

# **CENTRO DE GASTROENTEROLOGIA**

Ciudad Sanitaria Dr. Luis Eduardo Aybar

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

JULIO-DICIEMBRE 2023



## Introducción

La encuesta de satisfacción ciudadana, es el estudio u observación que busca recaudar datos de información por medio de un cuestionario prediseñado, herramienta suministrada por el Servicio Nacional de Salud. La misma, tiene la finalidad de conocer la percepción de los usuarios con respecto a los servicios recibidos en el Centro de Gastroenterología de la Ciudad Sanitaria Dr. Luis Eduardo Aybar, con el propósito de mejorar la calidad de los mismos.

Dichas encuestas, fueron aplicadas de manera digital usando la Plataforma de Atención del 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 empleadas de manera digital, disponiendo tanto computadoras como dispositivos móviles (laptop, celulares, tabletas). 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 7 dimensiones que comprende el modelo SERVQUAL. Los servicios evaluados, son los 5 más fuertes según la demanda del hospital (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).



Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS:

<https://encuesta.sns.gob.do>

## Ficha Técnica

Universo	<p>Los cuestionarios fueron aplicados a los usuarios del Centro de Gastroenterología, Ciudad Sanitaria Dr. Luis E. Aybar.</p> <p>Según la exploración de estadística descriptiva 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 período comprendido desde julio a diciembre 2023, la muestra fué la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="578 806 1143 1134"><thead><tr><th>Servicios</th><th>Muestra</th></tr></thead><tbody><tr><td>Consulta Externa</td><td>895</td></tr><tr><td>Emergencia</td><td>380</td></tr><tr><td>Hospitalización</td><td>258</td></tr><tr><td>Imágenes</td><td>248</td></tr><tr><td>Laboratorio</td><td>762</td></tr><tr><td><b>Total</b></td><td><b>2,543</b></td></tr></tbody></table>	Servicios	Muestra	Consulta Externa	895	Emergencia	380	Hospitalización	258	Imágenes	248	Laboratorio	762	<b>Total</b>	<b>2,543</b>
Servicios	Muestra														
Consulta Externa	895														
Emergencia	380														
Hospitalización	258														
Imágenes	248														
Laboratorio	762														
<b>Total</b>	<b>2,543</b>														
Ámbito	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Centro de Gastroenterología, Ciudad Sanitaria Dr. Luis E. Aybar, ubicado en la calle Federico Bermúdez, Barrio María Auxiliadora en el Distrito Nacional. 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 2,543 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 de 5%</li> <li>• Un nivel de confianza de un 95%</li> </ul> <p>Se utilizaron los datos de la producción de servicio del centro, el cual para este caso se utilizó la producción de julio-diciembre 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%  <math>p = 0.5</math></p> $Muestra Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población Total}}$
<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 21 de junio hasta el 20 de diciembre de 2023</p>
<p>Realización</p>	<p>Las encuestas fueron aplicadas por los colaboradores de la división 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 dimensiones del modelo y las preguntas de la encuesta que responden a cada dimensión 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>

## Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 2,543 usuarios del Centro, distribuidas entre los servicios Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

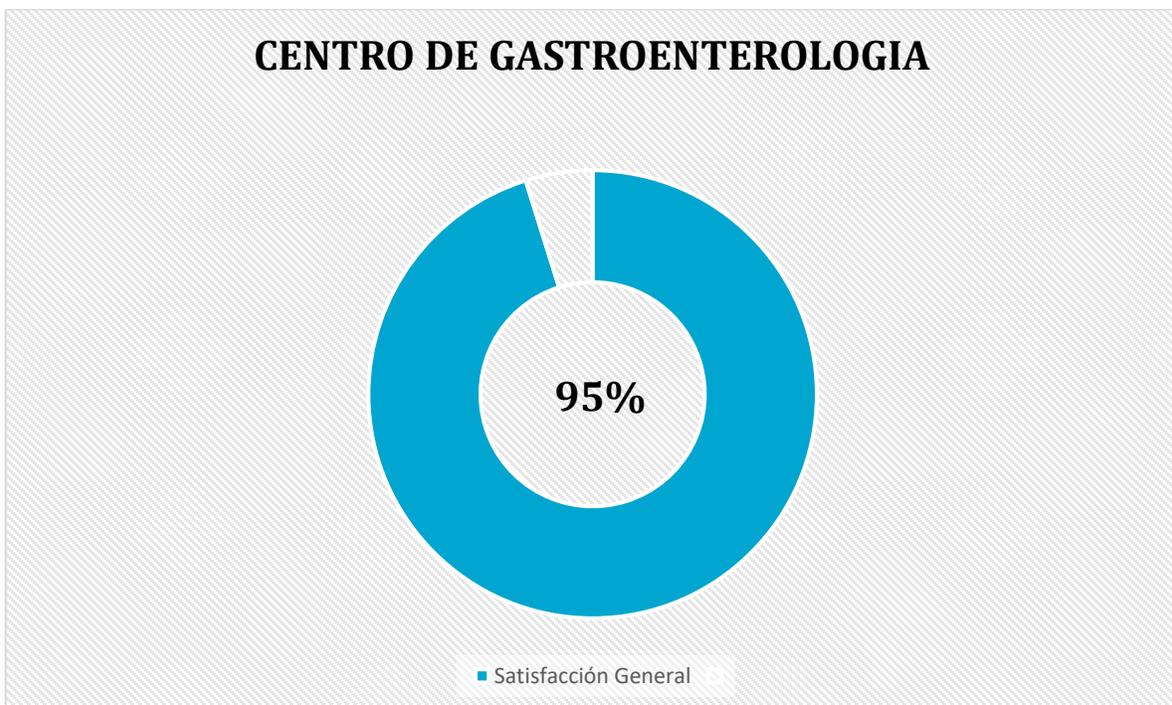


Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados

La satisfacción general de los 2,543 usuarios encuestados, como podemos observar en el gráfico 1, es de 95 %.

## Satisfacción general por atributos

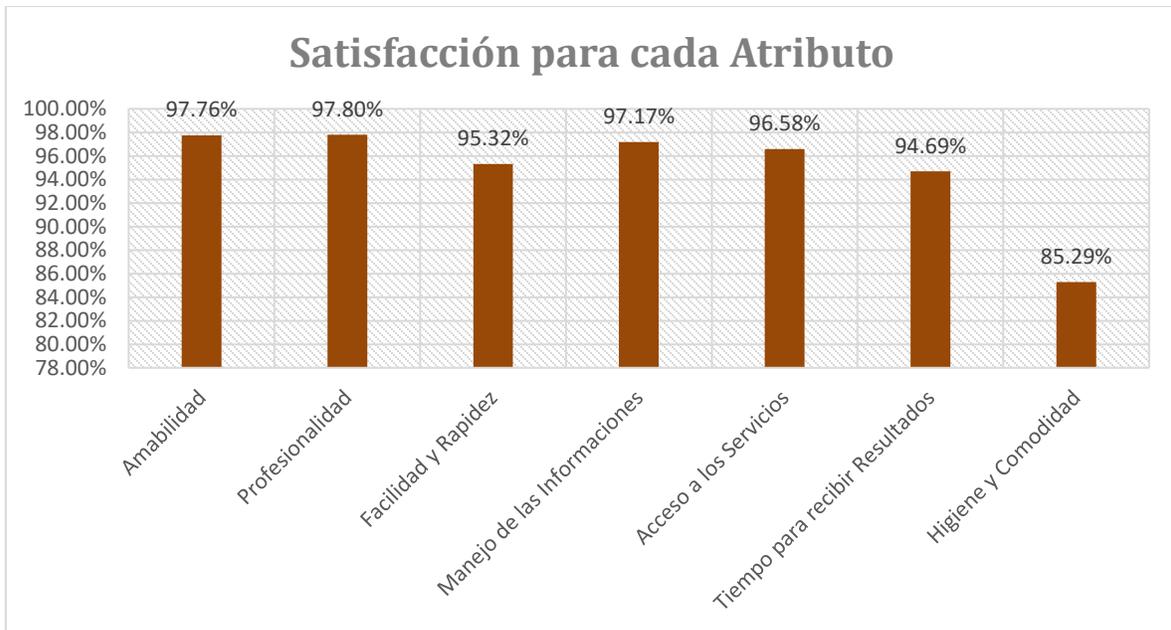


Gráfico 2. Satisfacción general por atributo

Como podemos observar en el gráfico 2, la satisfacción supera el 94% en 6 de los atributos mostrados, quedando el promedio de ésta en un 95%.

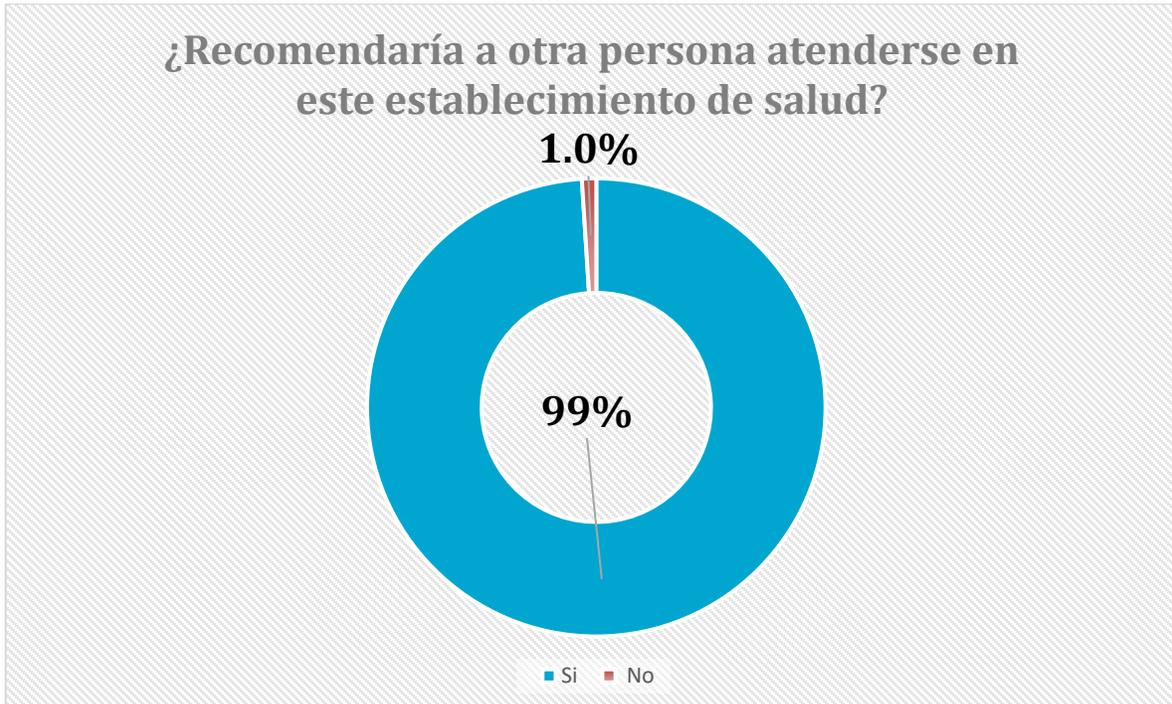


Gráfico 3. Recomendaría nuestro centro

Un 99% de los pacientes que asistieron al centro y fueron encuestados afirman que recomendarían atenderse en este centro y mientras que un 1% no lo sugerirían.

## CONSULTA EXTERNA



Gráfico 4. Satisfacción general en la consulta externa

En el área de Consulta Externa fueron encuestados un total de 895 usuarios arrojando un total de un 94% de satisfacción.

## EMERGENCIA

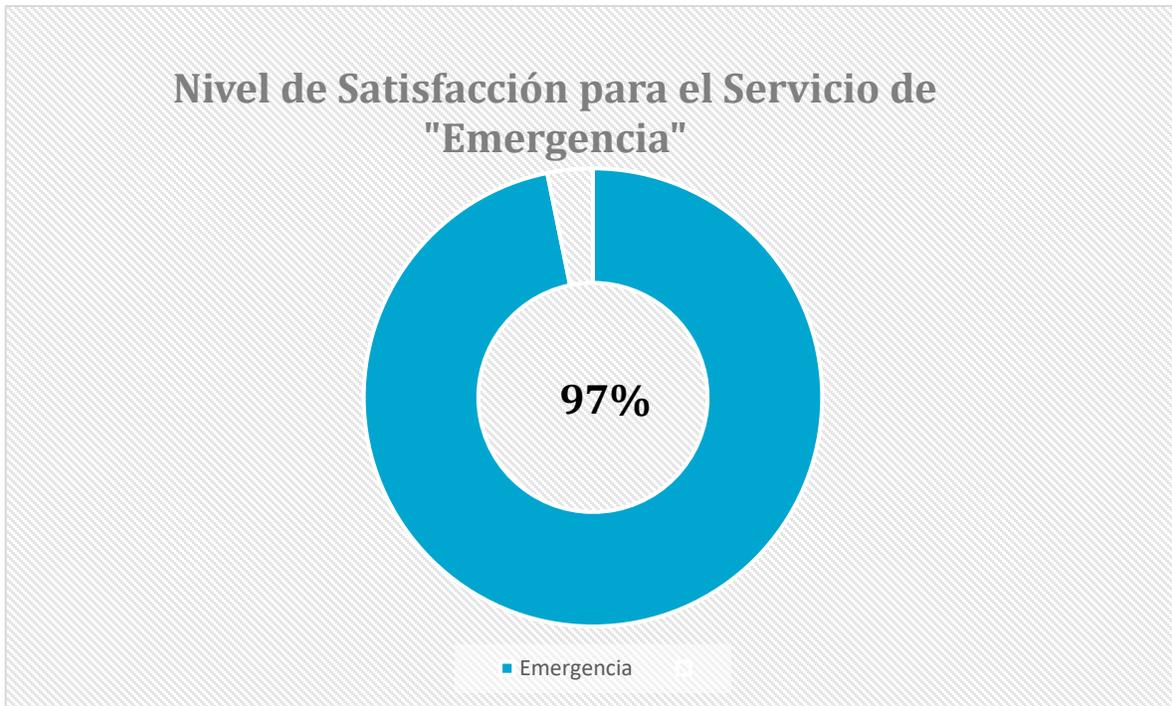


Gráfico 5. Satisfacción general en la emergencia

En el área de Emergencia fueron encuestados un total de 380 usuarios arrojando un total de un 97% de satisfacción.

## HOSPITALIZACIÓN



Gráfico 6. Satisfacción general en hospitalización

En el área de Hospitalización fueron encuestados un total de 258 usuarios arrojando un total de un 98% de satisfacción.

## IMÁGENES

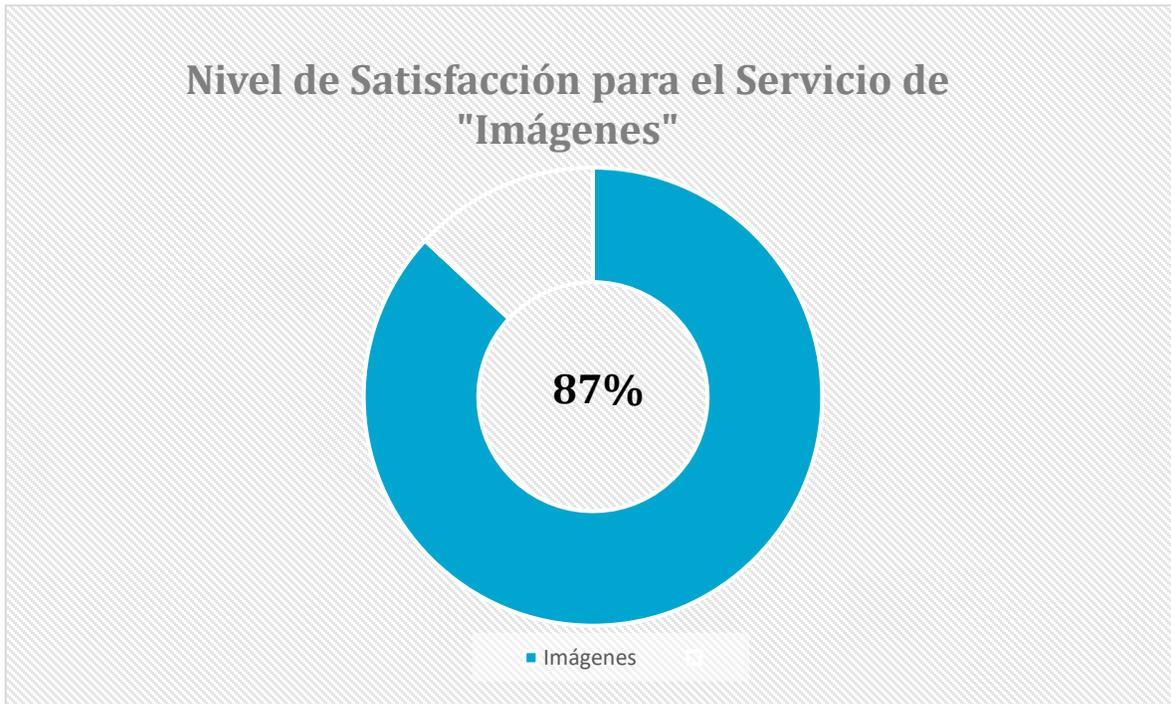


Gráfico 7. Satisfacción general en imágenes

En el área de Imágenes fueron encuestados un total de 248 usuarios externos arrojando un total de un 87% de satisfacción.

## LABORATORIO



Gráfico 8. Satisfacción general en el laboratorio

En el área de Laboratorio fueron encuestados un total de 762 usuarios externos arrojando un total de un 97% de satisfacción.

## SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN

Las gráficas siguientes corresponden al desglose de las preguntas de la encuesta usuarios externos con sus respectivas respuestas y porcentaje equivalente a estas.

### Amabilidad

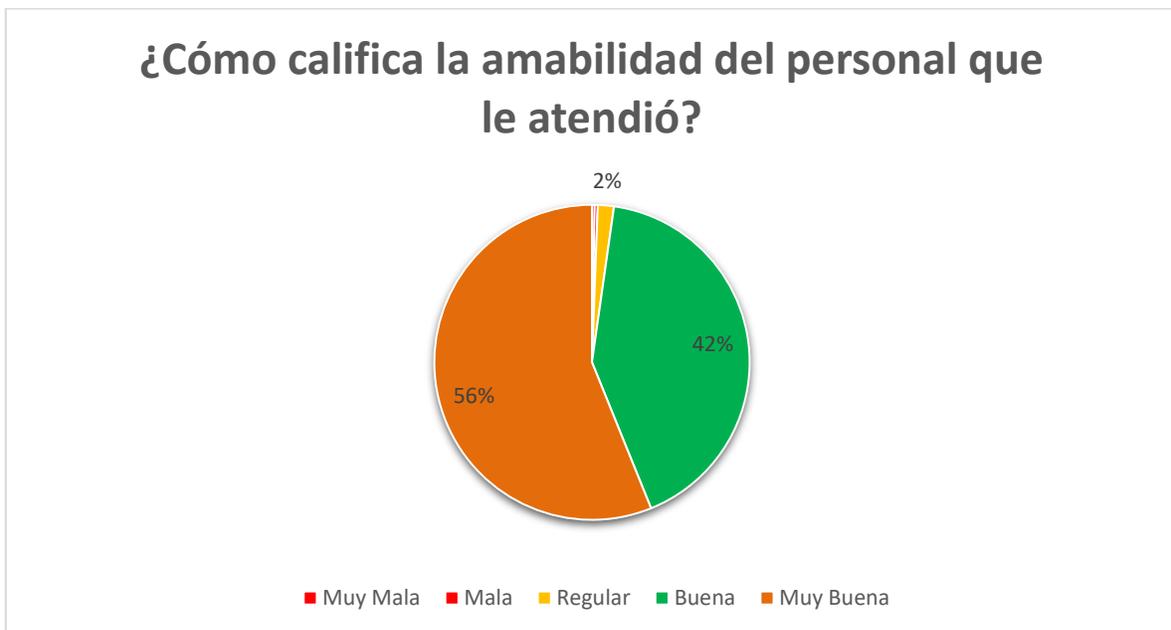


Gráfico 9. Satisfacción con la amabilidad del personal que le atendió

Este gráfico representa que un 56% (1,427/2,543) de los usuarios identificaron la amabilidad de nuestro personal muy buena, un 42% (1059/2,543) señaló como buena y un 2% (42/2,543) definió regular la amabilidad del personal. Mientras que 8/2,543 la consideraron mala y 7/2,543 muy mala.

## Profesionalidad



Gráfico 10. Satisfacción con la profesionalidad del personal que le atendió

La profesionalidad del personal en nuestro centro de salud se definió con un 47% (1,202/2,543) de los usuarios que lo afirmaron como muy buena, Un 51% (1,285/2,543) como buena y un 2% (48/2,543) regular. Mientras que 6/2,543 la consideraron mala y 2/2,543 muy mala.

## Facilidad y Rapidez

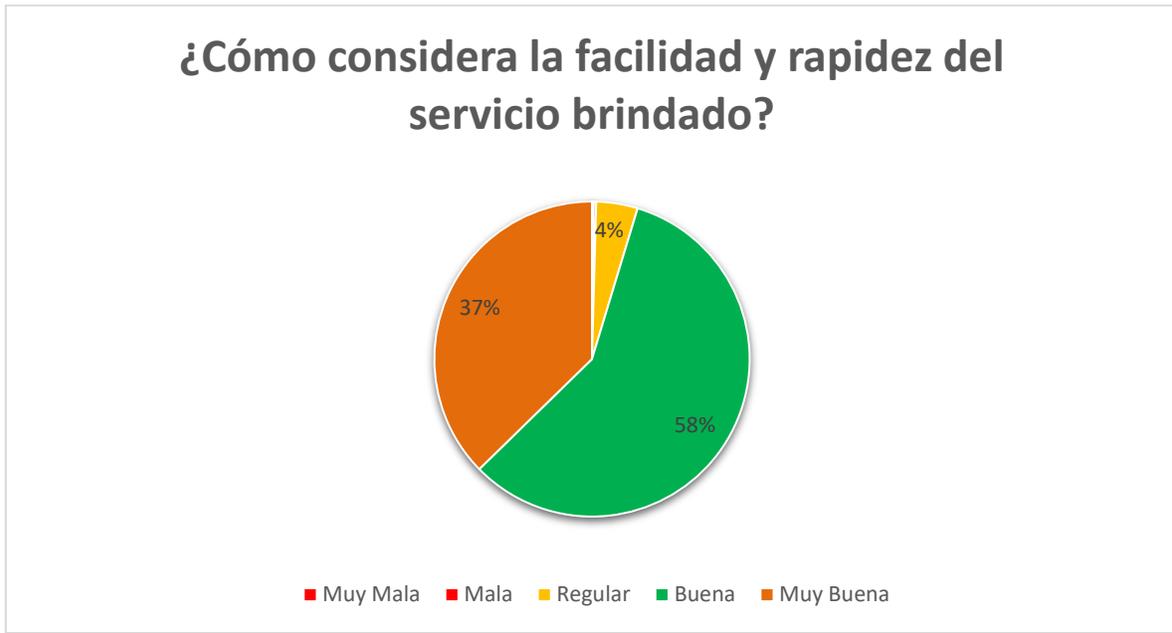


Gráfico 11. Satisfacción en la facilidad y rapidez del servicio brindado

La facilidad y rapidez del servicio brindado fue calificado con un 37% (949/2,543) muy buena por los usuarios, un 58% (1,475/2,543) como buena y un 4% (108/2,543) de los pacientes consideran el servicio regular. Mientras que 6/2,543 la consideraron mala y 5/2,543 muy mala.

## Manejo de la información

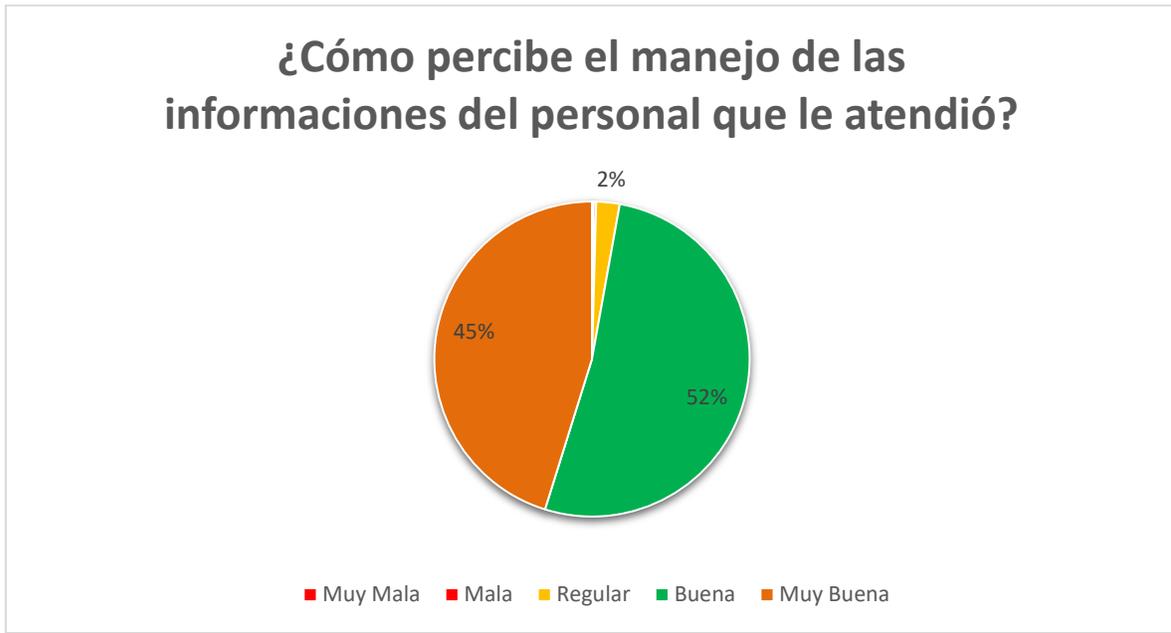


Gráfico 12. Satisfacción en el manejo de las informaciones del personal que le atendió

Un 45% (1,149/2,543) de los pacientes afirman que el manejo de información en el centro es muy bueno, un 52% (1,322/2,543) es bueno y un 2% (61/2,543) es regular. Mientras que 6/2,543 la consideraron mala y 5/2,543 muy mala.

## Accesibilidad

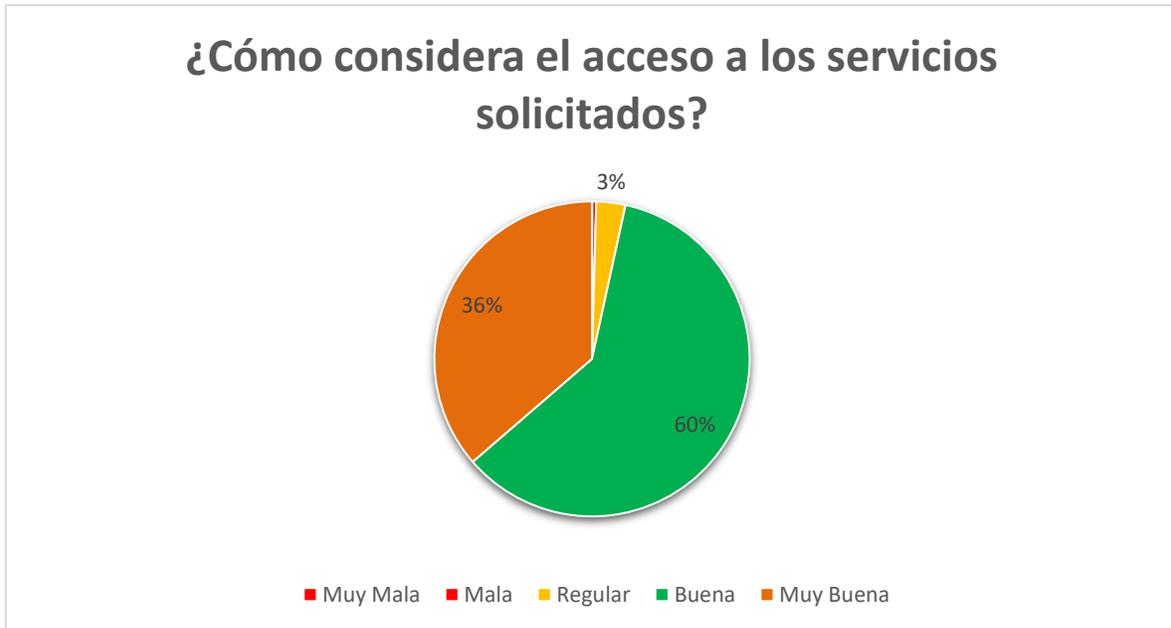


Gráfico 13. Satisfacción con el acceso a los servicios

El acceso a los servicios en el centro el 36% (924/2,543) de los usuarios lo califican como muy bueno, un 60% (1,532/2,543) de los usuarios dicen que tiene buen acceso y un 3% (76/2,543) afirma ser regular. Mientras que 10/2,543 la consideraron mala y 1/2,543 muy mala.

## Tiempo de Respuesta

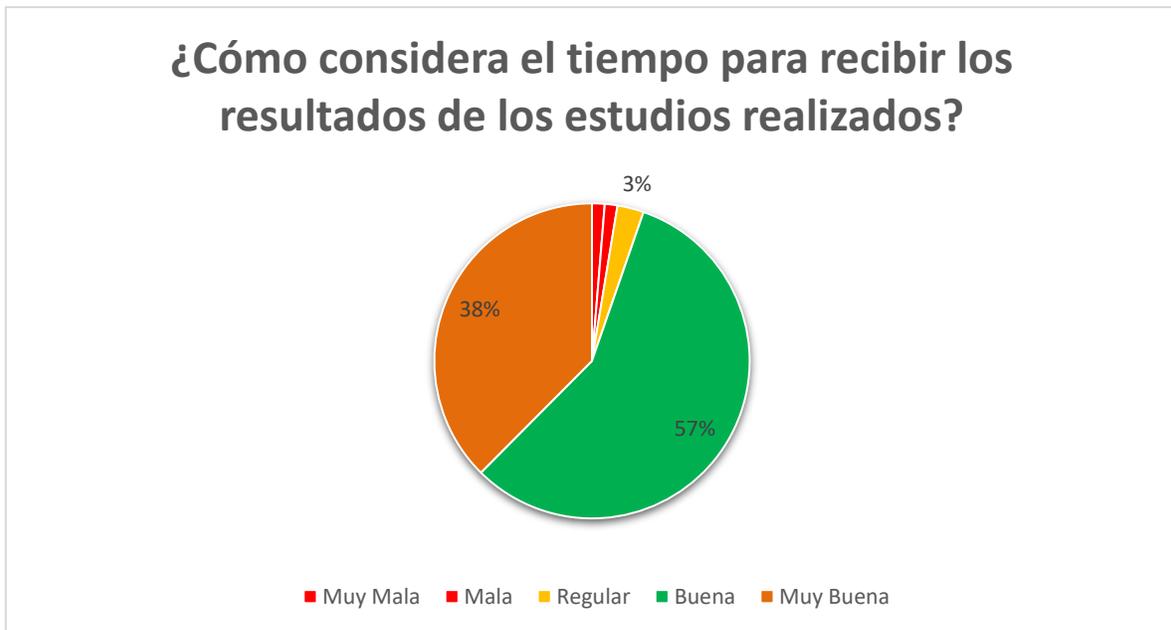


Gráfico 14. Satisfacción con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados

El tiempo de respuesta un 38% (955/2,543) de los usuarios afirma que es muy bueno, un 57% (1,453/2,543) de los usuarios dicen que es bueno, un 3% (69/2,543) regular Mientras que un 1% (33/2,543) lo consideraron mala y un 1% (33/2,543) muy mala.

## Higiene y comodidad

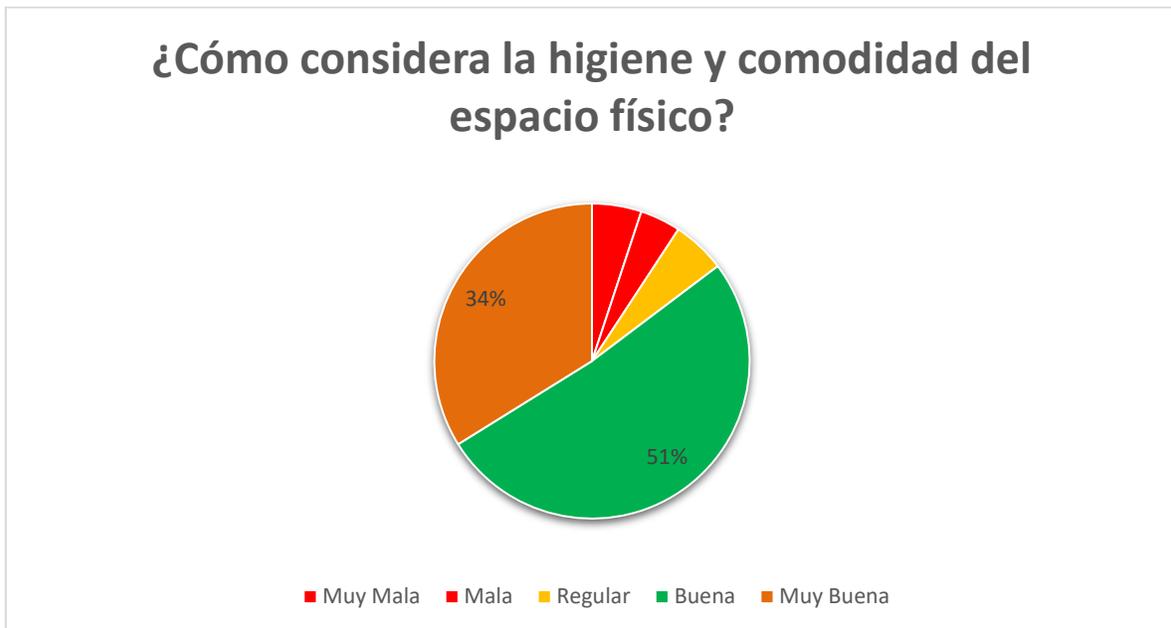


Gráfico 15. Satisfacción en la higiene y comodidad del espacio físico

Un 34% (861/2,543) de los usuarios afirman que el centro tiene muy buena higiene y comodidad, mientras que un 51% (1,308/2,543) asegura que es buena, un 5% (139/2,543) que es regular, el 4% (106/2,543) la considera mala y un 5% (129/2,543) muy mala.

## Calidad del Servicio

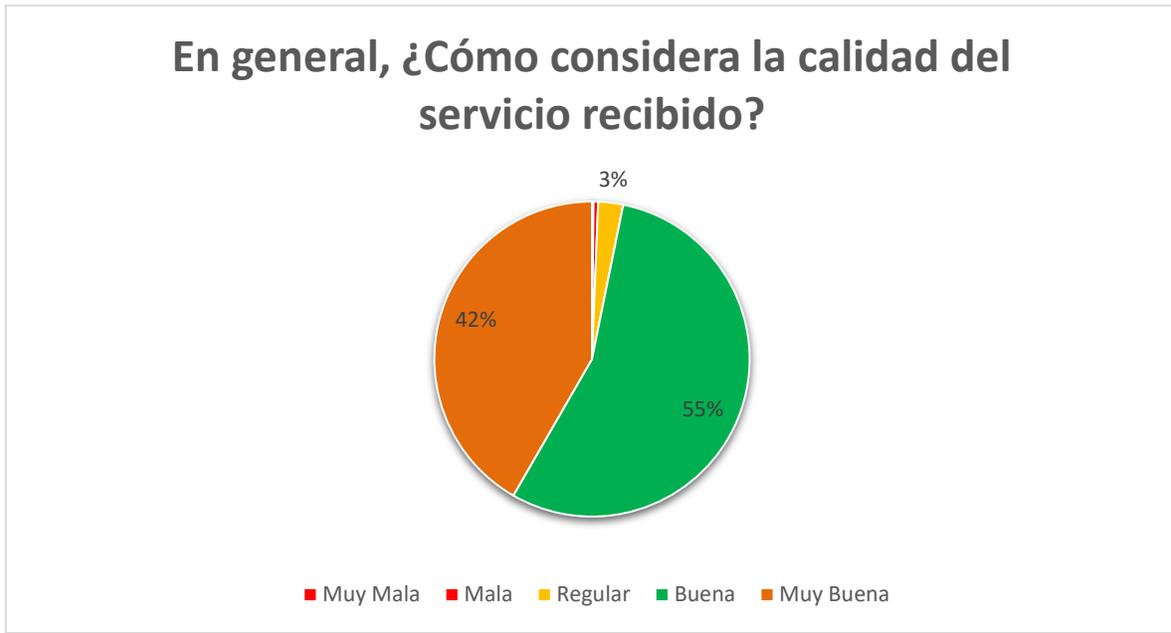


Gráfico 16. Satisfacción en la calidad del servicio recibido

La percepción de la calidad del servicio brindado a encuestados, fue de un 42% (1,060/2,543) que afirma que es muy buena, un 55% (1,402/2,543) afirma que es buena y un 3% (65/2,543) dice que es regular. Mientras que 12/2,543 la consideraron mala y 4/2,543 muy mala.

## Conclusión

El Centro de Gastroenterología, Ciudad Sanitaria Dr. Luis E. Aybar busca recibir la percepción tanto positiva como negativa, luego de haber recibido el servicio solicitado, por parte de nuestros usuarios a través de las encuestas de satisfacción. Esto nos ayuda a ir mejorando satisfactoriamente los puntos débiles encontrados en los registros de los resultados.

Las áreas, en las cuales fueron aplicadas dichas encuestas son: Consulta Externa, Laboratorio, Imágenes, Emergencia y Hospitalización, donde se toma una muestra diaria conforme a la cantidad recomendada por el Servicio Nacional de Salud (SNS). Acorde a los resultados arrojados después de la realización de estas encuestas tenemos una satisfacción a nivel general de un 95%.

Tenemos como compromiso, el seguir optimizando nuestros servicios con las expectativas de los usuarios, para la mejora institucional y que sus propuestas nos ayuden a impulsar los cambios necesarios que aportan considerablemente a la calidad del Centro.

# 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

HOSPITAL DE REFERENCIA NACIONAL CENTRO DE GASTROENTEROLOGÍA

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

Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana  
Centro de Gastroenterología, Ciudad Sanitaria Dr. Luis E. Aybar  
Julio-Diciembre 2023

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!

  
Servicio Nacional de Salud (SNS)  
Av. Leopoldo Navarro esq. César Nicolás Penson, Gascue, Santo Domingo, R. D.  
☎ 809-221-9637 | 📧 info@sns.gob.do  
Terminos de Uso | Política de Privacidad  
© 2022 - Todos los derechos reservados, República Dominicana.

Imagen 3: Plataforma Encuesta SNS: <https://encuesta.sns.gob.do>

C/ Calle Federico Bermúdez No.1, Ensanche María Auxiliadora, Santo Domingo,  
Distrito Nacional, República Dominicana; Tel 809-684-1095.  
E-mail: [direccion-gastro@hotmail.com](mailto:direccion-gastro@hotmail.com) y [direccion@gastro.gob.do](mailto:direccion@gastro.gob.do).  
RNC: 430-034037

