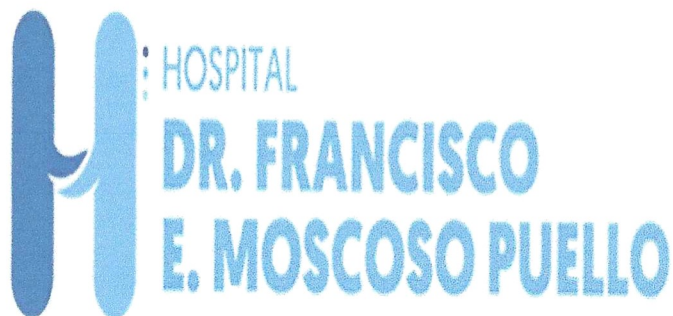


# INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS



Octubre –Diciembre 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.

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 Doctor. Francisco Moscoso Puello 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).

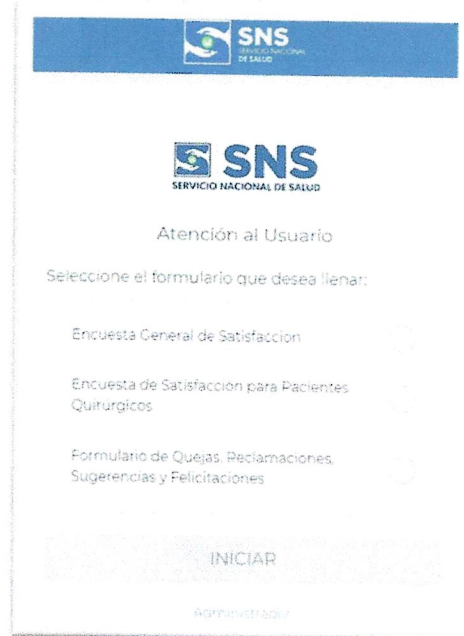


Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS



### Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del el Hospital Doctor. Francisco Moscoso Puello.</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="587 562 1193 848"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>348</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>98</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>148</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>163</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>105</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>857</b></td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Consulta Externa	348	Emergencia	98	Hospitalización	148	Imágenes	163	Laboratorio	105	<b>Total</b>	<b>857</b>
Servicios	Muestras														
Consulta Externa	348														
Emergencia	98														
Hospitalización	148														
Imágenes	163														
Laboratorio	105														
<b>Total</b>	<b>857</b>														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del el Hospital Doctor. Francisco Moscoso Puello, Av. Nicolás de Ovando, Santo Domingo. 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 04 enero 2023 hasta el 30 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>



### Atributos del modelo

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

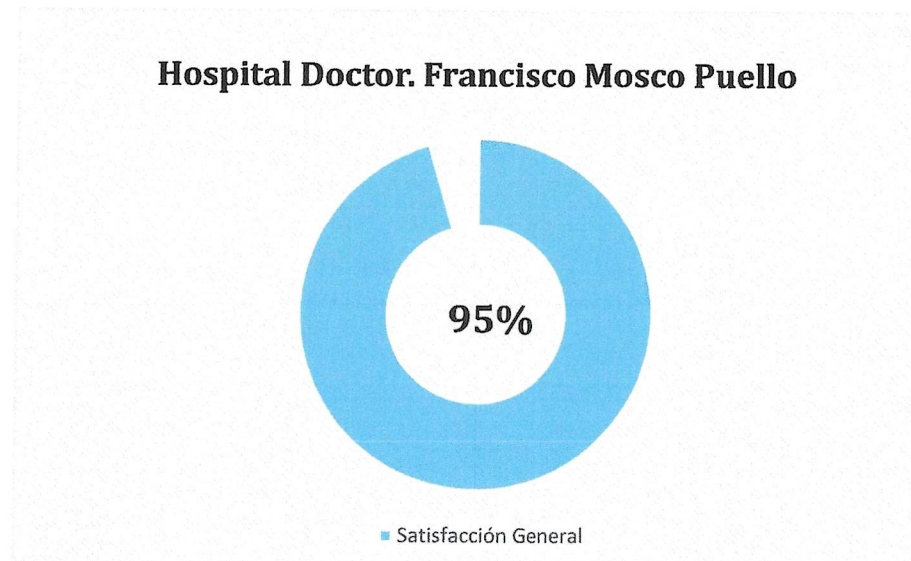
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. <b>¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?</b>
Eficacia/confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable. <b>¿Cómo percibe el manejo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



## Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 857 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 95%, estos atributos fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad y tiempo de respuesta*; esta satisfacción general corresponde a las 857 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.



### Satisfacción general por atributo

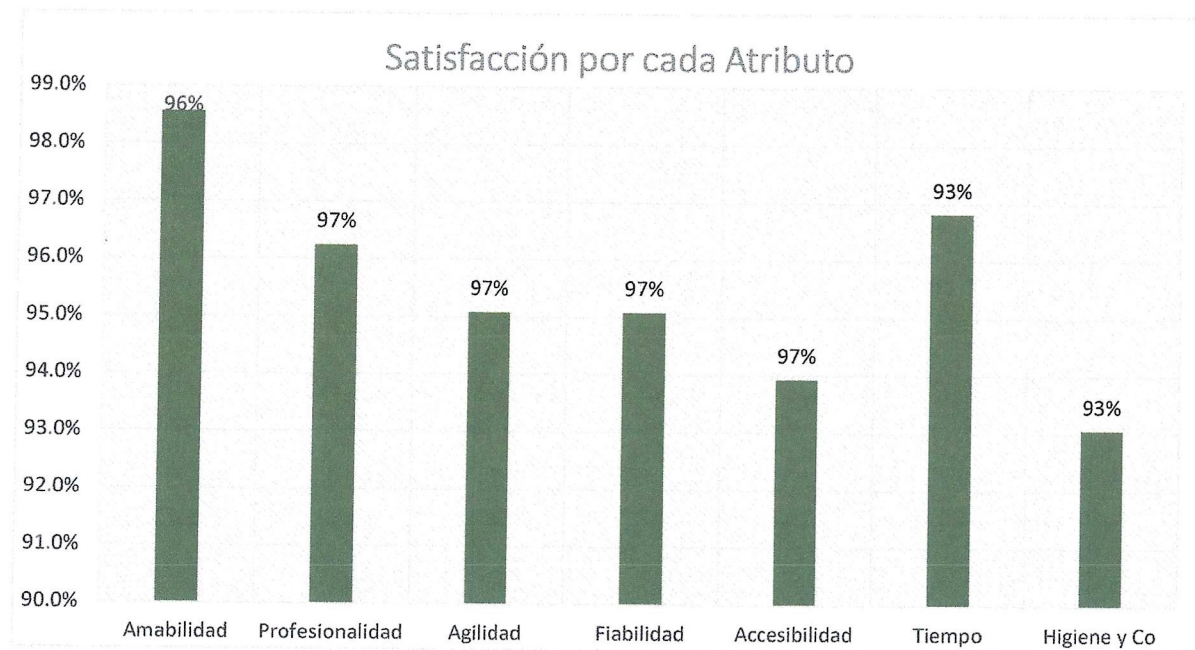


Gráfico 2. Satisfacción por cada Atributo

Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción en los 7 atributos mostrados, arroja un promedio de 96.14% satisfacción



## Satisfacción por dimensiones

### Amabilidad

¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?

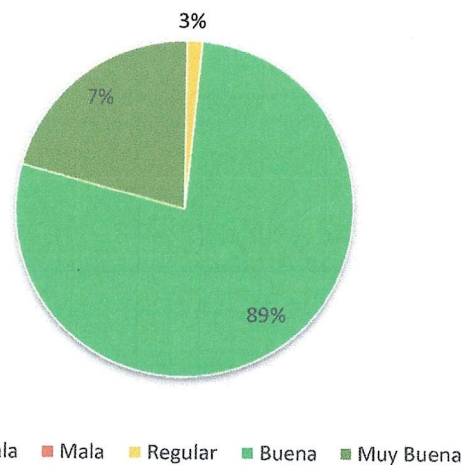


Gráfico 3. Satisfacción de Amabilidad

Tal como podemos observar en el gráfico 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 96% indicaron que la amabilidad es Buena 41%, Muy Buena 48%, Regular 7% Y Mala 3% de un total de 857 Encuesta realizada.





### Profesionalidad

Gráfico 4. Satisfacción de Profesionalidad

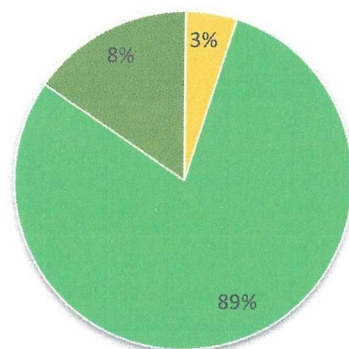


Tal como podemos observar en el gráfico 4, la satisfacción de la profesionalidad en los servicios prestados es de un 97% indicaron que la profesionalidad es Buena 46%, Muy Buena 43%, Regular 8% Y Mala 4% de un total de 857 Encuesta realizada



### Manejo de las Informaciones

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



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

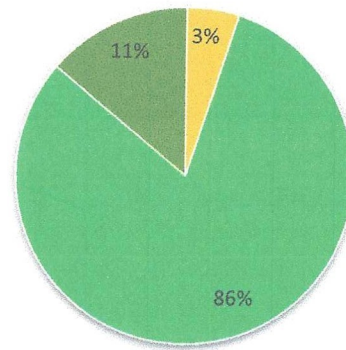
Gráfico 6. Satisfacción del manejo de las informaciones

Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción en el manejo de la información en los servicios prestados es de un 97% indicaron que la es Buena 48%, Muy Buena 41%, Regular 8% Y Mala 3% de un total de 857 Encuesta realizada



### Facilidad y Rapidez

¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?



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

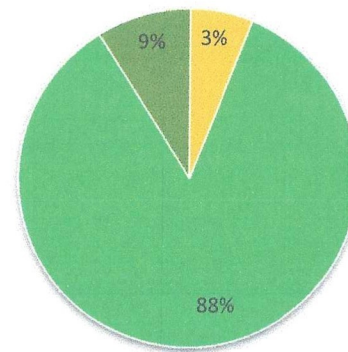
Gráfico 5. Facilidad y Rapidez

Tal como podemos observar en el gráfico 5, la satisfacción de la facilidad y rapidez en los servicios prestados es de un 97% indicaron que la es Buena 42%, Muy Buena 44%, Regular 11% Y Mala 3% de un total de 857 Encuesta realizada



### *Accesibilidad*

¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?



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

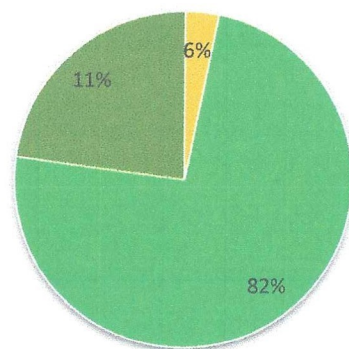
Gráfico 7. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.

Tal como podemos observar en el gráfico 7, la satisfacción en la accesibilidad a los servicios prestados es de un 97% indicaron que la es Buena 47%, Muy Buena 41%, Regular 9% Y Mala 3% de un total de 857 Encuesta realizada.



### *Tiempo de respuesta*

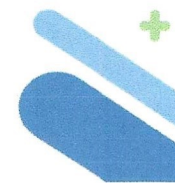
¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?



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

Gráfico 8. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

Tal como podemos observar en el gráfico 8, la satisfacción en el tiempo de recibir los resultados en los servicios prestados es de un 93% indicaron que la es Buena 44%, Muy Buena 38%, Regular 11% Y Mala 6% y Muy Mala 2% de un total de 857 Encuesta realizada



### Higiene y Comodidad

¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?

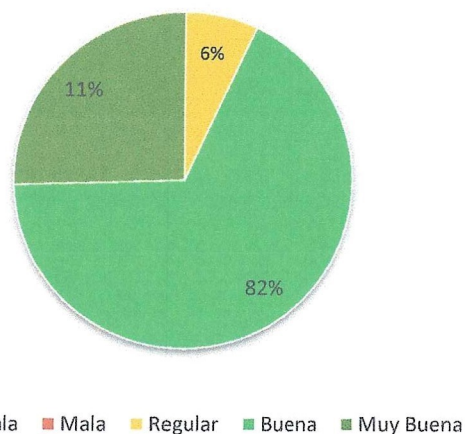


Gráfico 9. Satisfacción de la Higiene y Comodidad

Tal como podemos observar en el gráfico 9, la satisfacción en la higiene y espacio físico los resultados en los servicios prestados es de un 93% indicaron que la es Buena 44%, Muy Buena 38%, Regular 11% Y Mala 6% y Muy Mala 2% de un total de 857 Encuesta realizada



**Satisfacción general del Servicio**

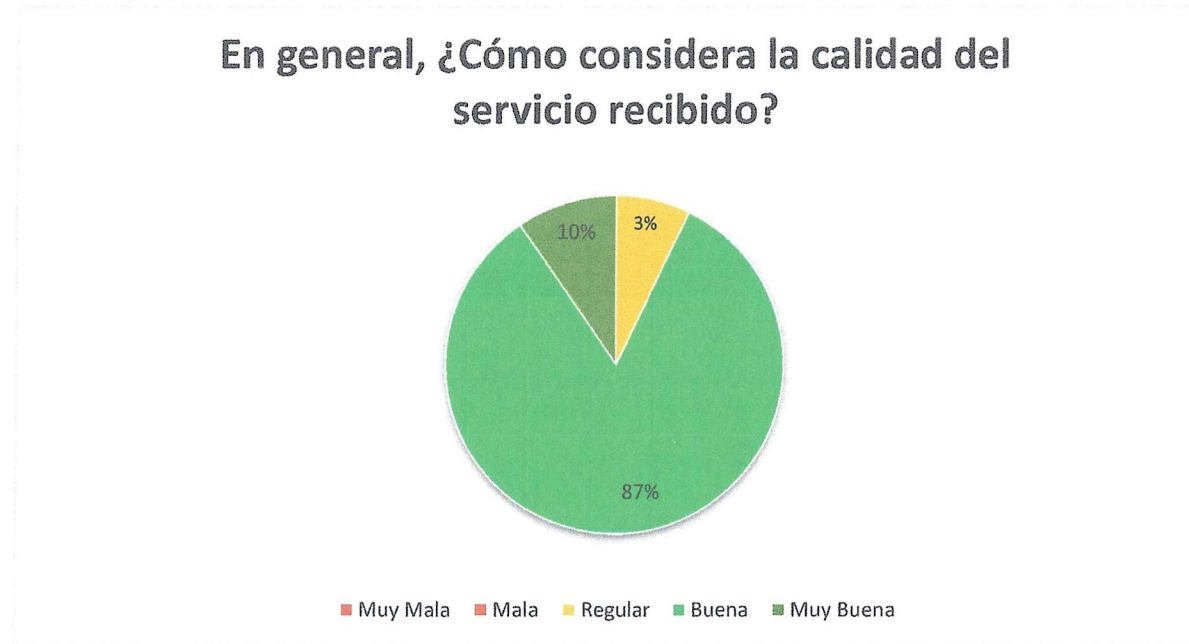
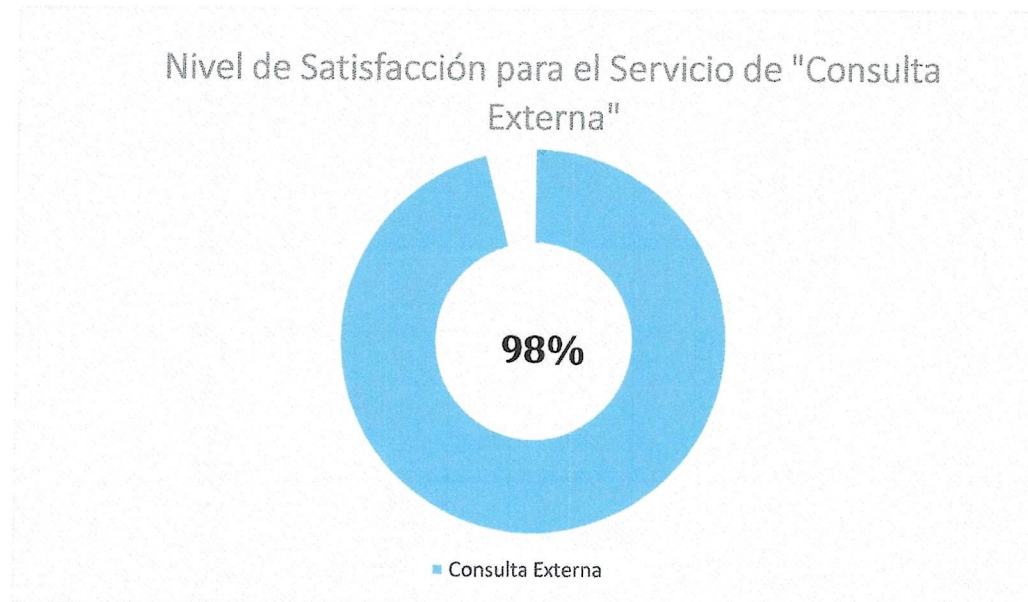


Gráfico 10. Calidad de los Servicios Brindados

Tal como podemos observar en el gráfico 10, la satisfacción en la higiene y espacio físico los resultados en los servicios prestados es de un 97% indicaron que la es Buena 46%, Muy Buena 41%, Regular 10% Y Mala 3% y Muy Mala 0% de un total de 857 Encuesta realizada



### *Nivel de consulta por área*



Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción en el servicio de consulta externa 98%.  
Con una cantidad de encuestado de 85





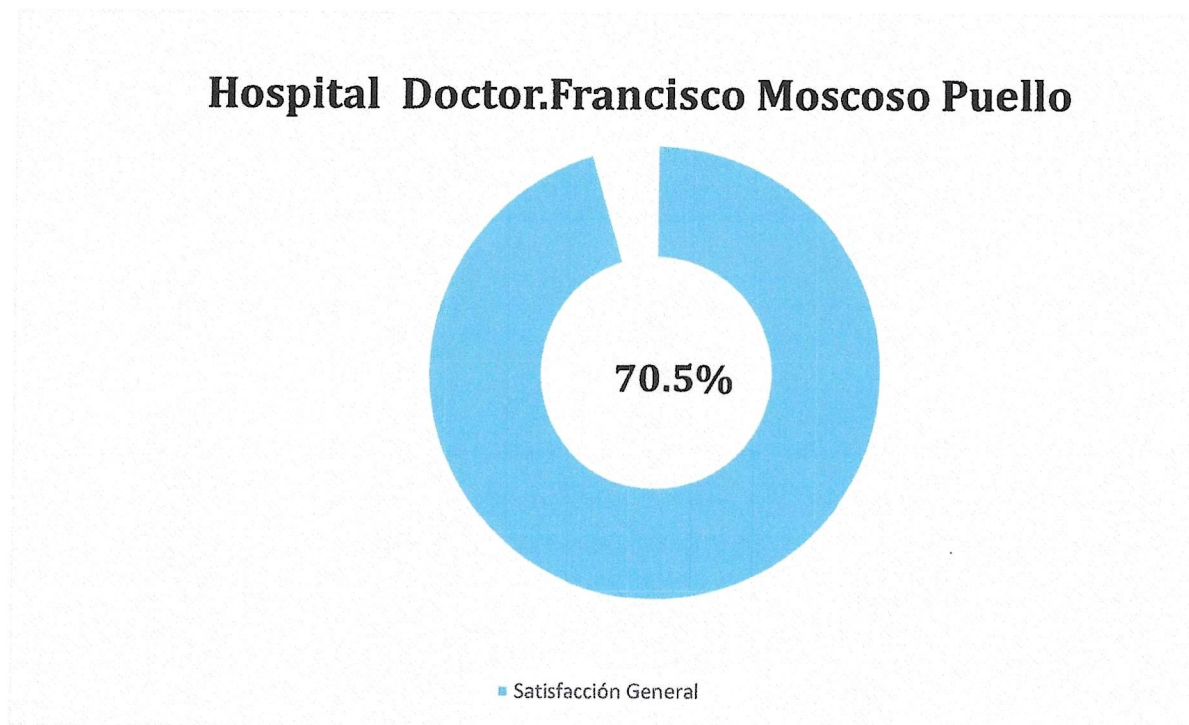


Gráfico 11. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los 857 usuarios encuestados, la satisfacción general es de 70.5%.



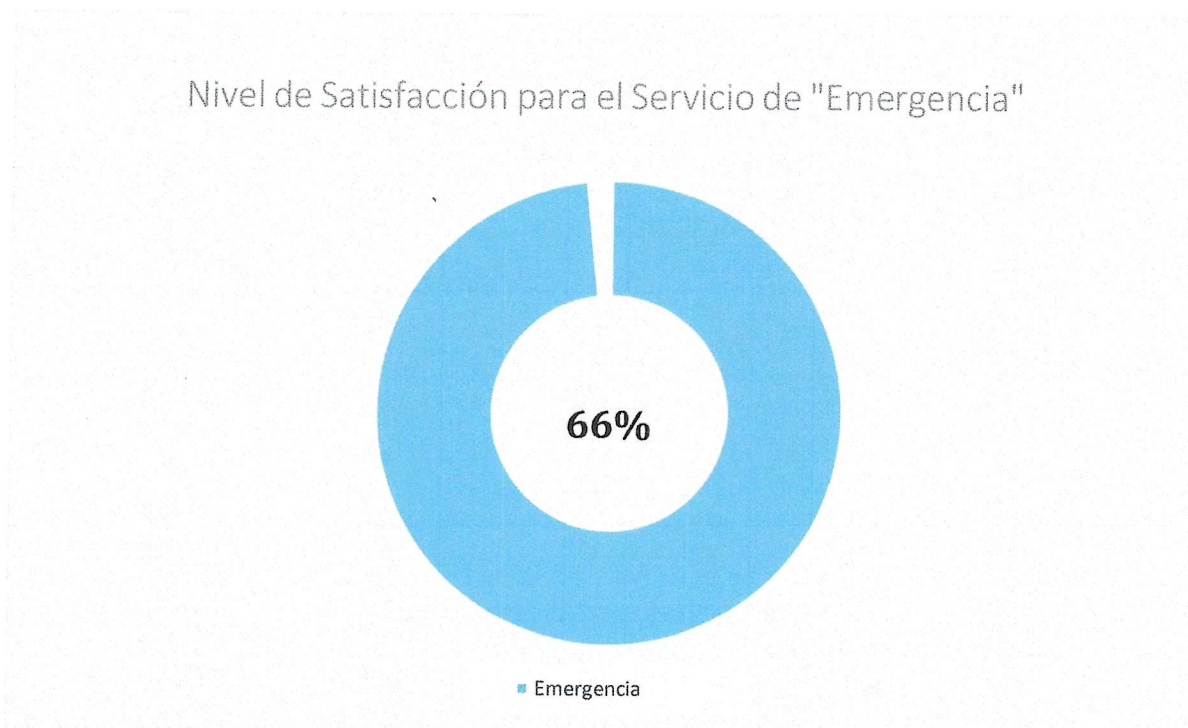


Gráfico 12. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción en el servicio de emergencia 66%.  
Con una cantidad de encuestado de 857



### **HOSPITALIZACIÓN**



Gráfico 13. Satisfacción servicio de Hospitalización

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción en el servicio de hospitalización 61%.  
Con una cantidad de encuestado de 857



## Imágenes

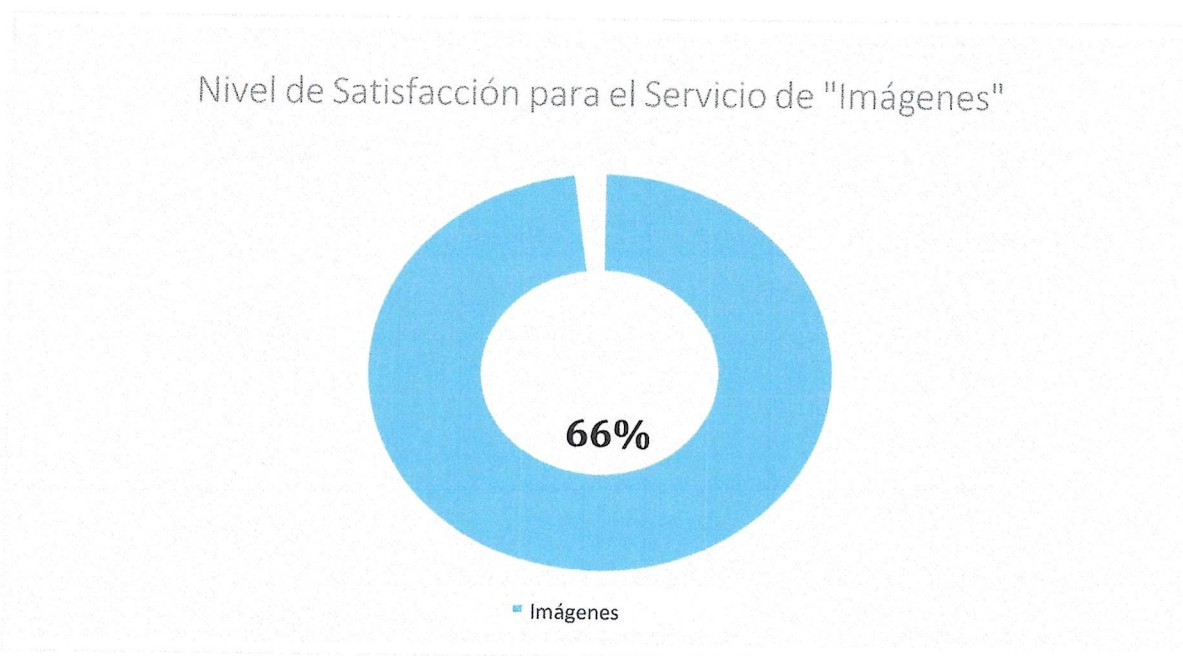


Gráfico 14. Satisfacción servicio de Imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción en el servicio de imagen 66%.  
Con una cantidad de encuestado de 857



### Laboratorio

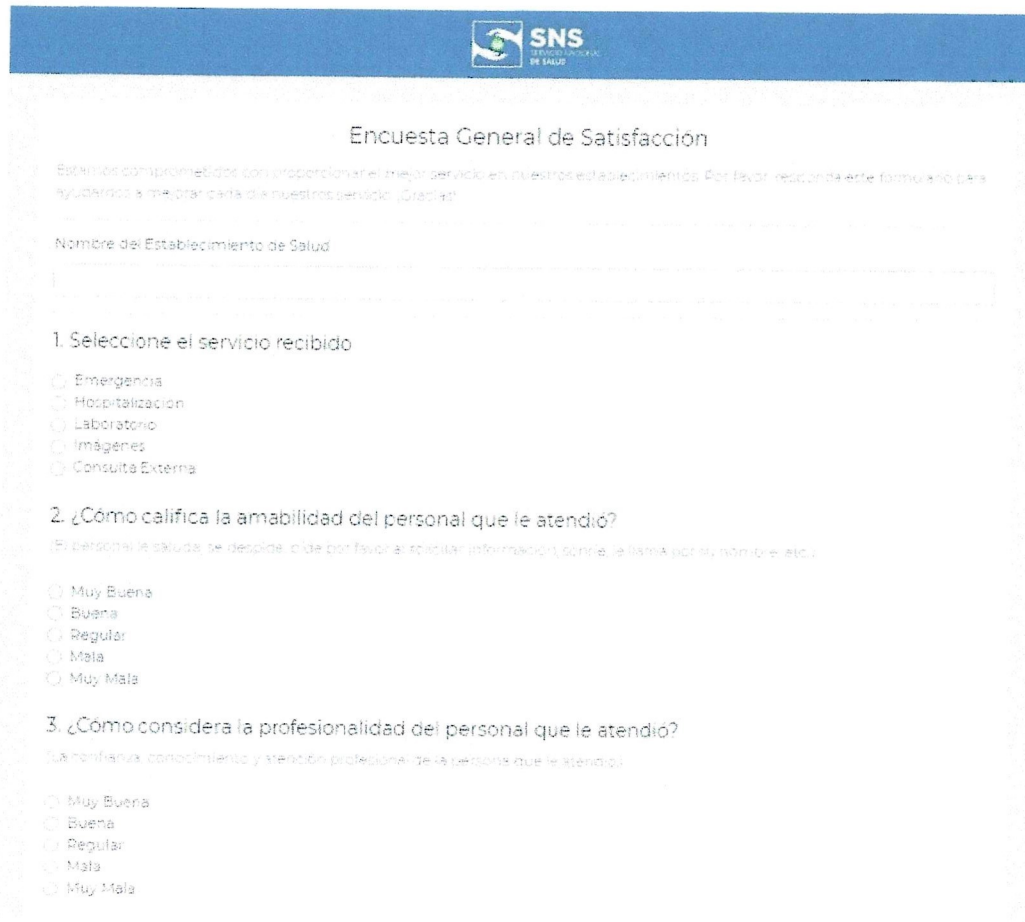



Gráfico 15. Satisfacción servicio de Laboratorio

Tal como podemos observar en el gráfico 15, la satisfacción en el servicio de laboratorio 60%.  
Con una cantidad de encuestado de 857



### Contenido de la encuesta 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 nuestro 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 saludó, se despidió, cede por favor al solicitar información, sonrisa, 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(s) persona(s) 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, y la disposición y voluntad del personal para ayudarle fue adecuada.)

- 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

