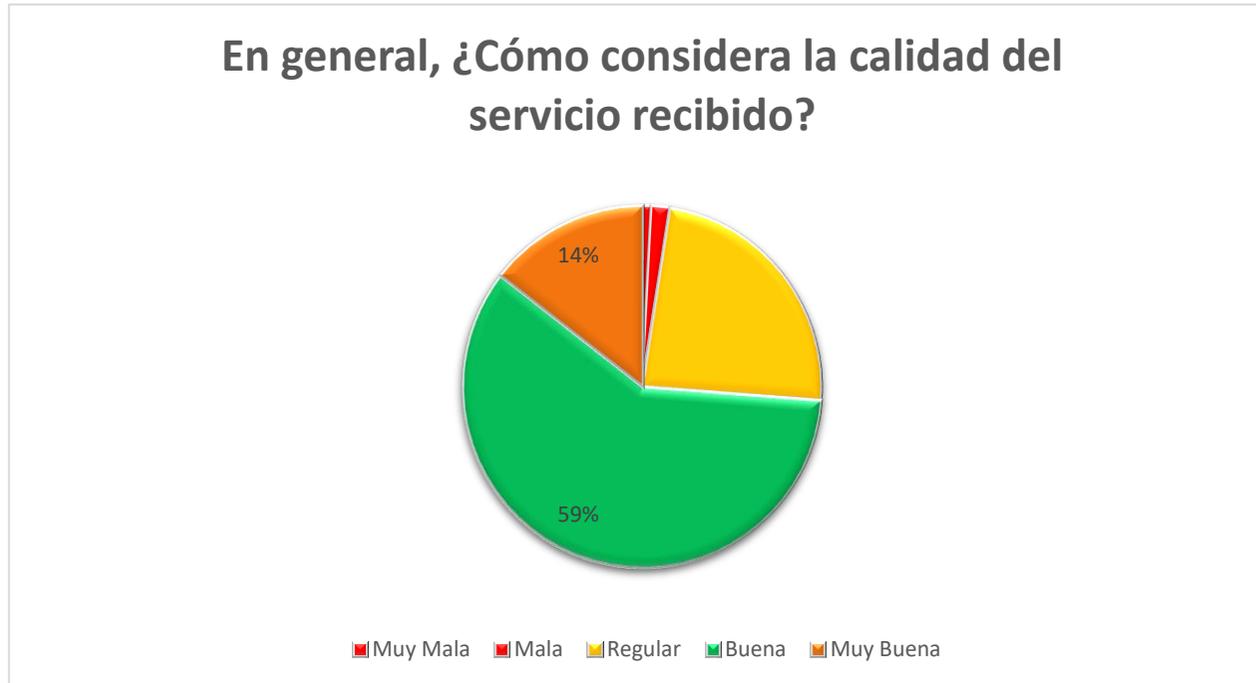


Gráfico 10. Calidad de los Servicios Brindados

Tal como se observa en el gráfico 10; usuarios encuestados opinaron que la calidad de los servicios brindados es buena o muy buena para un 50.4% de satisfacción, quedando un 48% como regular y un 1.0% como mala o muy mala

**CONSULTA EXTERNA**

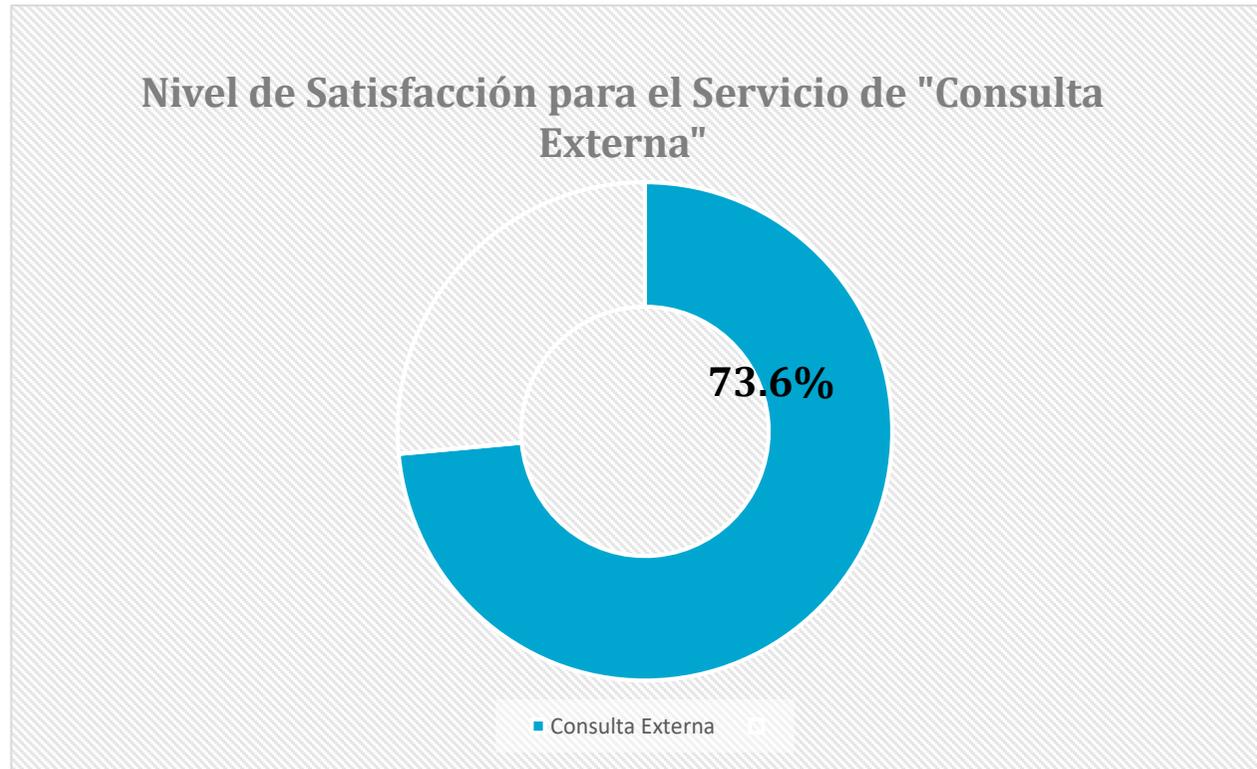


Gráfico 11. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los 917 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 73.6%.

**EMERGENCIA**

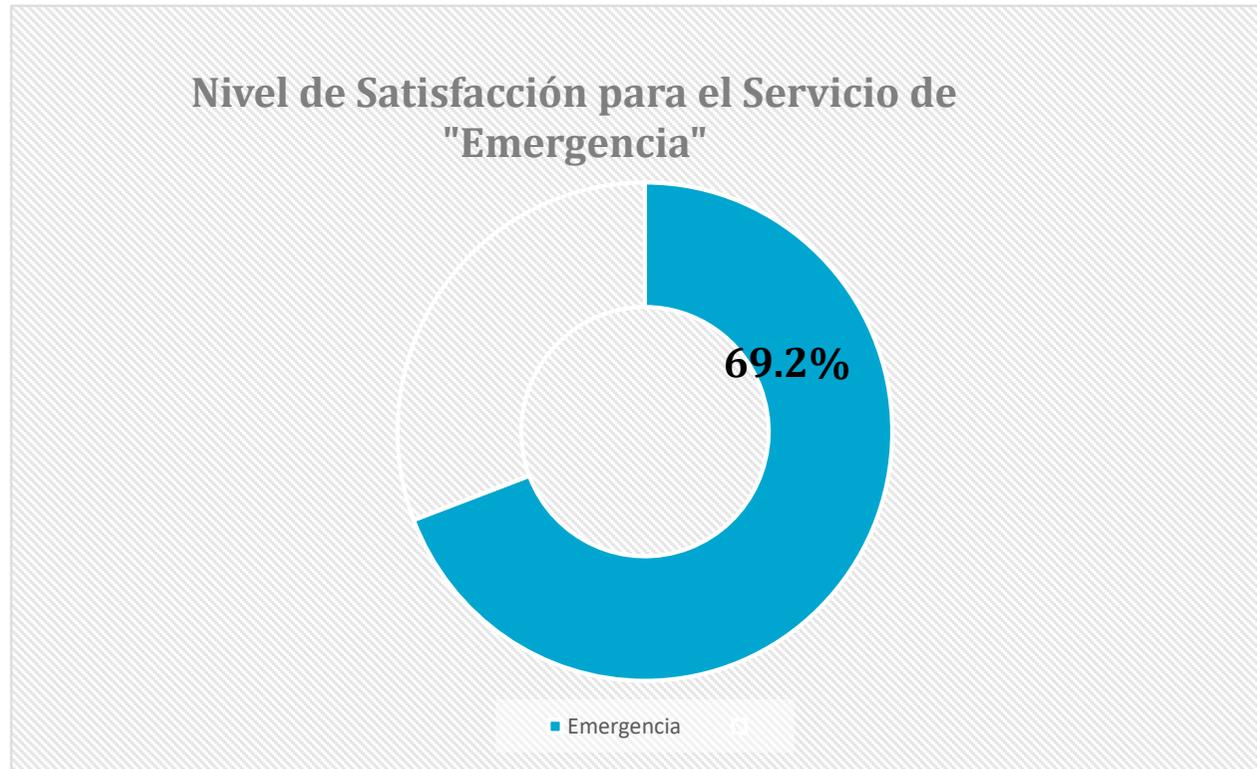


Gráfico 12. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los 189 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 69.2%.

### **HOSPITALIZACIÓN**



*Gráfico 13. Satisfacción servicio de Hospitalización*

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los 112 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 74.8%.

**IMAGENES**

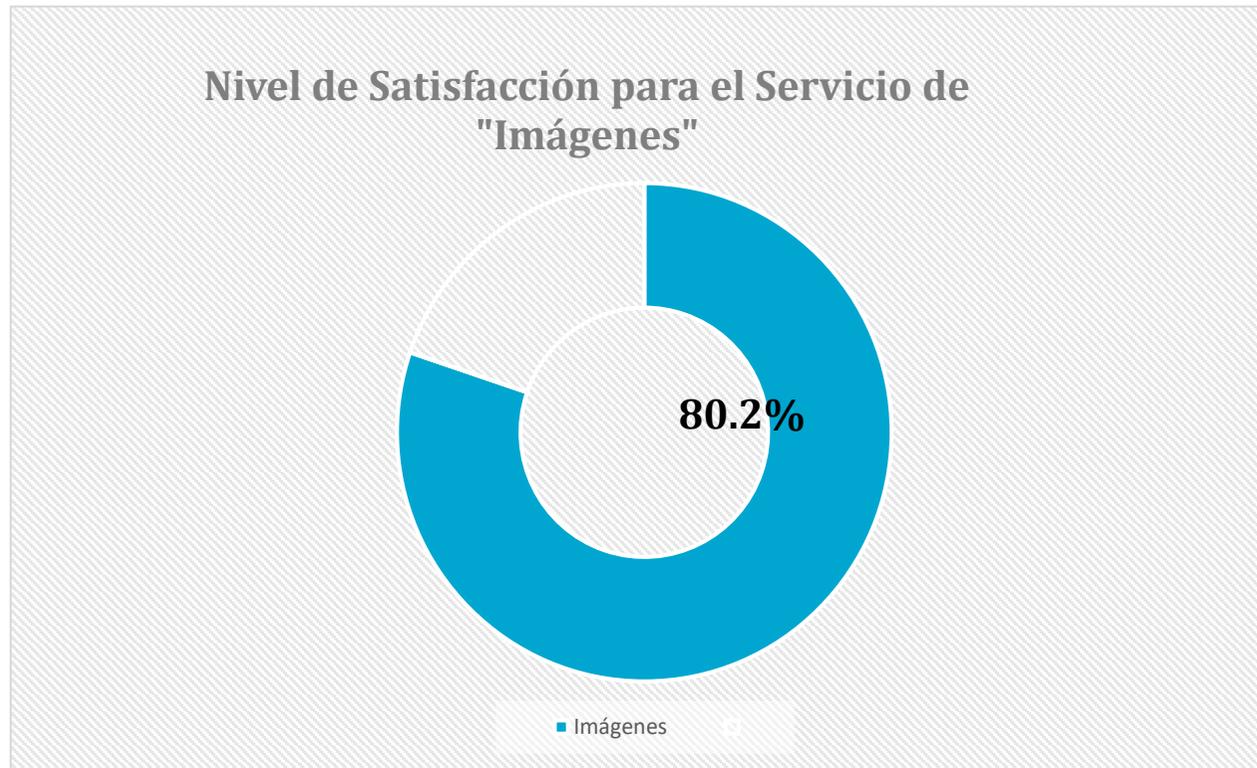


Gráfico 14. Satisfacción servicio de Imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 84 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 80.2 %.

**LABORATORIO**



Gráfico 15. Satisfacción servicio de Laboratorio

Tal como podemos observar en el gráfico 15, la satisfacción general de los 273 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 72.3%.

## 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 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