



SERVICIO REGIONAL DE SALUD  
**NORDESTE**

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

**JULIO-DICIEMBRE 2023**



**HOSPITAL  
PROVINCIAL DR. YAPOR HEJED**

## 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 Universitario José María Cabral y Báez 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 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 Provincial Dr. Yapor Heded</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="695 741 1342 1039"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>580</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>220</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>238</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>1,638</b></td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Consulta Externa	580	Emergencia	300	Hospitalización	220	Imágenes	238	Laboratorio	300	<b>Total</b>	<b>1,638</b>
Servicios	Muestras														
Consulta Externa	580														
Emergencia	300														
Hospitalización	220														
Imágenes	238														
Laboratorio	300														
<b>Total</b>	<b>1,638</b>														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Provincial Dr. Yapor Heded, Autopista Nagua – Samaná esquina Calle 8, Nagua, Provincia María Trinidad Sánchez 33000. 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 Julio-Diciembre 2023, siendo el último periodo de la 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% 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 de Julio 2023 hasta el 31 de Diciembre 2023.
Realización	Las encuestas son 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>



### ***Dimensiones 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 **1,638** usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios de Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

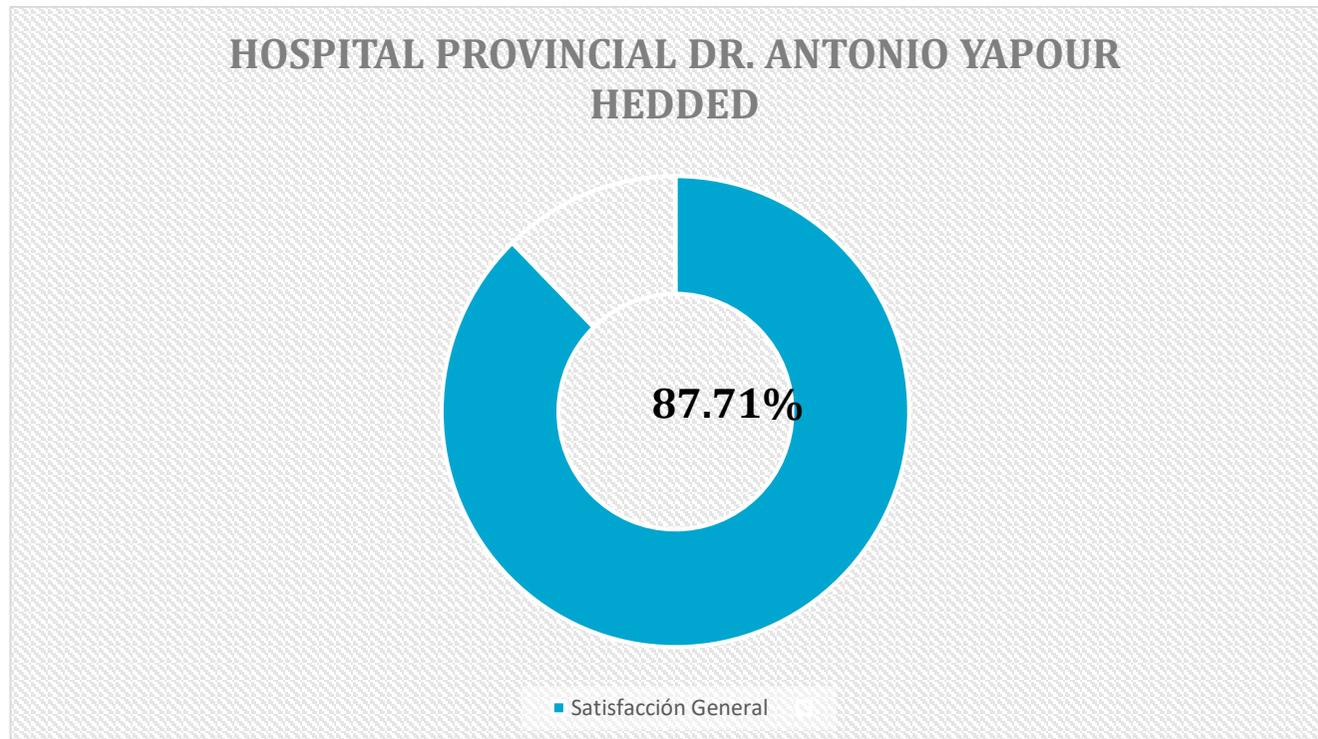


Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.

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 87.71%, 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 1,638 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.



### Satisfacción general por atributos

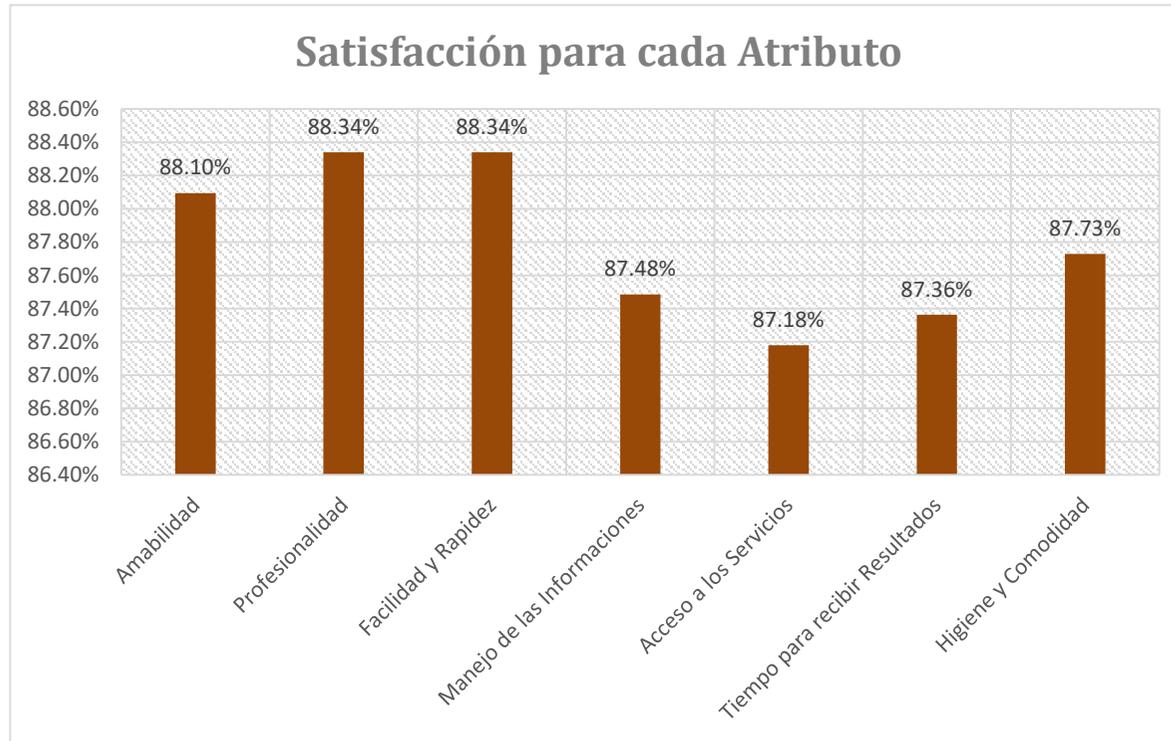
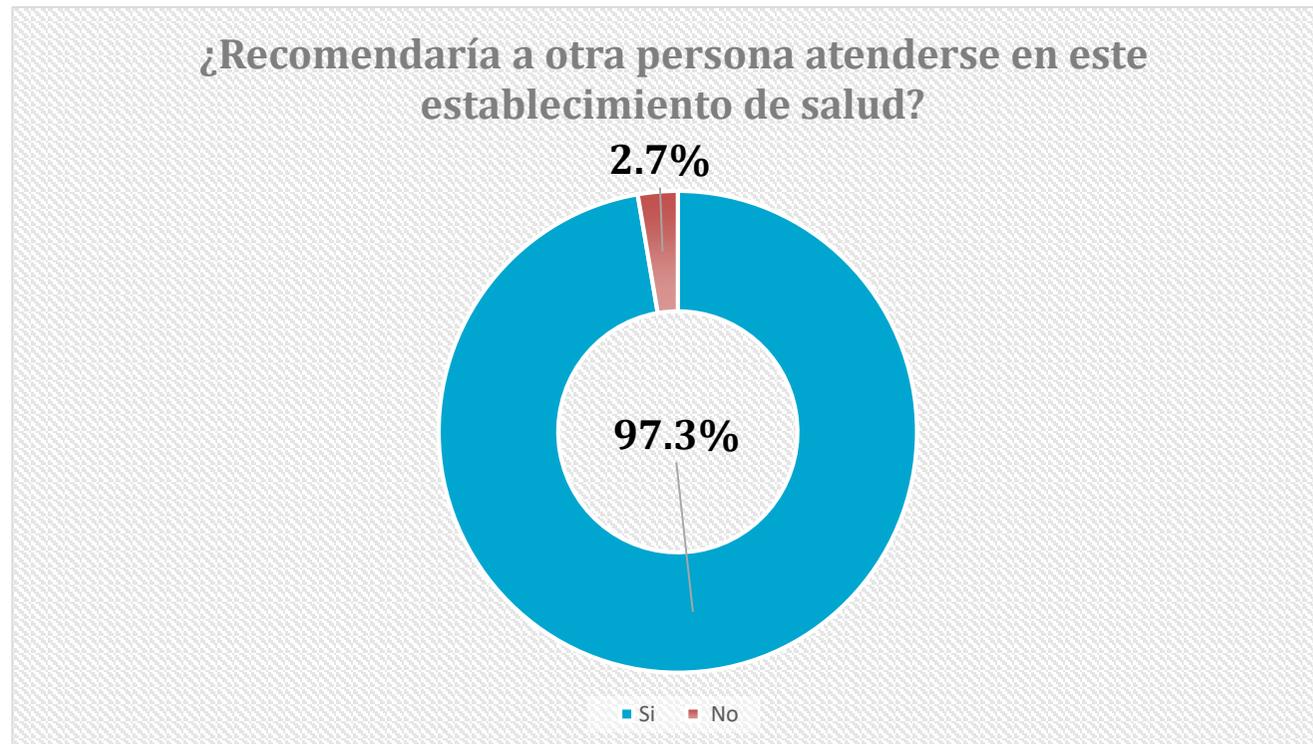


Gráfico 2. Satisfacción general por atributos

Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción general de los atributos supera en uno el 87.71% de los 7 atributos mostrados, quedando próximo de lo comprometido que es 90%.





Tal como podemos observar en el gráfico 3, le recomendaría de otras personas atenderse en este establecimiento de salud es, de 1,638 usuarios encuestados, la recomendaría es de 97.3%.



### CONSULTA EXTERNA



Gráfico 4. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 4, la satisfacción general de los 580 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 85.79%.



### EMERGENCIA



Gráfico 5. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como podemos observar en el gráfico 5, la satisfacción general de los 300 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 87.15%



### HOSPITALIZACIÓN



Gráfico 6. Satisfacción servicio de Hospitalización

Tal como podemos observar en el gráfico 6, la satisfacción general de los 220 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 95.85%.



### IMAGENES



Gráfico 14. Satisfacción servicio de Imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico 7, la satisfacción general de los 238 usuarios encuestados para el servicio de imágenes, la satisfacción es de 88.36 %.



### **LABORATORIO**



Gráfico 8. Satisfacción servicio de Laboratorio

Tal como podemos observar en el gráfico 8, la satisfacción general de los 300 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 86.46%



## Satisfacción por atributo

### Amabilidad

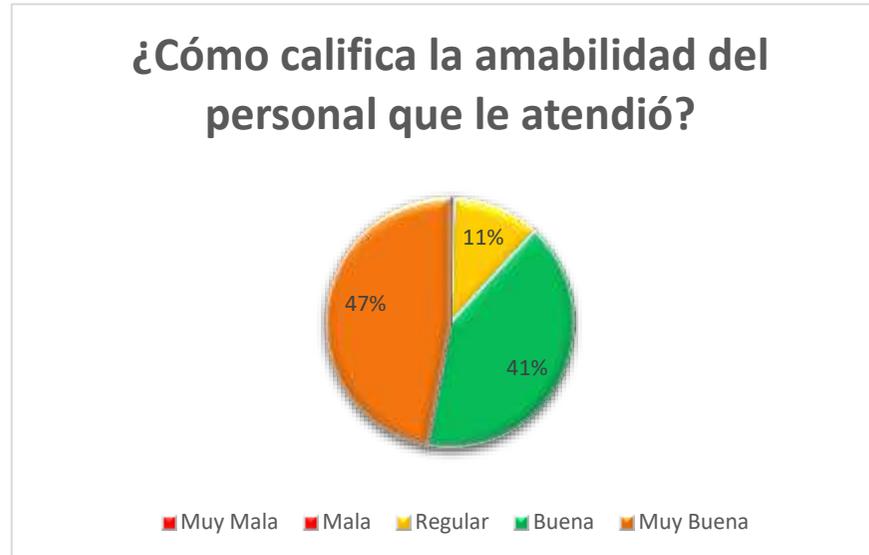


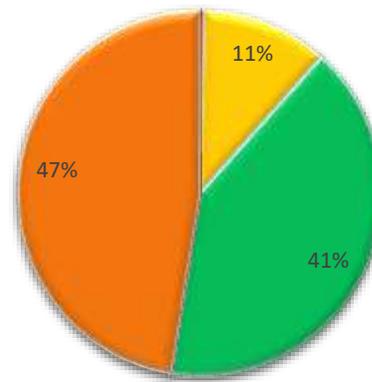
Gráfico 9. Satisfacción de Amabilidad

Tal como podemos observar en el gráfico 9, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 88.10% (1,443/1,638), indicaron que la amabilidades buena o muy buena, quedando un 11.% en regular (188/1,638), un 0.0% (7/1,638) en insatisfecho para mala o muy mala.



**Profesionalidad**

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



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

Gráfico 10. Satisfacción de Profesionalidad

Como se muestra en el gráfico 10, la satisfacción de la profesionalidad es de un 88.10% (1,447/1.638) indicaron que la profesionalidad es buena o muy buena, quedando un 11% en regular (184/1,638), un 0.0% (7/1,638) están insatisfecho para mala o muy mala.



### Facilidad y Rapidez

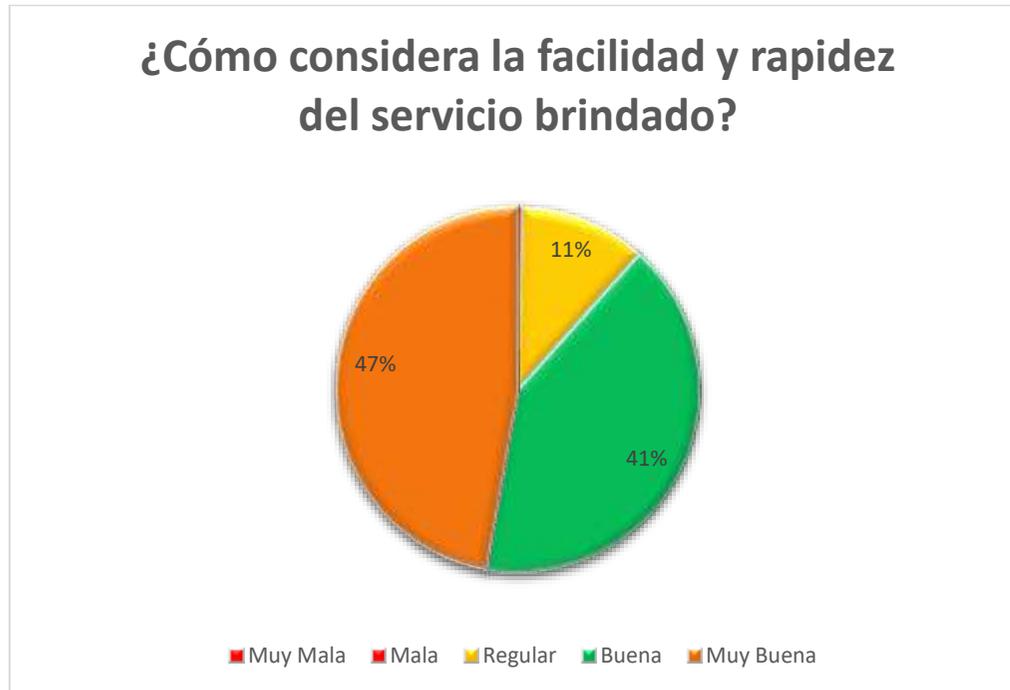


Gráfico 11. Facilidad y Rapidez

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico 11 que la satisfacción fue de 88.10% (1,447/1,638) indicaron que la facilidad y rapidez es buena o muy buena, quedando un 10% en regular(184/1,638) y un 0.0% (7/1.638) en insatisfecho para mala o muy mala.



**Manejo de la información**

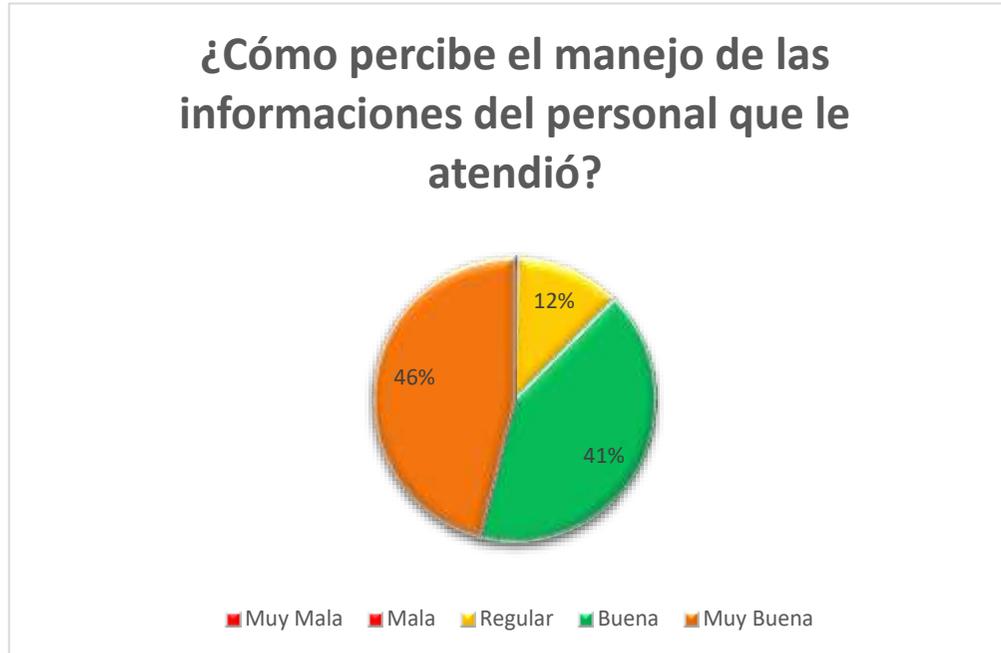
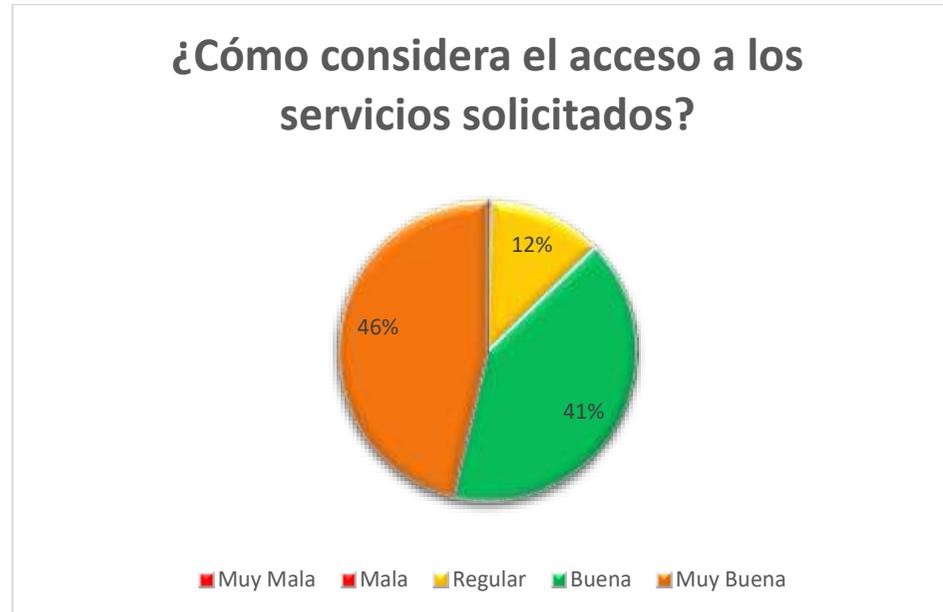


Gráfico 12. Satisfacción del manejo de las informaciones

Según los 2,218 usuarios encuestados, un 87.48% (1,447/1,638) indicó que está satisfecho con buena o muy buena el manejo de las informaciones por parte del personal, quedado un 12% (198/1,638) con opinión de regular al respecto, finalizando con un 0.0% (7/1,638) insatisfechos para una valoración mala o muy mala.



**Accesibilidad**



*Gráfico 13. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.*

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 87.18%, (1,428/1,638) indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena, quedando un 12.0% en regular (203/1.638), y un 0.0% (7/1,638) insatisfechos para una valoración mala o muy mala.



**Tiempo de Respuesta**

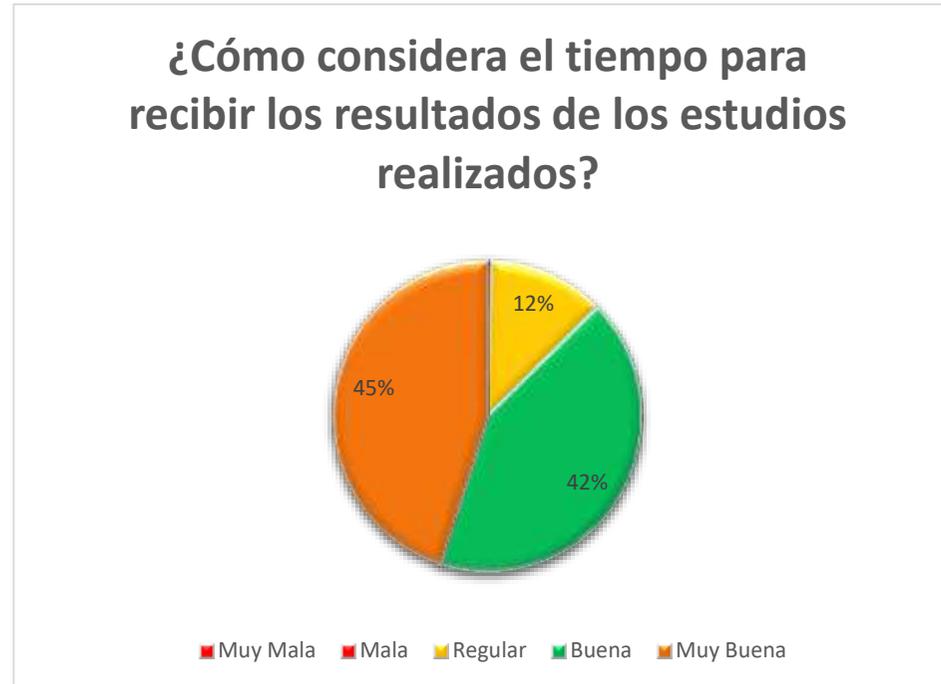


Gráfico 14. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

Según los usuarios encuestados, un 87.36% (1,431/1,638) indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados seleccionando bueno o muy bueno, quedando un 12% (200/1,638) con opinión regular al respecto, un 0.0% (7/1,638) seleccionó mala y muy mala.



**Higiene y comodidad**

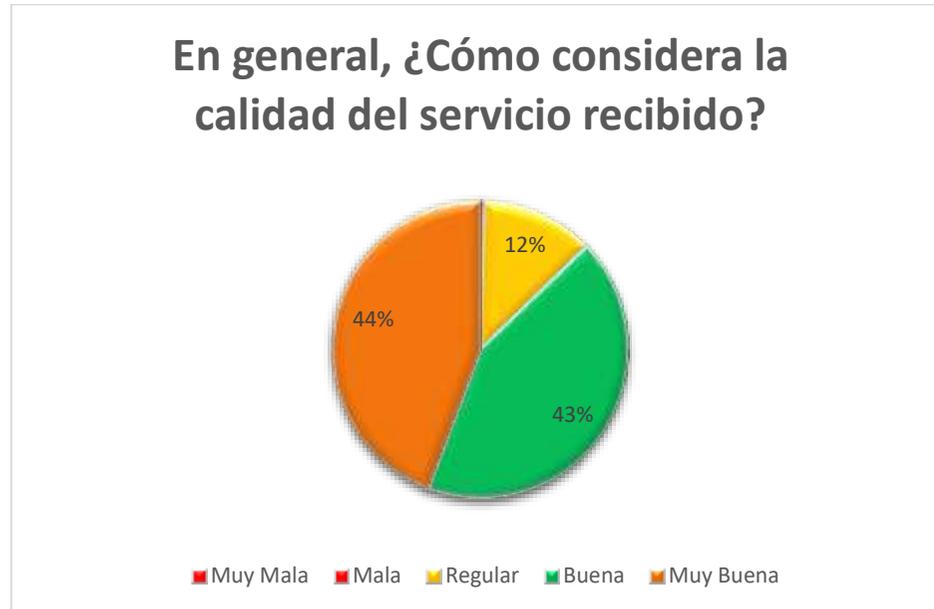


Gráfico 15. Satisfacción de la Higiene y Comodidad

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 15 que la satisfacción de buena o muy buena fue de 87.73 % (1,437/1,638) en los servicios prestados, quedando un 12% en regular (194/1,638), un 0.0% (7/1,638) mala y muy mala.



**Satisfacción General de la Calidad del Servicio**



*Gráfico 16. Calidad de los Servicios Brindados*

Tal como se observa en el gráfico 16, (1,428/1,638) usuarios encuestados opinaron que la satisfacción de los servicios brindados es buena o muy buena para un 87.18% de satisfacción, quedando un 12% (203/1,638) opinando que la satisfacción es regular, mientras que el 0.0% (7/1,638) valoran la satisfacción del servicio brindada mala o muy mala.





## 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 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

