

# **INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS**

**Julio – Diciembre  
2023**

## INTRODUCCIÓN

La encuesta de satisfacción ciudadana es una herramienta que permite a los 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 Nuestra Señora Del Carmen, aplica diariamente las encuestas de satisfacción a los usuarios proveídas por el servicio.

Dichas encuestas son aplicadas utilizando una Plataforma de Atención al Usuario, un innovador método tecnológico desarrollado por el Servicio Nacional de Salud junto al Banco Interamericano de Desarrollo (BID). En esta 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 7 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.

## FICHA TÉCNICA

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Municipal Nuestra Señora Del Carmen.</p> <p>Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio semestral de servicios prestados, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante el semestre, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="561 640 1110 969"> <thead> <tr> <th>SERVICIOS</th> <th>MUESTRAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>268</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>508</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>167</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>172</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>572</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>1,687</b></td> </tr> </tbody> </table>	SERVICIOS	MUESTRAS	Consulta Externa	268	Emergencia	508	Hospitalización	167	Imágenes	172	Laboratorio	572	<b>Total</b>	<b>1,687</b>
SERVICIOS	MUESTRAS														
Consulta Externa	268														
Emergencia	508														
Hospitalización	167														
Imágenes	172														
Laboratorio	572														
<b>Total</b>	<b>1,687</b>														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del centro, ubicado en la Calle Cesar Crispín No. 2, Barrio Nuevo, Padre las casas, Azua, R.D.</p> <p>Se utilizará el método de Muestra Deliberada con Variación Máxima de Muestreo. 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.</p> <p>Esto es realizado para asegurar la presencia máxima de variación de la data y homogeneizar lo más posible la muestra.</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 dentro de los días hábiles desde el 3 de julio de 2023 hasta el 29 de diciembre de 2023.</p>														
<p>Realización</p>	<p>Las encuestas son aplicadas por los colaboradores de las unidades de atención al usuario, ingresando al link provisto por los coordinadores de las encuestas del nivel central. (<a href="https://encuesta.sns.gob.do">https://encuesta.sns.gob.do</a>)</p>														

### ATRIBUTOS DEL MODELO DE LA ENCUESTA

En esta tabla se pueden observar los atributos que evalúa el modelo y las preguntas que se realizan para ser medidos.

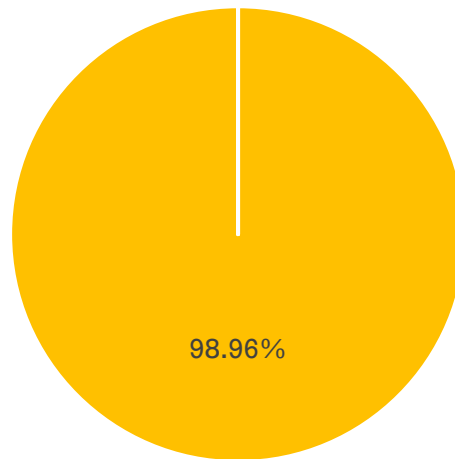
<b>Elementos tangibles</b>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.  <i>¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?</i>
<b>Eficacia/confiabilidad</b>	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable.  <i>¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?</i>
<b>Capacidad de respuesta</b>	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.  <i>¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?</i>  <i>¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?</i>

<b>Profesionalidad/ confianza</b>	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.  <i>¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?</i>
<b>Empatía/ accesibilidad</b>	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.  <i>¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?</i>  <i>¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?</i>

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

En el periodo establecido entre julio y diciembre de 2023 el porcentaje de satisfacción de los usuarios fue de un 98.96% del total de encuestas correspondiente a 1,166.

### índice de satisfacción general HOSPITAL MUNICIPAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN



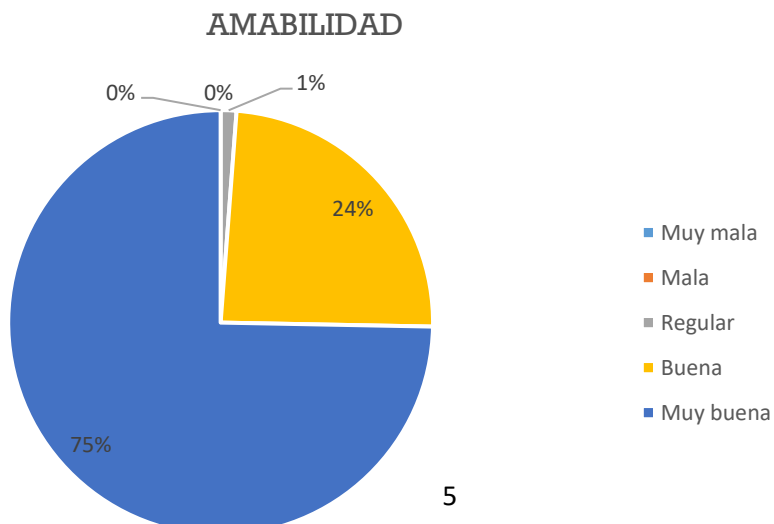
■ SATISFACCIÓN GENERAL

*Índice de satisfacción general*

## SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN

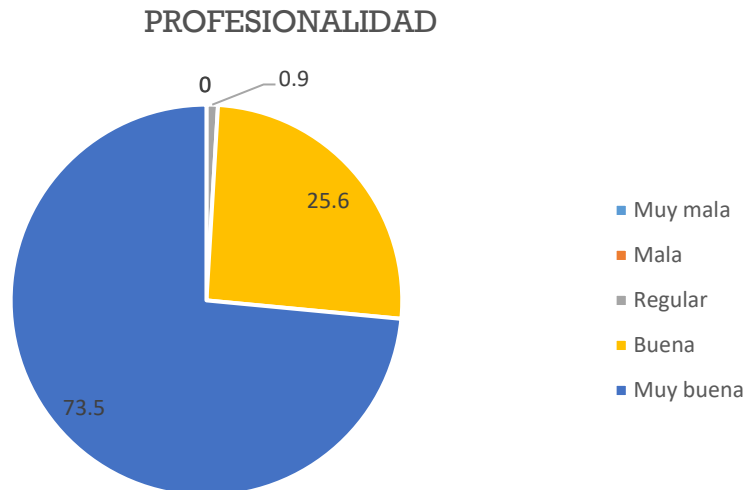
Las siguientes gráficas corresponden al desglose de los atributos por servicios, de las encuestas que se aplican a los usuarios, con sus respuestas y porcentajes.

Esta gráfica resume las respuestas de la pregunta correspondiente al atributo de la **amabilidad**. **¿Cómo considera la amabilidad del personal que le atendió?**



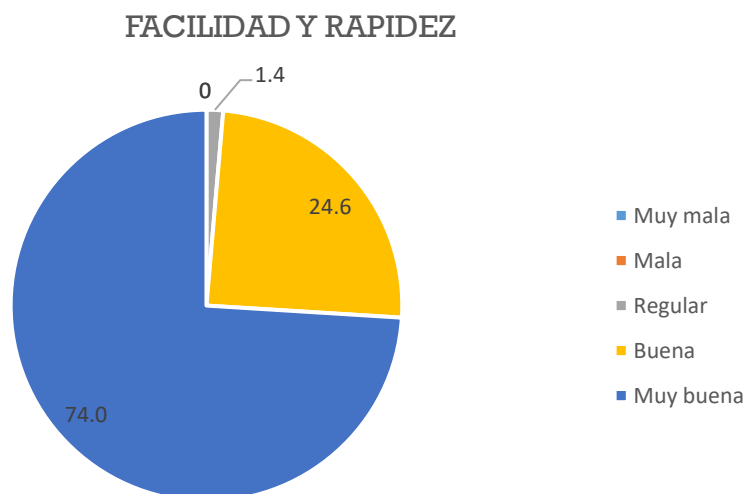
Como se observa en el gráfico, la mayoría de respuestas son positivas, arrojando en total un 98.8%; un 74.7% para *Muy buena*, un 24.1% para *buena* y solo un 1.2% para *Regular*, siendo 0% los resultados para *Muy mala* y *Mala*.

La siguiente gráfica resume las respuestas de la pregunta correspondiente al atributo de la **profesionalidad**. **¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?**



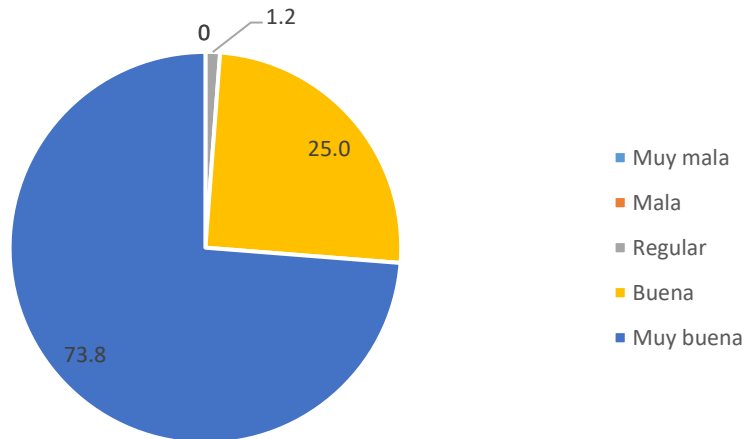
Como se observa en el gráfico, la mayoría de respuestas son positivas, arrojando en total un 99.1%; un 73.5% para *Muy buena*, un 25.6% para *buena* y solo un 0.9% para *Regular*, siendo 0% las respuestas para *Muy mala* y *Mala*.

Esta gráfica resume las respuestas de la pregunta correspondiente al atributo de la **agilidad** o facilidad y rapidez del servicio. **¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?**



Como se observa en el gráfico, la mayoría de respuestas son positivas, arrojando en total un 98.6%; un 74% para *Muy buena*, un 24.6% para *buena* y solo un 1.4% para *Regular*, siendo 0 las respuestas para *Mala* y 0 para *Muy mala*, representando un porcentaje nulo en la gráfica.

#### MANEJO DE LA INFORMACIÓN

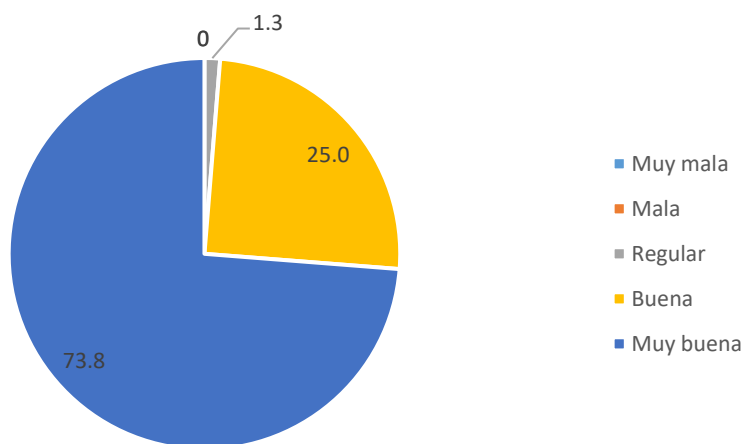


Esta gráfica resume las respuestas de la pregunta de la encuesta, correspondientes al atributo de la **fiabilidad**, o manejo de la información. **¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?**

Como se observa en el gráfico, la mayoría de respuestas son positivas, arrojando en total un 98.8%; un 73.8% para *Muy buena*, un 25% para *buena* y solo un 1.2% para *Regular*.

Esta gráfica resume las respuestas de las preguntas correspondientes al atributo del acceso a los servicios en la encuesta. **¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?**

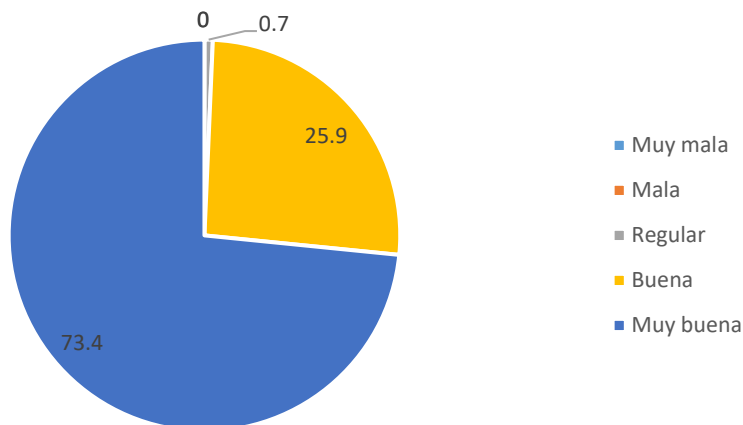
#### ACCESO A LOS SERVICIOS



Como se observa en el gráfico, la mayoría de respuestas son positivas, arrojando en total un 98.8%; un 73.8% para Muy buena, un 25% para buena y un 1.3% para Regular, siendo 0 el resultado para Mala 0 para Muy mala.

La siguiente gráfica resume las respuestas de la pregunta de la encuesta, correspondientes al atributo de la agilidad o tiempo de respuesta. **¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?**

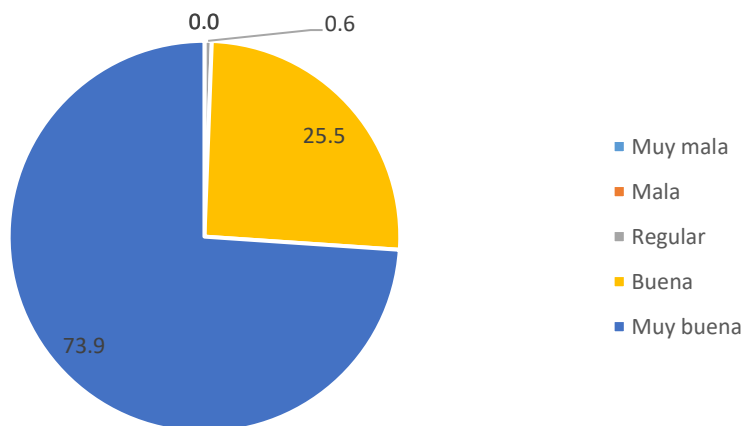
TIEMPO DE RESPUESTA



Como se observa en el gráfico, la mayoría de respuestas son positivas, arrojando en total un 99.3%; un 73.4% para *Muy buena*, un 25.9% para buena y solo un 4% para *Regular*.

La siguiente gráfica resume las respuestas de la pregunta de la encuesta, correspondientes al atributo de la higiene y comodidad. **¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?**

HIGIENE Y COMODIDAD



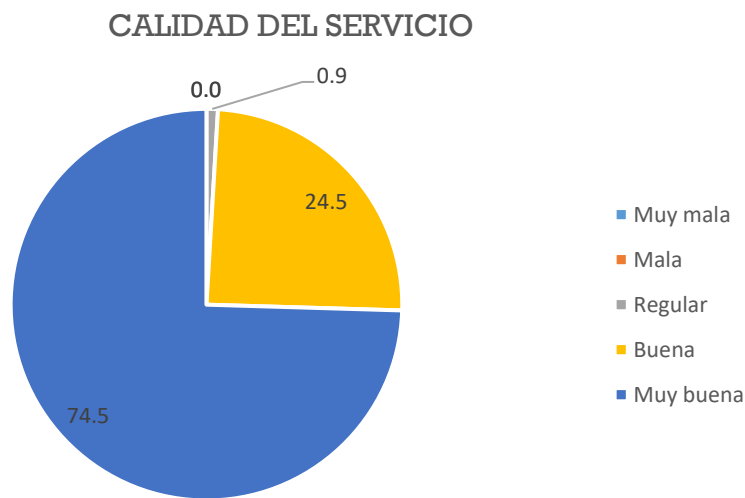


Como se observa en el gráfico, la mayoría de respuestas son positivas, arrojando en total un 99.4%; un 73.9% para Muy buena, un 25.5% para buena y solo un 0.6% para Regular.

Esto nos dice que los usuarios externos o pacientes, consideran que las áreas del hospital están adecuadamente higienizadas, organizadas y que cuenta con el espacio para que se sientan cómodos.

Los siguientes gráficos resumen las respuestas a las preguntas correspondientes al atributo de calidad en el servicio.

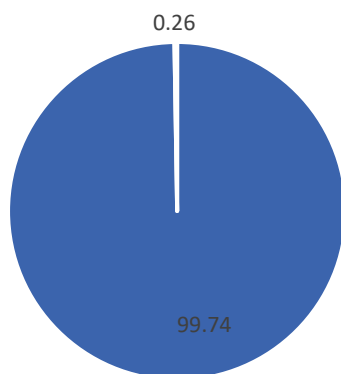
La primera, **En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?**



Como se observa en el gráfico, casi todas las respuestas son positivas, arrojando en total un 99%; un 74.5% para *Muy buena*, un 24.5% para buena y solo un 0.9% para *Regular*. Esto nos dice que los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad del servicio que reciben.

Y por otro lado, para la pregunta “¿Recomendaría usted a otras personas atenderse en este establecimiento de salud?” obtuvimos 1,013 usuarios que **Sí** lo recomendarían y 27 que no, lo que arroja 97% de respuestas positivas y un 3% negativas.

**PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN**



Leyenda	Respuestas	Porcentaje
SI	1,163	99.74%
NO	3	0.26%

### SATISFACCIÓN GENERAL POR CADA ATRIBUTO

En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción general por cada atributo.

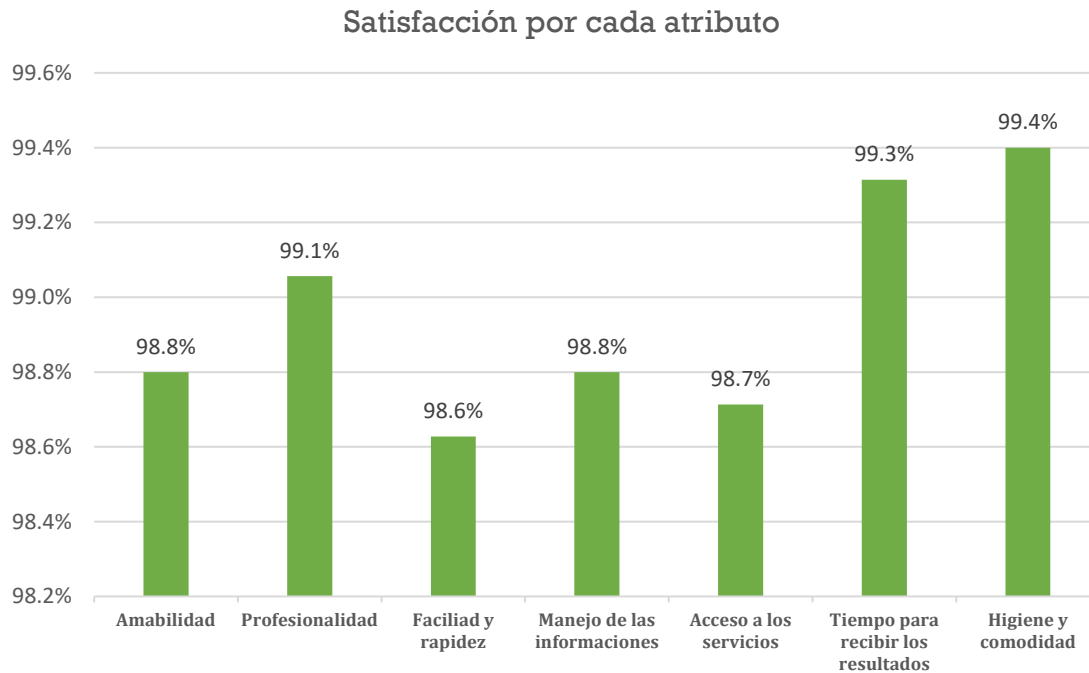


Gráfico de satisfacción por cada atributo

### SATISFACCIÓN POR SERVICIO OFRECIDO

Este gráfico muestra en resumen los porcentajes de satisfacción de usuarios por área, siendo laboratorio el porcentaje más bajo con 97.8% y las demás áreas obteniendo un porcentaje mayor de 98.

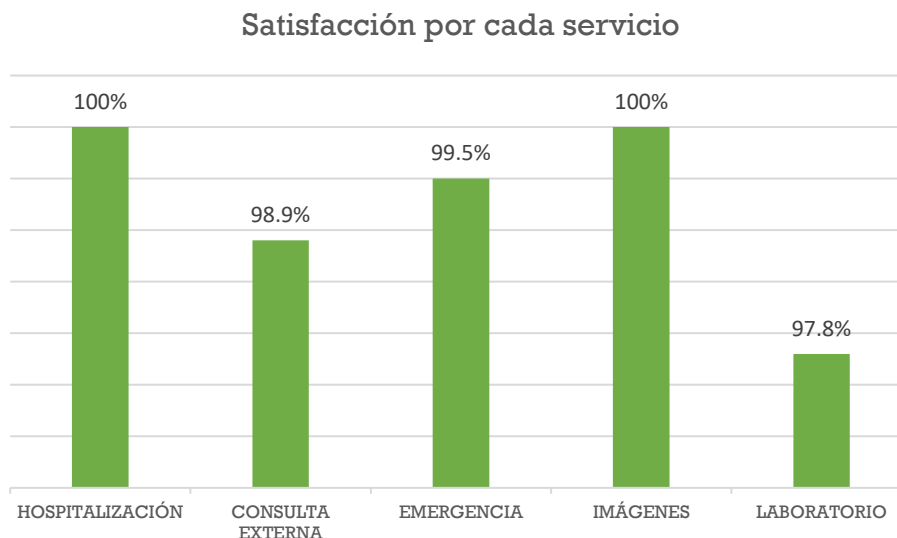


Gráfico de satisfacción para cada servicio

## **CONCLUSIÓN**

El propósito de este tipo de encuestas es medir el nivel de satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios en este centro de salud; de igual forma verificar cuales son las posibles debilidades que se presenten en los servicios brindados por el Hospital Municipal Nuestra Señora Del Carmen. Con esto se buscan los comentarios tanto positivos como negativos por parte de nuestros usuarios a través de las encuestas de satisfacción, lo que garantiza que a medida que los usuarios respondan nuestras preguntas diariamente podremos mejorar satisfactoriamente los puntos débiles encontrados.

En sentido general, los datos arrojados durante este periodo han sido positivos con relación a la satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios en este centro de salud.

El Hospital Municipal Nuestra Señora Del Carmen se compromete con la mejora constante de aquellos puntos identificados como debilidades, brindando siempre las mejores atenciones a todos aquellos que soliciten de nuestros servicios, al igual que todos los colaboradores tienen la obligación de prestar un servicio humanizado y de calidad.

Seguiremos aplicando las encuestas de satisfacción diariamente en las áreas correspondientes a fines de recolectar los diversos puntos de vistas de los usuarios que vienen en busca de nuestros servicios.

## ANEXOS

### ENCUESTA GENERAL DE SATISFACCIÓN- HOSPITALES

#### Encuesta General de Satisfacción HOSPITALES

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 MUNICIPAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

#### 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

#### 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

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