

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



**HOSPITAL  
MATERNIDAD NUESTRA  
SEÑORA DE LA ALTAGRACIA**

**JULIO - 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.

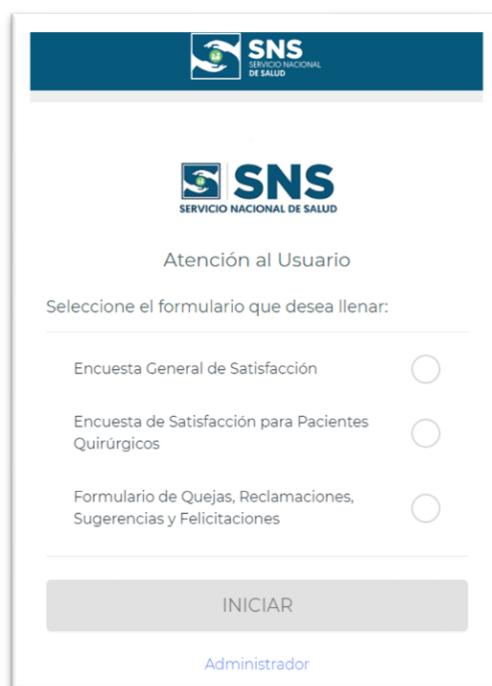
Siguiendo con la estrategia de ofrecer servicios de salud con calidad, calidez y orientados a satisfacer las más altas expectativas de los ciudadanos, el Hospital Docente Universitario Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de salud.

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, Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS 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).



**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

Atención al Usuario

Seleccione el formulario que desea llenar:

Encuesta General de Satisfacción

Encuesta de Satisfacción para Pacientes Quirúrgicos

Formulario de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones

INICIAR

[Administrador](#)



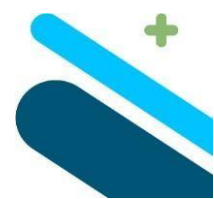
### Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios fueron aplicados a los usuarios del Hospital Docente Universitario Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia.</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 2019, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="580 770 1225 1160"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>633</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>261</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>176</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>175</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>541</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>1,786</b></td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Consulta Externa	633	Emergencia	261	Hospitalización	176	Imágenes	175	Laboratorio	541	<b>Total</b>	<b>1,786</b>
Servicios	Muestras														
Consulta Externa	633														
Emergencia	261														
Hospitalización	176														
Imágenes	175														
Laboratorio	541														
<b>Total</b>	<b>1,786</b>														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Docente Universitario Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia, Av. Pedro Henríquez Ureña 49, 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 junio 2019, 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> $Muestra = \frac{(Margen\ de\ error)^2 * p * (1 - p)}{(Número\ Z)^2}$ <p>Numero Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% p = 0.5</p>
----------------	---

	<p style="text-align: center;"><i>Muestra</i></p> <p style="text-align: center;"><b><i>Muestra Ajustada = <math>\frac{Muestra - 1}{Poblacion\ Total} + 1</math></i></b></p>
<p>Método para utilizar</p>	<p>Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.</p>
<p>Fecha de trabajo</p>	<p>Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde el 01 enero 2021 hasta el 30 junio 2022.</p>
<p>Realización</p>	<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>



## ***Dimensiones 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>¿Como 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>¿Como 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>¿Como considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?</i></b></p> <p><b><i>¿Como 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>¿Como 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>¿Como considera el acceso a los servicios solicitados?</i></b></p> <p><b><i>¿Como 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 2,197 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.



Gráfico 1. Satisfacción General

Tal como podemos observar en el gráfico 1, el resultado del promedio de satisfacción de los 8 atributos de calidad medidos en la encuesta es de 99.97%, estos atributos fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene y comodidad, calidad del servicio recibido.*

## Satisfacción general por atributos



Gráfico 2. Satisfacción para cada atributo

Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción varía en los 7 atributos mostrados entre 99.91 y 100%, quedando el promedio de esta en 99.97%

## Satisfacción por atributo

### Amabilidad

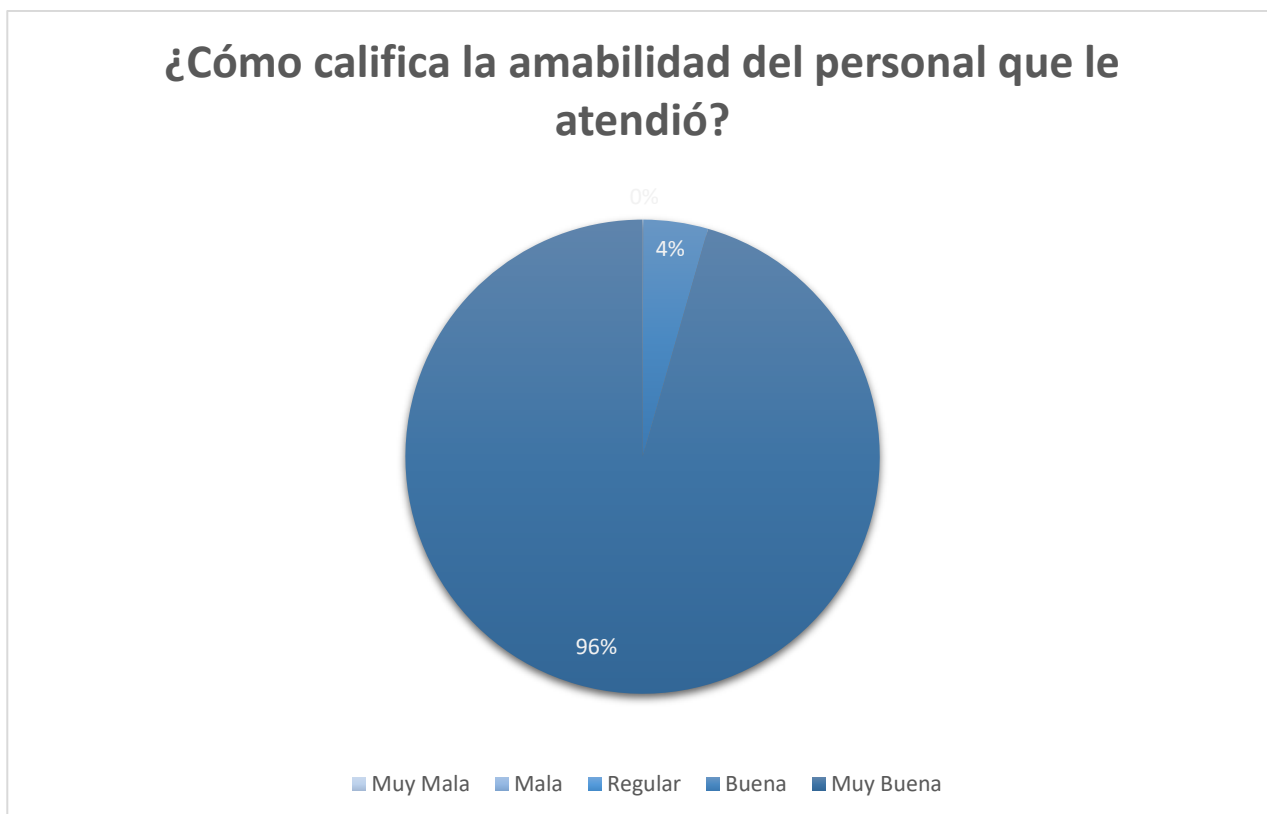


Gráfico 3. Amabilidad

Tal como podemos observar en el gráfico 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 100% (2,196/2,197), indicaron que es buena o muy buena.



### Profesionalidad

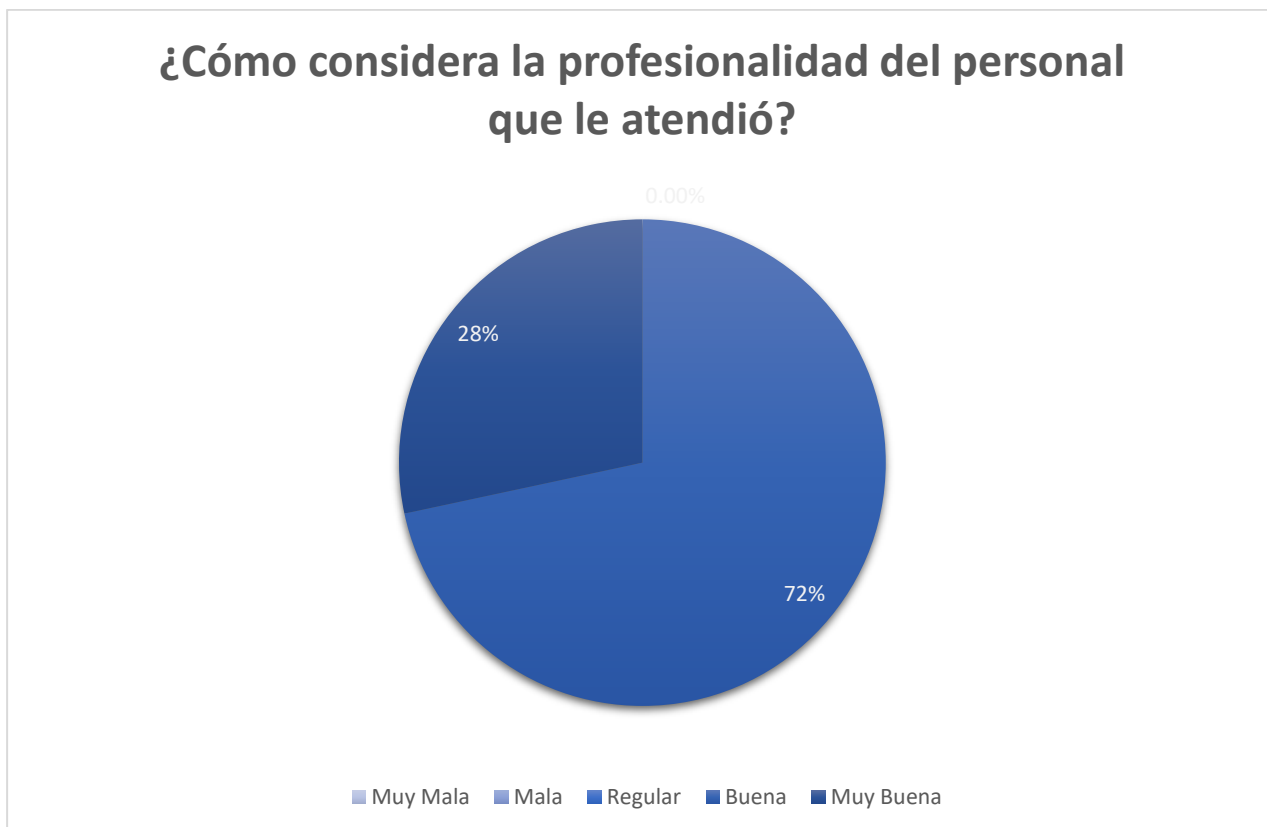


Gráfico 4. Profesionalidad

Como se muestra en el gráfico 4, la satisfacción de la profesionalidad en los servicios prestados es de un 100% (2,197/2,197), indicaron que es buena o muy buena.

### Facilidad y Rapidez

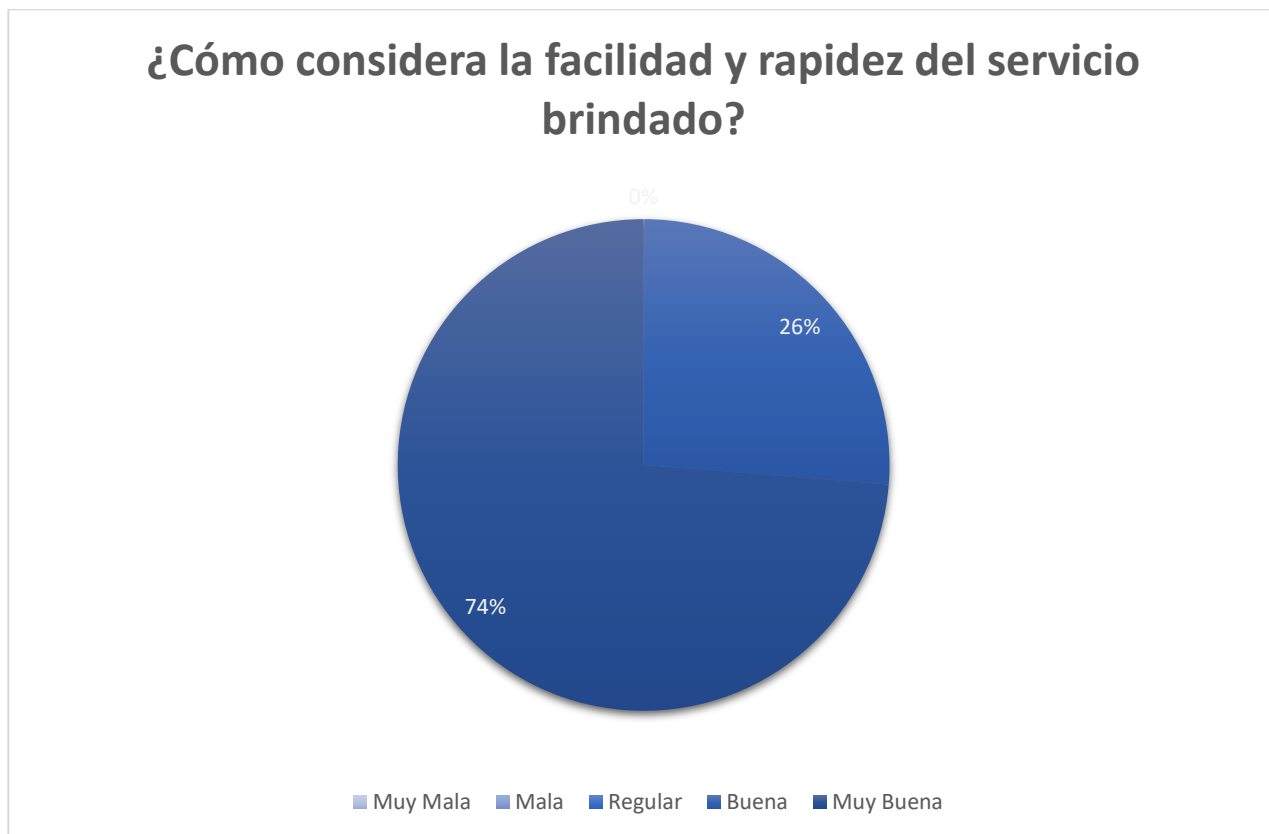


Gráfico 5. Facilidad y Rapidez

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico 5 que la satisfacción fue de un 100% (2,196/2,197), indicaron que es buena o muy buena.

### Manejo de las Informaciones



Gráfico 6. Satisfacción del manejo de las informaciones

En cuanto al manejo de las informaciones del personal, vemos en el gráfico 6 que la satisfacción fue de un 100% (2,197/2,197), indicaron que es buena o muy buena.

### Accesibilidad

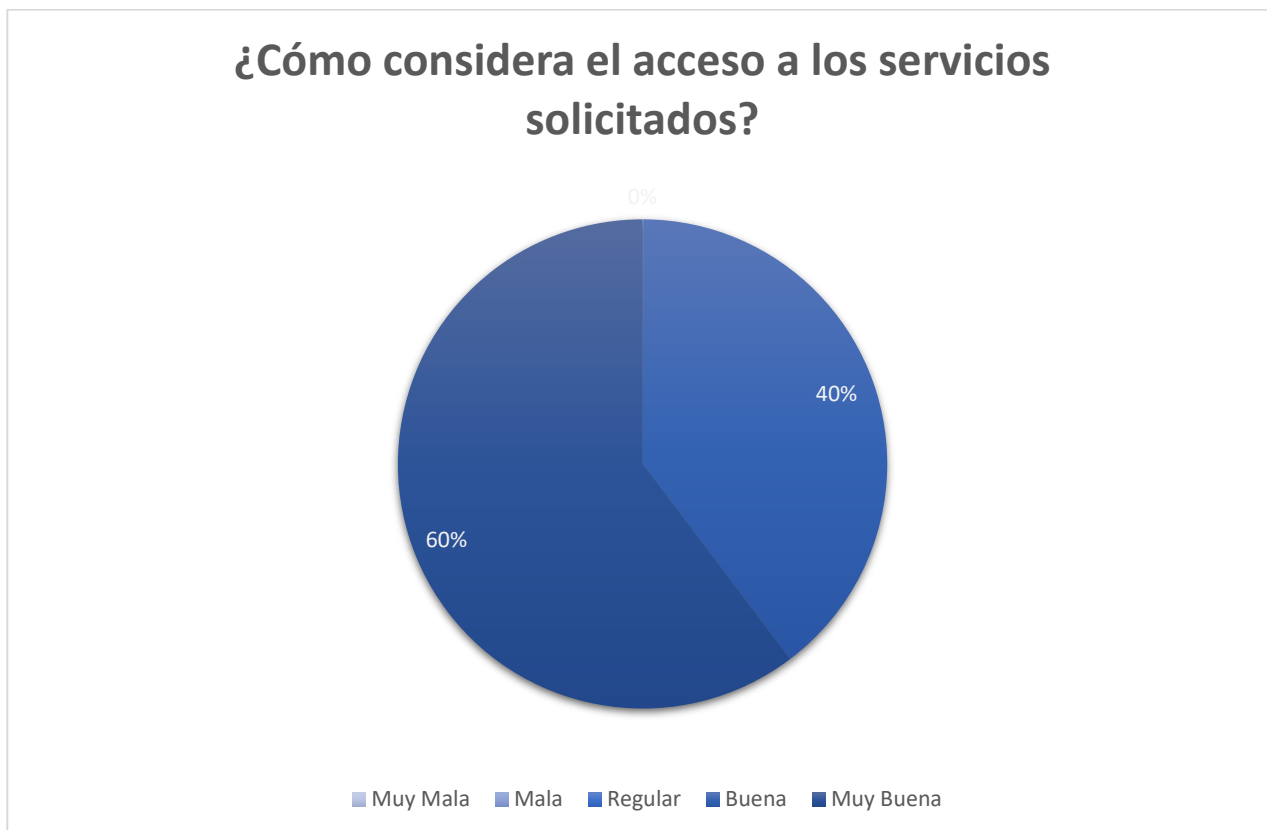
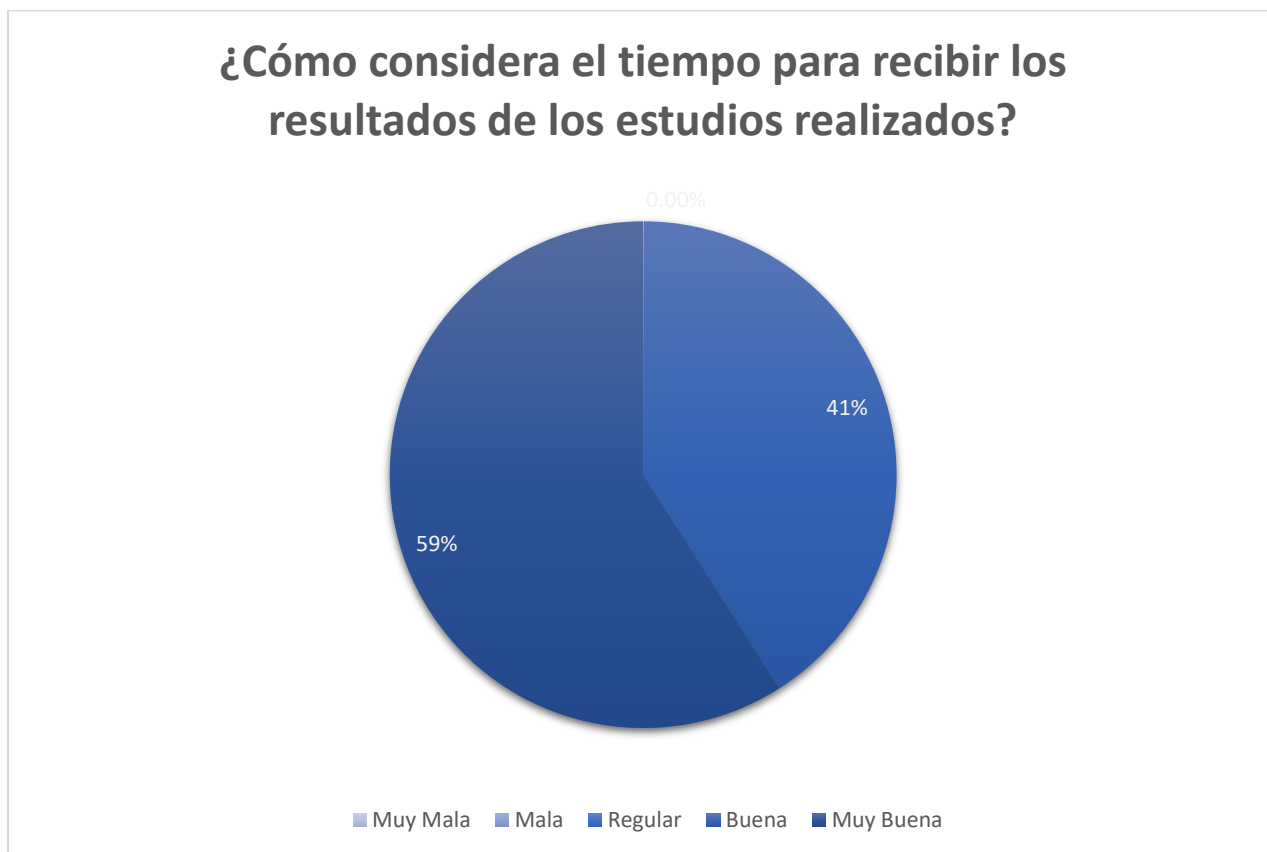


Gráfico 7. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.

Tal como podemos observar en el gráfico 7, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 100% (2,195/2,197), indicaron que es buena o muy buena.

### ***Tiempo de respuesta***



*Gráfico 8. Tiempo de Respuesta.*

Según los usuarios encuestados, el 100% (2,196/2,197), indicaron que es buena o muy buena.

### **Higiene y Comodidad**

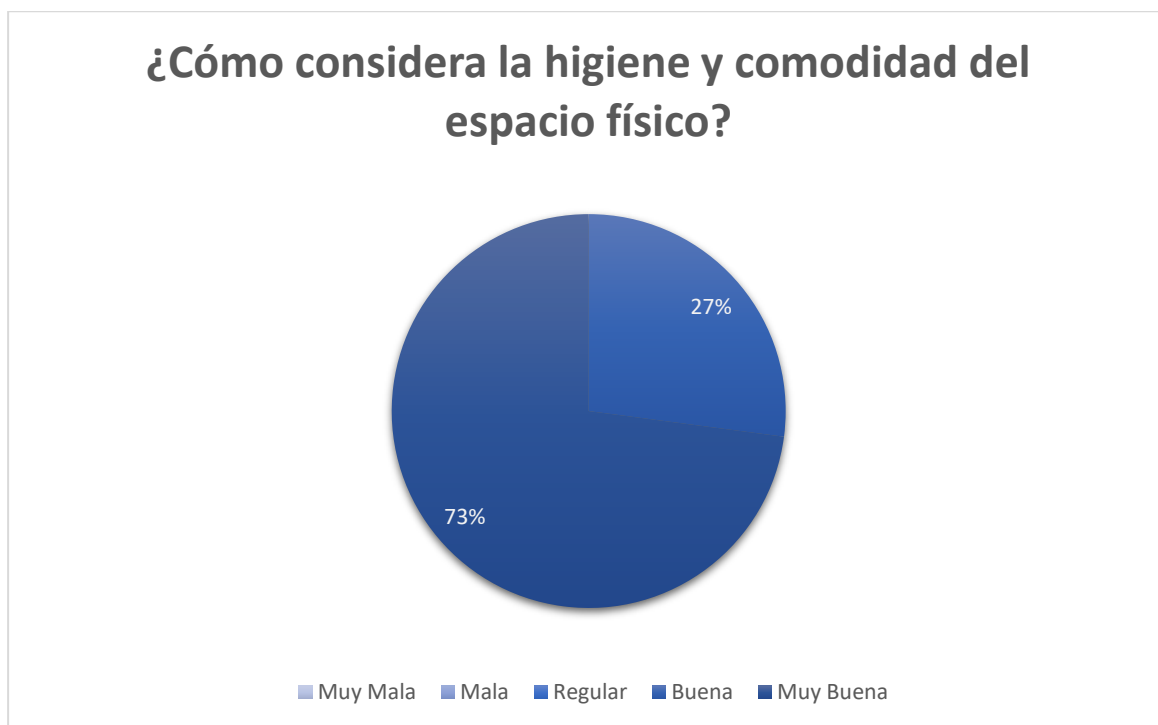


Gráfico 9. Higiene y Comodidad

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 9 que un 100% (2,197/2,197), indicaron que es buena o muy buena.

### **Satisfacción general del Servicio**

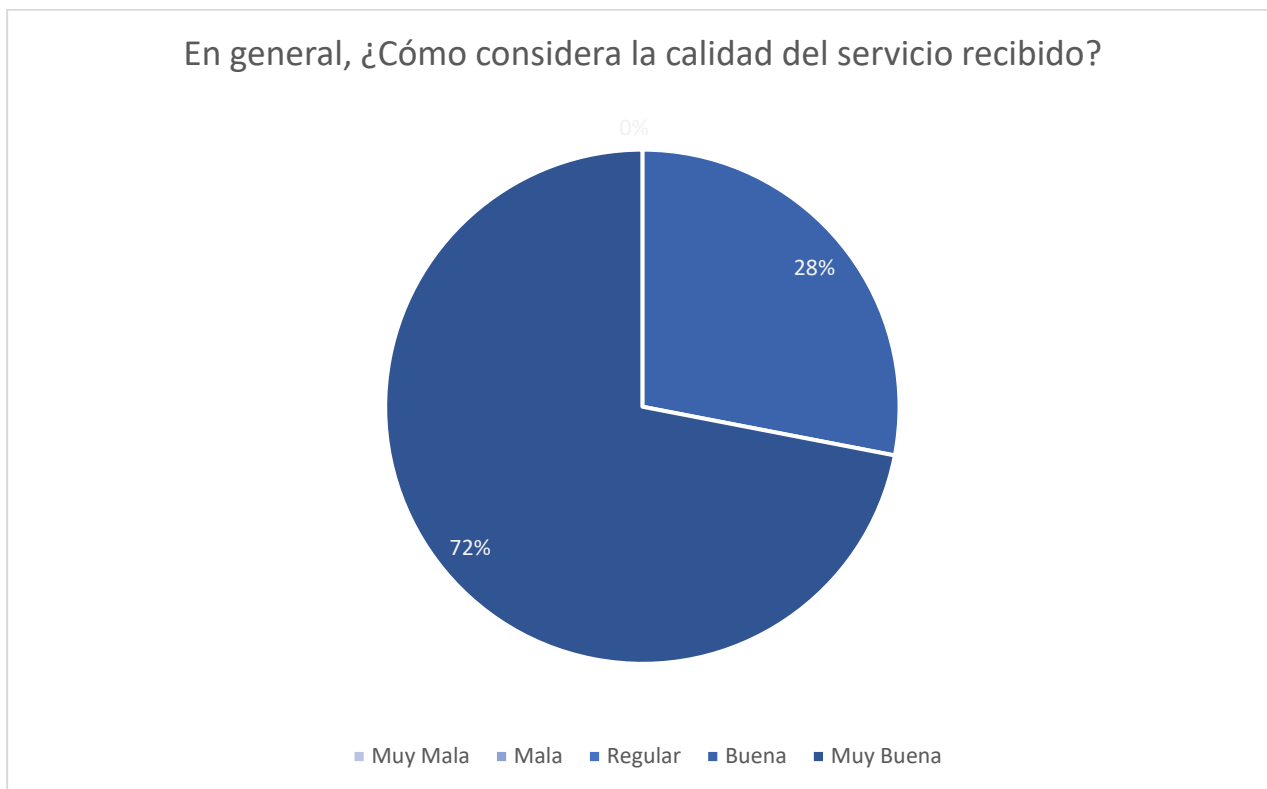


Gráfico 10. Satisfacción general del servicio

Tal como se observa en el gráfico 10, vemos que un 100% (2,197/2,197), indicaron que es buena o muy buena.

## Satisfacción por Servicio

### CONSULTA EXTERNA

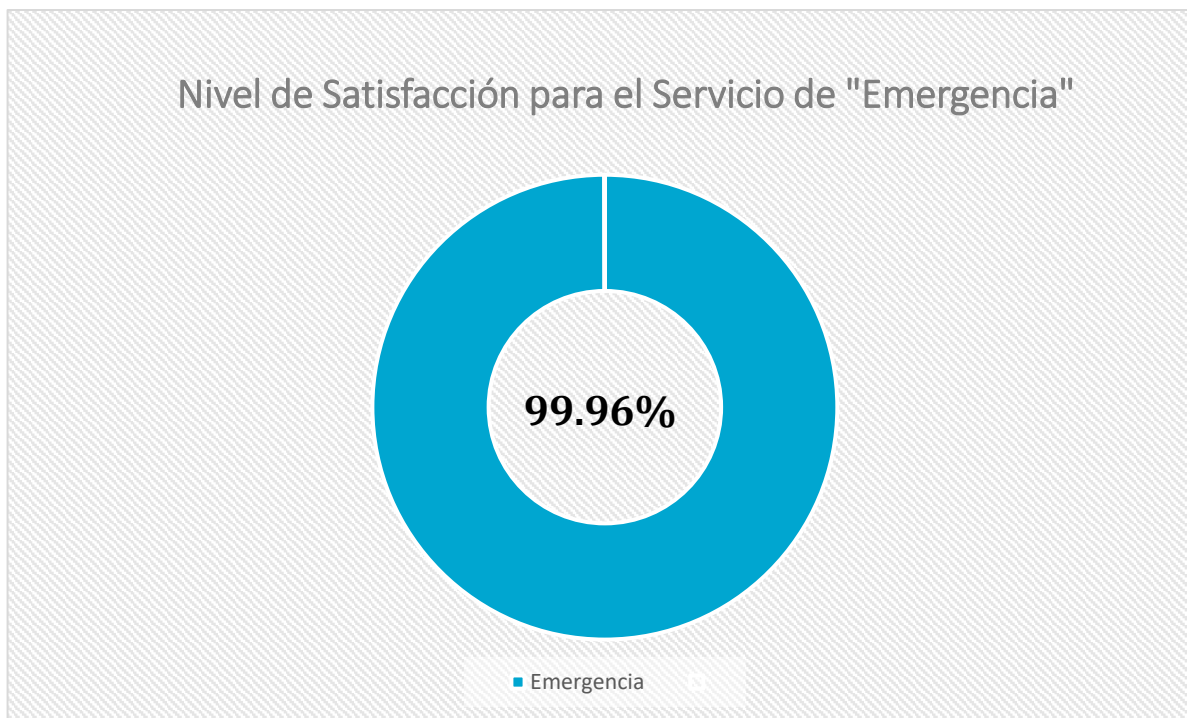


Gráfico 11. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los 2,197 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 100%.



## **EMERGENCIA**



*Gráfico 12. Satisfacción servicio de Emergencia*

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los 2,196 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 99.96%.

### **HOSPITALIZACIÓN**



Gráfico 13. Satisfacción servicio de Hospitalización

Como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los 2,197 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 100%.

## IMAGENES



Gráfico 14. Satisfacción servicio de Imágenes

En el gráfico 14, la satisfacción general de los 2,197 usuarios encuestados para el servicio de imágenes, la satisfacción es de 100%.

### **LABORATORIO**

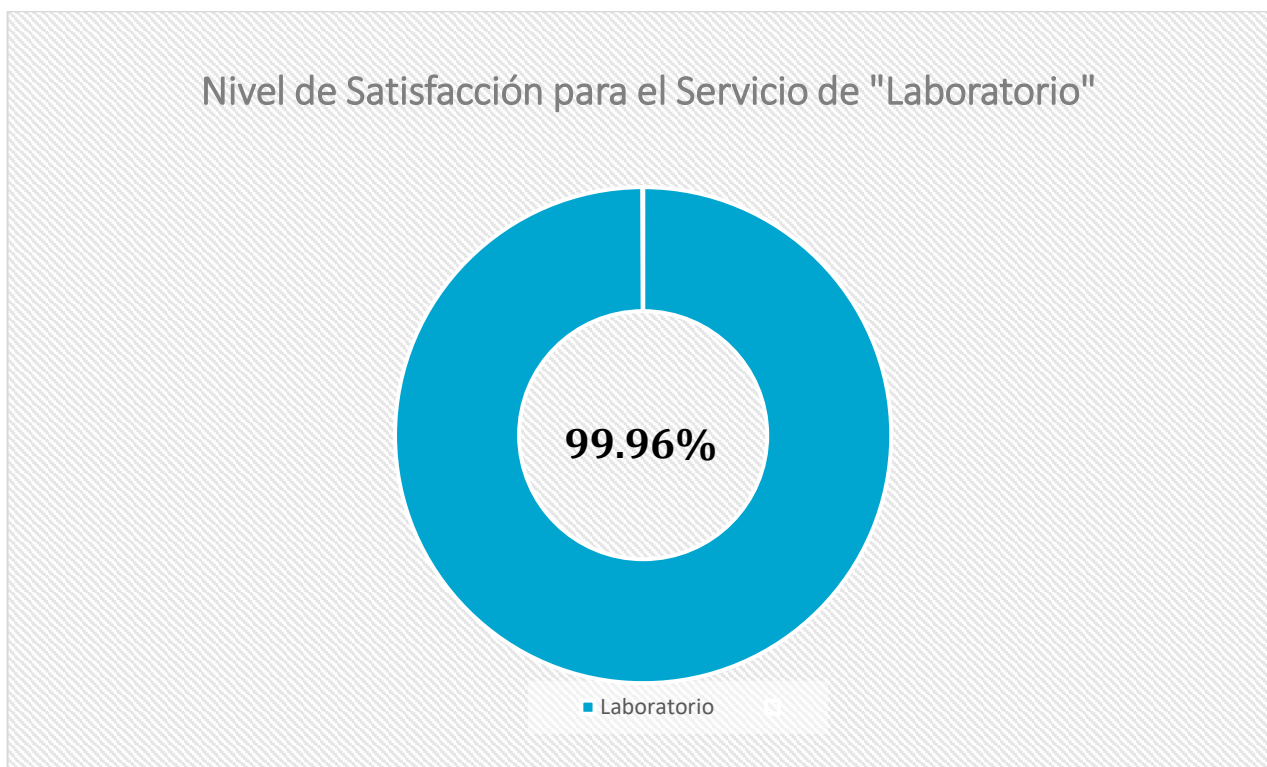
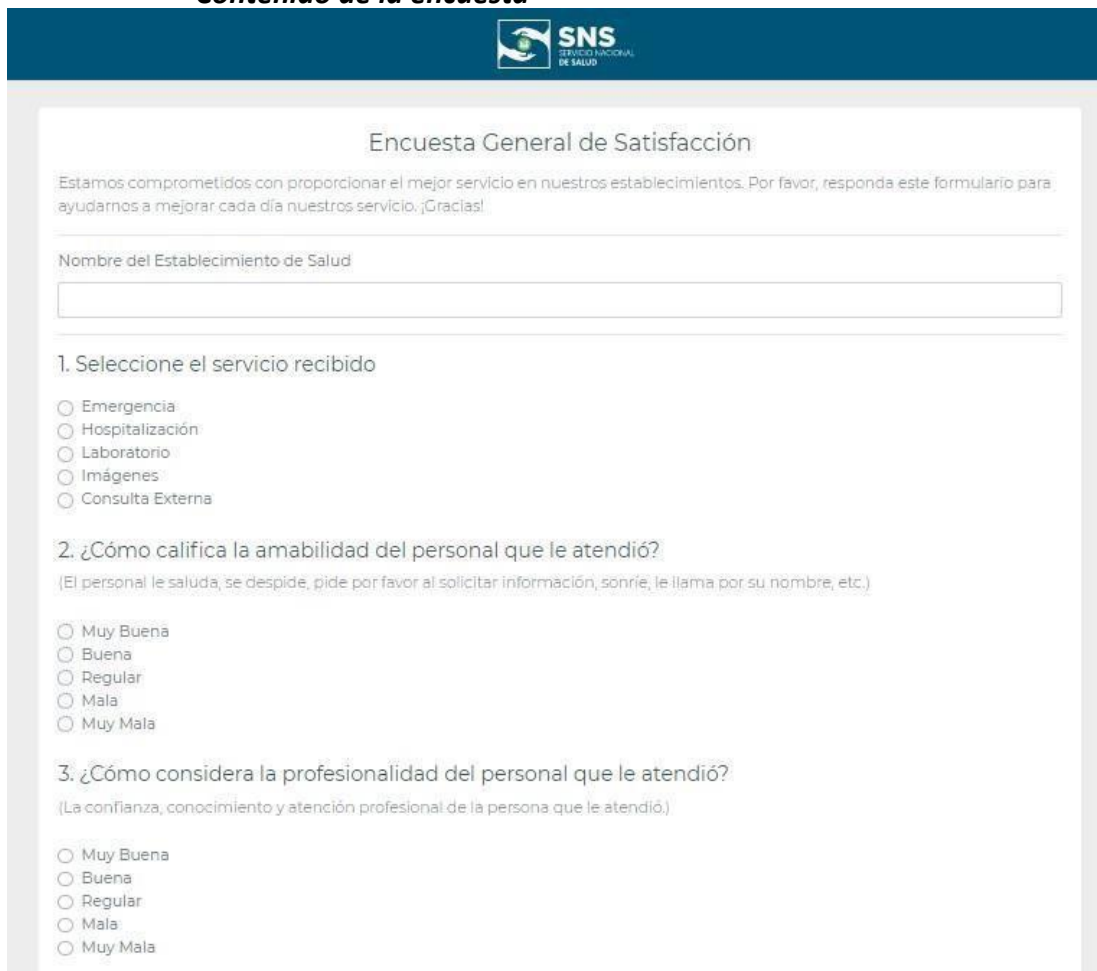


Gráfico 15. Satisfacción servicio de Laboratorio.

Tal como podemos observar en el gráfico 15, la satisfacción general de los 2,195 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 99.96%.

## 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 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 saluda, se despide, 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