

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

**JULIO-DICIEMBRE 2023**



HOSPITAL  
**PROVINCIAL**  
**SAN JOSÉ DE OCOA**

## 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 Provincial San José de Ocoa 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).

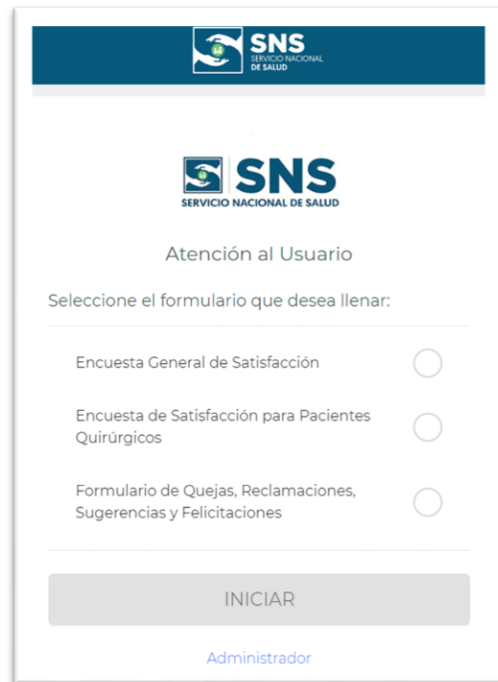


Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS



## Ficha Técnica

| <p>Universo</p>  | <p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Provincial San José de Ocoa.</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 2023, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="695 696 1342 987"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>595</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>369</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>126</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>232</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>601</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>1,923</b></td> </tr> </tbody> </table> | Servicios | Muestras | Consulta Externa | 595 | Emergencia | 369 | Hospitalización | 126 | Imágenes | 232 | Laboratorio | 601 | <b>Total</b> | <b>1,923</b> |
|------------------|---|-----------|----------|------------------|-----|------------|-----|-----------------|-----|----------|-----|-------------|-----|--------------|--------------|
| Servicios        | Muestras  |           |          |                  |     |            |     |                 |     |          |     |             |     |              |              |
| Consulta Externa | 595   |           |          |                  |     |            |     |                 |     |          |     |             |     |              |              |
| Emergencia       | 369   |           |          |                  |     |            |     |                 |     |          |     |             |     |              |              |
| Hospitalización  | 126   |           |          |                  |     |            |     |                 |     |          |     |             |     |              |              |
| Imágenes         | 232   |           |          |                  |     |            |     |                 |     |          |     |             |     |              |              |
| Laboratorio      | 601   |           |          |                  |     |            |     |                 |     |          |     |             |     |              |              |
| <b>Total</b>     | <b>1,923</b>  |           |          |                  |     |            |     |                 |     |          |     |             |     |              |              |
| <p>Ámbito</p>    | <p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Provincial San José de Ocoa, Av. Canadá, San José de Ocoa. 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> $Muestra = \frac{(Número Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen de error)^2}$ <p>Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95%<br/>p = 0.5</p>  |           |          |                  |     |            |     |                 |     |          |     |             |     |              |              |



|                      |  |
|----------------------|--|
|                      | $\mathbf{Muestra\ Ajustada} = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población\ Total}}$  |
| Método para utilizar | Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.   |
| Fecha de trabajo     | Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde el 01 Julio 2023 hasta el 29 Diciembre 2023.   |
| Realización          | Las encuestas serán aplicadas por los colaboradores de las unidades de atención al usuario.<br><br>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> |



## ***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.<br><b><i>¿Como 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.<br><b><i>¿Como 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.<br><b><i>¿Como considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?</i></b><br><b><i>¿Como 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.<br><b><i>¿Como considera la profesionalidad del personal que le atendió?</i></b>  |
| Empatía/accesibilidad     | Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.<br><b><i>¿Como considera el acceso a los servicios solicitados?</i></b><br><b><i>¿Como calificas la amabilidad del personal que te atendió?</i></b>  |



## Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 1,923 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

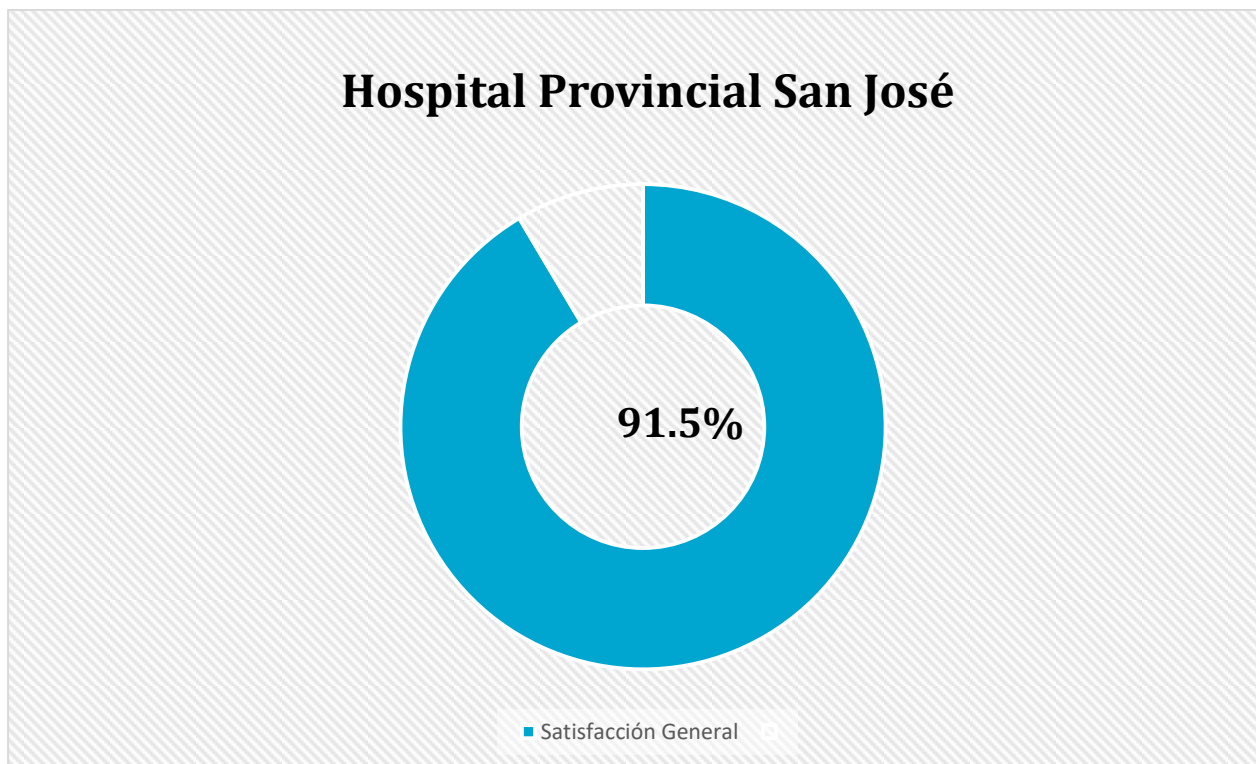


Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.

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 91.5%, estos atributos fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene y comodidad*; esta satisfacción general corresponde a las 1,923 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.



### Satisfacción general por atributos

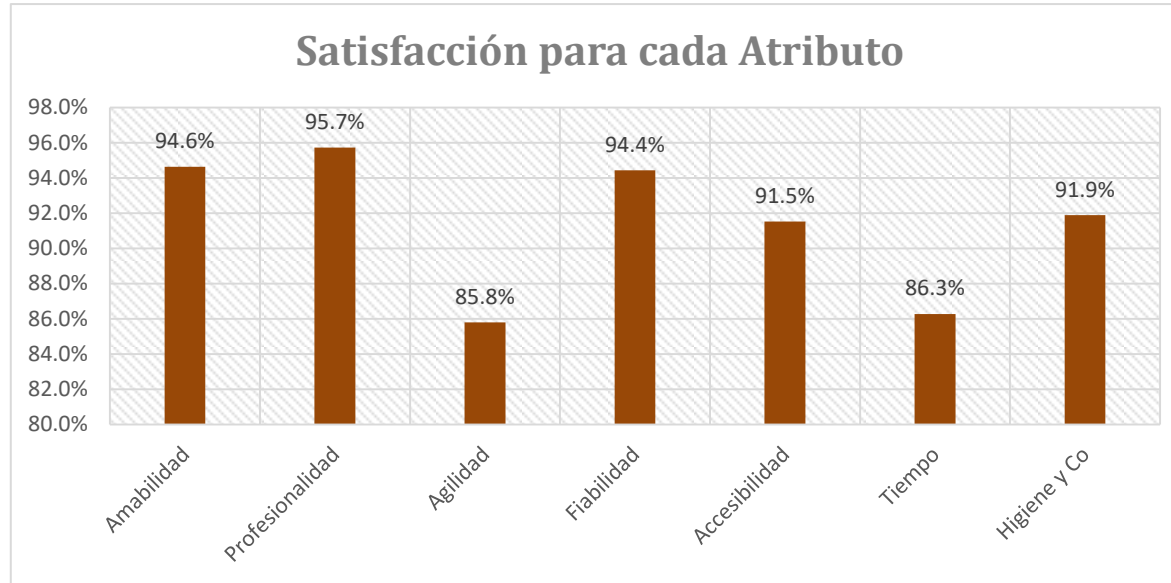


Gráfico 2. Satisfacción general por atributos

Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción supera el 90% en los 7 atributos mostrados, quedando el promedio de esta en 91.45%



## Satisfacción por atributo

### Amabilidad

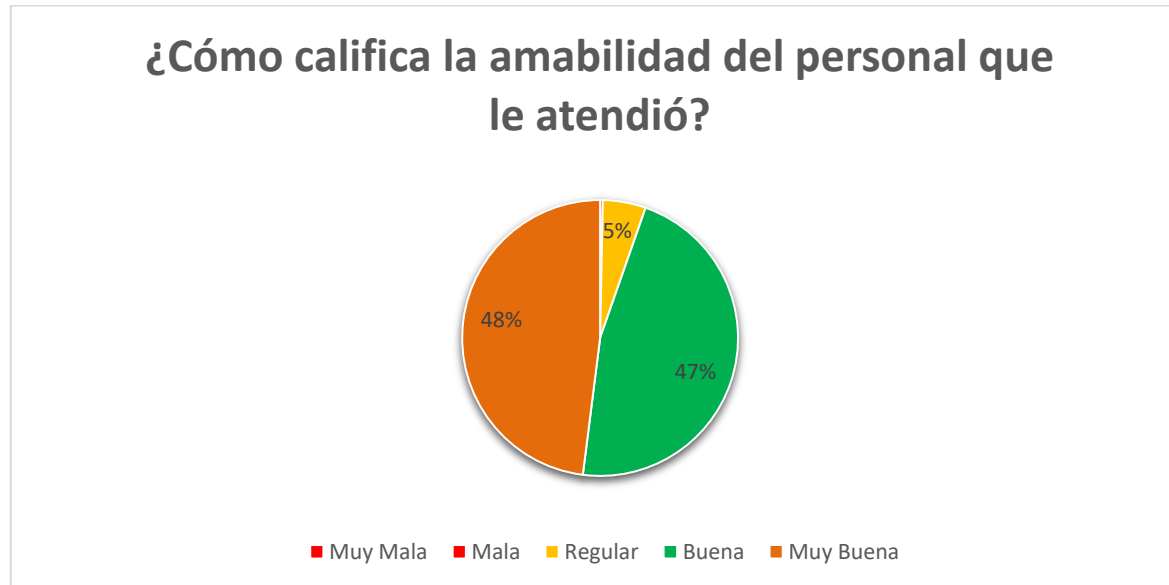


Gráfico 3. Satisfacción de Amabilidad

Tal como podemos observar en el gráfico 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 95% (1820/1923), indicaron que la amabilidad es buena quedando un 47%, muy buena quedando un 48%, quedando un 5% en regular (97/1923) y un 0.31% (6/1923) en insatisfecho para mala.





### Profesionalidad



Gráfico 4. Satisfacción de Profesionalidad

Como se muestra en el gráfico 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 96% (1689/1923), quedando muy buena en un 47% (898/1923), buena en un 49% (943/1923), en regular un 4% (79/1923) e insatisfecho para mala en un 0.15% (3/1923).



### **Facilidad y Rapidez**

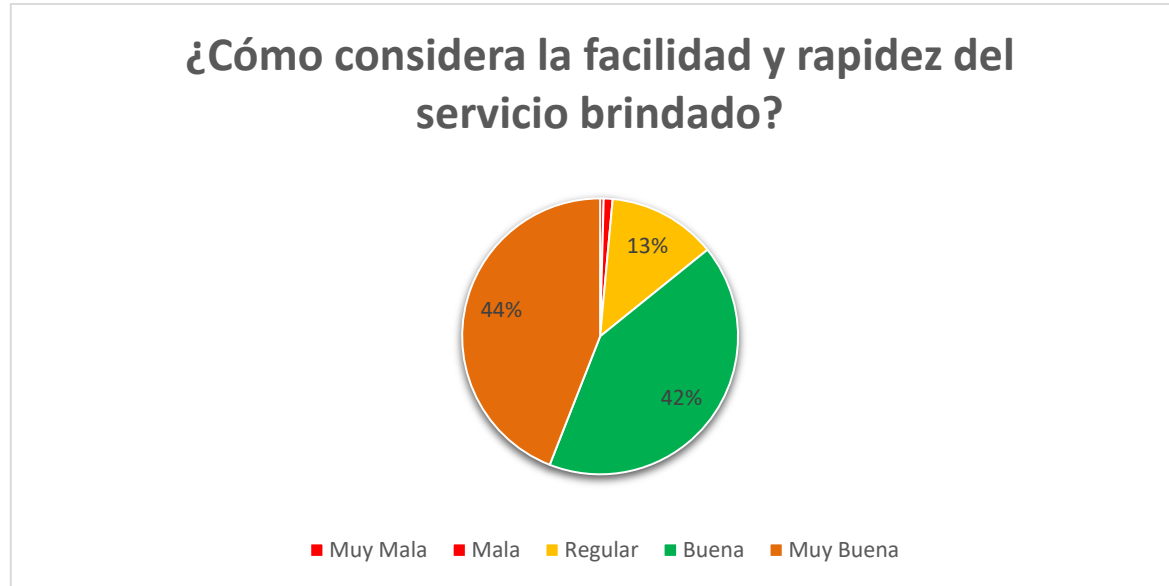


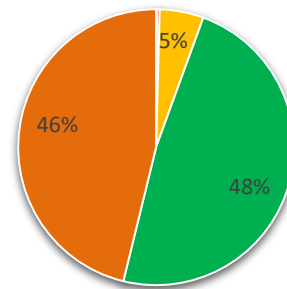
Gráfico 5. Facilidad y Rapidez

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico 5 que la satisfacción fue de 86% (1650/1923) en los servicios prestados, quedando un 13% en regular (245/1923) y un 1% (28/1923) en insatisfecho para mala.



### Manejo de las Informaciones

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



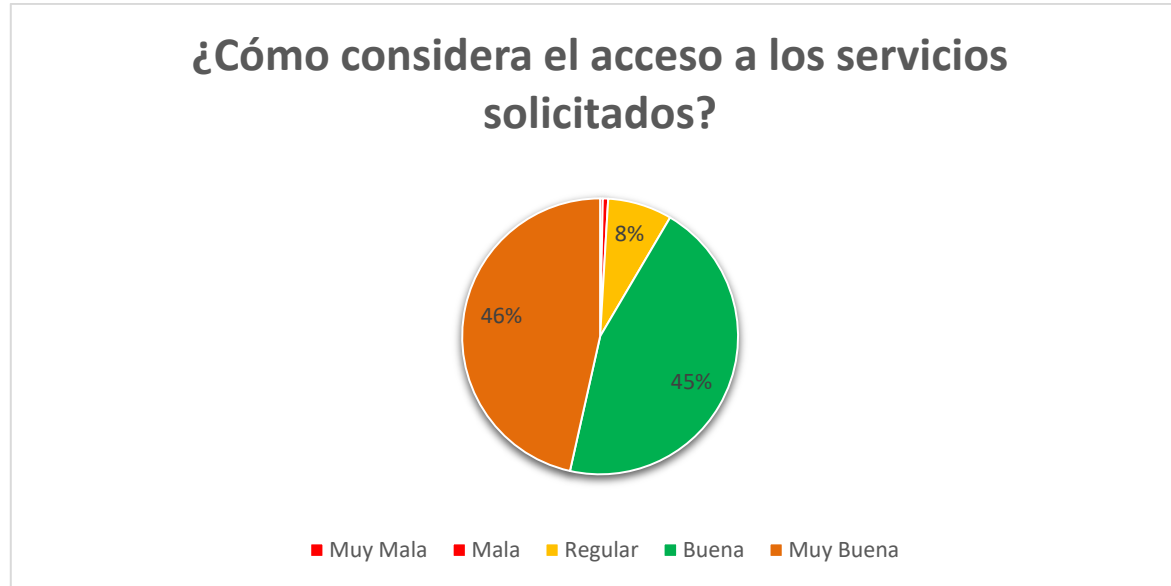
■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Gráfico 6. Satisfacción del manejo de las informaciones

Según los 1923 usuarios encuestados, un 94% (1816) indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, quedando un 5% (99) con opinión regular al respecto y un 0.41% (8) con opinión muy mala.



### **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 91%, (1760/1923) indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena, quedando un 8% en regular (145/1923) y un 0.93% (18/1923) en insatisfecho para mala.



### Tiempo de respuesta

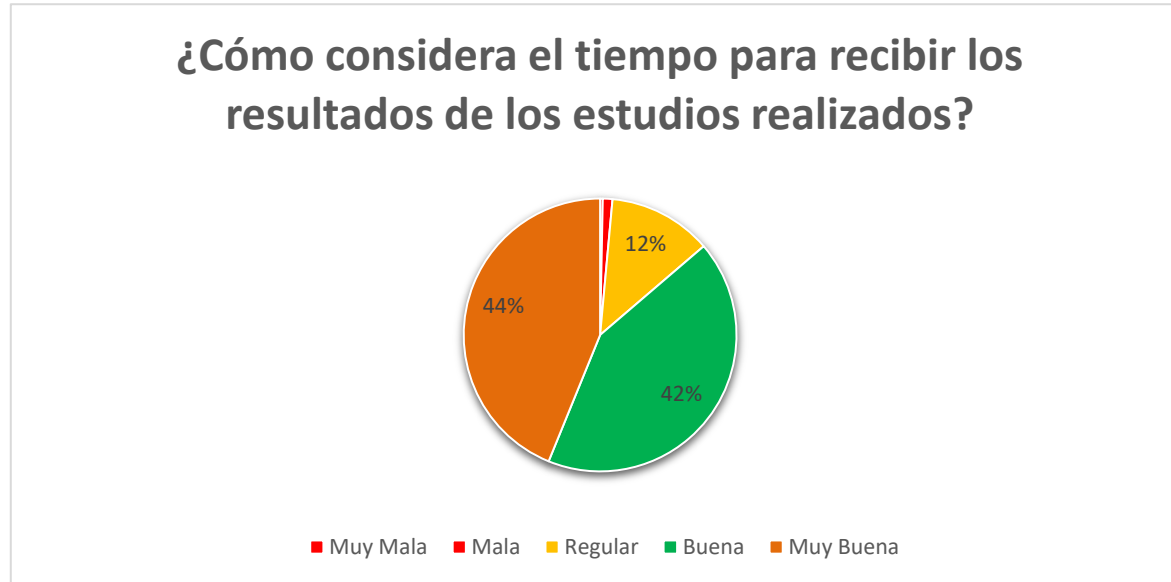


Gráfico 8. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

Según los usuarios encuestados, un 86% (1659/1923) indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, quedando un 12% (236/1923) con opinión regular al respecto y un 1% (28/1923) en insatisfecho para mala.



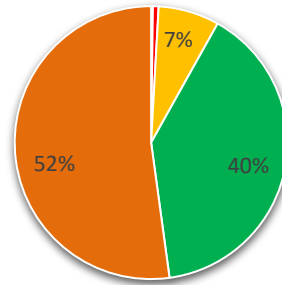


Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana  
*Hospital Provincial San José de Ocoa*  
*Julio-Diciembre 2023*



### Higiene y Comodidad

¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?



■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Gráfico 9. Satisfacción de la Higiene y Comodidad

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 9 que la satisfacción fue de 92% (1767/1923) en los servicios prestados, quedando un 7% en regular(139/1923) y un 0.88% (17/1923) en insatisfecho para mala.



### Satisfacción del Servicio

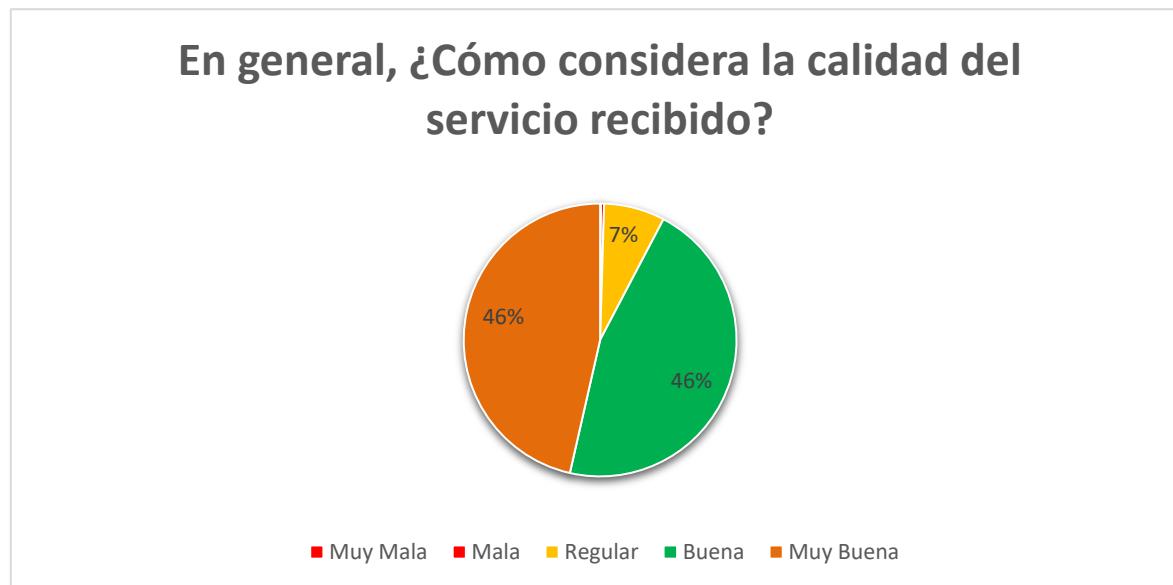


Gráfico 10. Calidad de los Servicios Brindados

Tal como se observa en el gráfico 10, de los 1923 usuarios encuestados 1,775 opinaron que la satisfacción de los servicios brindados es buena o muy buena para un 92%, quedando un 7% (139/1923) opinando que la satisfacción es regular y un 0.88% (17/1923) opinando que es muy mala.





## 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 595 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 91.6%.



## EMERGENCIA



Gráfico 12. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los 369 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 91.2%.



### **HOSPITALIZACIÓN**



*Gráfico 13. Satisfacción servicio de Hospitalización*

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los 126 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 93.8%.



### IMÁGENES

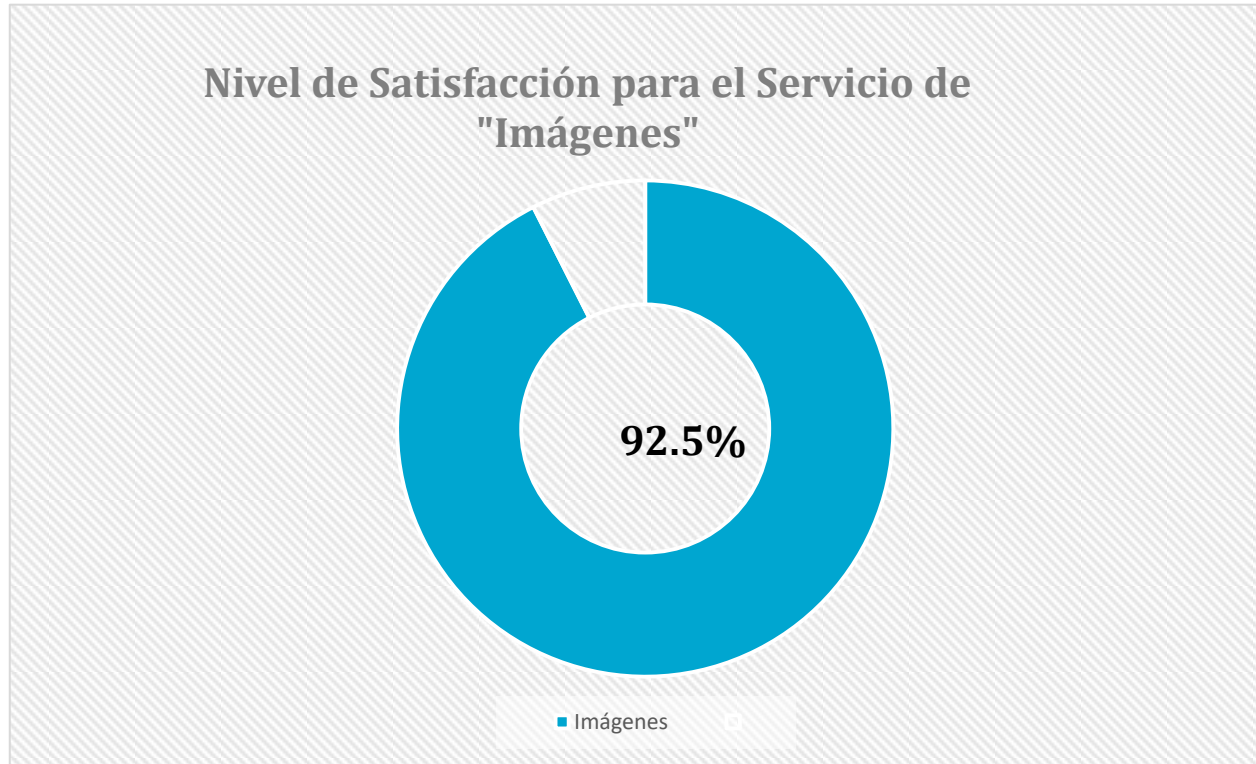


Gráfico 14. Satisfacción servicio de Imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 232 usuarios encuestados para el servicio de imágenes, la satisfacción es de 92.5%.



### LABORATORIO




Gráfico 15. Satisfacción servicio de Laboratorio

Tal como podemos observar en el gráfico 15, la satisfacción general de los 601 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 90.6%.



## 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 ayudarte 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

