

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

**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 Regional Taiwán 19 de marzo 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 Regional Taiwán 19 de marzo.</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="694 734 1337 1025"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>666</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>296</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>543</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>196</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>197</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>1,899</b></td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Consulta Externa	666	Emergencia	296	Laboratorio	543	Hospitalización	196	Imágenes	197	<b>Total</b>	<b>1,899</b>
Servicios	Muestras														
Consulta Externa	666														
Emergencia	296														
Laboratorio	543														
Hospitalización	196														
Imágenes	197														
<b>Total</b>	<b>1,899</b>														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Regional Taiwán 19 de marzo, Avenida Independencia 10, Azua. 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 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>
---------	---



	$\mathbf{Muestra\ Ajustada} = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población\ Total}}$
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 de Julio hasta el 26 de Diciembre 2023.
Realización	Las encuestas serán aplicadas por los colaboradores de las unidades de atención al usuario.  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:

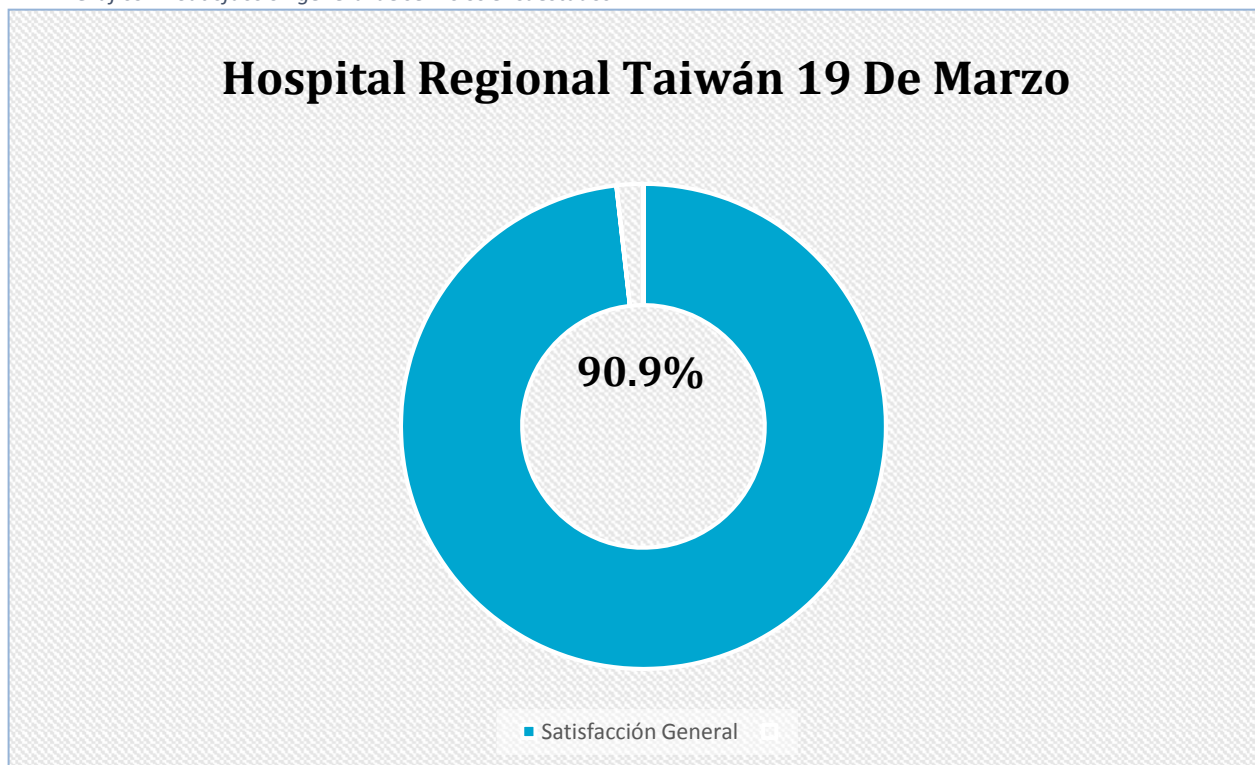
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. <b><i>¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?</i></b>
Eficacia/confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable. <b><i>¿Cómo percibe 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 **1,899** 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 5 atributos de calidad medidos en la encuesta es de 90.9%, estos atributos fueron: *amabilidad, profesionalidad, accesibilidad, agilidad, fiabilidad*, esta satisfacción general corresponde a las **1,899** encuestas realizadas entre los atributos mencionados.



### Satisfacción general por atributos

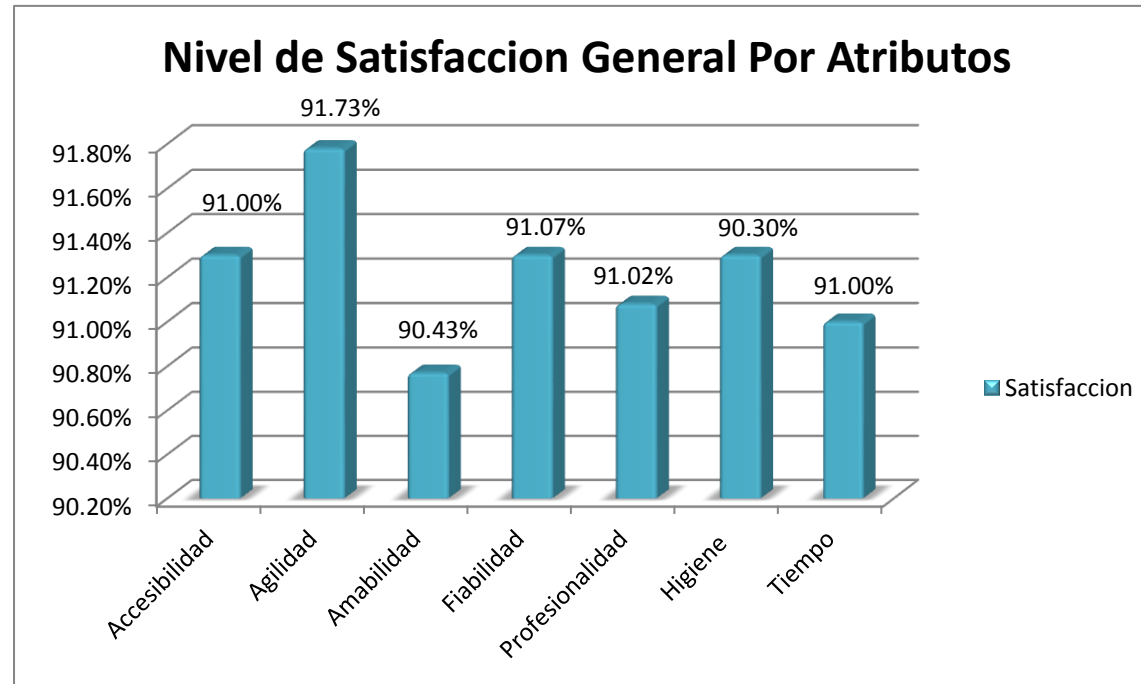


Gráfico 2. Satisfacción general por atributos

Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción es de alrededor de un 90% en los 7 atributos mostrados, quedando el promedio de esta en 90.9%





## Satisfacción por atributo

### Amabilidad

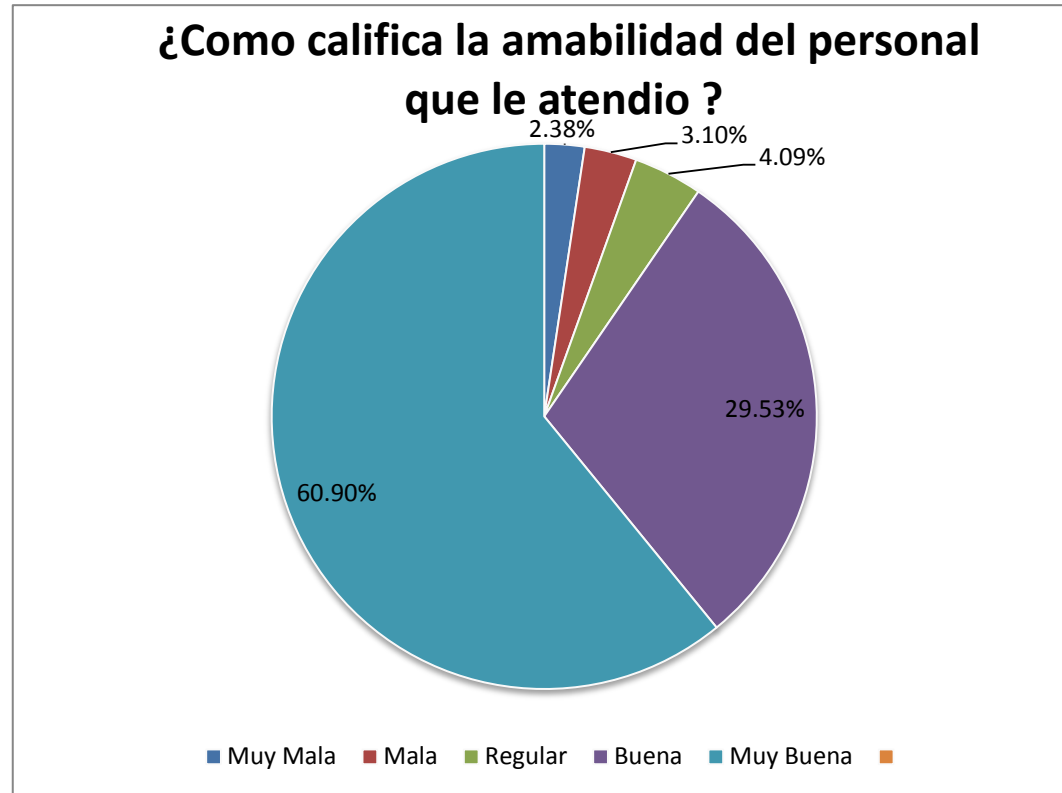


Gráfico 3. Satisfacción de Amabilidad

Tal como podemos observar en el grafico 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 90.43%, quedando un 4.09% en regular.



### Profesionalidad

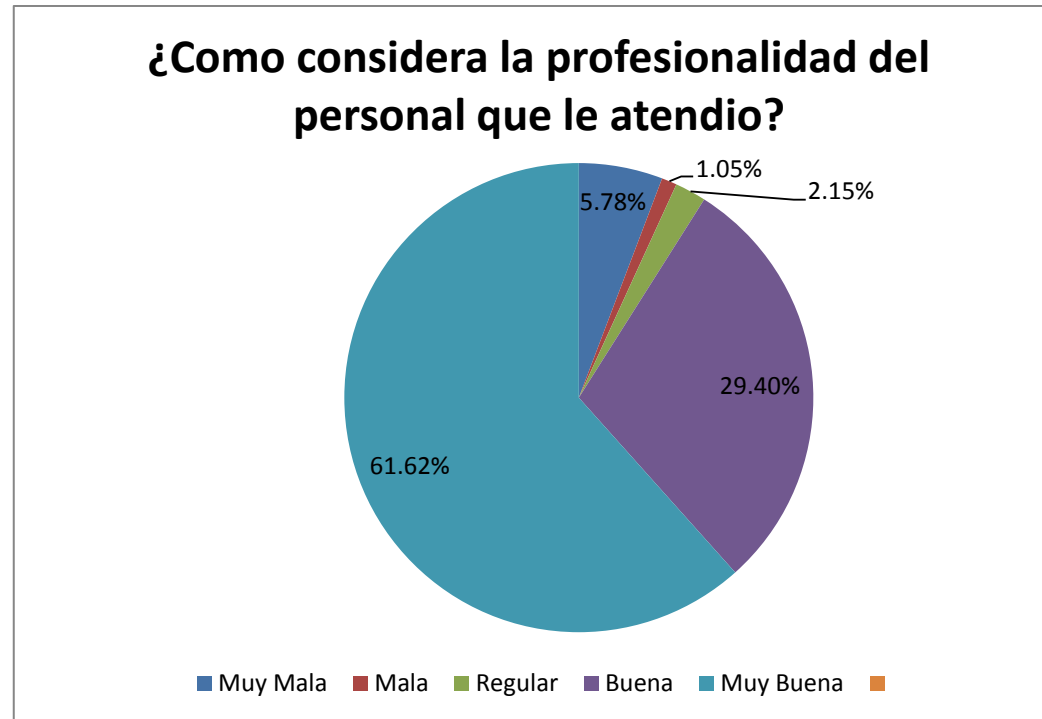


Gráfico 4. Satisfacción de Profesionalidad

Como se muestra en el gráfico 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 91.02%.



### Agilidad

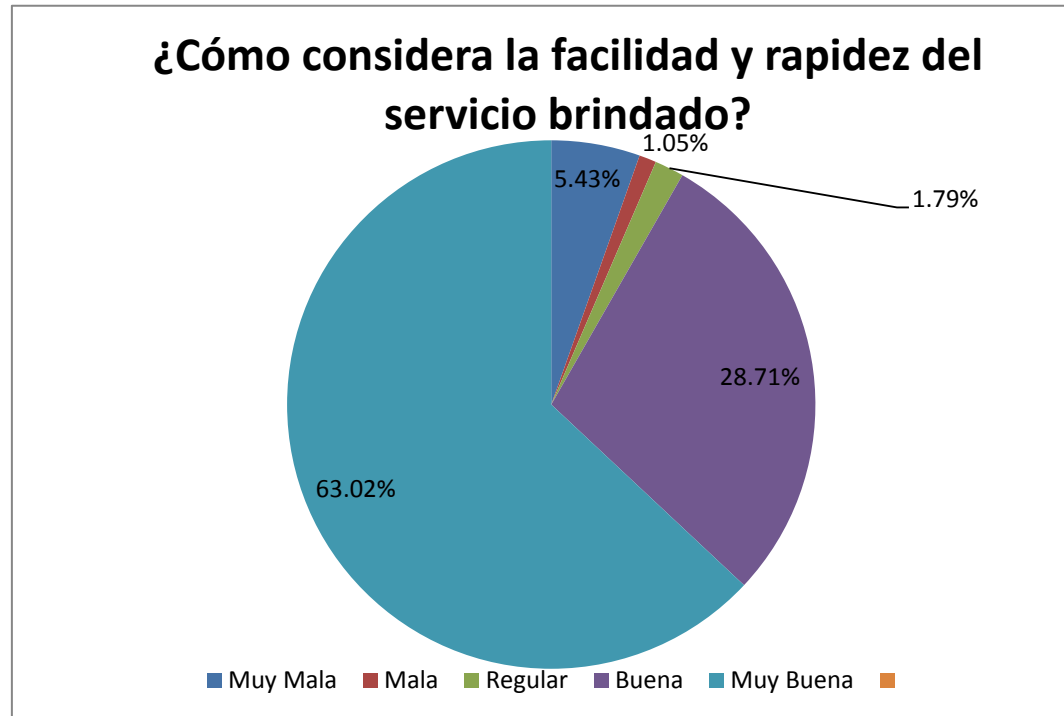


Gráfico 5. Agilidad

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico 5 que la satisfacción fue de 91.73%, en los servicios prestados, quedando en regular 1.79%.



**Fiabilidad**

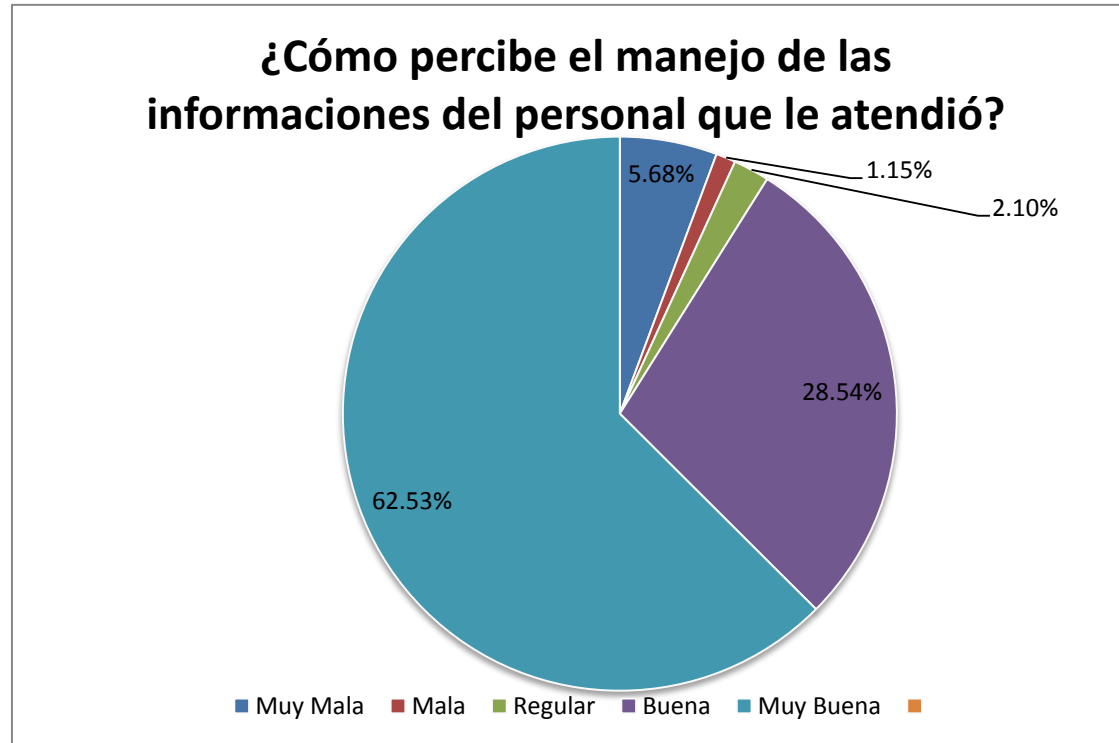


Gráfico 6. Satisfacción del manejo de las informaciones

Un 91.07% indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal.



### Accesibilidad

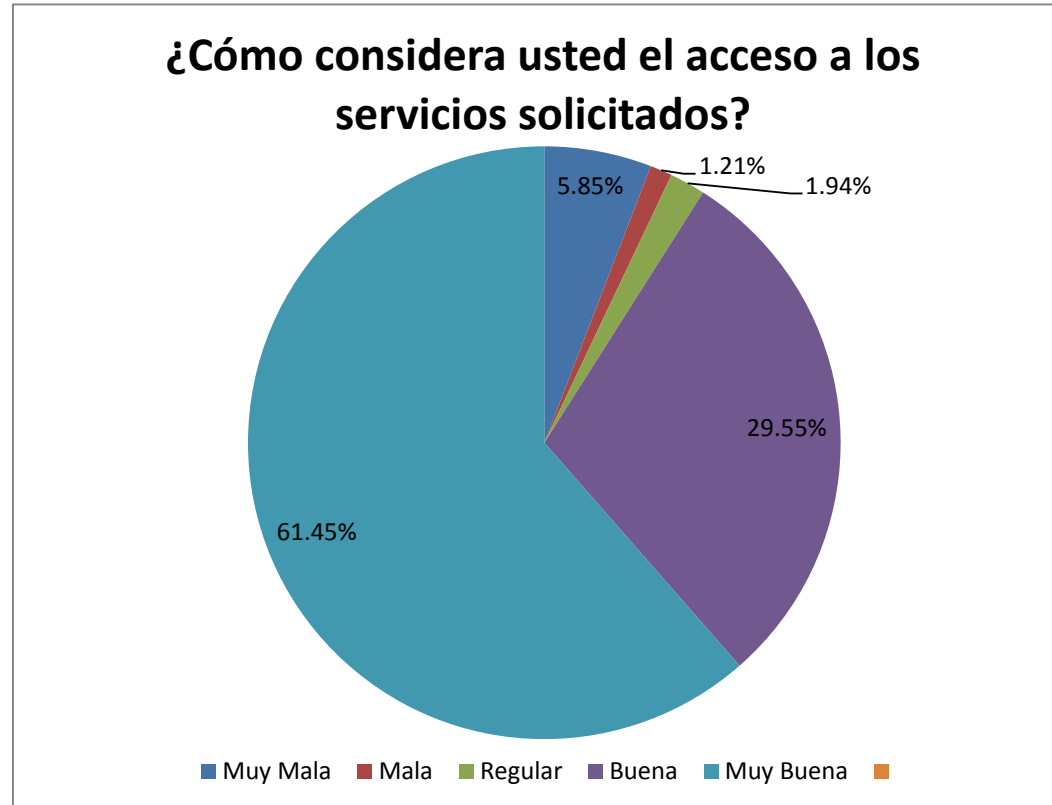


Gráfico 7. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.

Tal como podemos observar en el gráfico 7, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 91.0%.



### Higiene

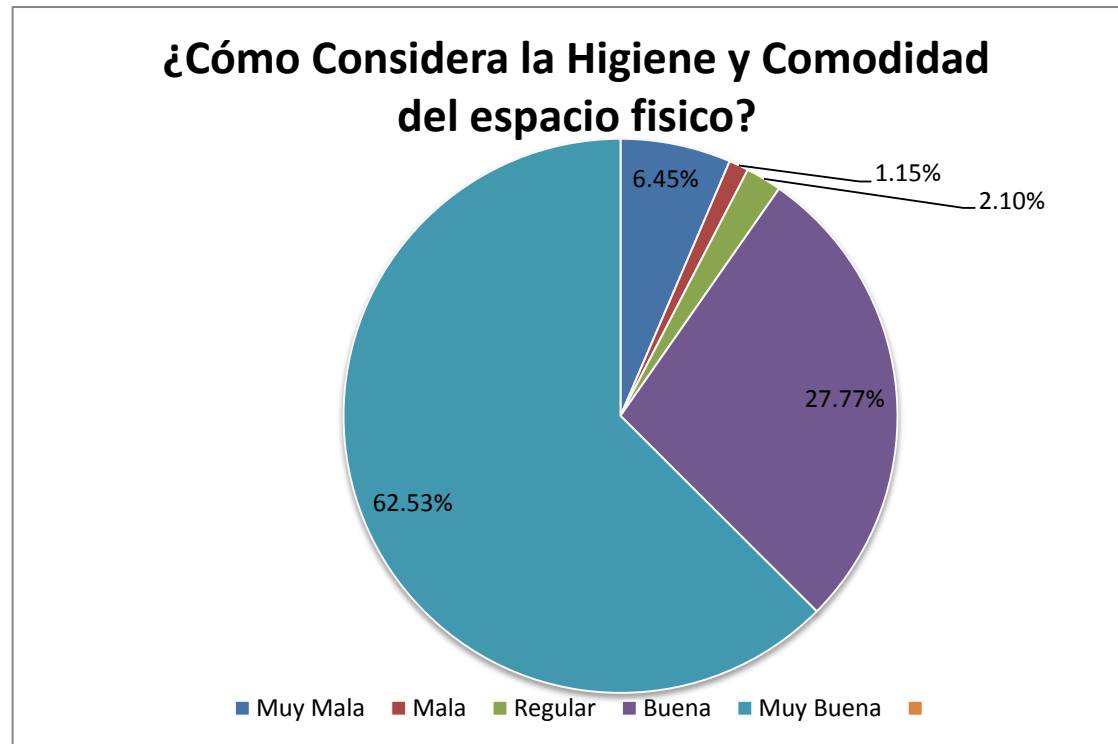


Gráfico 8. Satisfacción sobre Higiene y comodidad del espacio físico.

Tal como podemos observar en el grafico 8, la satisfacción de la Higiene es de un 90.30%.



### Tiempo

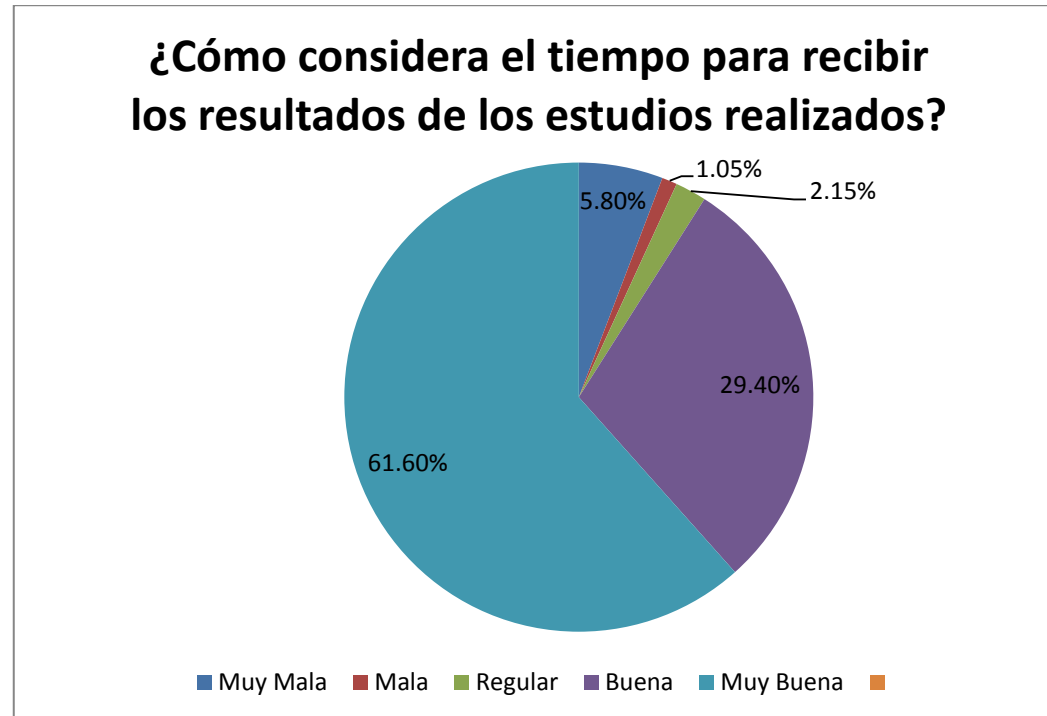


Gráfico 9. Satisfacción sobre Tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados.

Tal como podemos observar en el grafico 9, la satisfacción de la Higiene es de un 91.0%.



## Satisfacción por Servicio

### CONSULTA EXTERNA



Gráfico 8. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 8, la satisfacción general para el servicio de consulta externa es de 93.1%.





## EMERGENCIA

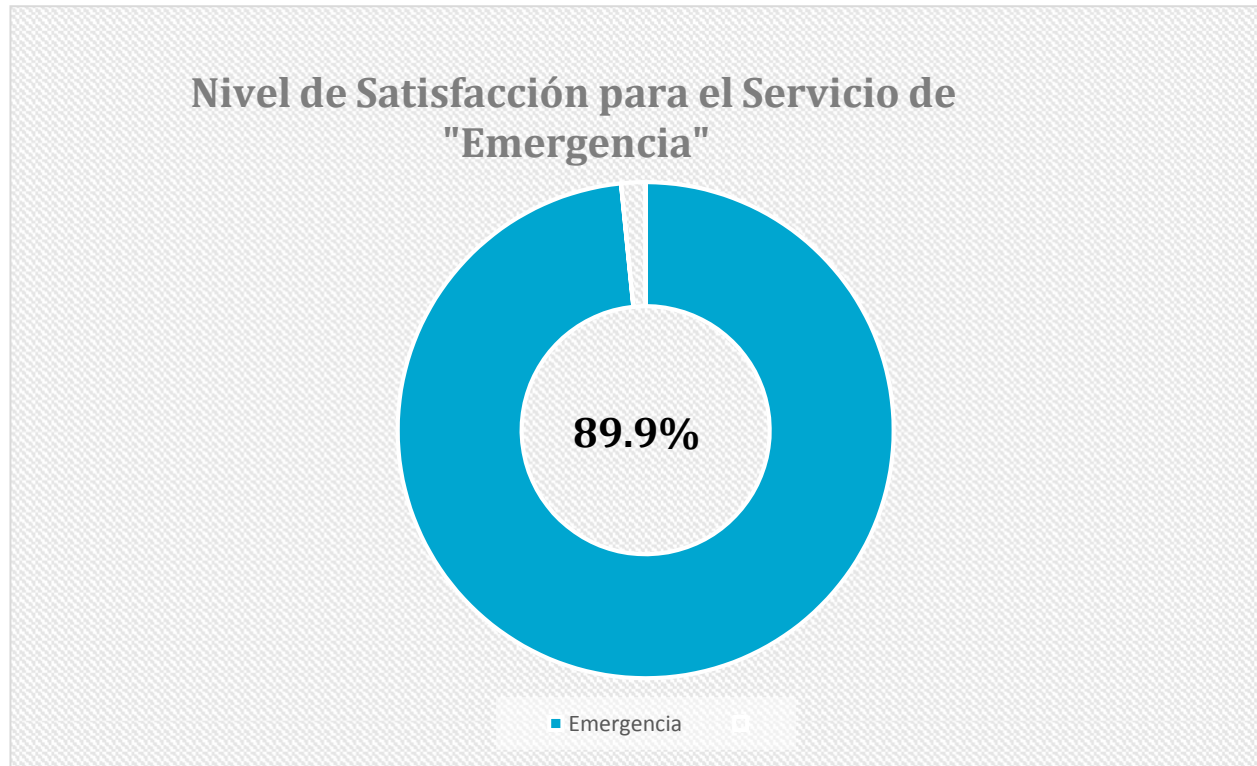
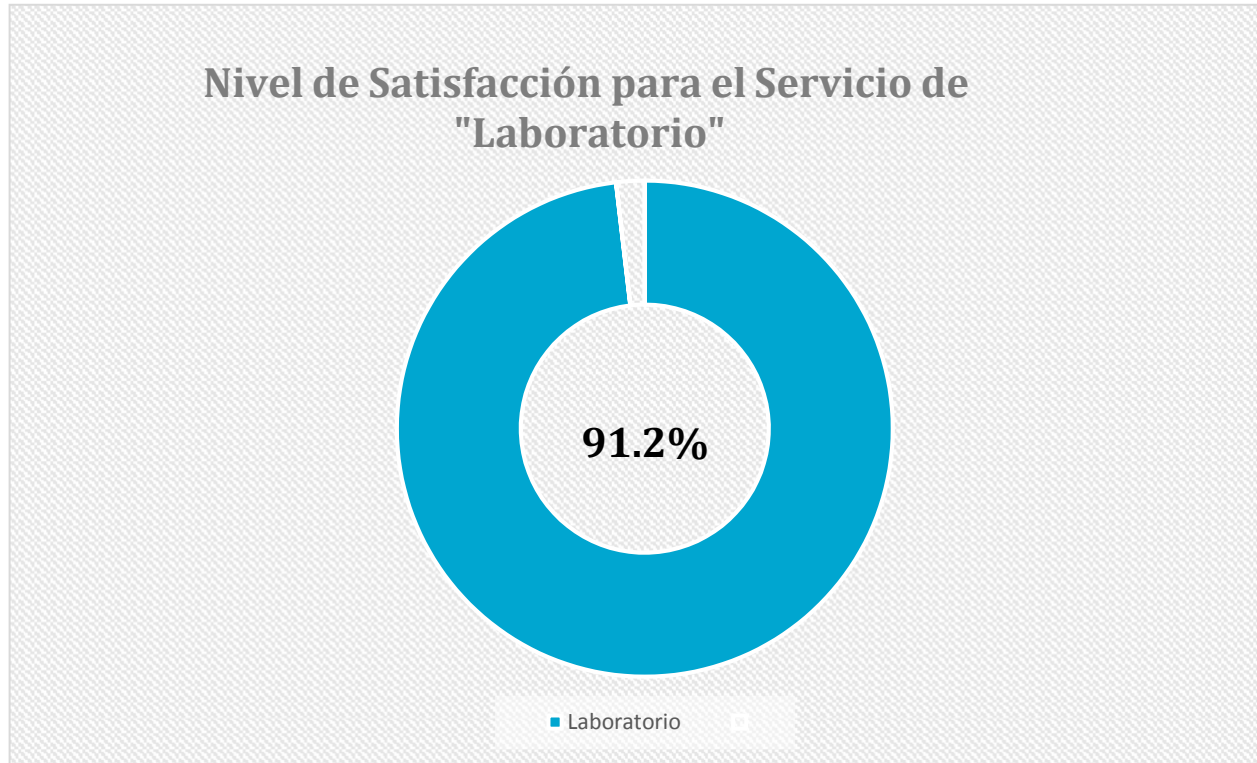


Gráfico 9. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como podemos observar en el gráfico 9, la satisfacción general para el servicio de emergencia es de 89.9%.



### **LABORATORIO**



*Gráfico 10. Satisfacción servicio de Laboratorio*

Tal como podemos observar en el gráfico 10, la satisfacción general para el servicio de laboratorio es de 91.2%.



## IMÁGENES

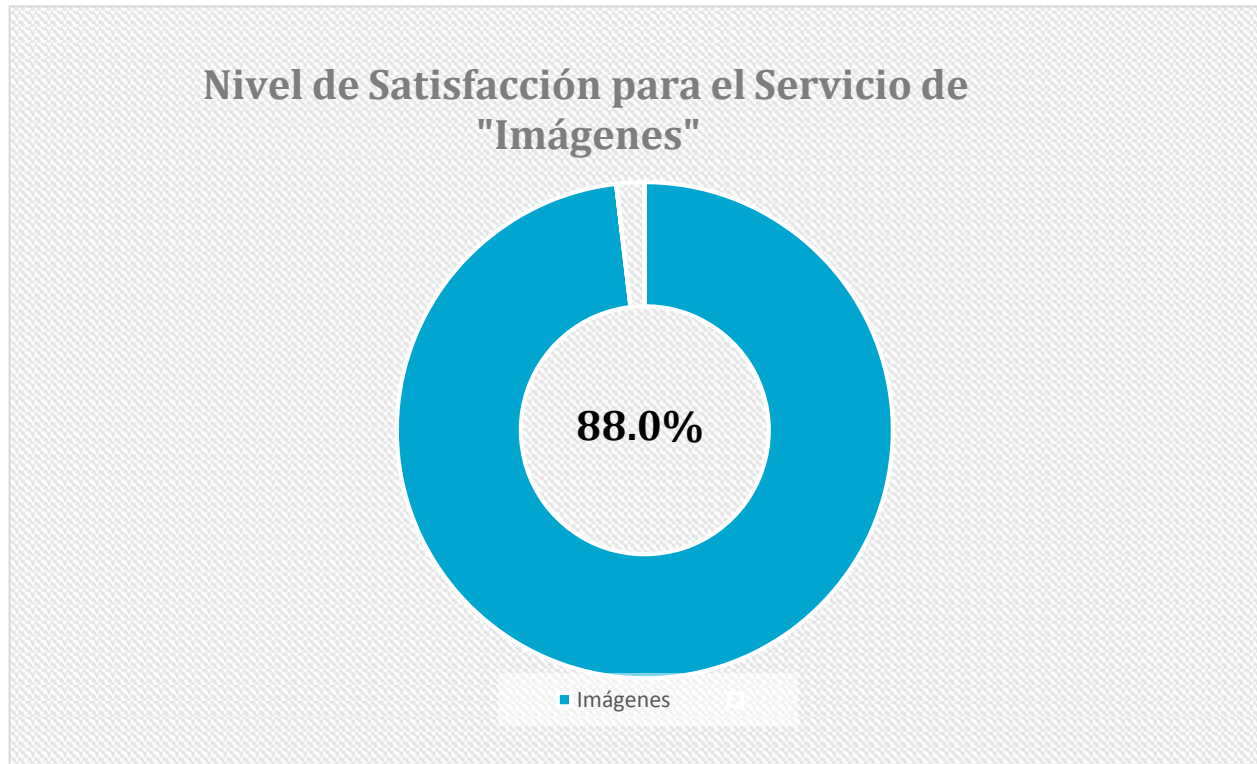


Gráfico 11. Satisfacción servicio de imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general para el servicio de Imágenes es de 88.0%.



### HOSPITALIZACIÓN



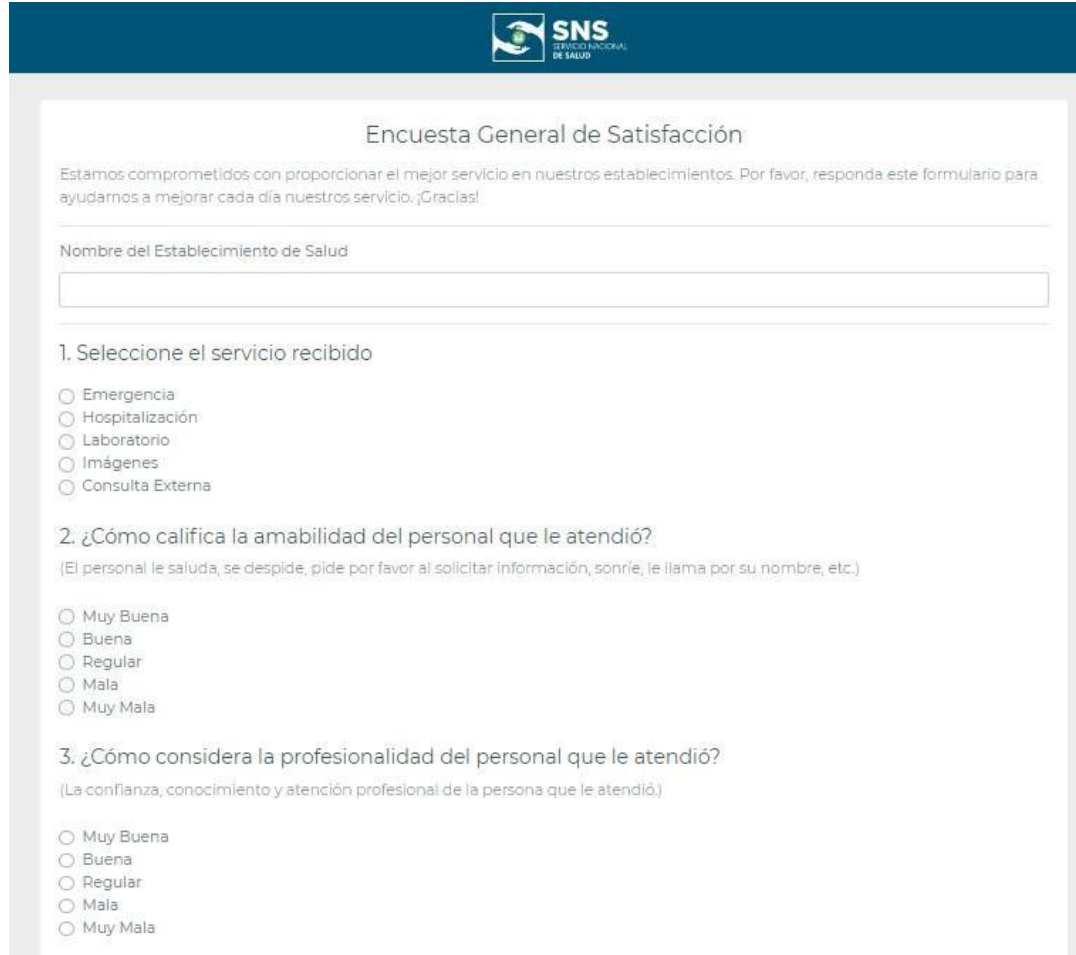
Gráfico 12. Satisfacción servicio de Hospitalización

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general para el servicio de Hospitalización es de 92.1%.



## Anexos

### Contenido de la encuesta



The screenshot shows a web-based survey form titled 'Encuesta General de Satisfacción'. At the top, there is a header with the SNS logo and the text 'SERVICIO NACIONAL DE SALUD'. Below the header, the title 'Encuesta General de Satisfacción' is centered. The main text of the survey reads: 'Estamos comprometidos con proporcionar el mejor servicio en nuestros establecimientos. Por favor, responda este formulario para ayudarnos a mejorar cada día nuestros servicios. ¡Gracias!'. There is a text input field for 'Nombre del Establecimiento de Salud'. The survey consists of three numbered questions, each with radio button options:

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

