

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

ENERO-JUNIO 2024



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 Infantil Dr. Arturo Grullon 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.

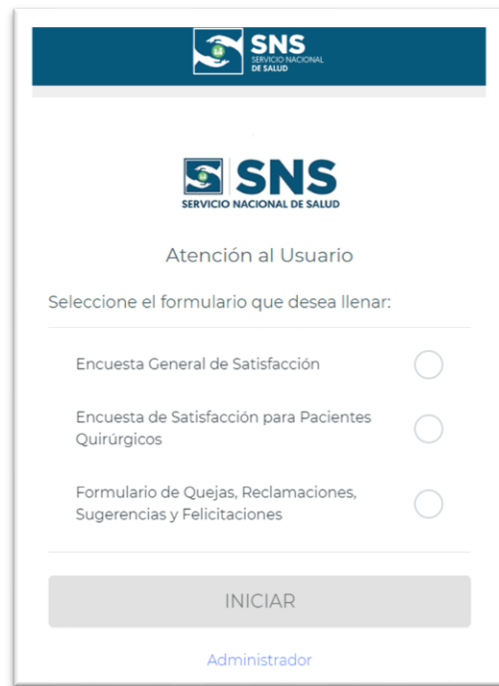


Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS

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 Regional Infantil Dr. Arturo Grullon.</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 periodo Enero- Junio 2024, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="695 741 1342 1037"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>481</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>683</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>613</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>433</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>580</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>2,790</td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Consulta Externa	481	Emergencia	683	Hospitalización	613	Imágenes	433	Laboratorio	580	Total	2,790
Servicios	Muestras														
Consulta Externa	481														
Emergencia	683														
Hospitalización	613														
Imágenes	433														
Laboratorio	580														
Total	2,790														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Regional Infantil Dr. Arturo Grullón, ubicado en la Av. Enriquillo No. 13, Santiago de los Caballeros, Rep. Dom. 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"> • Un margen de error no mayor a 5%. • Un nivel de confianza de un 95%. <p>Se utilizaron los datos de la producción de servicio del hospital, el cual para este caso se utilizó la producción de enero-junio 2022, siendo el último periodo de la aplicación regular de la encuesta.</p> <p>Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada:</p> $Muestra = \frac{(Numero Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen de error)^2}$ <p>Numero Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% p = 0.5</p>														

	$Muestra Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Poblacion Total}}$
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 06 ENERO 2024 hasta el 21 JUNIO 2024.
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: https://encuesta.sns.gob.do



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



Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 22,312 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios de Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

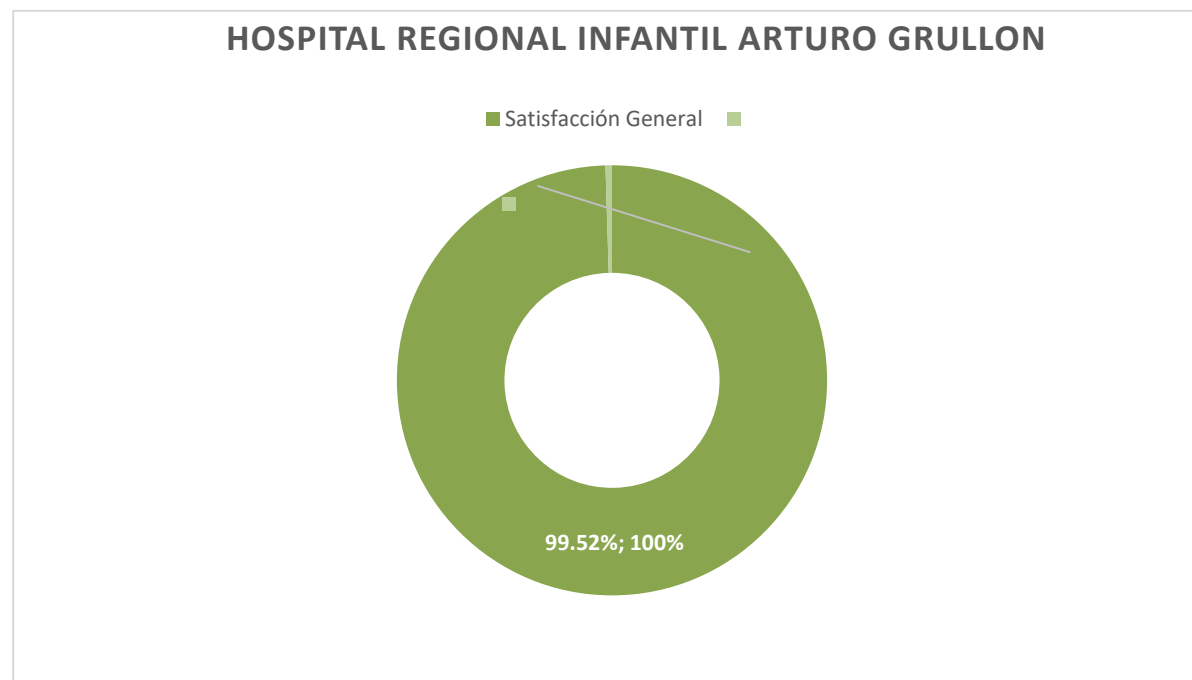


Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.

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 99.52%, 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 22,312 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.



Satisfacción general por atributos

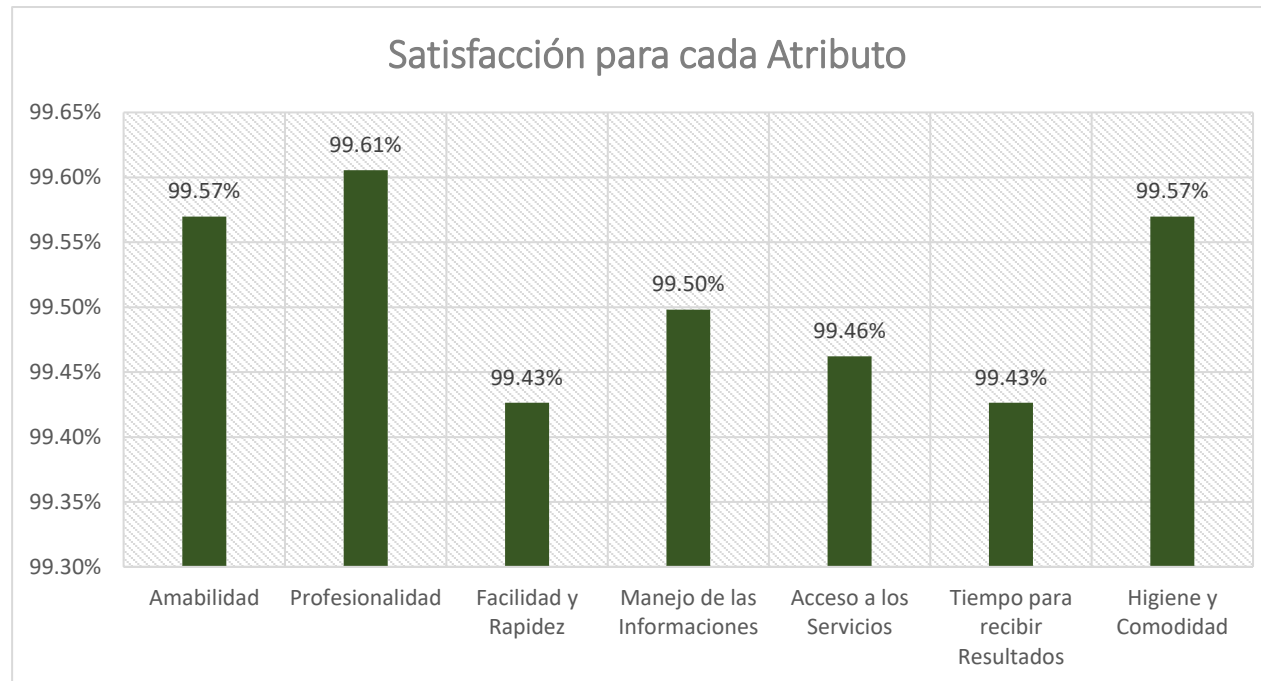


Gráfico 2. Satisfacción general por atributos

En el gráfico 2, la satisfacción general de los atributos tal como se puede ver está todo el atributo calificado y según sus resultados.



Amabilidad

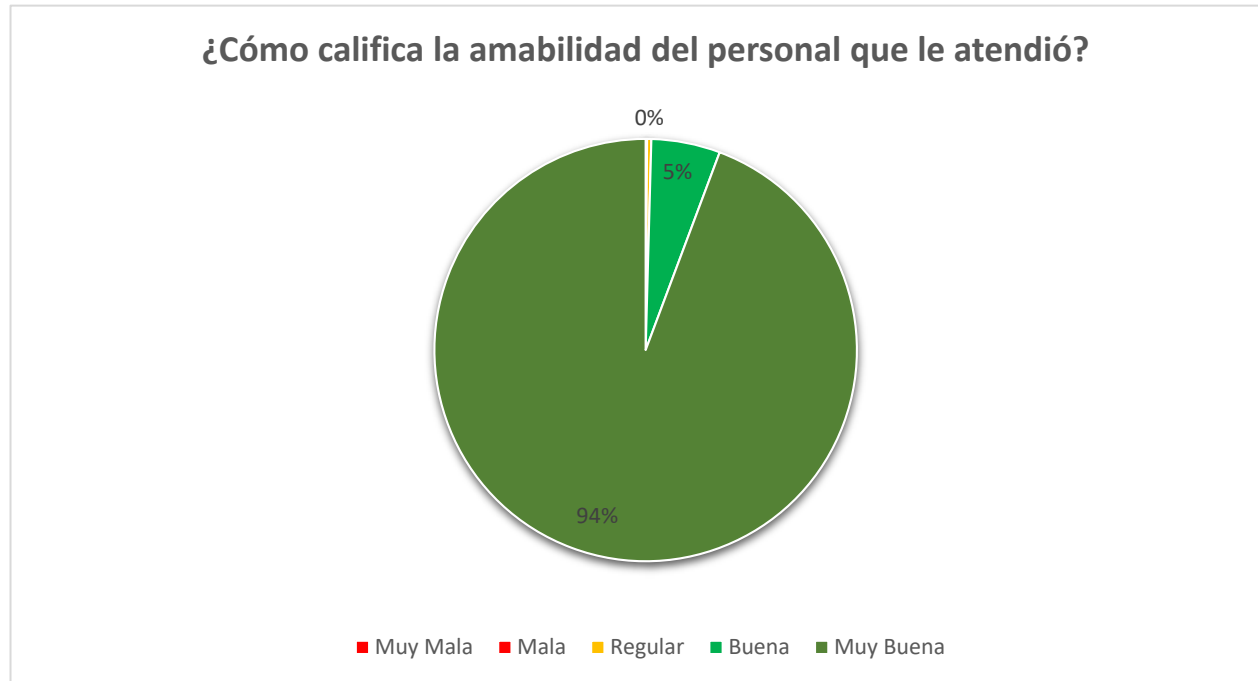


Gráfico 3. Satisfacción de Amabilidad

Tal cómo podemos observar en el grafico 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados en de un 94% indicaron que la amabilidad muy buena (2630/ 2.789) y un 5% es buena (147/ 2.790).



Profesionalidad

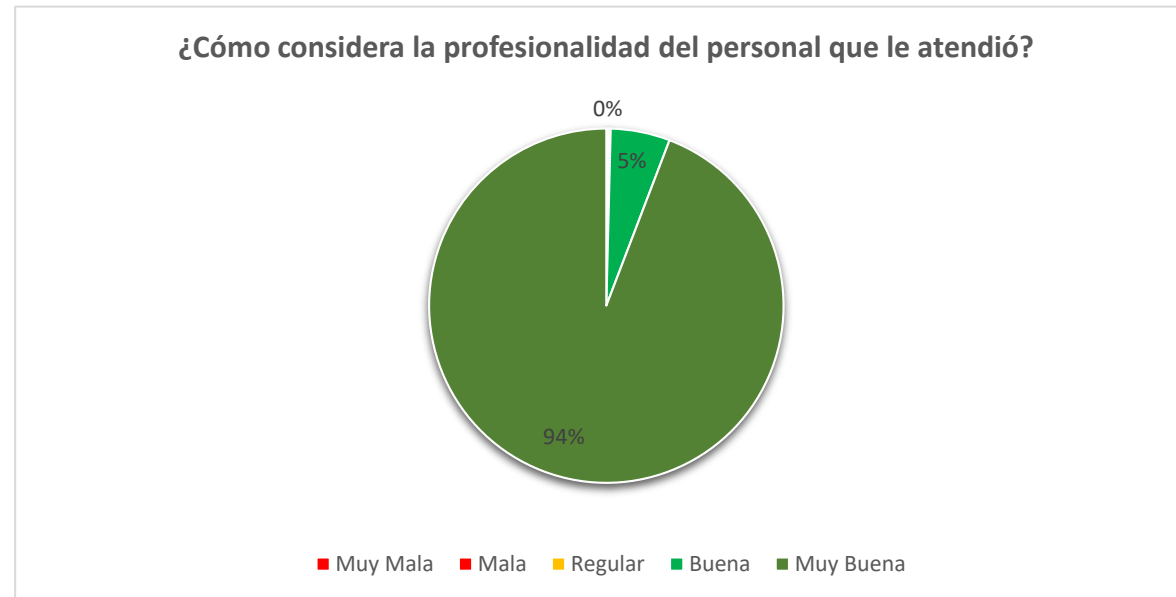


Gráfico 4. Satisfacción de Profesionalidad

Tal como podemos observar en el gráfico 4, la satisfacción de la profesionalidad en los servicios prestados es de un 94 % (2627), indicaron que la profesionalidad es muy buena, quedando en un 5% (151), en percepción buena.



Facilidad y Rapidez

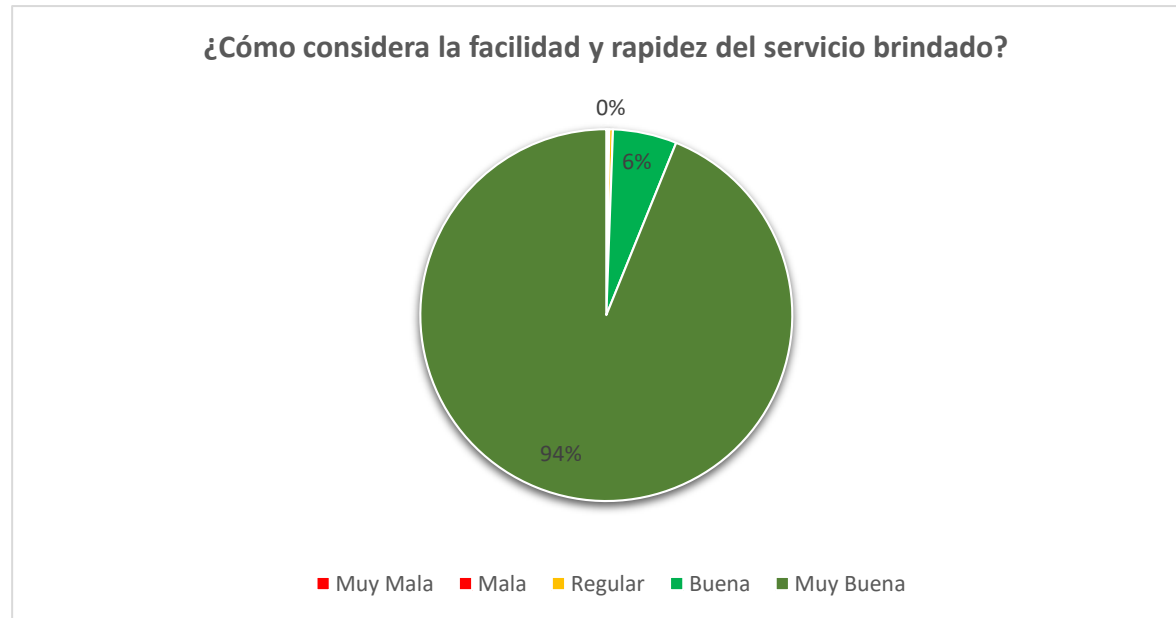


Gráfico 5. Satisfacción de Facilidad y Rapidez

Tal como podemos observar en el gráfico 5, la satisfacción de la facilidad y rapidez en los servicios prestados es de un 94 % (2618/2.790), indicaron que la profesionalidad es muy buena, quedando en un 6% (151), en percepción buena.



Manejo de las Informaciones

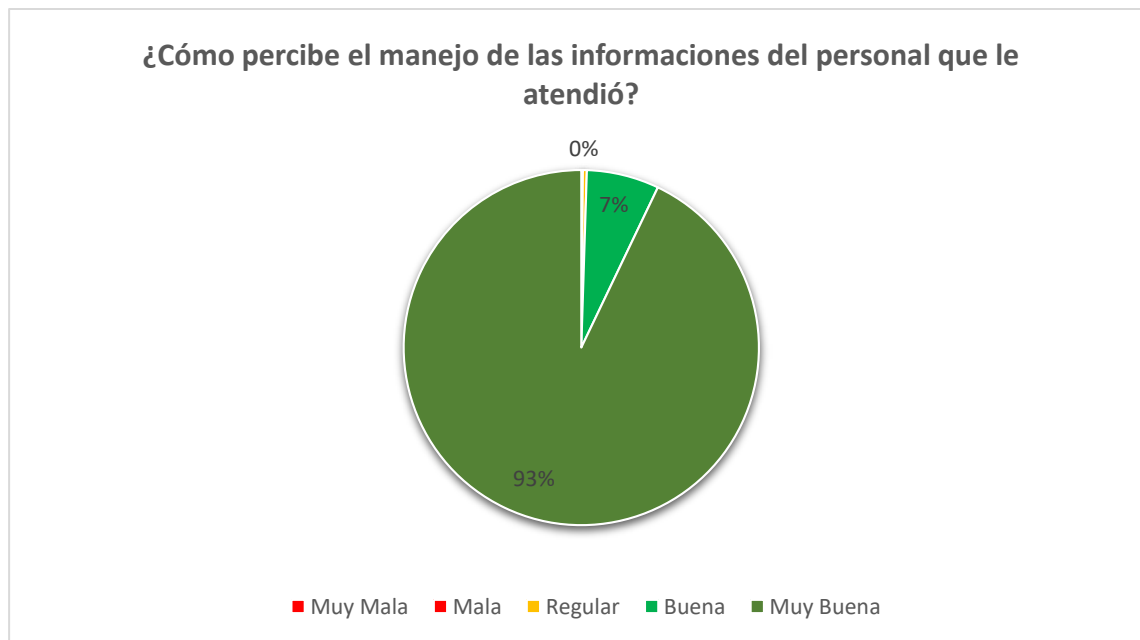


Gráfico 6. Satisfacción de Manejo de las informaciones.

Tal como podemos observar en el gráfico 6, la satisfacción del manejo de las informaciones en los servicios prestados es de un 93 % (2,591/2.790), indicaron que el manejo de las informaciones es muy bueno, quedando en un 7% (184), en percepción buena.



ACCESO A LOS SERVICIOS

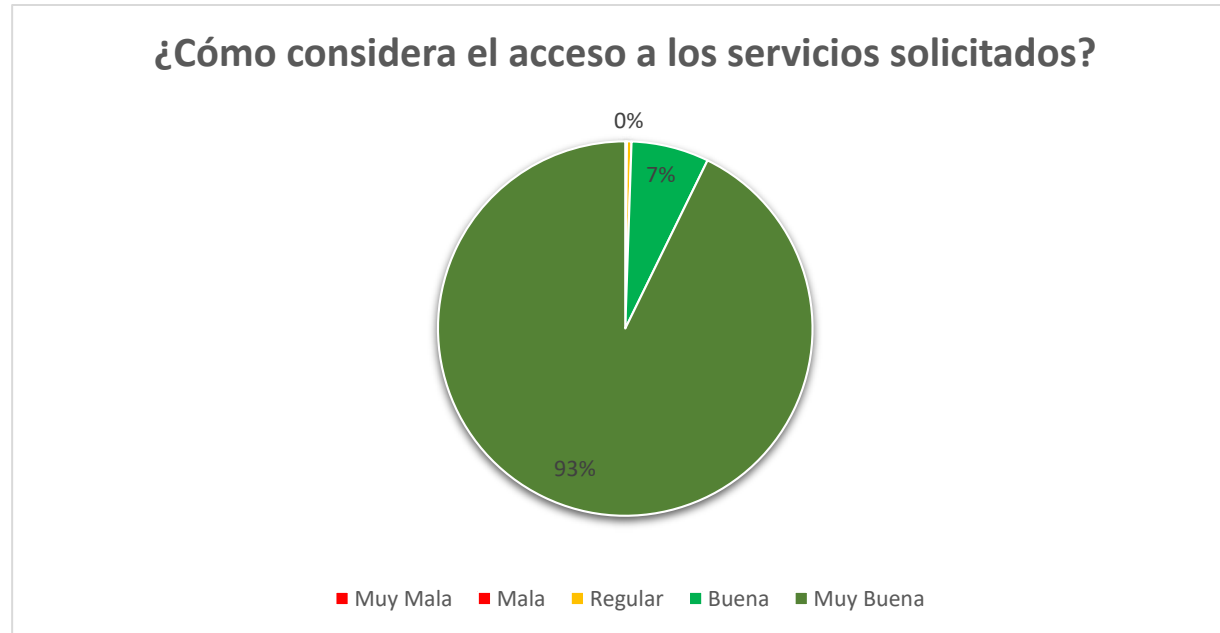


Gráfico 7. Satisfacción de acceso a los servicios.

Tal como podemos observar en el gráfico 7, la satisfacción accesos a los servicios es de un 93 % (2,587/2.790), indicaron que el acceso a los servicios solicitados es muy bueno, quedando en un 7% (187), en percepción buena.



TIEMPO DE ESPERA

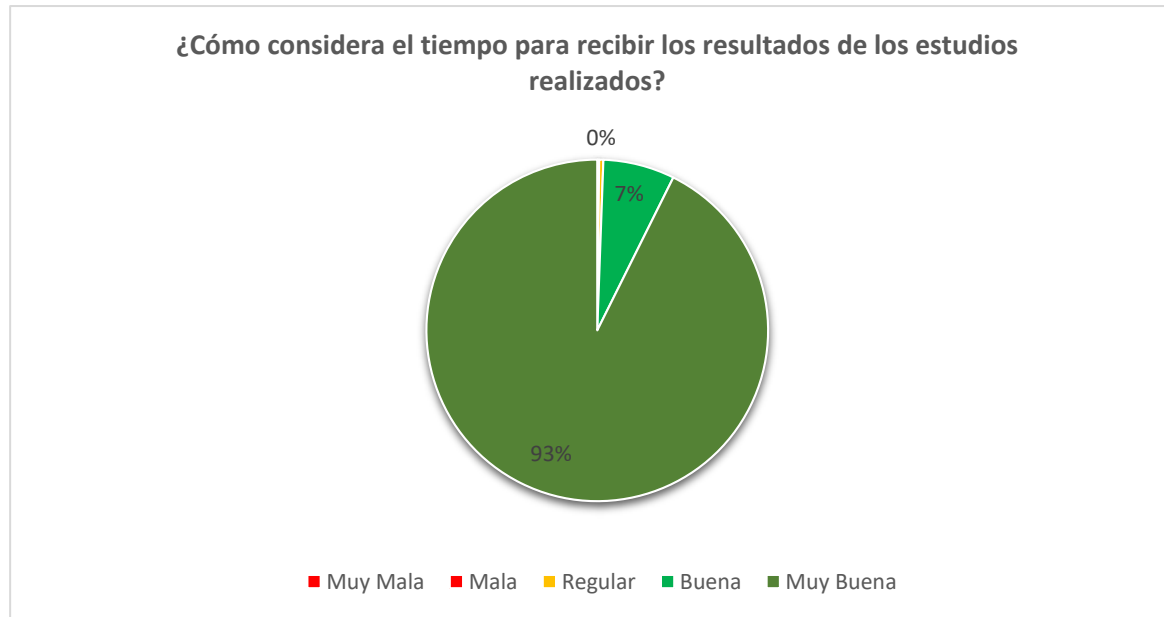


Gráfico 8. Satisfacción de tiempo de espera

Tal como podemos observar en el gráfico 8, la satisfacción de tiempo de espera es de un 93 % (2,584/2.790), indicaron que el tiempo de espera es muy bueno, quedando en un 7% (189), en percepción buena.



HIGIENE Y COMODIDAD



Gráfico 9. Satisfacción de higiene y comodidad.

Tal como podemos observar en el gráfico 9, la satisfacción de higiene y comodidad es de un 94 % (2,613/2.790), indicaron que la higiene y comodidad es muy bueno, quedando en un 6% (164), en percepción buena.



CALIDAD DEL SERVICIO

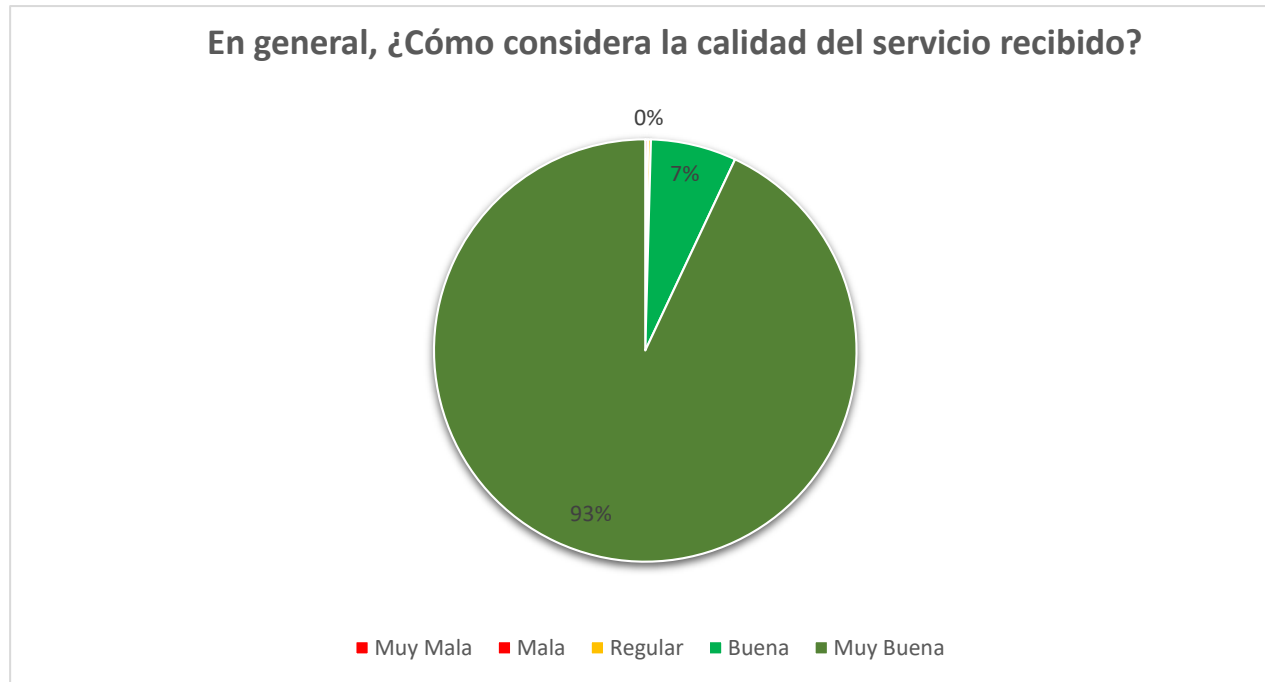


Gráfico 10. Satisfacción de calidad del servicio.

Tal como podemos observar en el gráfico 10, la satisfacción de la calidad del servicio es de un 93 % (2,594/2.790), indicaron que la higiene y comodidad es muy bueno, quedando en un 7% (183), en percepción buena.



CONSULTA EXTERNA

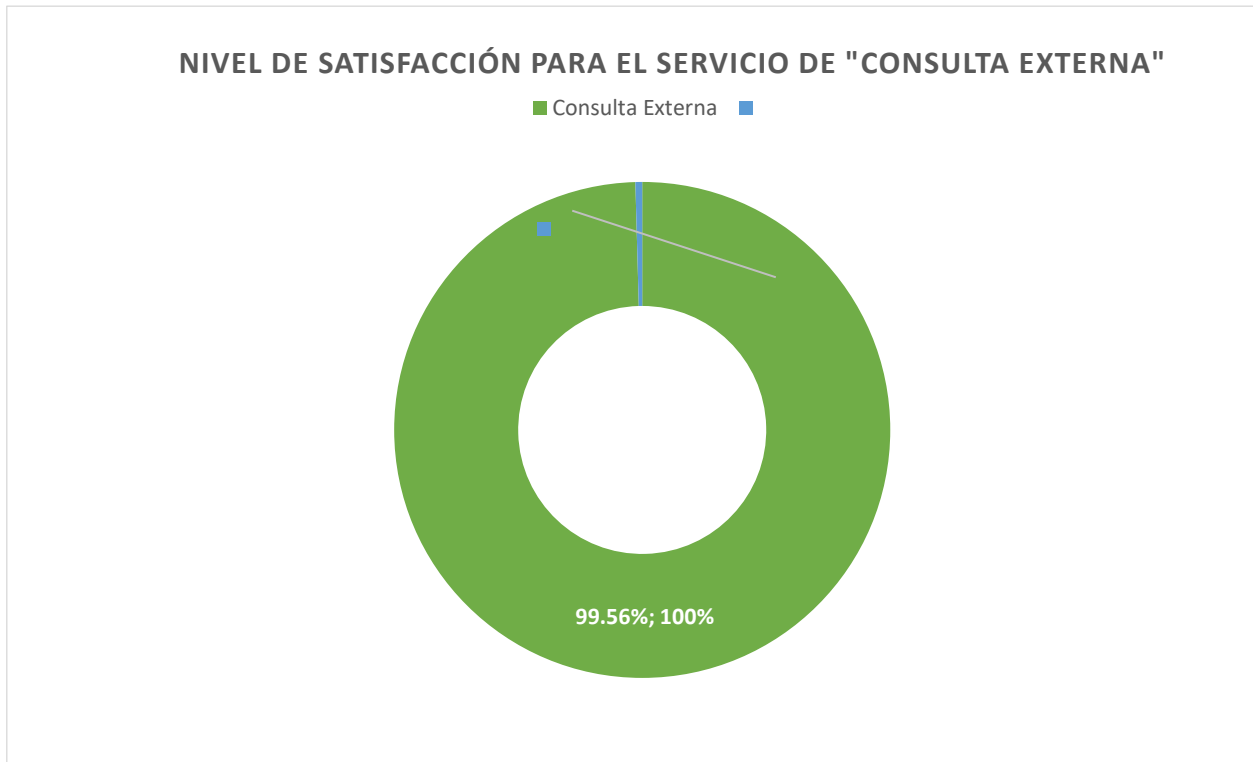


Gráfico 11. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los 3,848 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 99.56%.



EMERGENCIA

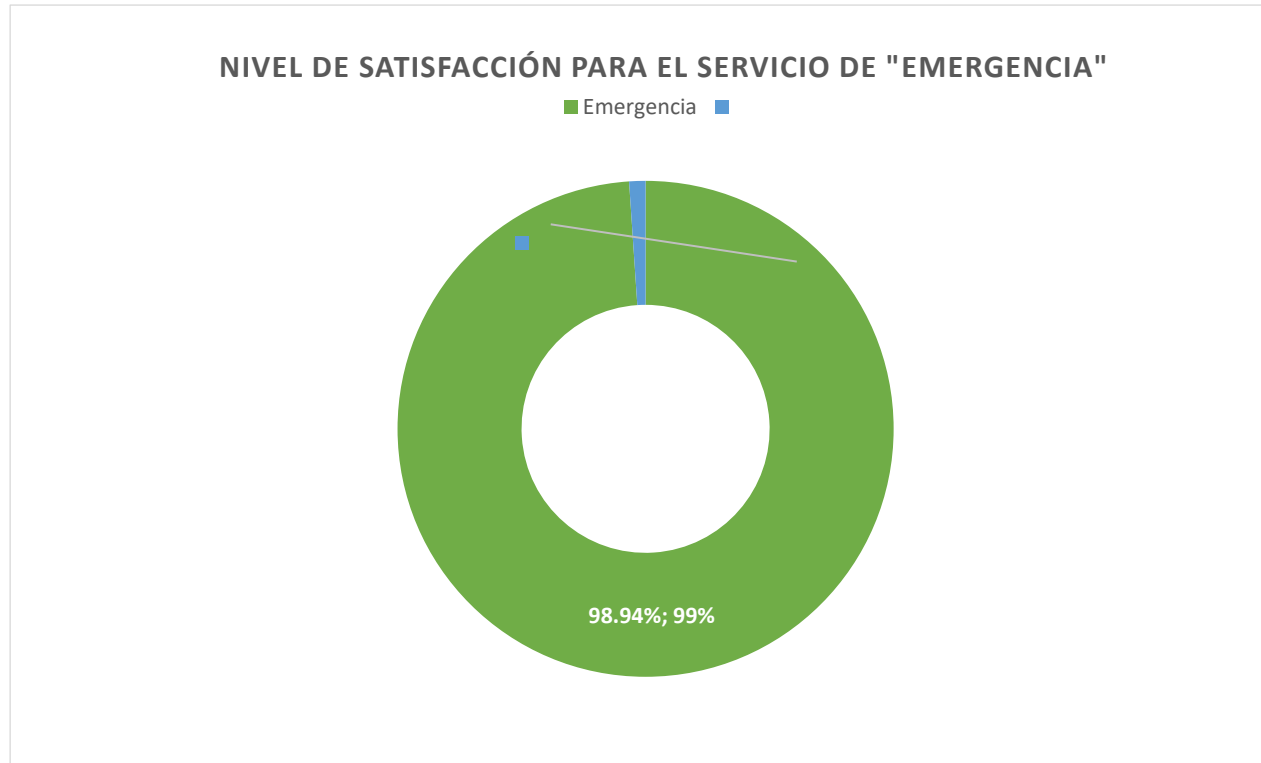


Gráfico 12. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los 5,464 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 98.94%

HOSPITALIZACIÓN



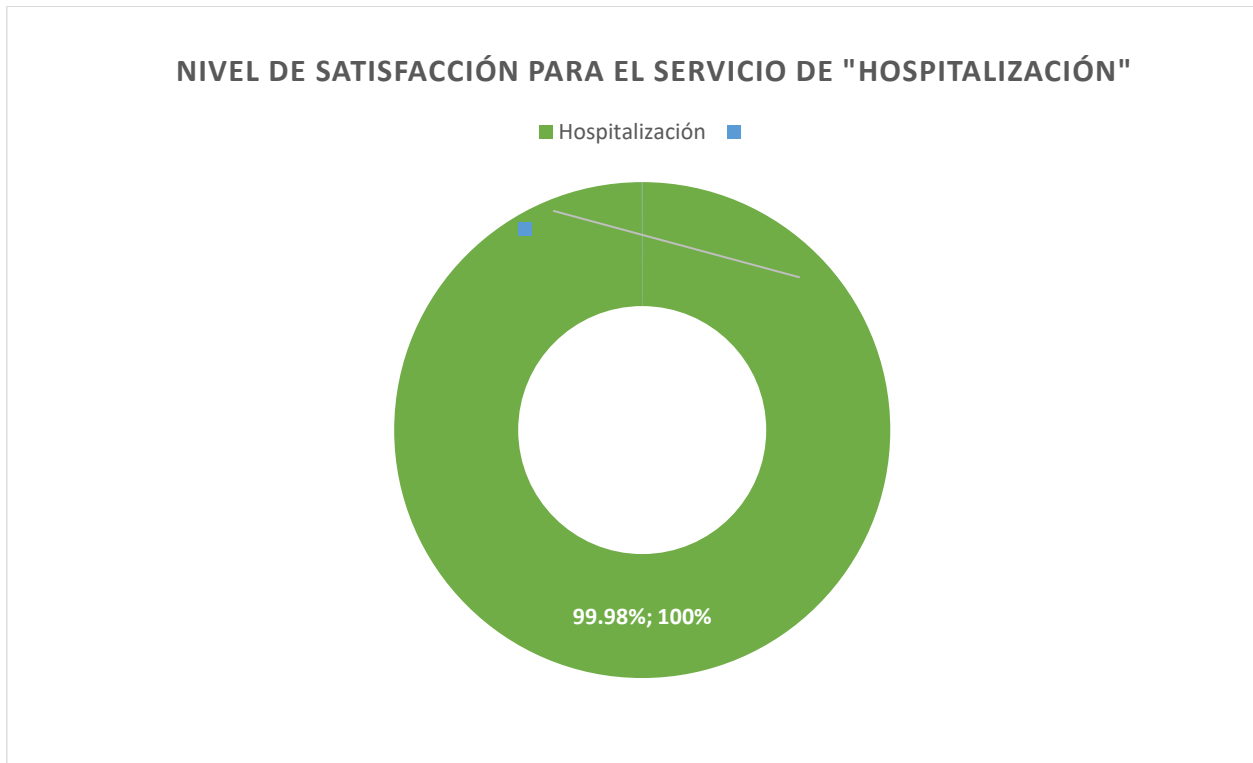


Gráfico 13. Satisfacción servicio de Hospitalización

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los 4,904 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 99.98%



IMÁGENES

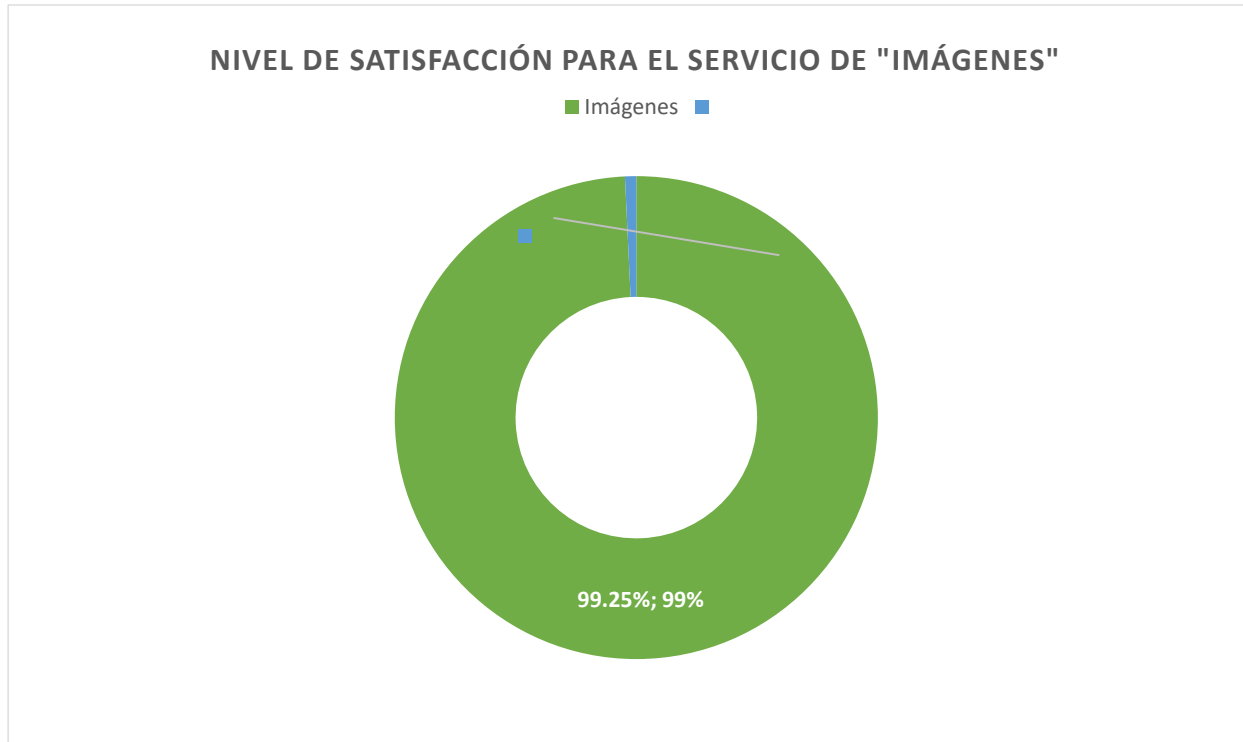


Gráfico 14. Satisfacción servicio de Imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 3,456 usuarios encuestados para el servicio de imágenes, la satisfacción es de 99.25 %.



LABORATORIO

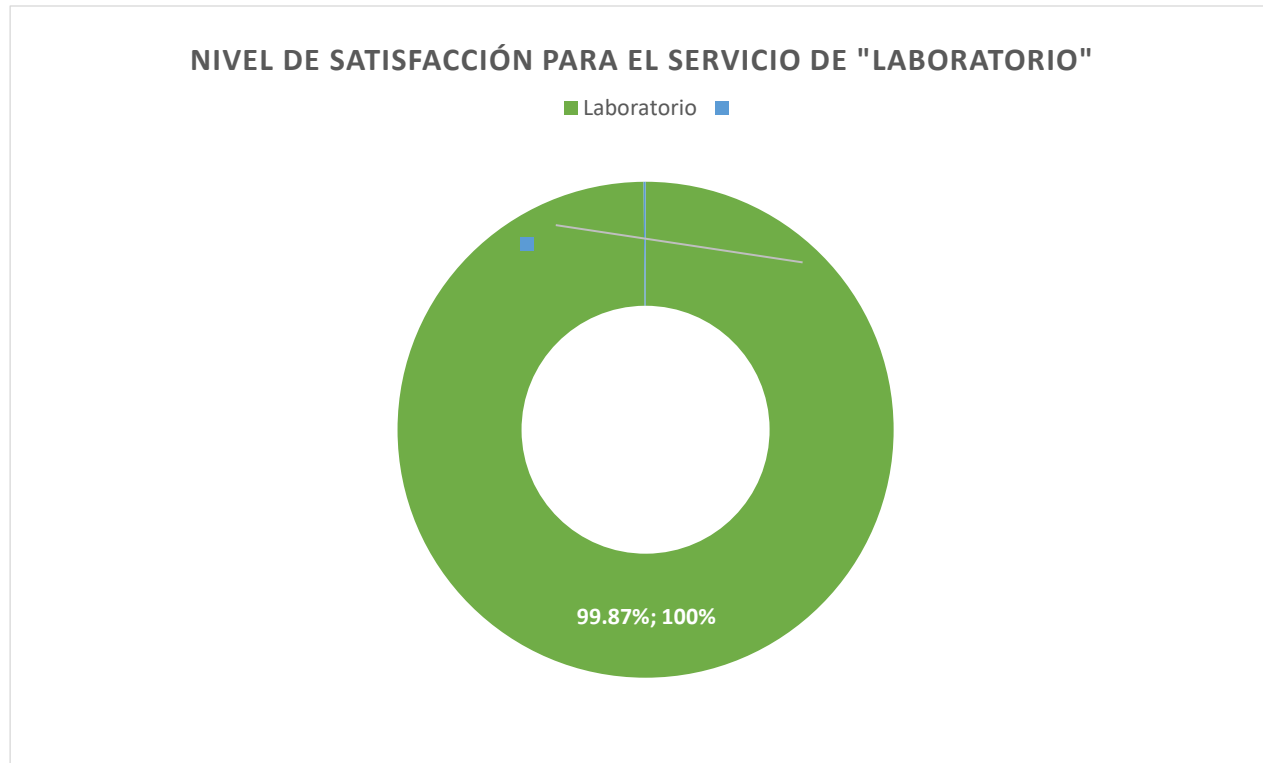


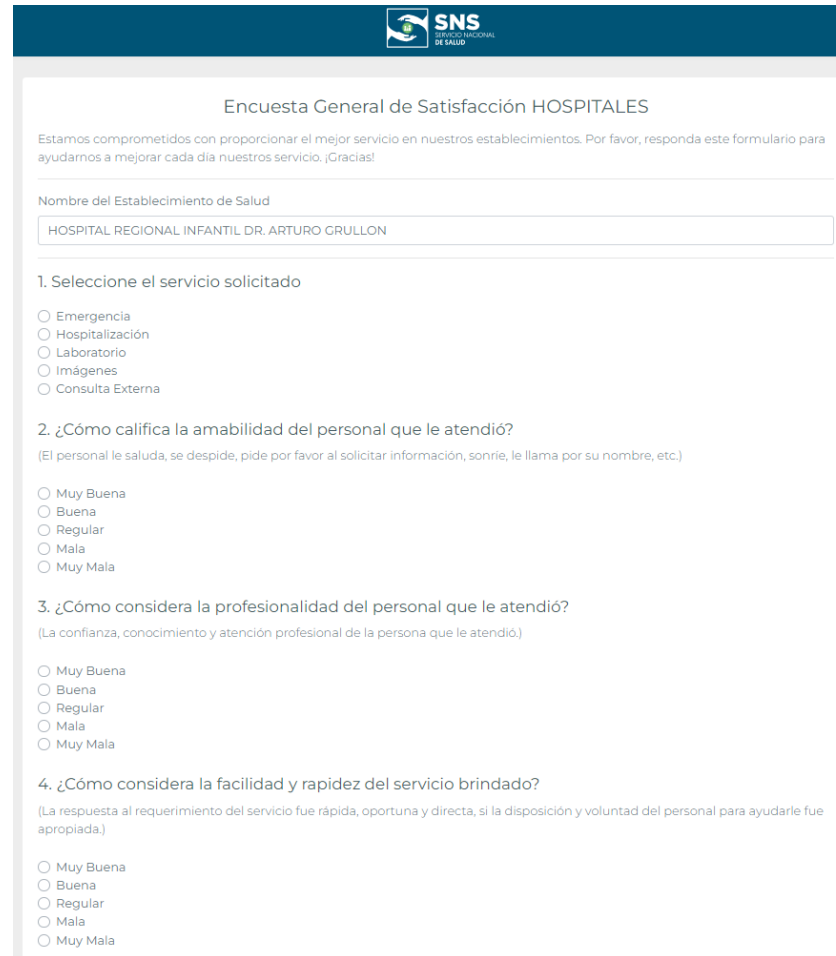
Gráfico 15. Satisfacción servicio de Laboratorio

Tal como podemos observar en el gráfico 15, la satisfacción general de los 4,640 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 99.87%



Anexos

Contenido de la encuesta



 **SNS**
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

Encuesta General de Satisfacción HOSPITALES

Estamos comprometidos con proporcionar el mejor servicio en nuestros establecimientos. Por favor, responda este formulario para ayudarnos a mejorar cada día nuestros servicio. ¡Gracias!

Nombre del Establecimiento de Salud

HOSPITAL REGIONAL INFANTIL DR. ARTURO GRULLON

1. Seleccione el servicio solicitado

- 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 ayudarlo 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





Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana
Hospital Regional Infantil Dr. Arturo Grullon
ENERO-JUNIO 2024



II. SEXO

Femenino

Masculino

12. Provincia donde usted vive

- Azua
- Bahoruco
- Barahona
- Dajabón
- Distrito Nacional
- Duarte
- El Seibo
- Elías Piña
- Espaillat
- Hato Mayor
- Hermanas Mirabal
- Independencia
- La Altagracia
- La Romana
- La Vega
- María Trinidad Sánchez
- Monseñor Nouel
- Monte Plata
- Montecristi
- Pedernales
- Peravia
- Puerto Plata
- Samaná
- San Cristóbal
- San José de Ocoa
- San Juan de la Maguana
- San Pedro de Macorís
- Sánchez Ramírez
- Santiago
- Santiago Rodríguez
- Santo Domingo
- Valverde

13. ¿Considera usted que recibe un trato equitativo?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

14. Grado de estudios alcanzado

- Ninguno
- Educación Básica (de 1ero a 6to de primaria)
- Educación Media (Bachillerato)
- Educación Superior (grado universitario)



15. Su ocupación actual

- | | |
|----------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> Empleado público | <input type="radio"/> Estudiante |
| <input type="radio"/> Empleado privado | <input type="radio"/> Ama de casa |
| <input type="radio"/> Desempleado | <input type="radio"/> Otro |

16. Seleccione su Rango de edad

- 18 a 25 años
- 26 a 30 años
- 31 a 35 años
- 36 a 40 años
- 41 a 45 años
- 46 a 50 años
- 51 a 55 años
- 56 a 60 años
- 61 a 65 años
- 66 a 70 años
- 70 ó más

¡Su opinión es importante para nosotros!

Enviar

Borrar Todo

Ir al inicio

