

# **INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS**

**JULIO-DICIEMBRE 2023**



HOSPITAL  
**PROVINCIAL**  
**ELIO FIALLO**

## 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 Dr. Elio Fiallo 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 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).



The screenshot shows the SNS (Servicio Nacional de Salud) user interface. At the top, there is a dark blue header with the SNS logo and the text "SERVICIO NACIONAL DE SALUD". Below the header, the SNS logo is displayed again, followed by the text "Atención al Usuario". Underneath, there is a section titled "Seleccione el formulario que desea llenar:" with three radio button options: "Encuesta General de Satisfacción", "Encuesta de Satisfacción para Pacientes Quirúrgicos", and "Formulario de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones". At the bottom of the form, there is a grey button labeled "INICIAR" and a blue link labeled "Administrador".

## Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Provincial Dr. Elio Fiallo.</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="423 598 1323 894"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>708</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>286</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>201</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>199</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>1,410</b></td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Consulta Externa	708	Emergencia	286	Hospitalización	201	Imágenes	199	Laboratorio	16	<b>Total</b>	<b>1,410</b>
Servicios	Muestras														
Consulta Externa	708														
Emergencia	286														
Hospitalización	201														
Imágenes	199														
Laboratorio	16														
<b>Total</b>	<b>1,410</b>														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Provincial Dr. Elio Fiallo. 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. 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 enero-junio 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>														

	$Muestra Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población Total}}$
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 20 de DICIEMBRE 2023.
Realización	<p>Las encuestas son 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>

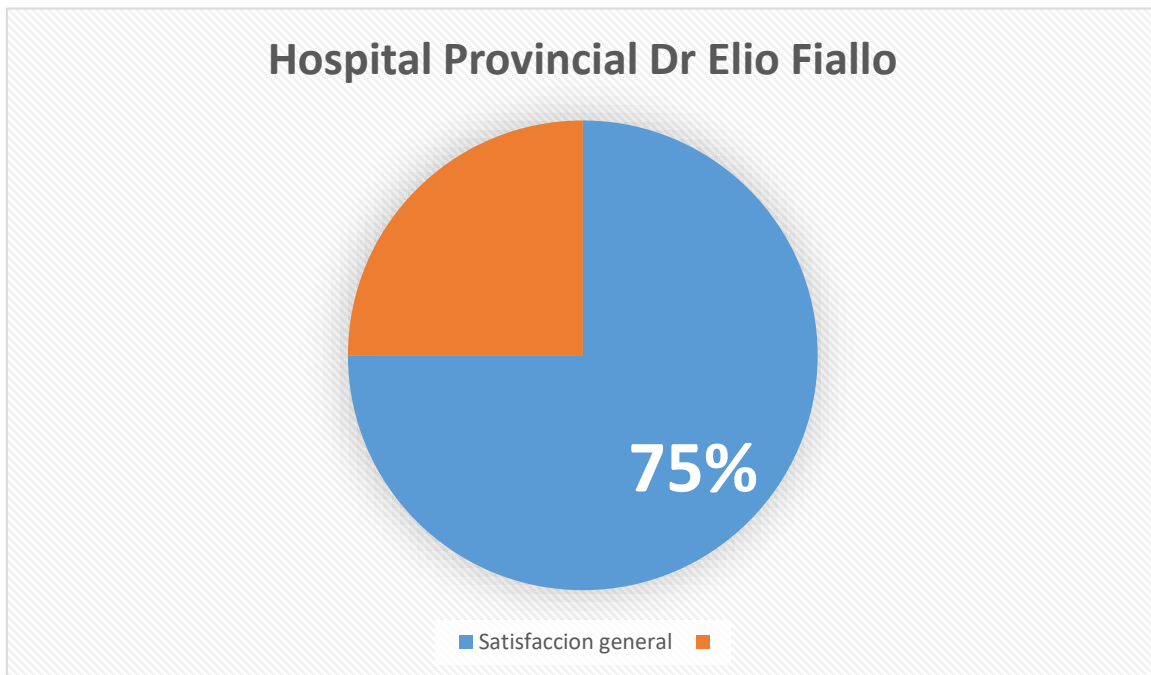
### ***Dimensiones del modelo***

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

Elementos tangibles	<p>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.</p> <p><b><i>¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?</i></b></p>
Eficacia/confiabilidad	<p>Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable.</p> <p><b><i>¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?</i></b></p>
Capacidad de respuesta	<p>Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.</p> <p><b><i>¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?</i></b></p> <p><b><i>¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?</i></b></p>
Profesionalidad/confianza	<p>Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.</p> <p><b><i>¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?</i></b></p>
Empatía/accesibilidad	<p>Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.</p> <p><b><i>¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?</i></b></p> <p><b><i>¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?</i></b></p>

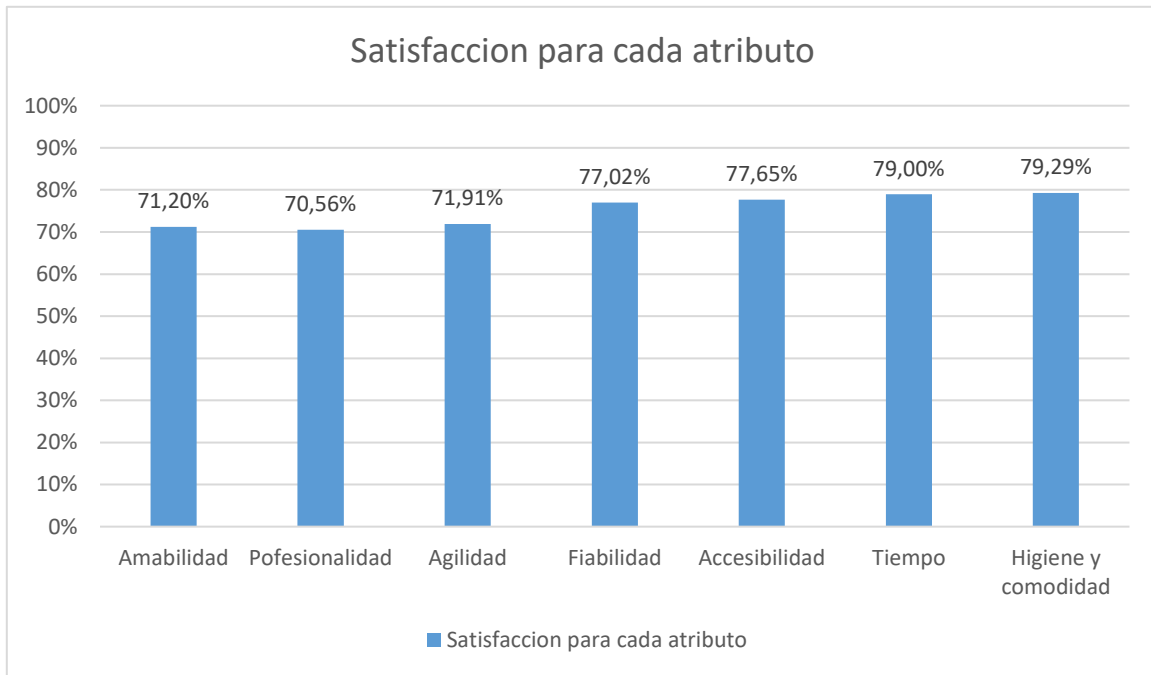
### ***Índice de satisfacción General***

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 1,410 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios de Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.



Tal como podemos observar en el gráfico 1, el resultado del promedio de satisfacción de los atributos de calidad medidos en la encuesta es de 75%, 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 1,410 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.

### ***Satisfacción general por atributos***



En el gráfico 2 vemos la satisfacción de los usuarios por cada atributo, quedando en promedio en 75% de satisfacción.



Tal como podemos observar en el gráfico 3, de 1,410 usuarios encuestados, la recomendación de los mismos para atenderse en este establecimiento de salud es de 97%.

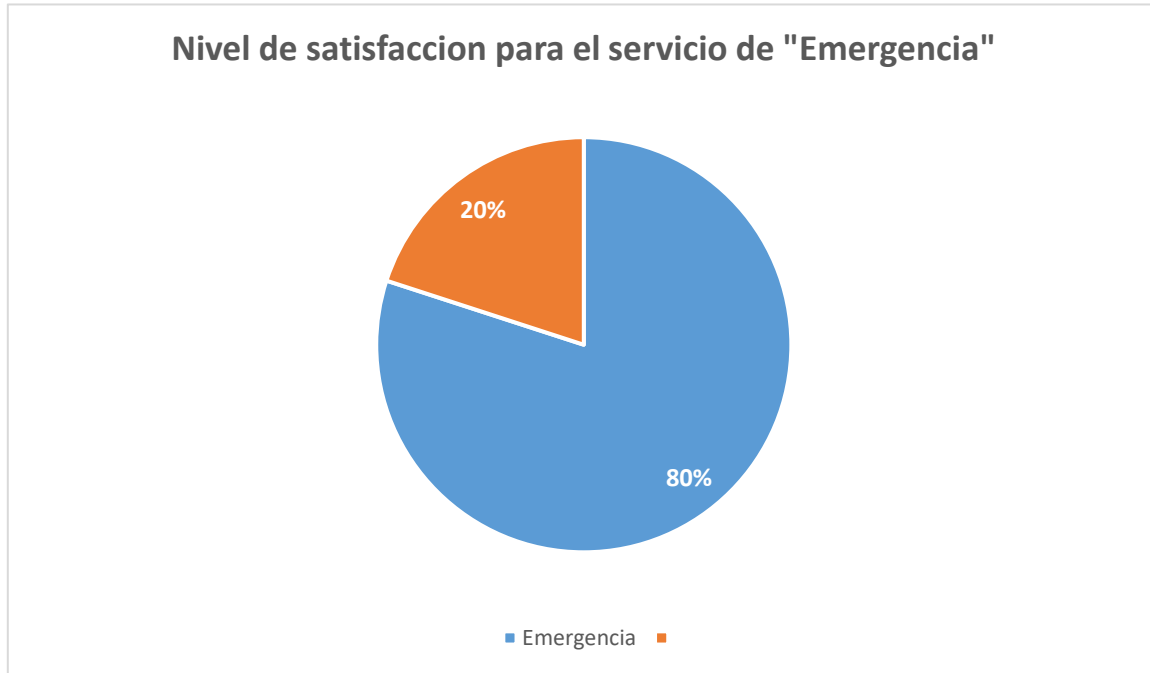


### **Consulta externa**



Tal como podemos observar en el gráfico 4, la satisfacción general de los 708 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, es de 99%.

## ***Emergencia***



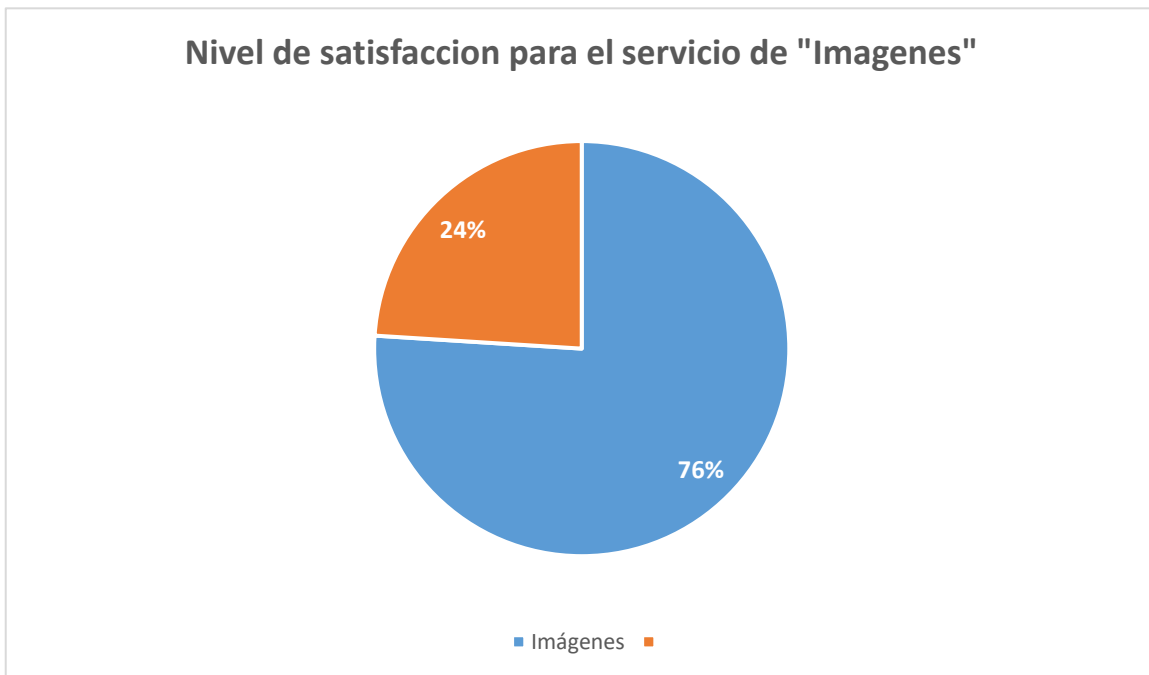
Tal como podemos observar en el gráfico 5, la satisfacción general de los 286 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, es de 80%.

## ***Hospitalización***



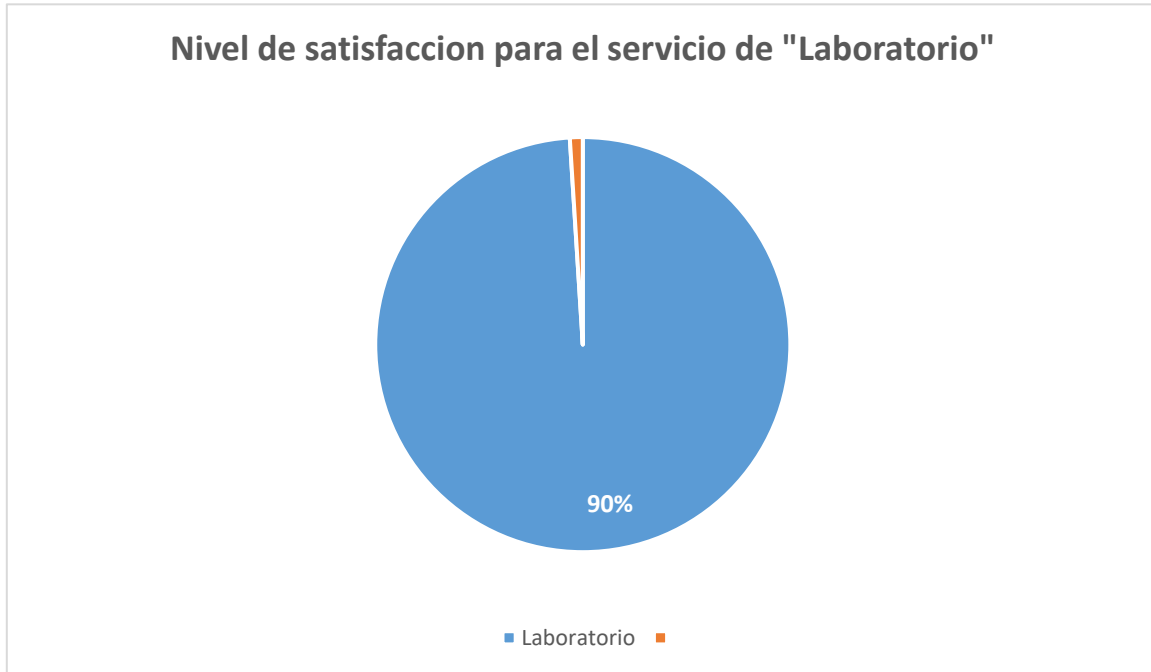
Tal como podemos observar en el gráfico 6, la satisfacción general de los 201 usuarios encuestados para el servicio de hospitalizaciones, la satisfacción es de 94%.

### ***Imágenes***



Tal como podemos observar en el gráfico 7, la satisfacción general de los 199 usuarios encuestados para el servicio de imágenes, es de 76%.

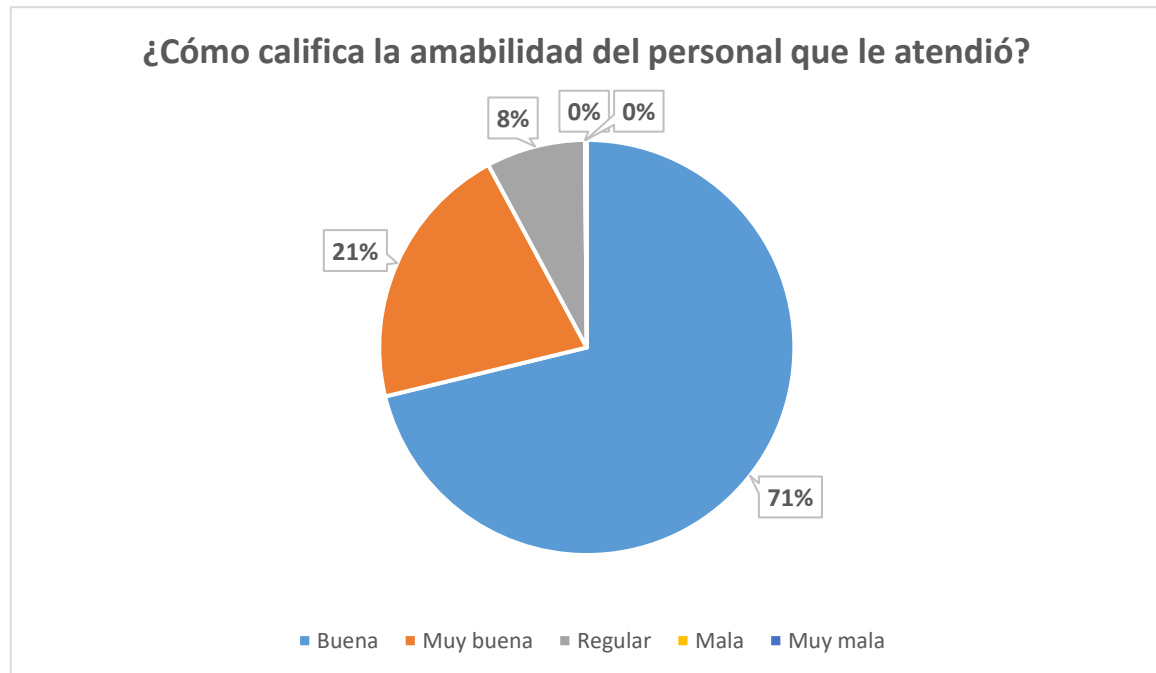
### **Laboratorio**



Tal como podemos observar en el gráfico 8, la satisfacción general de los 16 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, es de 99%.

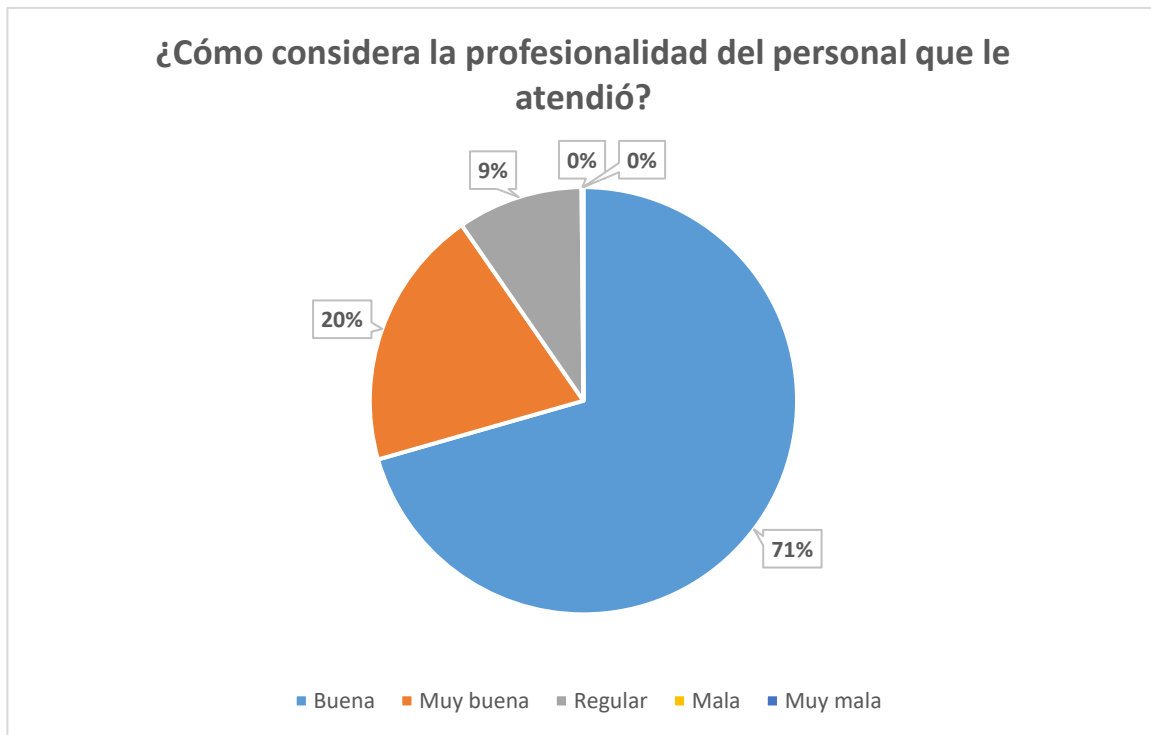
## Satisfacción por atributos

### Amabilidad



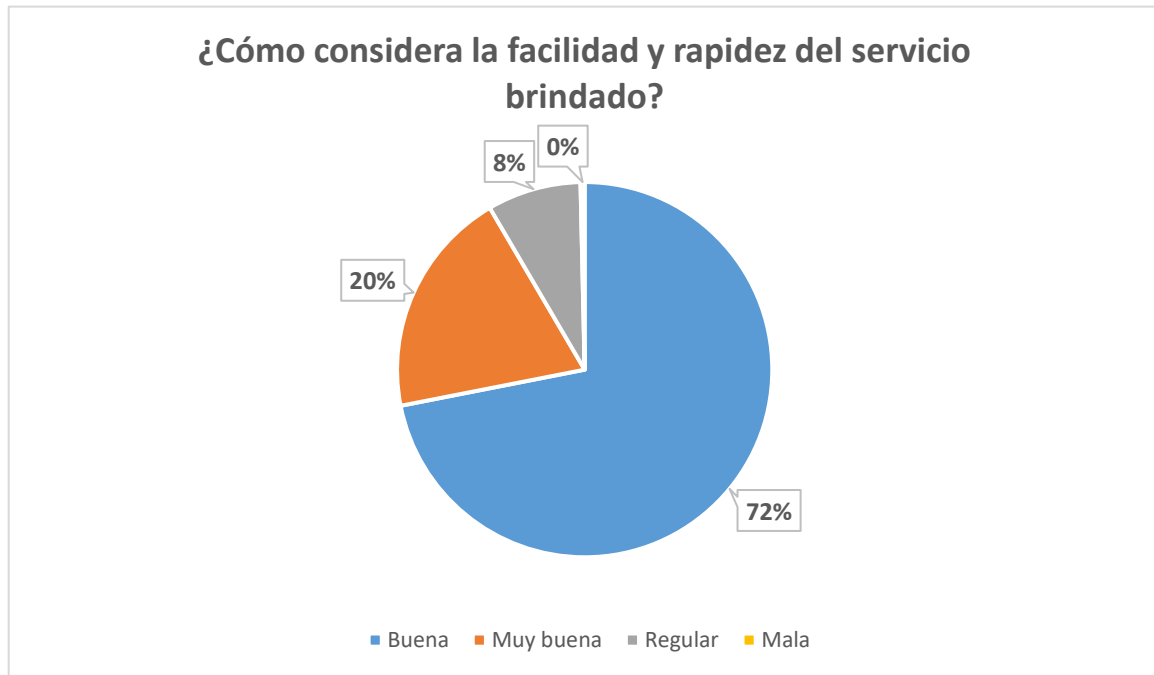
Tal como podemos observar en el grafico 9, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados, 71% (1,004/1,410) indicaron que la amabilidad es buena, 21% (295/1,410) que es Muy buena, 8% (109/1,410) que es regular y 1% (2/1,410) que es muy mala.

### Profesionalidad



En el gráfico 10, la satisfacción de la profesionalidad en los servicios prestados, 71% (995/1,410) indicaron que la profesionalidad es buena, 20% (279/1,410) que es Muy buena, 9% (134/1,410) que es regular y 1% (2/1,410) que es mala.

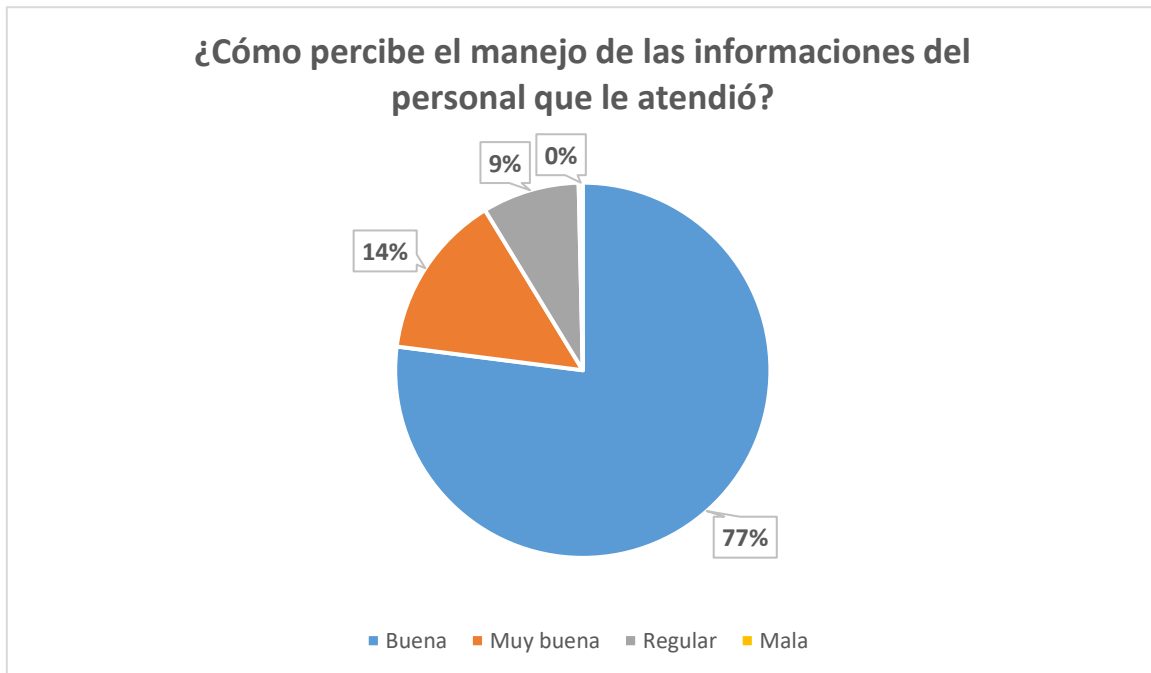
### Facilidad y rapidez



Como se muestra en el gráfico 11, la satisfacción de la facilidad y rapidez en los servicios prestados, 72% (1,014/1,410) indicaron que la facilidad y rapidez es buena, 20% (277/1,410) que es Muy buena, 8% (114/1,410) que es regular y 1% (5/1,410) que es mala.

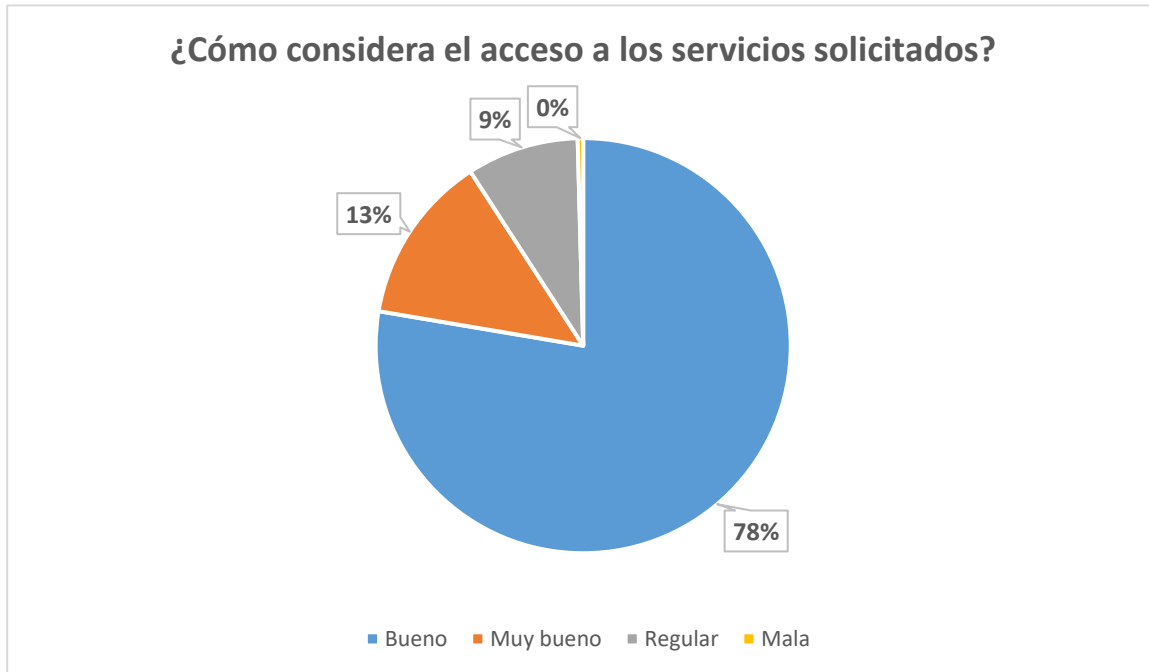


### Manejo de la información



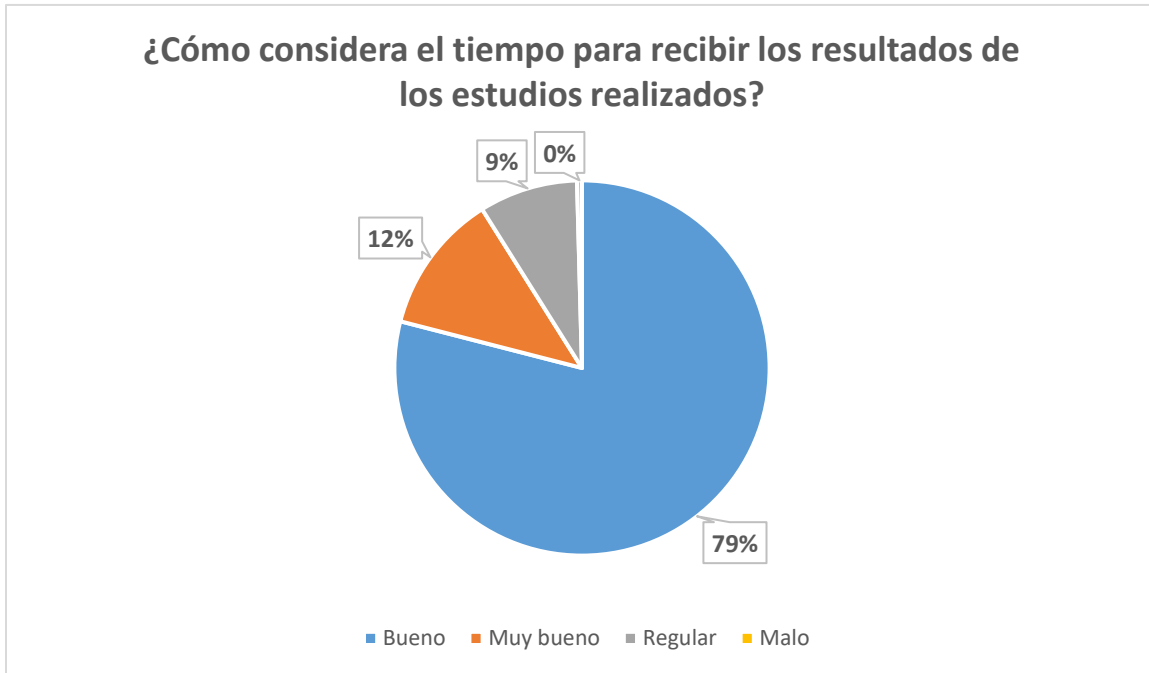
Como se muestra en el gráfico 12, la satisfacción del manejo de las informaciones en los servicios prestados, 77% (1,086/1,410) indicaron que el manejo de las informaciones es buena, 14% (201/1,410) que es Muy buena, 9% (118/1,410) que es regular y 1% (5/1,410) que es mala.

### Acceso a los servicios solicitados



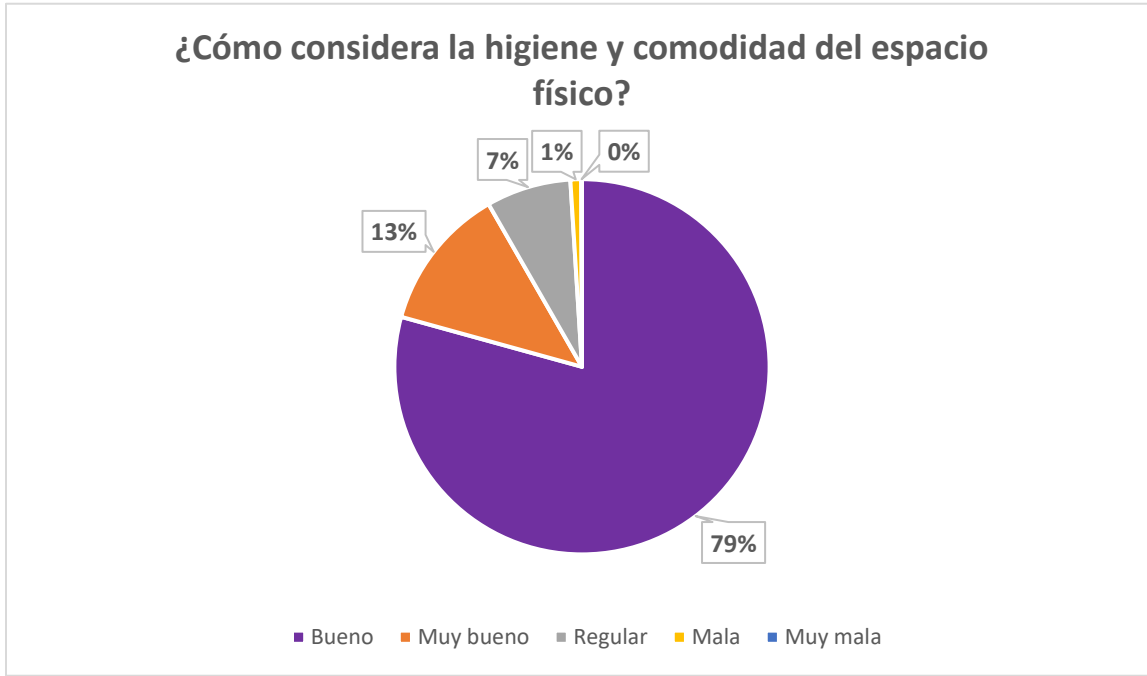
Como se muestra en el gráfico 13, la satisfacción del acceso a los servicios solicitados, 78% (1,095/1,410) indicaron que el acceso a los servicios es bueno, 13% (186/1,410) que es muy bueno, 9% (123/1,410) que es regular, 1% (6/1,410) que es mala.

### Tiempo de respuesta



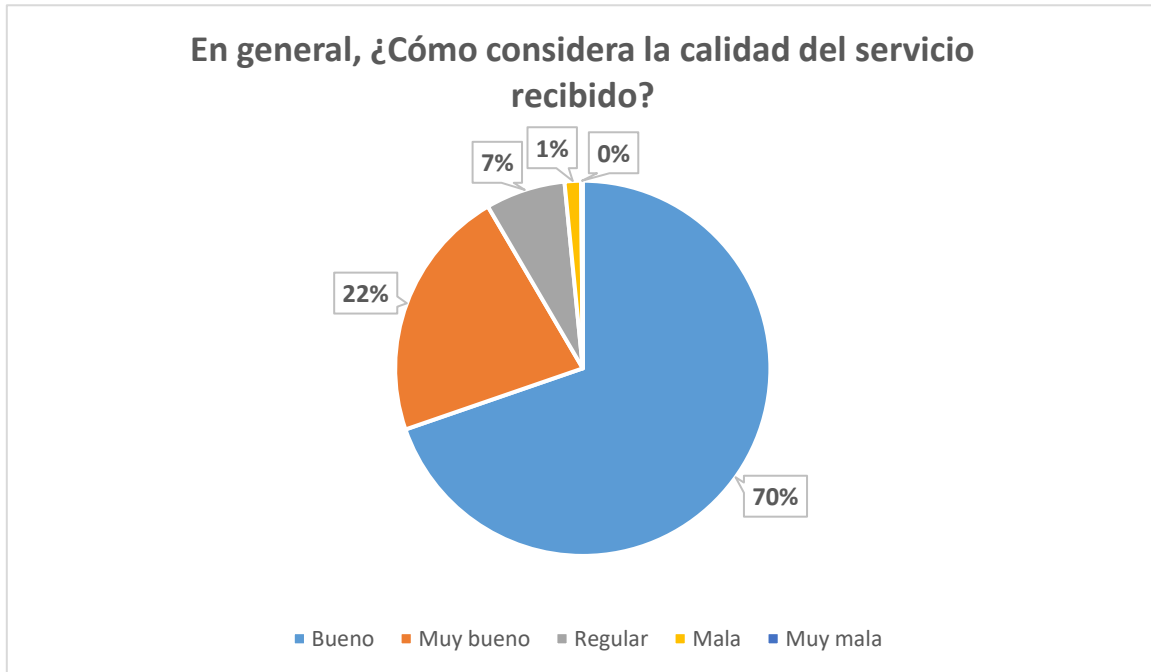
Como se muestra en el gráfico 14, la satisfacción del tiempo de respuesta en los servicios prestados, 79% (1,114/1,410) indicaron que el tiempo de respuesta en los servicios es bueno, 12% (170/1,410) que es muy bueno, 9% (120/1,410) que es regular, 1% (6/1,410) que es malo.

### Higiene y comodidad del espacio




Como se muestra en el gráfico 15, la satisfacción del usuario sobre la higiene y comodidad del espacio físico, 79% (1,118/1,410) indicaron que la higiene y comodidad del espacio físico es buena, 13% (175/1,410) que es muy buena, 7% (103/1,410) que es regular, 0.92% (13/1,410) que es mala y 0.07% (1/1,410) que es muy mala.

### Satisfacción general del servicio



Como se muestra en el gráfico 16, la satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio brindado 70% (983/1,410), indicaron que es buena, 22% (308/1,410) que es muy buena, 7% (97/1,410) que es regular, 0.86% (20/1,410) que es mala y 0.14% (2/1,410) que es muy mala.

## Contenido de la encuesta

 **SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

### 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