

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

JULIO-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 Provincial Pascasio Toribio Piantini.

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 Pascasio Toribio Piantini aplicó una encuesta de satisfacción a las usuarias 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 (PC, y tableta). 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 8 dimensiones.

Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del Hospital Provincial Pascasio Toribio Piantini, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).

### Ficha técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a las usuarias del Hospital Provincial Pascasio Toribio Piantini.</p> <p>Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio mensual de encuestas, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante los meses comprendidos: Julio-diciembre 2023, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="560 638 1016 851"> <tbody> <tr> <td><b>Consulta externa</b></td> <td><b>600</b></td> </tr> <tr> <td><b>Emergencia</b></td> <td><b>360</b></td> </tr> <tr> <td><b>Hospitalización</b></td> <td><b>240</b></td> </tr> <tr> <td><b>Imágenes</b></td> <td><b>240</b></td> </tr> <tr> <td><b>Laboratorio</b></td> <td><b>480</b></td> </tr> <tr> <td><b>Total de Servicios</b></td> <td><b>1920</b></td> </tr> </tbody> </table>	<b>Consulta externa</b>	<b>600</b>	<b>Emergencia</b>	<b>360</b>	<b>Hospitalización</b>	<b>240</b>	<b>Imágenes</b>	<b>240</b>	<b>Laboratorio</b>	<b>480</b>	<b>Total de Servicios</b>	<b>1920</b>
<b>Consulta externa</b>	<b>600</b>												
<b>Emergencia</b>	<b>360</b>												
<b>Hospitalización</b>	<b>240</b>												
<b>Imágenes</b>	<b>240</b>												
<b>Laboratorio</b>	<b>480</b>												
<b>Total de Servicios</b>	<b>1920</b>												
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Provincial Pascasio Toribio Piantini, ubicado en la Calle Duarte # 106, Salcedo, Provincia Hermanas Mirabal. 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 93.18%.</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> $\text{Muestra} = \frac{(\text{Numero } Z)^2 * p * (1 - p)}{(\text{Margen de error})^2}$ <p><i>(Margen de error) 2</i> Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95%</p> $\text{Muestra} = \frac{\text{Muestra}}{1 + \frac{\text{Muestra} - 1}{\text{Poblacion Total}}}$ <p><math>p = 0.5</math></p>
Método para utilizar	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario
Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde julio-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>
-------------	---

### Dimensiones del modelo

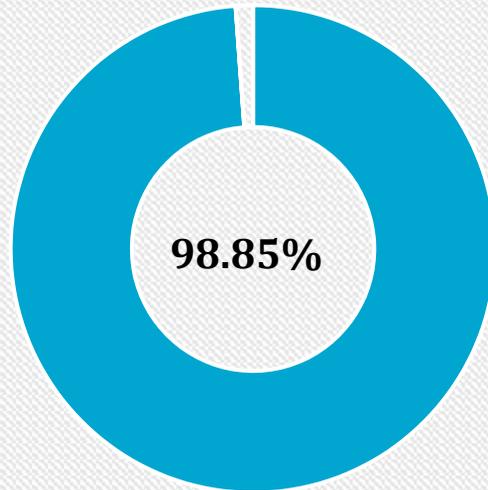
Las dimensiones del modelo y las preguntas de la encuesta que responden a cada dimensión son las siguientes:

Amabilidad el personal	¿Cómo considera la amabilidad del personal que lo atendió?
Profesionalidad del personal	¿Cómo considera la profesionalidad del personal que lo atendió?
Facilidad y rapidez del servicio	¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?
Manejo de la información/fiabilidad	¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?
Acceso a los servicios	¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?
Tiempo de respuesta	¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?
Higiene y comodidad	¿Cómo considera la higiene y el espacio físico?
Calidad del servicio	En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido? ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este establecimiento de salud?

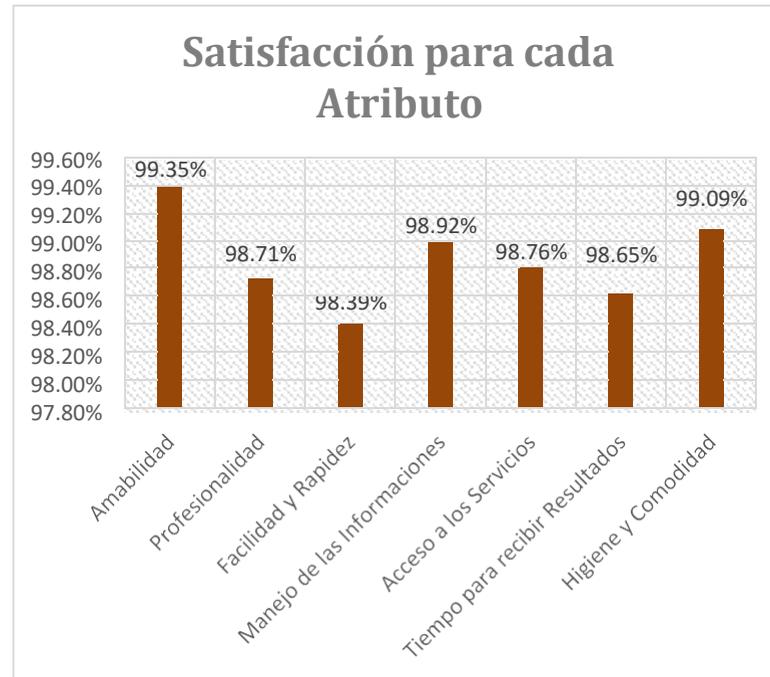
### Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 1854 usuarios del Hospital Provincial Dr. Pascasio Toribio Piantini, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

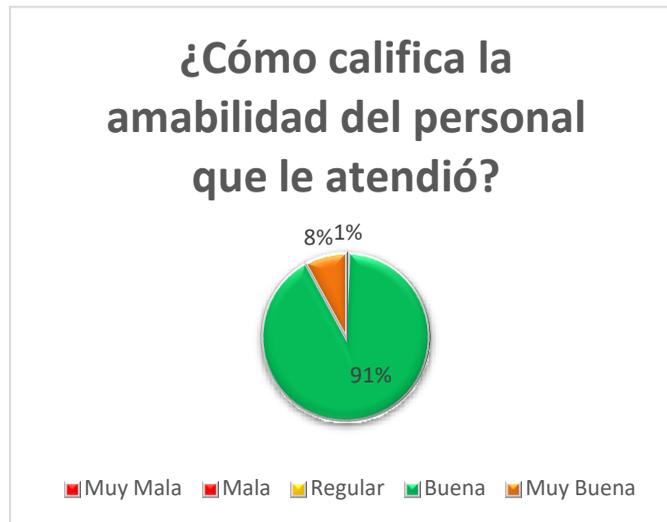
HOSPITALPASCASIO TORIBIO  
PIANTINI//ENCUESTAS JULIO-  
DICIEMBRE2023



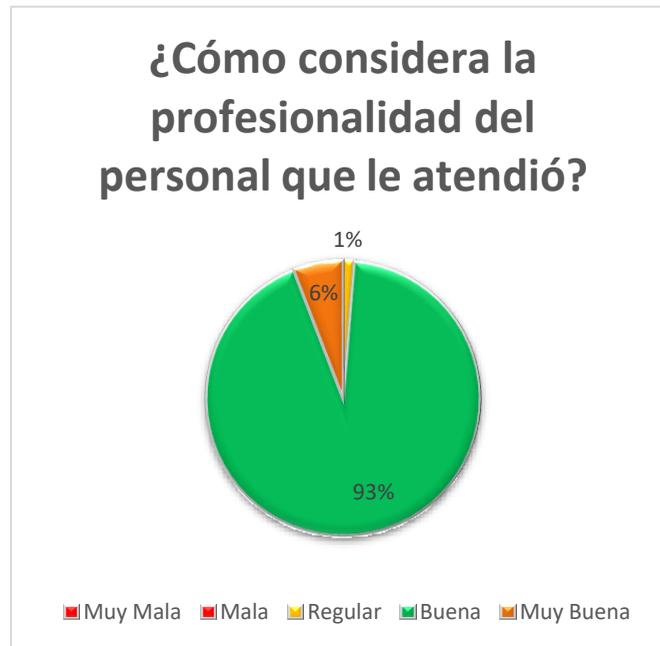
■ Satisfacción General □



1. Cómo califica la amabilidad del personal que lo atendió (el personal le saluda, se despide, pide por favor al solicitar información, sonrío, le llama por su nombre, etc.)



2. Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió (la confianza, conocimiento y atención profesional de la persona que le atendió)



**Como considera la facilidad y rapidez del servicio brindado)**

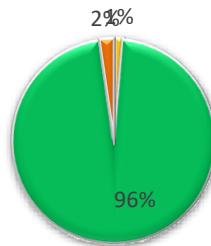


4.? ¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió (el personal sabe lo que hace, le brinda la información requerida o da razones en caso de no poder prestar el servicio)?



**Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados (laboratorios, rayos x, diagnósticos, etc.)**

**¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?**

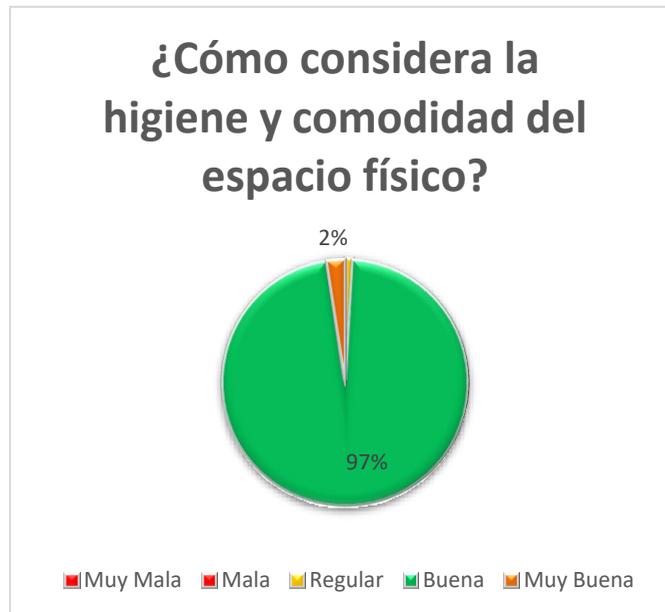


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

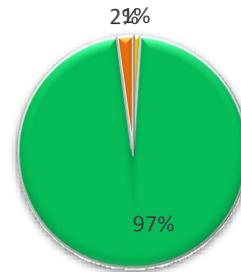
## ¿Como considera la calidad del servicio?



Como considera la higiene y comodidad del espacio físico



### En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?



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

Como considera la calidad del servicio recibido.

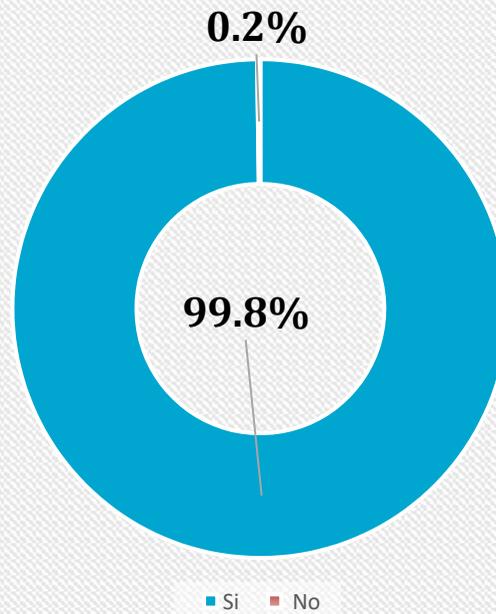


### 9. ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este hospital?

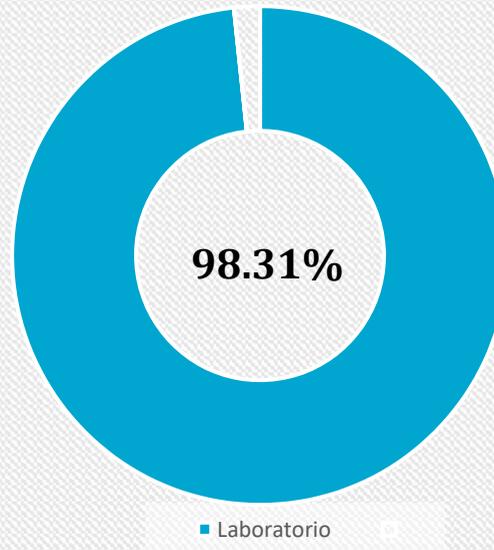
Esta encuesta fue aplicada satisfactoriamente a una muestra de usuarias que solicitaron el servicio de Consulta Externa, Laboratorio, Imágenes, Emergencia y/o Hospitalización en el Hospital Provincial Pascasio Toribio Piantini, en el periodo de Enero-Junio 2023 en el monitoreo de las encuestas de satisfacción de los servicios antes mencionados. Acorde a los resultados arrojados, la satisfacción a nivel general es 98.85%.



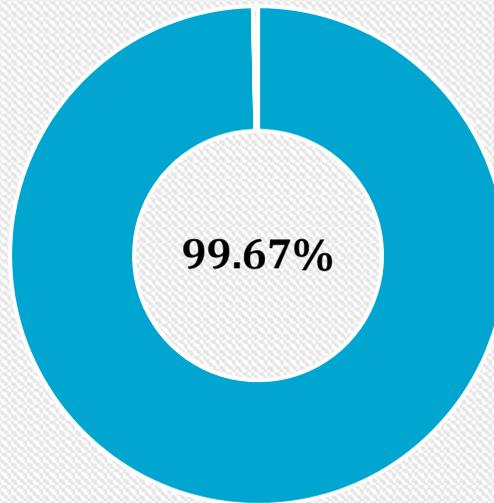
¿Recomendaría a otra persona atenderse en este establecimiento de salud?



### Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Laboratorio"

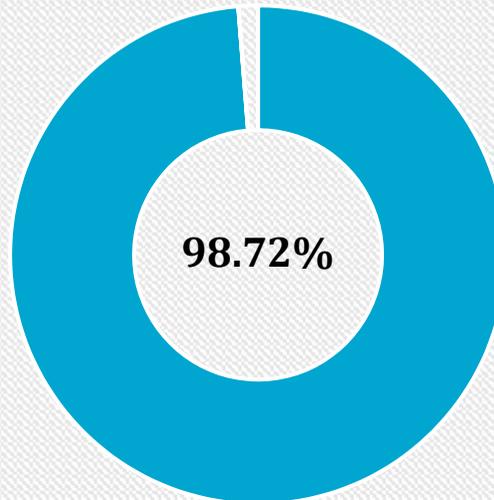


### Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Imágenes"



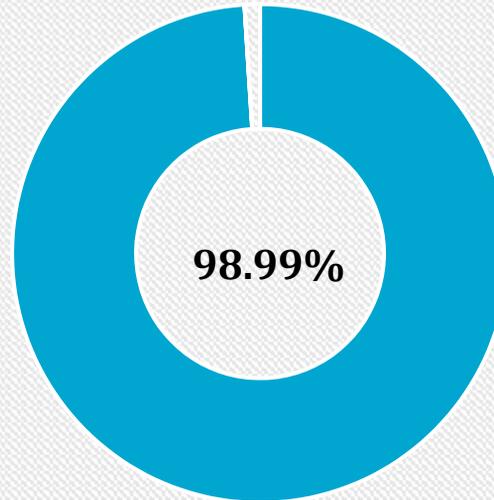
■ Imágenes □

### Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Hospitalización"



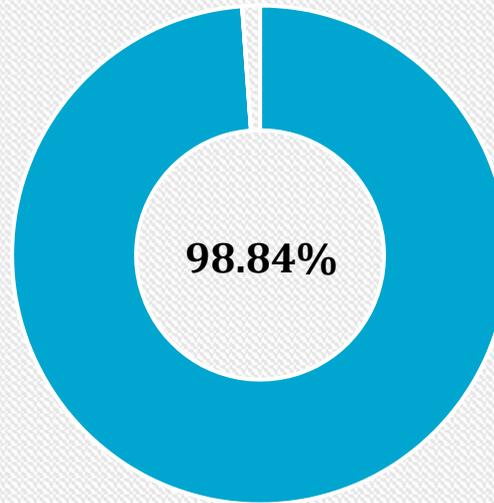
■ Hospitalización

### Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Consulta Externa"

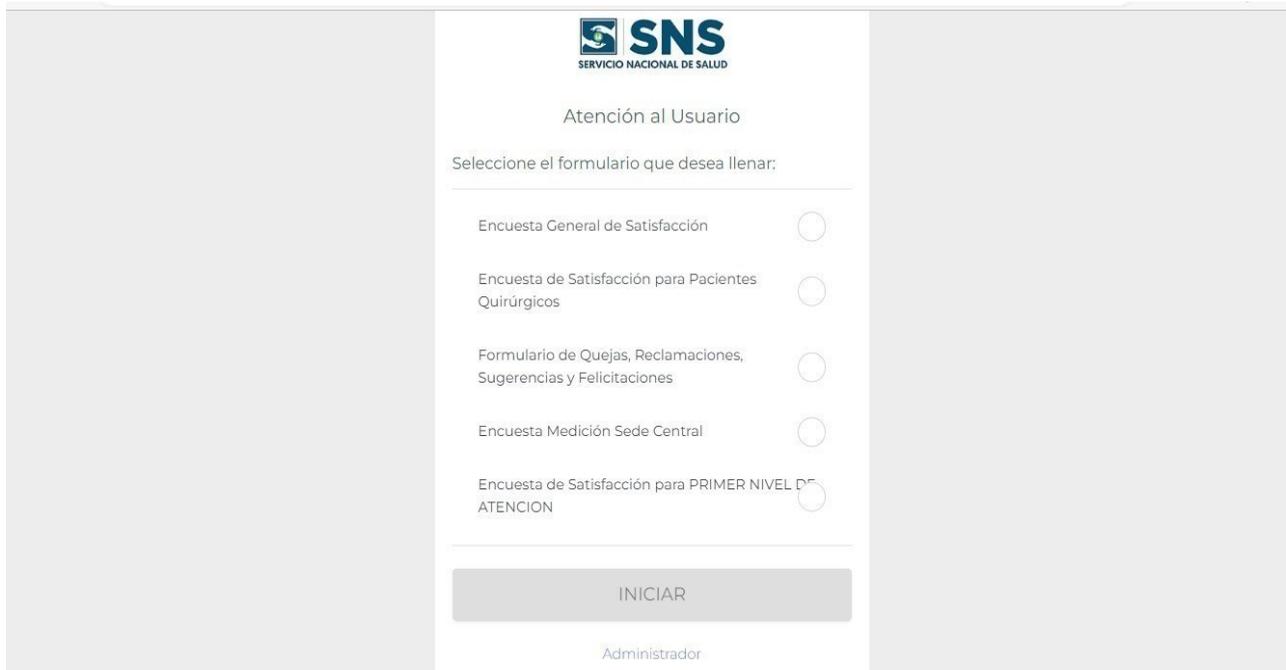


■ Consulta Externa □

### Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Emergencia"



■ Emergencia



The screenshot shows a web interface for user attention. At the top center is the SNS logo (Servicio Nacional de Salud). Below it, the text "Atención al Usuario" is displayed. A prompt "Seleccione el formulario que desea llenar:" is followed by a list of five survey options, each with a radio button. At the bottom of the list is a grey "INICIAR" button. Below the button, the role "Administrador" is indicated.

 **SNS**  
SERVICIO NACIONAL DE SALUD

Atención al Usuario

Seleccione el formulario que desea llenar:

- Encuesta General de Satisfacción
- Encuesta de Satisfacción para Pacientes Quirúrgicos
- Formulario de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones
- Encuesta Medición Sede Central
- Encuesta de Satisfacción para PRIMER NIVEL DE ATENCION

INICIAR

Administrador



### 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

/encuestas.sns.gov.uy/public/formulario/1

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

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!**