

# 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 Municipal Villa La Mata 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).

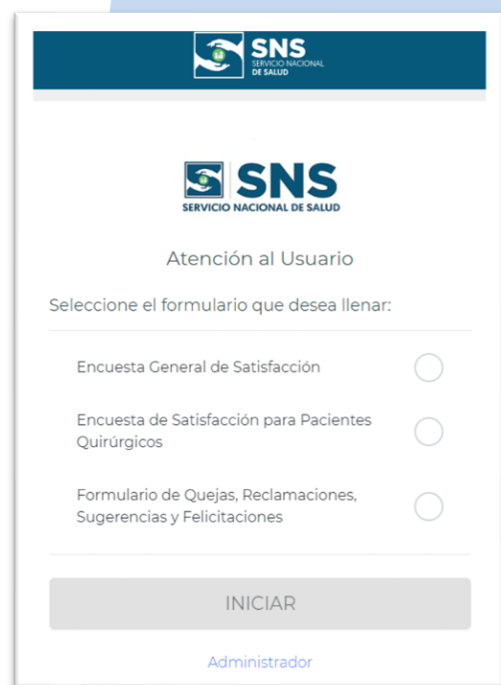


Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS

## Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Municipal Villa La Mata.</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 el año 2024, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="649 546 1218 861"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>307</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>255</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>144</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>140</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td><u>329</u></td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>1,175</b></td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Consulta Externa	307	Emergencia	255	Hospitalización	144	Imágenes	140	Laboratorio	<u>329</u>	<b>Total</b>	<b>1,175</b>
Servicios	Muestras														
Consulta Externa	307														
Emergencia	255														
Hospitalización	144														
Imágenes	140														
Laboratorio	<u>329</u>														
<b>Total</b>	<b>1,175</b>														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal Villa La Mata, C/Alto Los Higüeros #4, Municipio de Villa La Mata, Prov. Sánchez Ramírez. 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 junio 2019, 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% 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 enero 2024 hasta el 28 junio 2024.
Realización	<p>Las encuestas serán 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>

### Atributos del modelo

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 1,175 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.



Gráfico #1: Satisfacción general de los atributos

Se puede observar en el gráfico #1 que la satisfacción general supera el 95%, siendo el promedio el 98.54%.

### Satisfacción por atributo

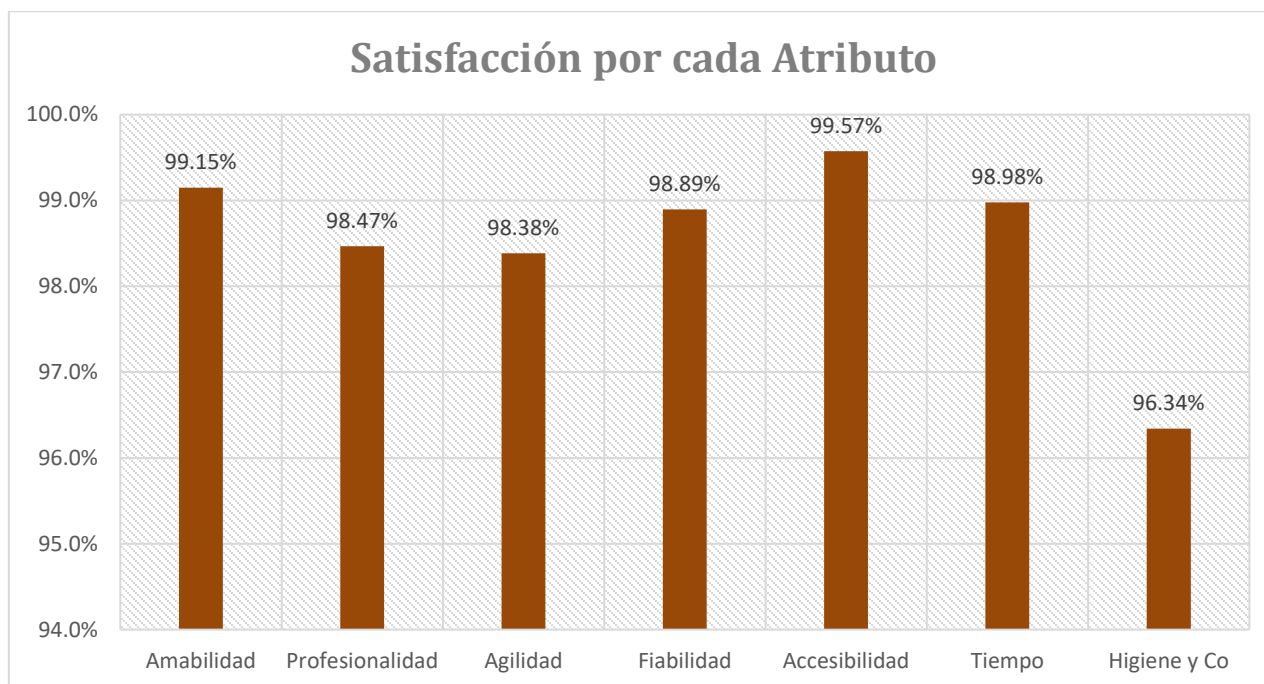
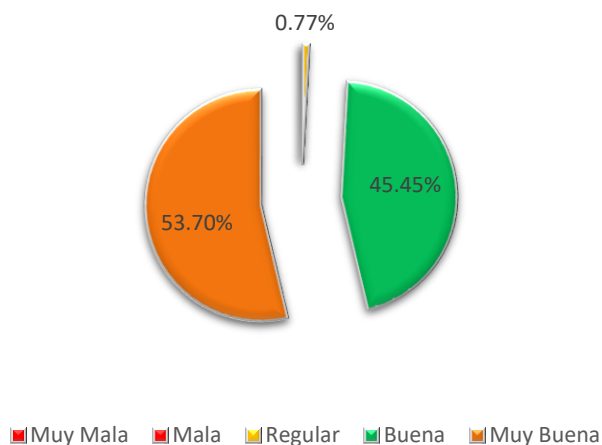


Gráfico #2: Satisfacción por atributos

Observamos en el gráfico #2 que la satisfacción en amabilidad en los servicios prestados es del 99.15%, indicando que es de regular a mayormente buena; en cuanto a la profesionalidad, un 98.4% situándola entre regular y buena; tanto la agilidad, fiabilidad, accesibilidad y tiempo quedan superan el 98%, con un 98.38%, 98.89%, 99.57% y 98.98% respectivamente. La higiene y comodidad representa el 96.34% con una valoración de Muy Buena.

**Amabilidad**

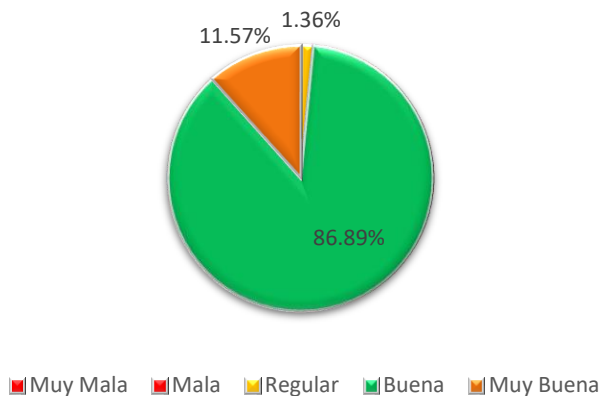
**¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?**



El gráfico #3 muestra que la satisfacción en amabilidad representa el 0.77% tanto en Muy Mala como en Mala; solo un 1% la considera regular, pero el 45.45% opina que es buena y el 53.7% la considera Muy Buena.

**Profesionalidad**

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



En el gráfico #4 podemos observar que la valoración de los usuarios en cuanto a la profesionalidad es casi nula en cuanto a muy mala o mala, mientras que el 1.36% la considera regular, el 86.89% la considera buena, y un 11.57% la valora como muy buena.

Gráfico #4: Satisfacción en el atributo: Profesionalidad

**Agilidad**



### ¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?

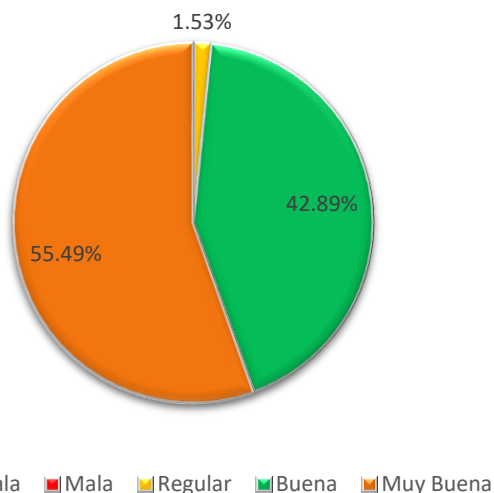


Gráfico #5: Satisfacción en el atributo: Agilidad

En el gráfico #5 presenta que la valoración de los usuarios en cuanto a la fiabilidad es nula en cuanto a muy mala o mala, mientras que el 1.5% la considera regular, el 42.89% la considera buena, y un 55.49% la valora como muy buena.

### Fiabilidad

### ¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?

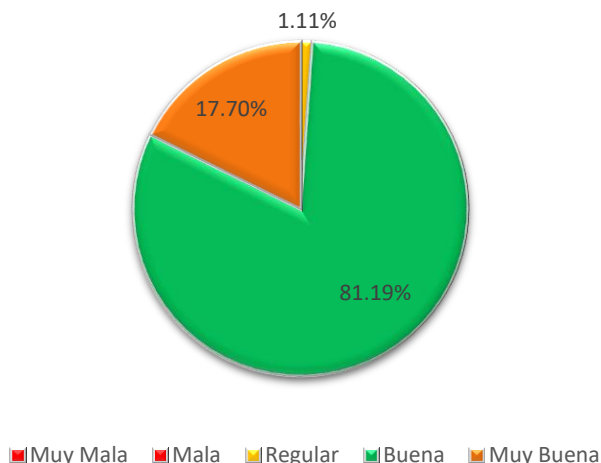


Gráfico #6: Satisfacción en el atributo: Fiabilidad

El atributo Fiabilidad nos presenta en el gráfico #6 que la valoración es un 81.19% buena y un 17.7% muy buena, al tiempo que el 1.11% la considera regular; y el 0 tiene la percepción de que es mala o muy mala.

### ¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?

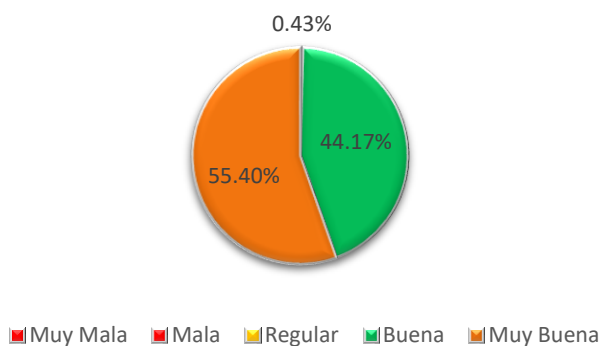


Gráfico #7: Satisfacción en el atributo: Accesibilidad

### Accesibilidad

Se nos muestra en el gráfico #7 que el 55.4% considera muy buena a la accesibilidad a los servicios y el 44.17% la considera buena. Mientras que el 0.43% entiende que es regular.

## Tiempo

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

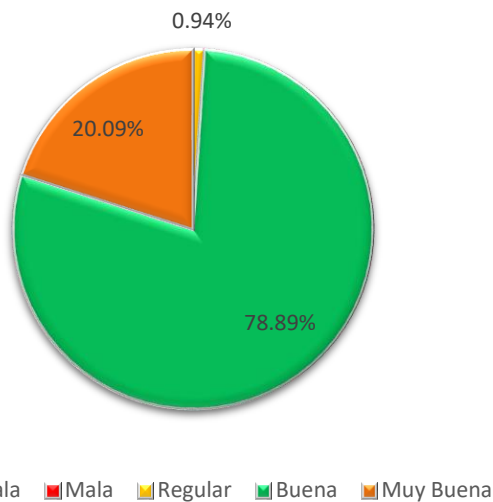


Gráfico #8: Satisfacción en el atributo: Tiempo

En el gráfico #8, se puede observar que la valoración del tiempo de respuestas es muy buena en un 20.09% y un 78.89% buena, mientras que el 0.94% la considera regular.

### Higiene y Comodidad

¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?

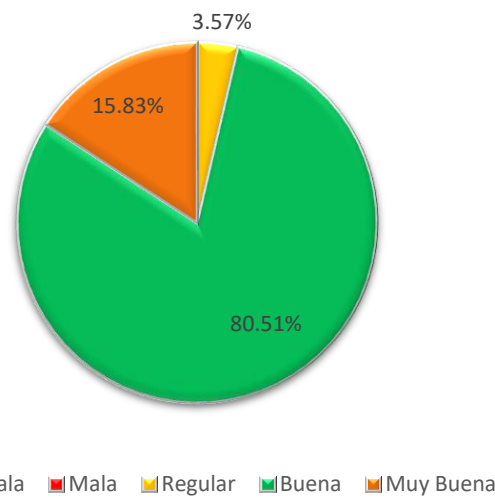


Gráfico #9: Satisfacción en el atributo: Higiene y comodidad

El gráfico #9 presenta una valoración del 15.83% como muy buena y 80.15% como buena. Solo el 3.57 la considera regular.

### Índice de Satisfacción por Departamentos

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

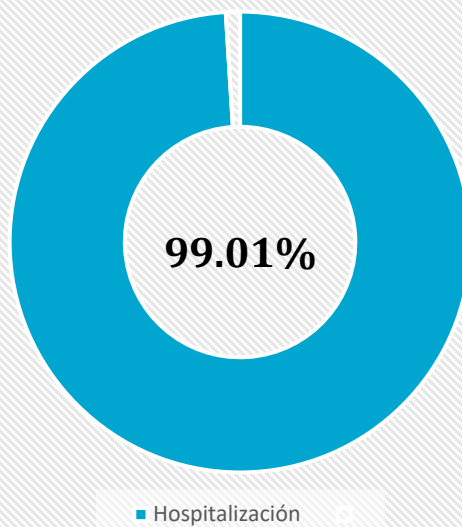


Gráfico #10: Satisfacción por Departamentos: Hospitalización

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

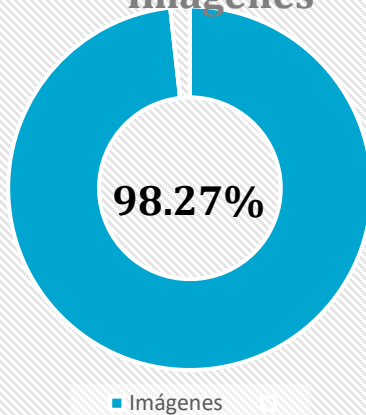


Gráfico #11: Satisfacción por Departamentos: Imágenes

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

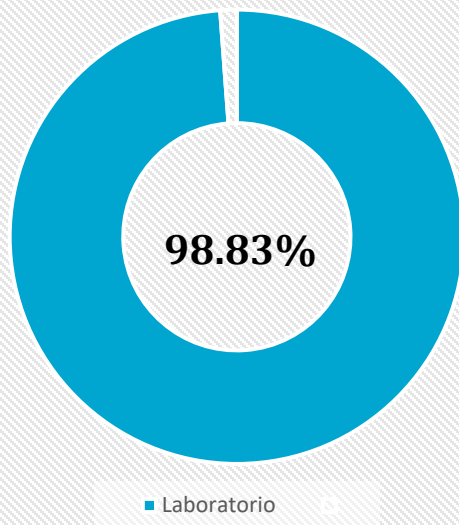


Gráfico #12: Satisfacción por Departamentos: Laboratorio

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

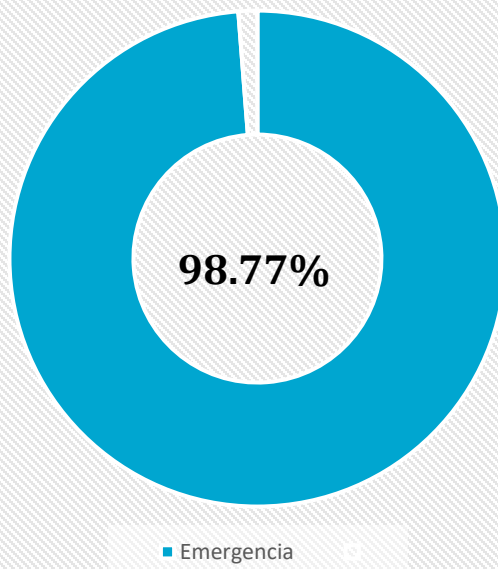
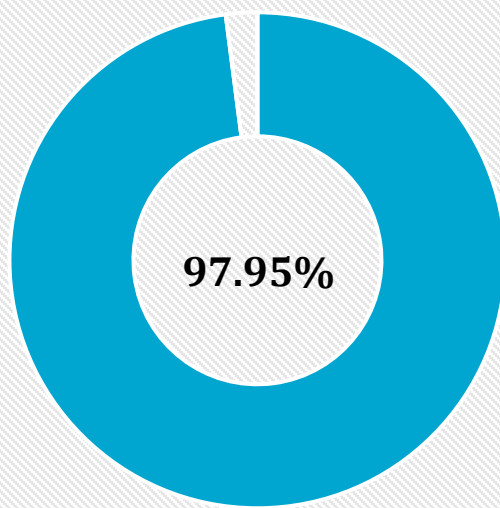


Gráfico #13: Satisfacción por Departamentos: Emergencia

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



■ Consulta Externa

Gráfico #14: Satisfacción por Departamentos: Consulta Externa

**1. ¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?**

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

**2. ¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?**

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

**3. ¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?**

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

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

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

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

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala



**6. ¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?**

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

**7. ¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?**

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy Mala

