

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

**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 Municipal El Cercado 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)

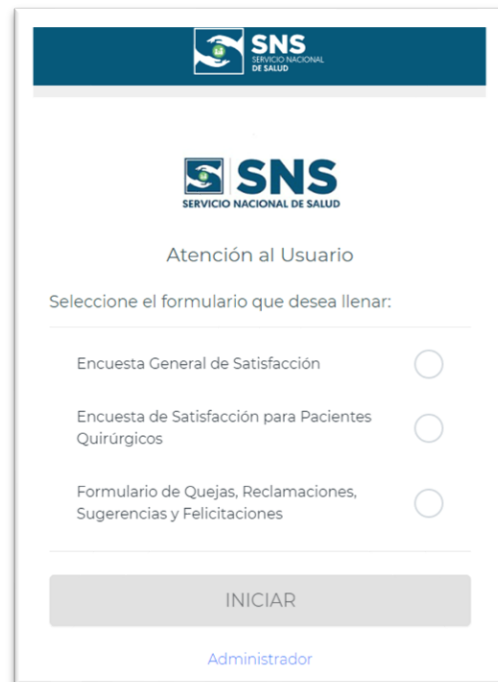


Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS



## Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Municipal El Cercado.</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>Población</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>5,774</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>9,447</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>570</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>22,767</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>409</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>38,967</b></td> </tr> </tbody> </table>	Servicio	Población	Consulta Externa	5,774	Emergencia	9,447	Imágenes	570	Laboratorio	22,767	Hospitalización	409	<b>Total</b>	<b>38,967</b>
Servicio	Población														
Consulta Externa	5,774														
Emergencia	9,447														
Imágenes	570														
Laboratorio	22,767														
Hospitalización	409														
<b>Total</b>	<b>38,967</b>														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal El Cercado C/ José Francisco Peña Gómez, Villa Esperanza, El Cercado. 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>														



	$Muestra Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población Total}}$ <table border="1"> <thead> <tr> <th>SERVICIO</th> <th>MUESTRA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>278</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>188</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>94</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>283</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>883</b></td> </tr> </tbody> </table>	SERVICIO	MUESTRA	Consulta Externa	278	Emergencia	188	Hospitalización	94	Imágenes	40	Laboratorio	283	<b>TOTAL</b>	<b>883</b>
SERVICIO	MUESTRA														
Consulta Externa	278														
Emergencia	188														
Hospitalización	94														
Imágenes	40														
Laboratorio	283														
<b>TOTAL</b>	<b>883</b>														
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 15 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>¿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. <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. <b><i>¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?</i></b> <b><i>¿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. <b><i>¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?</i></b>
Empatía/accesibilidad	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. <b><i>¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?</i></b> <b><i>¿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 883 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.

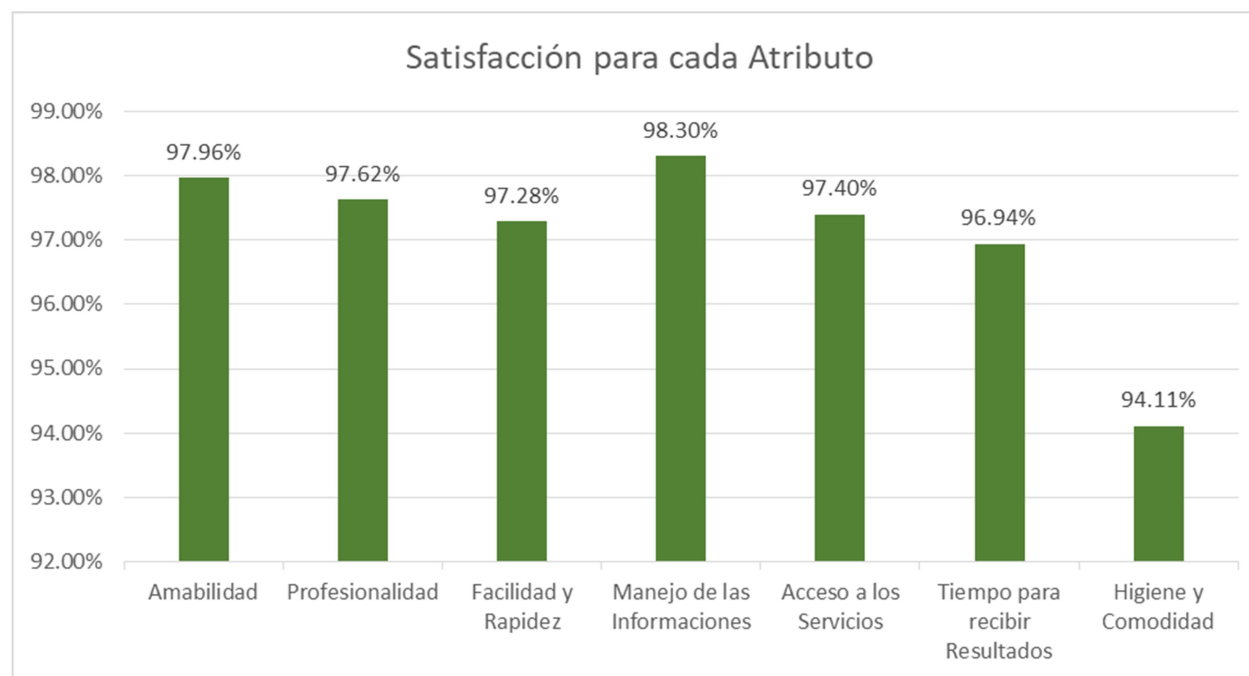


Tal como podemos observar en el gráfico 1, el resultado del promedio de satisfacción de los 7 atributos de calidad medidos en la encuesta es de 97.17%, estos atributos fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene y comodidad.*



## Satisfacción general por atributos

Gráfico 2. Satisfacción general por atributos



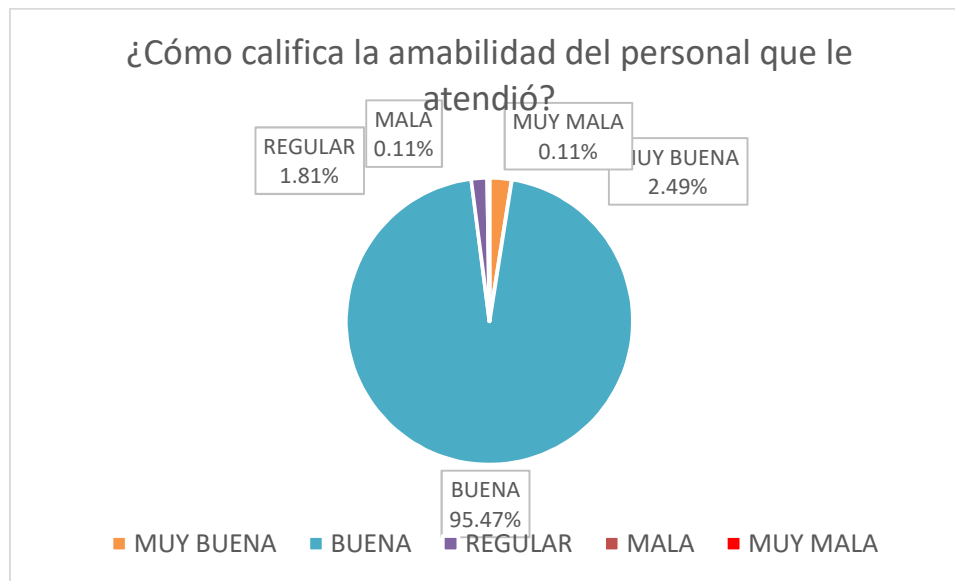
Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción supera el 90% en los 7 atributos mostrados, quedando el promedio de esta en 93.00%



## Satisfacción por atributo

### Amabilidad

Gráfico 3. Satisfacción de Amabilidad



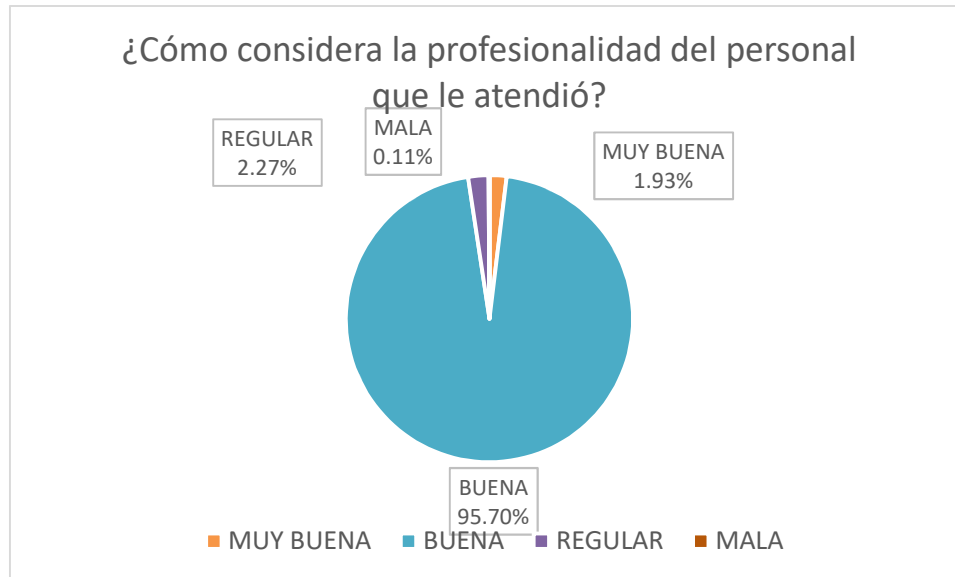
Tal como podemos observar en el gráfico 3, el nivel de satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 97.96%. Consideran como Muy Bueno 22 para un 2.49%, Bueno 843 para un 95.47%, Regular 16 para un 1.81%, Mala 1 para un 0.11%, Muy Mala 1 un 0.11%.





## Profesionalidad

Gráfico 4. Satisfacción de Profesionalidad

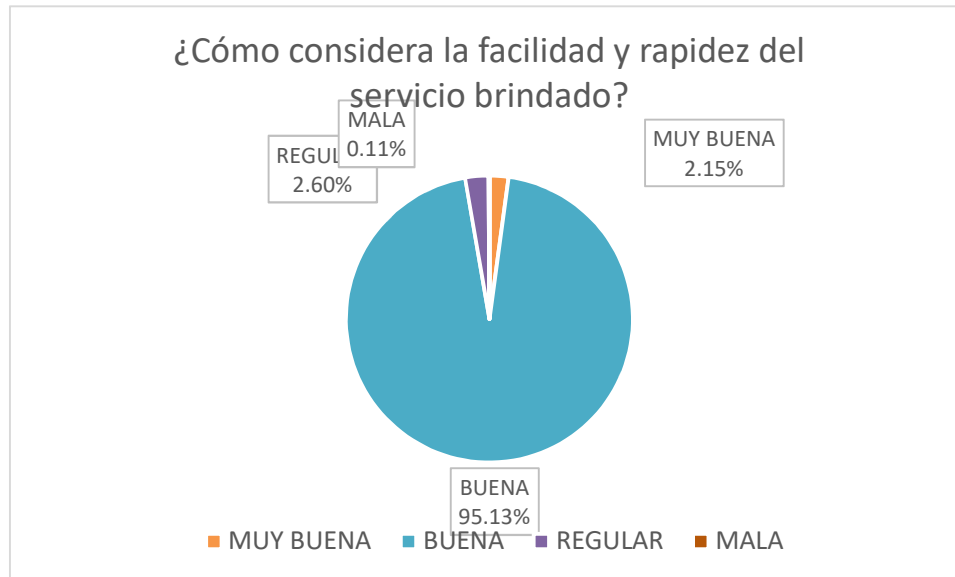


Como podemos observar en el gráfico 4, el nivel de satisfacción de la profesionalidad en los servicios prestados es de un 97.62%. Consideran como Muy Bueno 17 para un 1.93%, Bueno 845 para un 95.70%, Regular 20 para un 2.27%, Mala 1 para un 0.11%,



### Facilidad y Rapidez

Gráfico 5. Facilidad y Rapidez

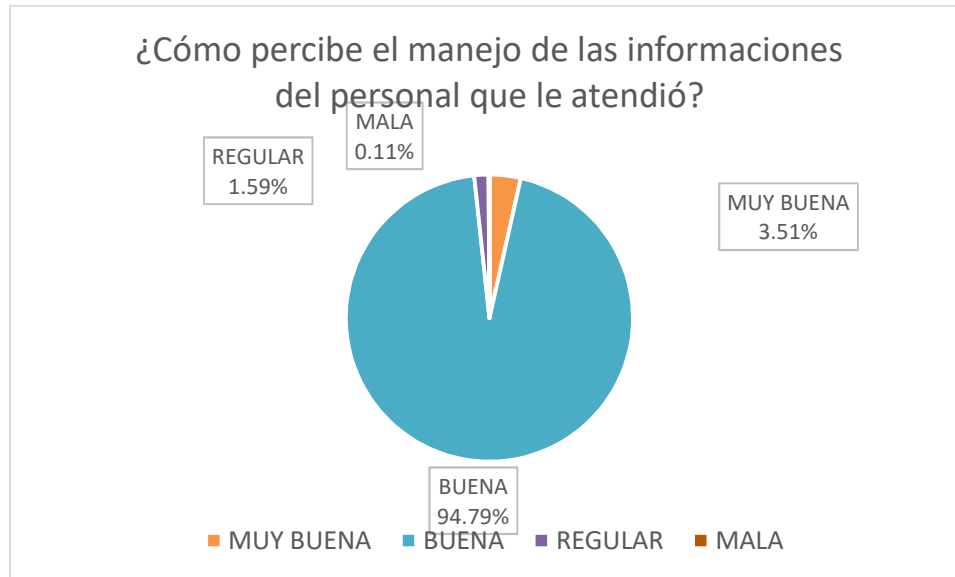


Tal como podemos observar en el gráfico 5, el nivel de satisfacción de la facilidad y rapidez en los servicios prestados es de un 97.28%, Consideran como muy bueno 19 (2.15%), bueno 840 (95.13%) regular 23 (2.60%), mala 1 para un 0.11%.



### Manejo de las Informaciones

Gráfico 6. Satisfacción del manejo de las informaciones

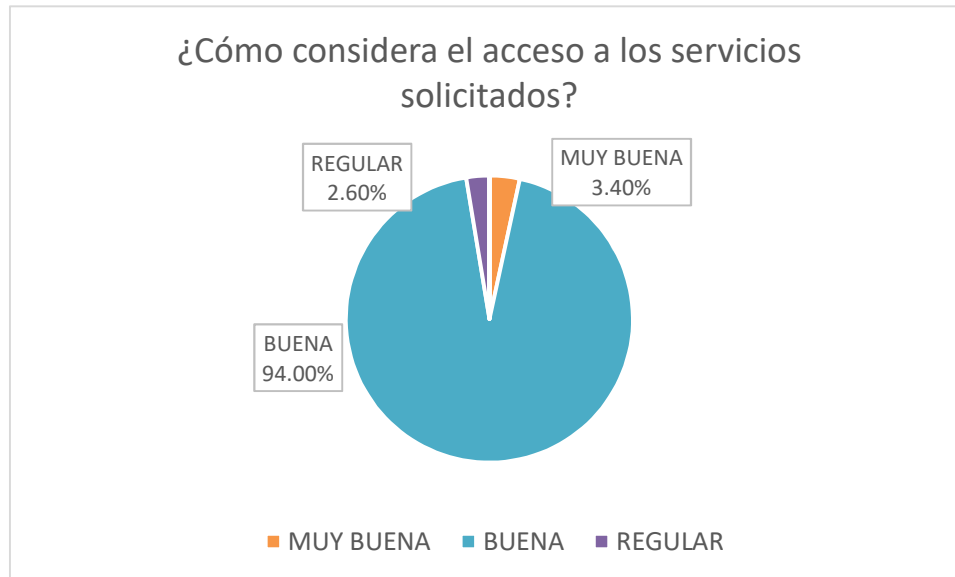


Tal como podemos observar en el gráfico 6, el nivel de satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 98.30%. Consideran como Muy Bueno 31 (3.51%), Bueno 837 (94.79%), Regular 14 (1.59%), mala 1 para un 0.11%,



## Accesibilidad

Gráfico 7. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.

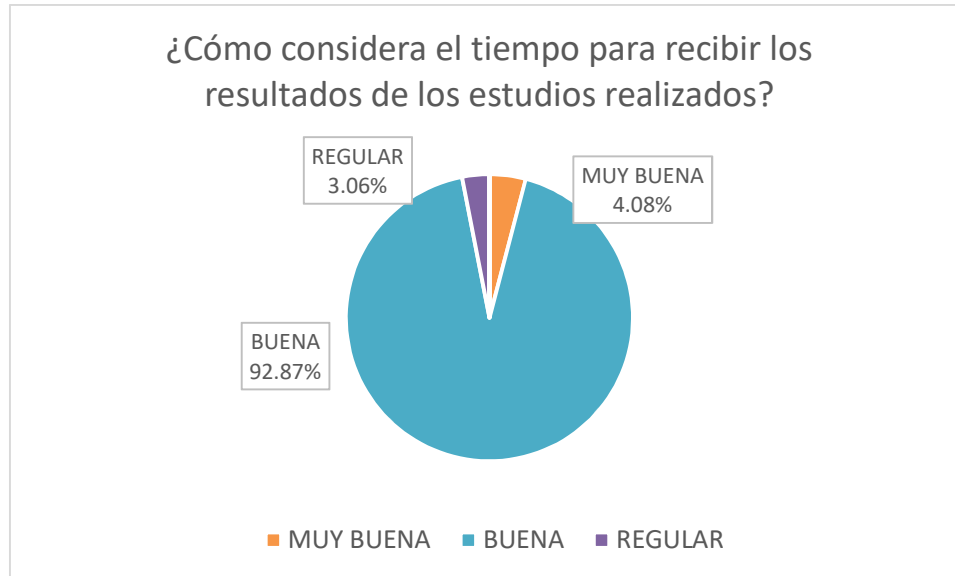


Tal como podemos observar en el gráfico 7, el nivel de satisfacción Accesibilidad en los servicios prestados es de un 97.40 %. Consideran como Muy Bueno 30 (3.40%), Bueno 830 (94.00%) regular 23 (2.60%),



### Tiempo de respuesta

Gráfico 8. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

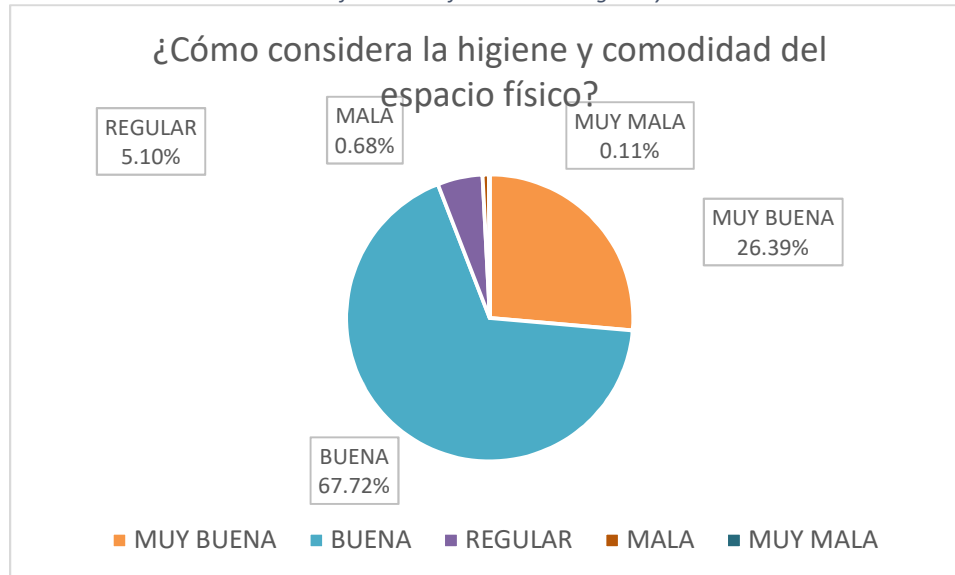


Tal como podemos observar en el gráfico 8, el nivel de satisfacción en el tiempo de los servicios solicitados es de un 96.94%. Consideran como Muy Bueno 36 (4.08%), Bueno 820 (92.87%) Regular 27 (3.06%),



### Higiene y Comodidad

Gráfico 9. Satisfacción de la Higiene y Comodidad



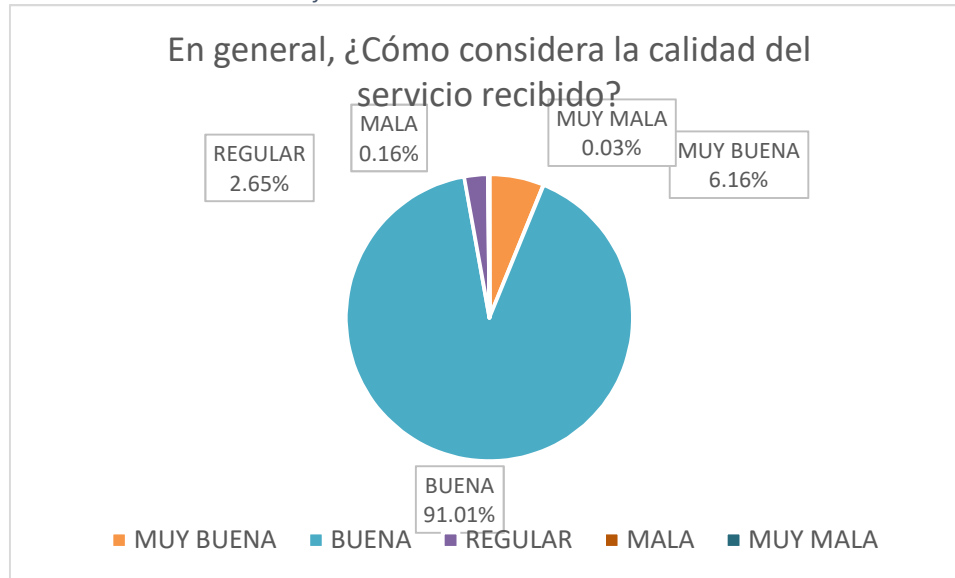
En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 9 que la satisfacción de los usuarios es de un 94.11%.

Consideran como Muy Bueno 233 (26.39%), Bueno 598 (67.72%) Regular 45 (5.10%), mala 6 para un 0.68%, muy mala 1 para un 0.11%



### Satisfacción general del Servicio

Gráfico 10. Calidad de los Servicios Brindados



Tal como se observa en el gráfico 10, la satisfacción general de los solicitados es de un 97.17 %. Consideran como Muy Bueno 435(6.16%), Bueno 6429 (91.01%) Regular 187 (2.65%). Mala 11 para un 0.16%, muy mala 2 para un 0.03%.



*¿Recomendaría a otra persona atenderse en este hospital?*



Leyenda	Respuesta	Porcentaje
Sí	865	97.96%
No	18	2.04%
<b>TOTAL</b>	<b>883</b>	<b>100.00%</b>

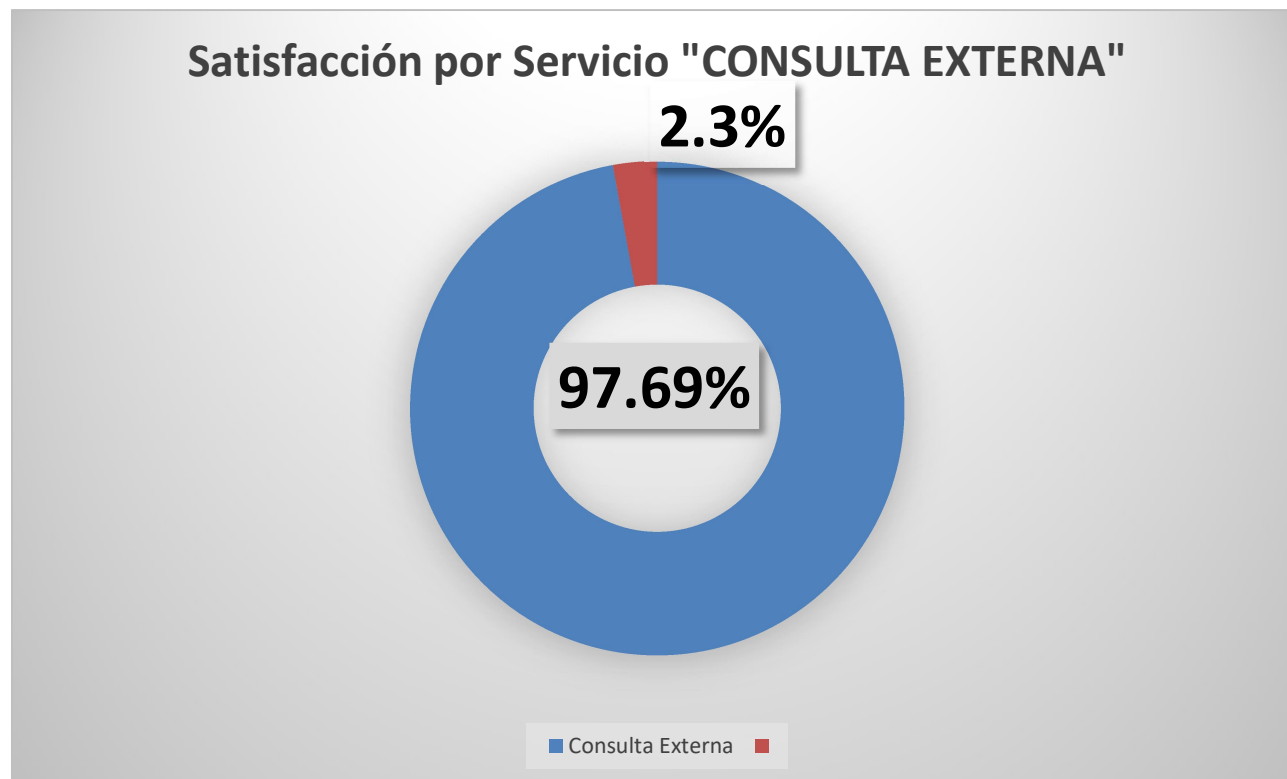




## Satisfacción por Servicio

### CONSULTA EXTERNA

Gráfico 11. Satisfacción servicio de Consulta Externa



Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los 278 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 97.69%.



## **EMERGENCIA**

Gráfico 12. Satisfacción servicio de Emergencia



Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los 188 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 96.35%.



## LABORATORIO

Gráfico 13. Satisfacción servicio de Laboratorio

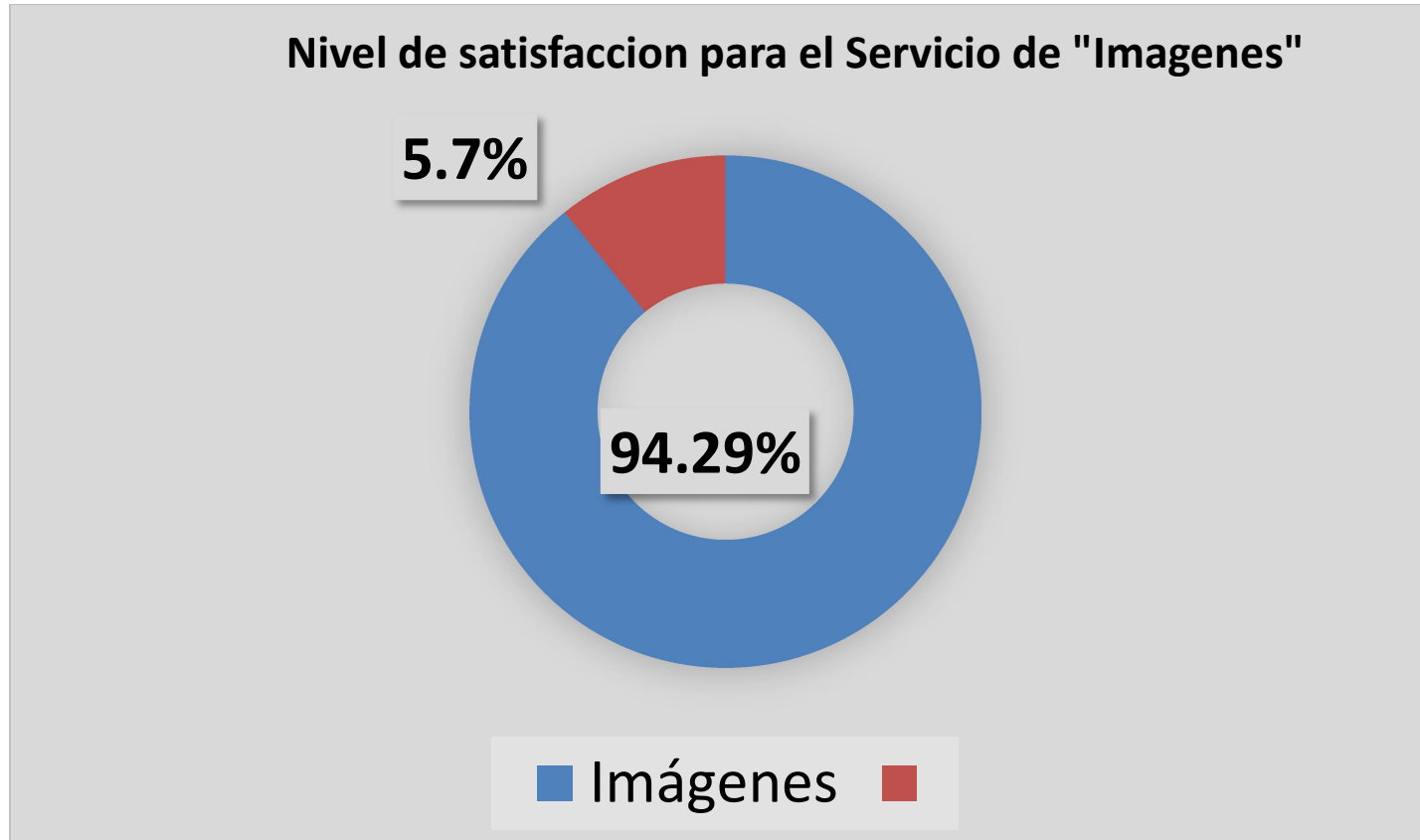


Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los 283 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 97.48%.



## IMÁGENES

Gráfico 14. Satisfacción servicio de imágenes



Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 40 usuarios encuestados para el servicio de Imágenes, la satisfacción es de 94.29%.



## HOSPITALIZACIÓN

Gráfico 15. Satisfacción servicio de Hospitalización

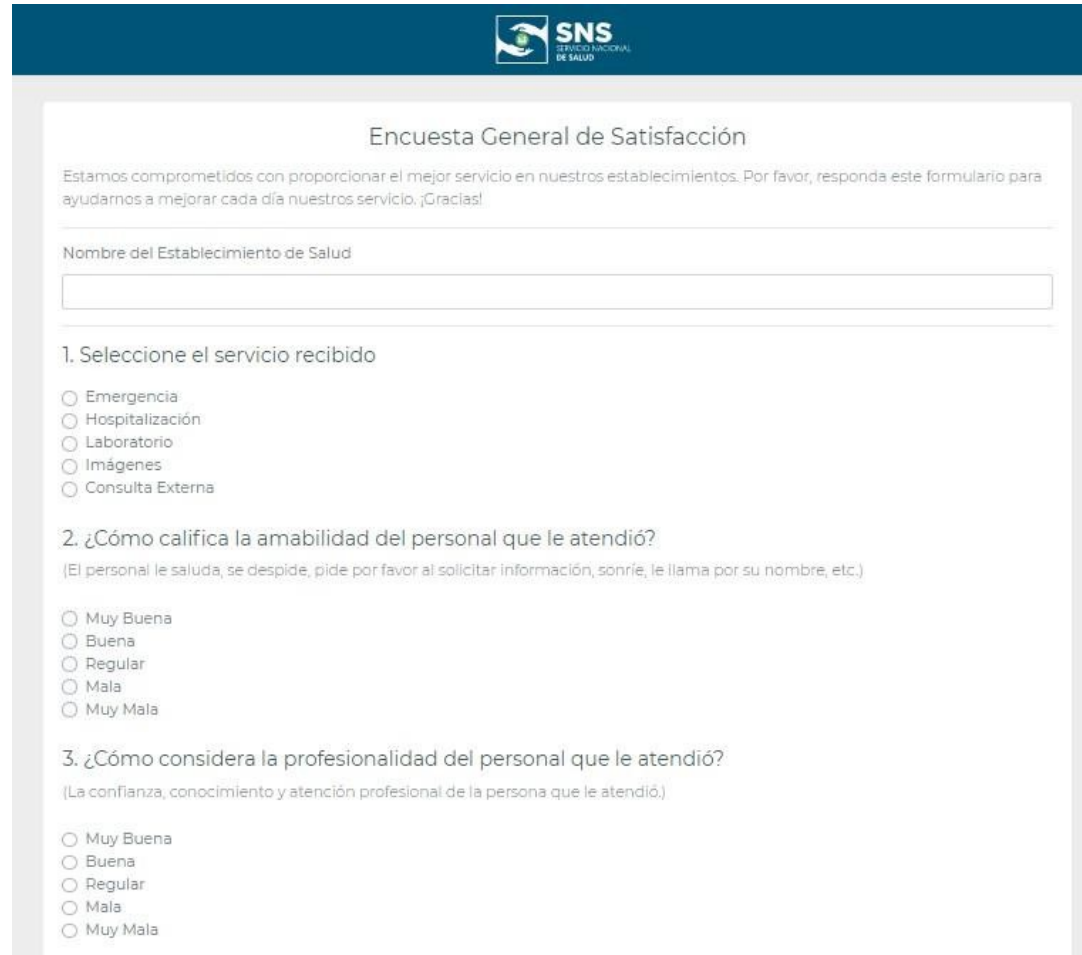



Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 84 usuarios encuestados para el servicio de Hospitalización, la satisfacción es de 96.81%.



## 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 servicios. ¡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

