

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

**JULIO – DICIEMBRE 2023**



**HOSPITAL  
PROVINCIAL  
ROSA DUARTE**

## 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 Provincial Rosa Duarte.

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 Provincial Rosa Duarte 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.

Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS

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 Provincial Rosa Duarte, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).

### *Ficha Técnica*

Universo	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Provincial Rosa Duarte, Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio mensual de encuestas, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante los meses correspondidos: Julio - Diciembre 2023, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="628 640 1310 1039"><thead><tr><th></th><th></th></tr></thead><tbody><tr><td>Consulta Externa</td><td>278</td></tr><tr><td>Emergencia</td><td>100</td></tr><tr><td>Hospitalización</td><td>47</td></tr><tr><td>Imágenes</td><td>46</td></tr><tr><td>Laboratorio</td><td>235</td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td><b>Total</b></td><td><b>706</b></td></tr></tbody></table>			Consulta Externa	278	Emergencia	100	Hospitalización	47	Imágenes	46	Laboratorio	235			<b>Total</b>	<b>706</b>
Consulta Externa	278																
Emergencia	100																
Hospitalización	47																
Imágenes	46																
Laboratorio	235																
<b>Total</b>	<b>706</b>																
Ámbito	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Provincial Rosa Duarte, ubicado en la provincia Elías Piña. 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>																

Muestra	<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> $Muestra = \frac{(Numero\ Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen\ de\ error)^2}$ <p>Numero Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% p = 0.5</p> $Muestra\ Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Poblacion\ Total}}$
Método para utilizar	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde Julio - 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>

### ***Dimensiones del Modelo***

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

Amabilidad del Personal	¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?
Profesionalidad del Personal	¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?
Facilidad y Rapidez del Servicio	¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?
Manejo de las Información /Fiabilidad	¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió
Acceso a los Servicios	¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?
Tiempo de Respuesta	¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?
Higiene y Comodidad	¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?
Calidad del Servicio	En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido? ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este establecimiento de salud?

## *Índice de Satisfacción General*

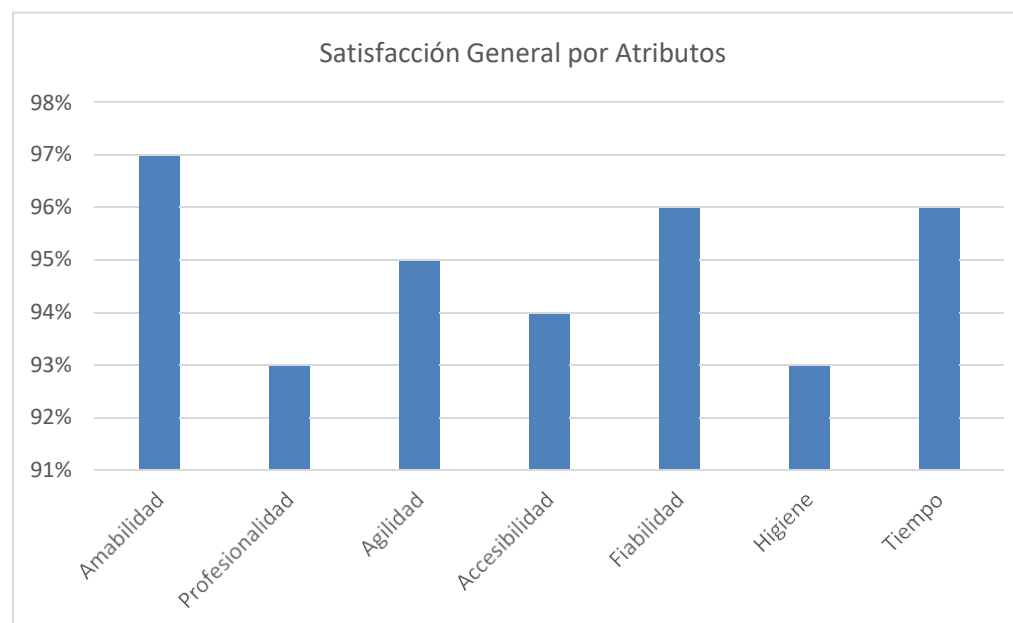
Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 706 usuarios del Hospital Regional Dr. Alejandro Cabral, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.





Tal como podemos observar en el gráfico, el resultado del promedio de satisfacción de los atributos de calidad medidos en la encuesta es de 99%; esta satisfacción general corresponde a las 706 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.

Los resultados de la satisfacción general por servicios en el Hospital Provincial Rosa Duarte reflejan niveles excepcionales de aprobación por parte de los usuarios. Con un impresionante 99% de satisfacción en hospitalización, consulta externa y emergencia, y un destacado 100% en imágenes, se evidencia una experiencia sumamente positiva en diversos aspectos de atención médica. Asimismo, el servicio de laboratorio obtiene un sólido 99% de satisfacción. Estos porcentajes sugieren un alto grado de calidad y satisfacción en la prestación de servicios médicos en el hospital, reflejando un compromiso exitoso con la atención centrada en el paciente.

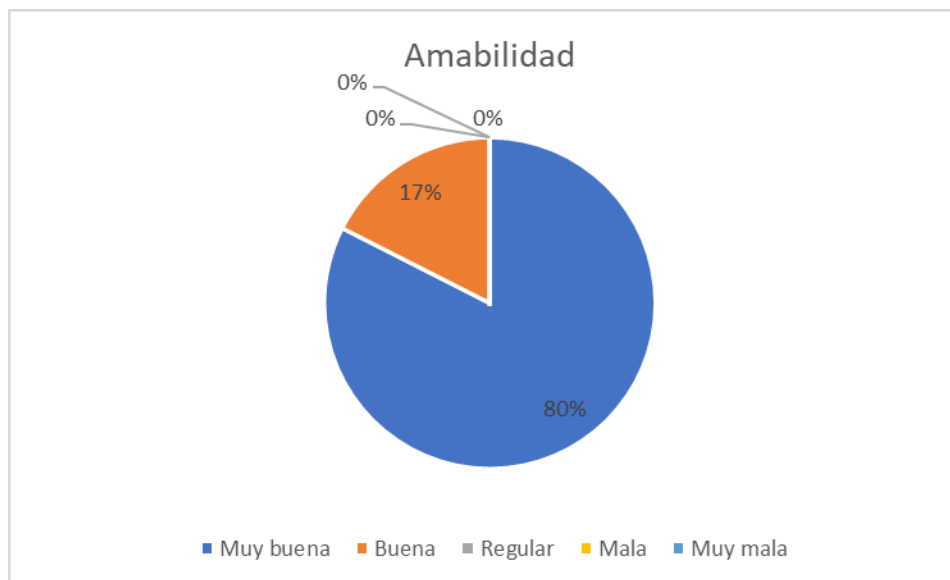


Los resultados de la satisfacción general por atributos en el Hospital Provincial Rosa Duarte indican un alto grado de aprobación en diversos aspectos clave. Con un destacado 97% de satisfacción en amabilidad, los usuarios valoran positivamente el trato recibido. La profesionalidad del personal alcanza un sólido 93%, destacando la competencia y habilidades del personal médico. La agilidad en los servicios es evaluada positivamente por el 95% de los usuarios, indicando una atención eficiente. La accesibilidad y fiabilidad reciben calificaciones del 94% y 96%, respectivamente, sugiriendo una facilidad de acceso y confiabilidad en los servicios brindados. La higiene, con un 93%, y el tiempo de atención, con un 96%, también reciben evaluaciones positivas. Estos resultados señalan un alto nivel de satisfacción en varios aspectos importantes, destacando el compromiso del Hospital Provincial Rosa Duarte con la calidad y atención centrada en el paciente.



### *Satisfacción por atributo*

***¿Cómo califica la amabilidad  
el personal que le atendió?***



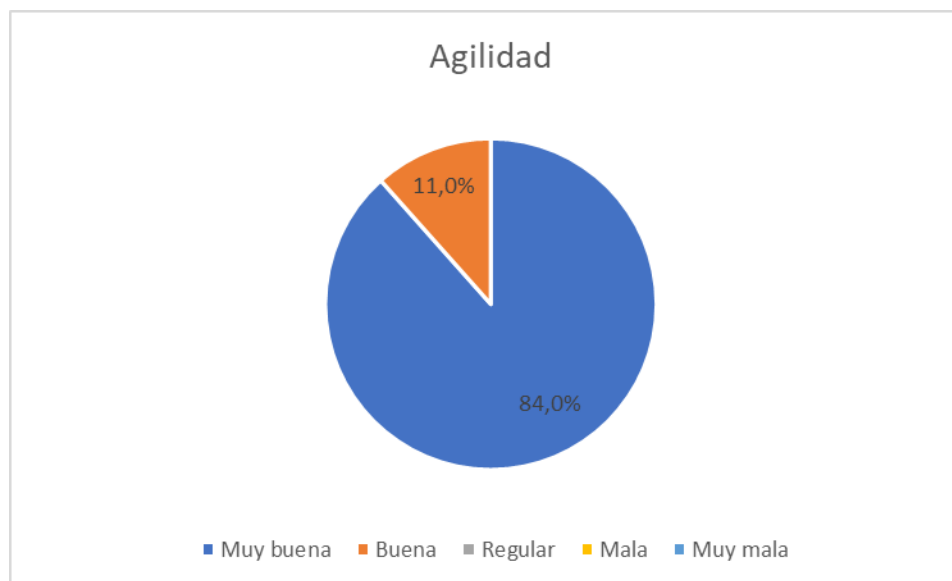
Tal como podemos observar, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 80% (565/706), indicaron que la amabilidad es muy buena y un 17% (141/706) es buena.

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



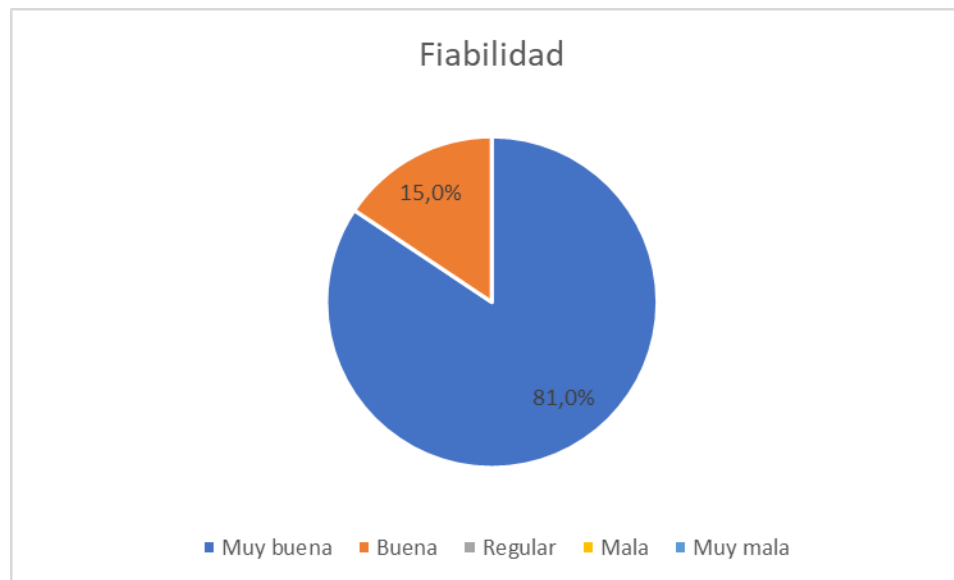
Como observamos, la satisfacción de la profesionalidad es de un 3.5% (75/706) lo considera buena, quedando un 89.5% (631/706) en muy buena.

**¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?**



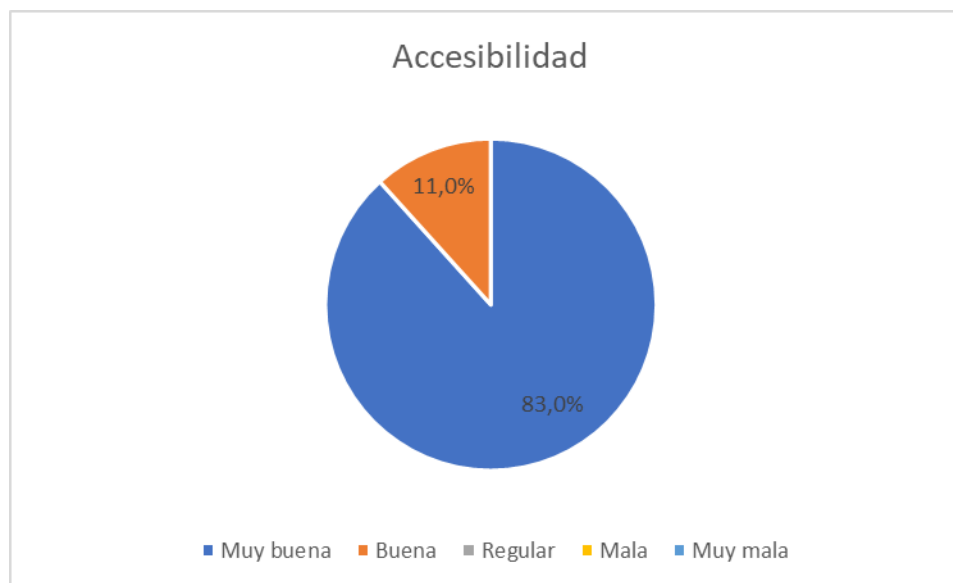
En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico que la satisfacción fue de 84% (593/706) lo considera muy buena, quedando un 11% (113/706) en buena.

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



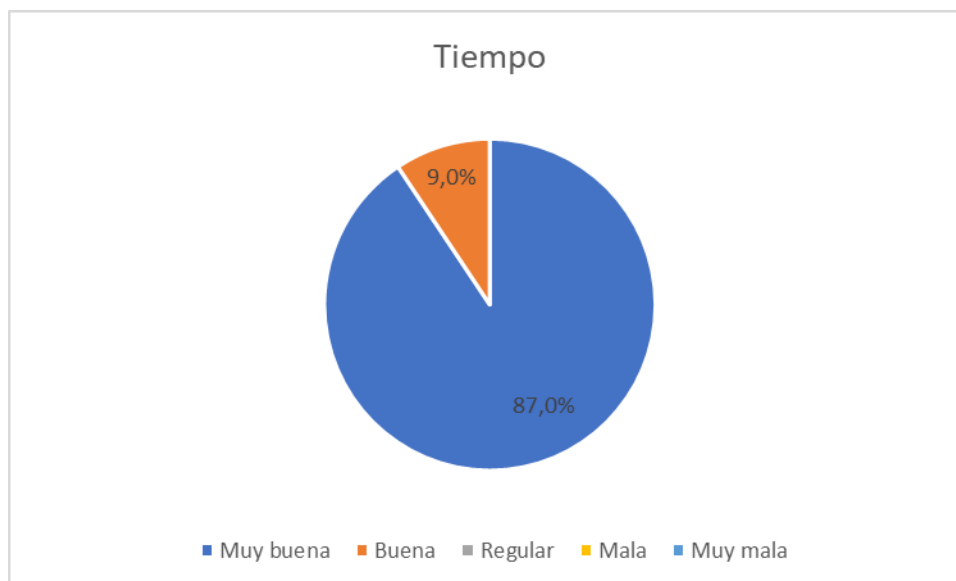
Según los 706 usuarios encuestados, un 81% (572) indicó que está satisfecho con un muy buena el manejo de las informaciones por parte del personal, y un 15% (134) opinan que es buena.

**¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?**



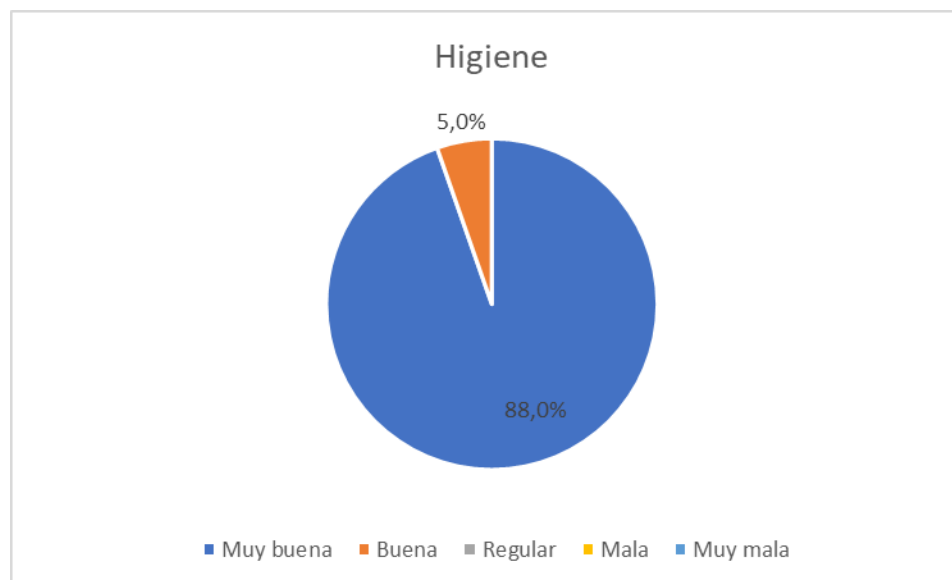
Tal como podemos observar, la accesibilidad en los servicios prestados es de un 83% (586/706), indicaron que la amabilidades muy buena y un 11%(120/706) indica que es buena.

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



Tal como podemos observar, el tiempo en los servicios prestados es de un 87% (614/706), indicaron que el tiempo es muy buena y un 9%(92/706) indica que es buena.


*¿Cómo considera la higiene y comodidad*



En cuanto a la higiene, vemos en el gráfico que la satisfacción fue de 88% (621/2425) lo considera muy buena, quedando un 5% (85/706) en buena

**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 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