

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 nuestro Centro Hospitalario.

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 El Almirante, aplica encuestas de satisfacción a los usuarios que vienen en busca de los servicios de salud.

Dichas encuestas fueron aplicadas utilizando una Plataforma de Atención al Usuario, este revolucionario método tecnológico, desarrollado por el Servicio Nacional de Salud (SNS) junto al Banco Interamericano de Desarrollo (BID); Utilizando dicho método, las encuestas pueden ser efectuada de manera presencial mediante un formulario y de manera digital, tales como: Computadoras Laptops, Tabletas y Equipos Móviles (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.

Las actuaciones evaluadas, son los 5 servicios más fuertes según la demanda de nuestro Centro de Salud, tales como (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio Clínico)



Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS



Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital ElAlmirante.</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 ABRIL-JUNIO 2024, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="571 831 1043 1223"> <thead> <tr> <th><i>Servicio</i></th> <th><i>Muestra</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Consulta Externa</i></td> <td>2,656</td> </tr> <tr> <td><i>Emergencia</i></td> <td>1,232</td> </tr> <tr> <td><i>Imágenes</i></td> <td>784</td> </tr> <tr> <td><i>Laboratorio</i></td> <td>2,368</td> </tr> <tr> <td><i>Hospitalización</i></td> <td>808</td> </tr> <tr> <td><i>Total</i></td> <td><i>7,848</i></td> </tr> </tbody> </table>	<i>Servicio</i>	<i>Muestra</i>	<i>Consulta Externa</i>	2,656	<i>Emergencia</i>	1,232	<i>Imágenes</i>	784	<i>Laboratorio</i>	2,368	<i>Hospitalización</i>	808	<i>Total</i>	<i>7,848</i>
<i>Servicio</i>	<i>Muestra</i>														
<i>Consulta Externa</i>	2,656														
<i>Emergencia</i>	1,232														
<i>Imágenes</i>	784														
<i>Laboratorio</i>	2,368														
<i>Hospitalización</i>	808														
<i>Total</i>	<i>7,848</i>														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Almirante Av. El Progreso No. 1, mejor conocida como Av. La Pista, Sector HospitalEl Almirante, Santo Domingo, Municipio de Santo Domingo Este, Republica Dominicana. Se utilizará el método de Muestra Deliberada conVariación 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 junio 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> $Muestra = \frac{(Número Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen de error)^2}$ <p>Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% p = 0.5</p> $Muestra Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población Total}}$
<p>Método para utilizar</p>	<p>Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.</p>
<p>Fecha de trabajo</p>	<p>Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde el 01 de Enero hasta el 1 de Junio 2024</p>
<p>Realización</p>	<p>Las encuestas serán aplicadas por los colaboradores de las u de atención al usuario.</p> <p>Luego de ingresar al link provisto por los coordinadores de la encuesta de satisfacción al usuario: https://encuesta.sns.gob.do</p>



Atributos del Modelo

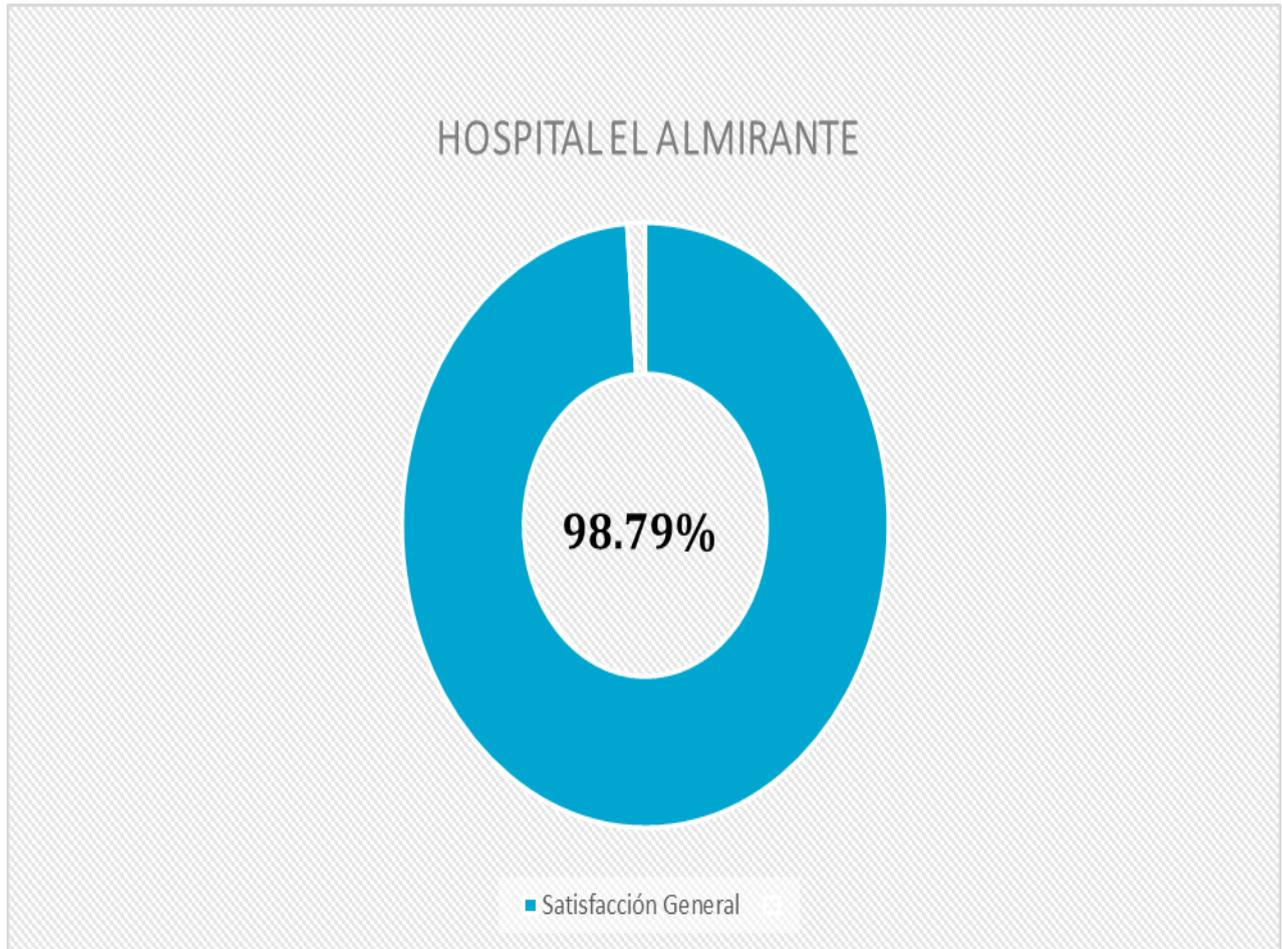
Las preguntas de la encuesta que responden a cada atributo son las siguientes:

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

Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.

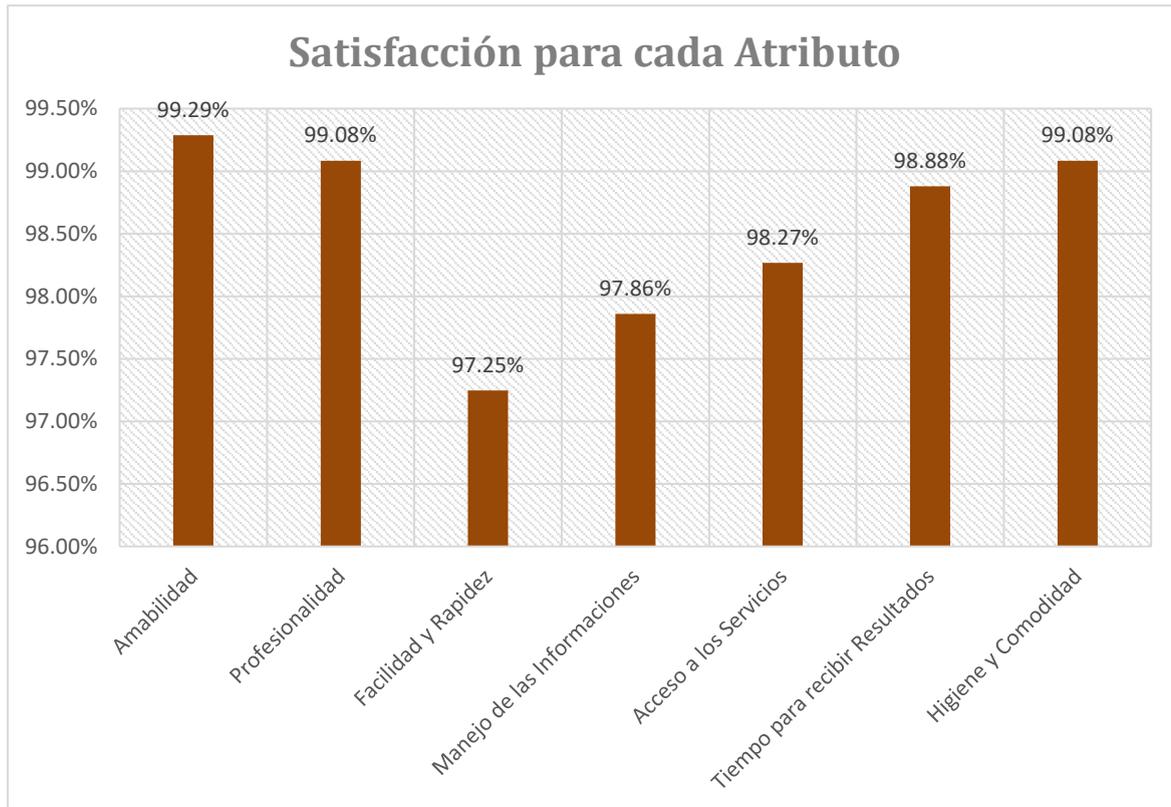


Tal como podemos observar en el gráfico 1, el resultado del promedio de satisfacción de los 7 atributos de calidad medidos en la encuesta es de 98.79%, estos atributos fueron: amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta, higiene y comodidad; esta satisfacción general corresponde a 7,848 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.



Satisfacción General por Atributos

Gráfico 2. Satisfacción general por atributos

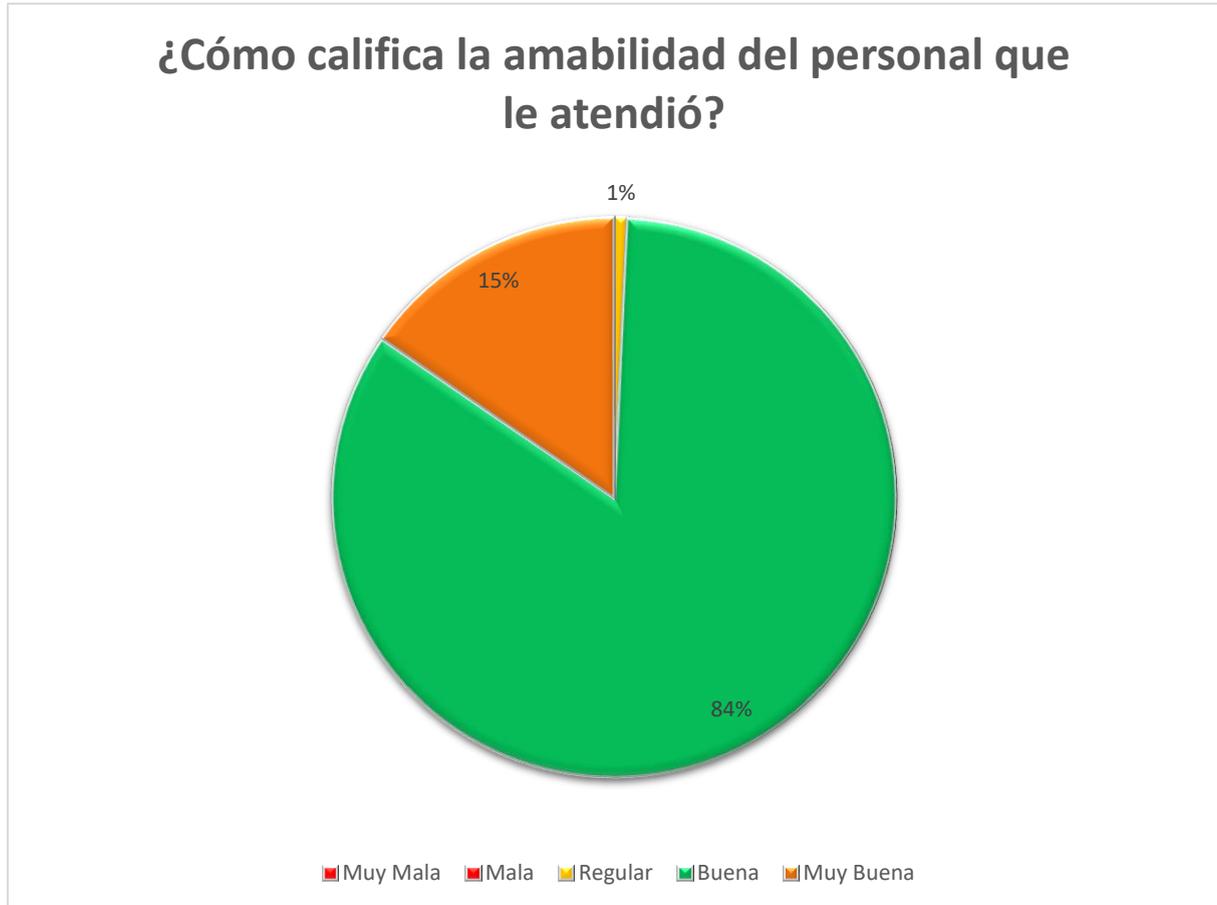


Como vemos en el gráfico 2, la satisfacción supera el 85% en los 7 atributos mostrados, quedando el promedio de esta en 98.79%



Satisfacción por Atributo Amabilidad

Gráfico 3. Satisfacción de Amabilidad

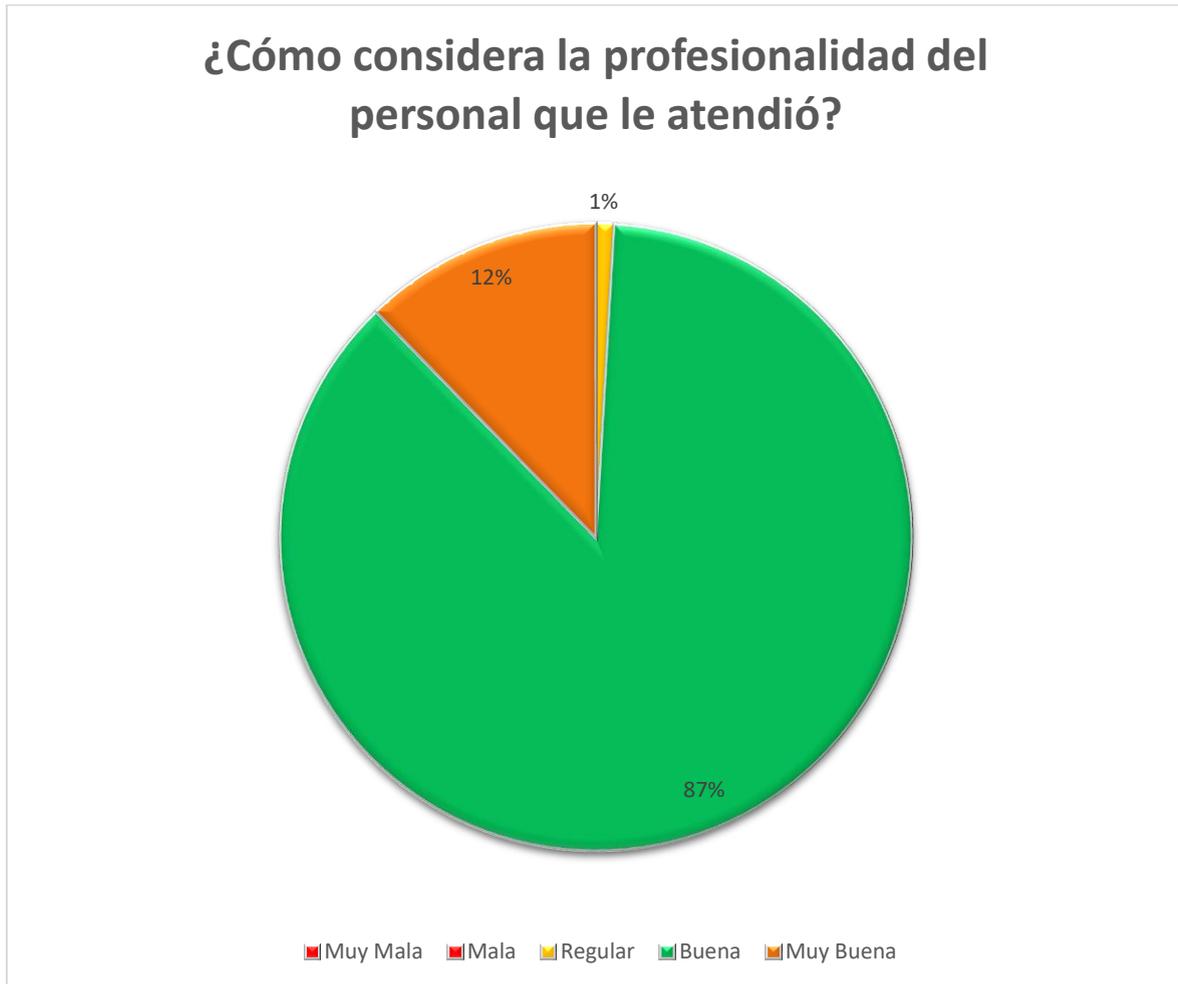


Tal como podemos observar en el gráfico 3, el nivel de satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 84.16% dicho porcentaje corresponde a un total de 7,848 usuarios encuestados, considerándose como muy bueno un (15%), bueno (84%) y regular un (1%).



Profesionalidad

Gráfico 4. Satisfacción de Profesionalidad

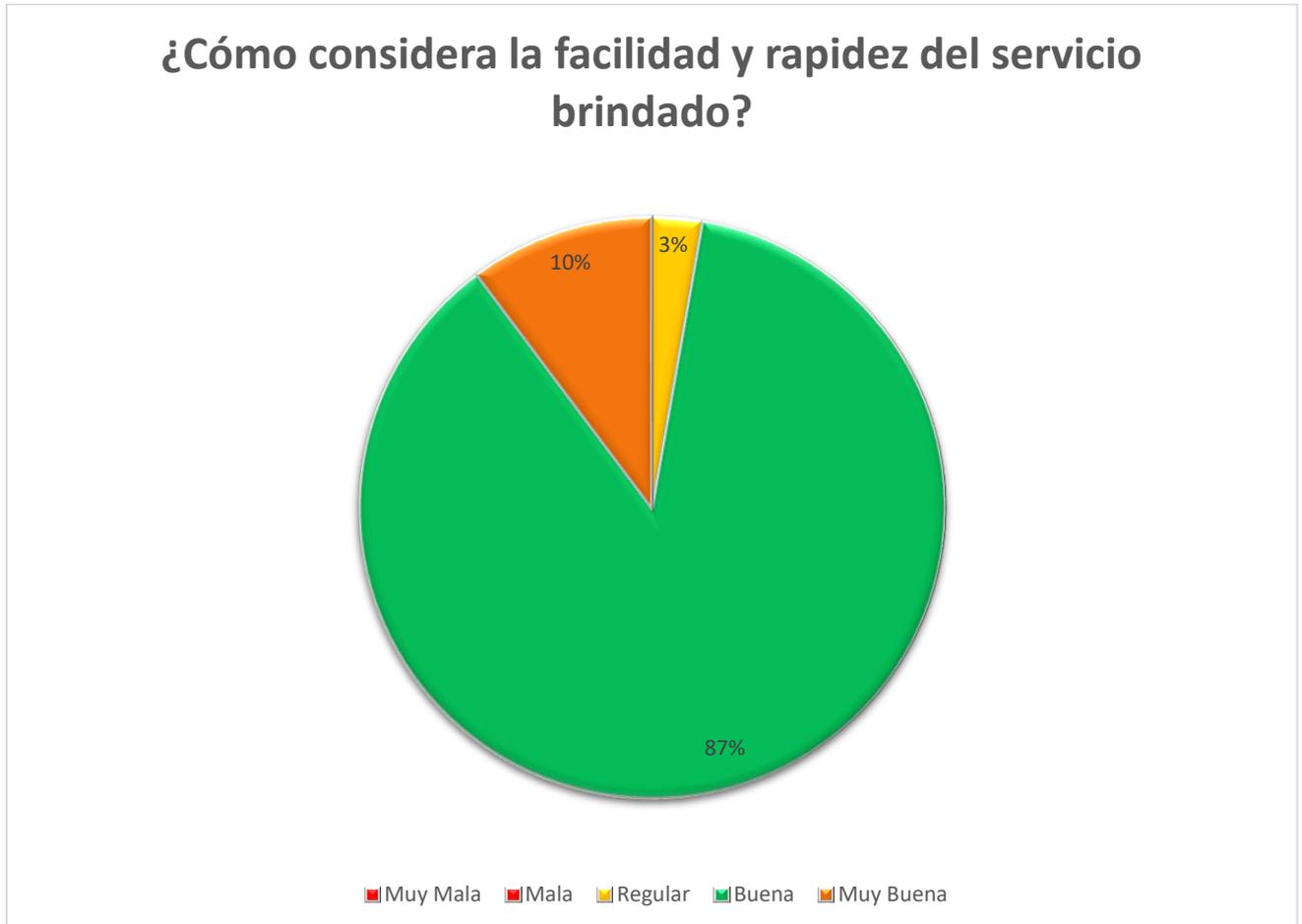


Como podemos observar en el gráfico 4, el nivel de satisfacción de la profesionalidad en los servicios prestados es de un 87.13% dicho porcentaje corresponde a un total de (7,848) usuarios encuestados, considerándose como muy bueno un (12%), bueno (87%) y regular un (1%).



Facilidad y Rapidez

Gráfico 5. Facilidad y Rapidez

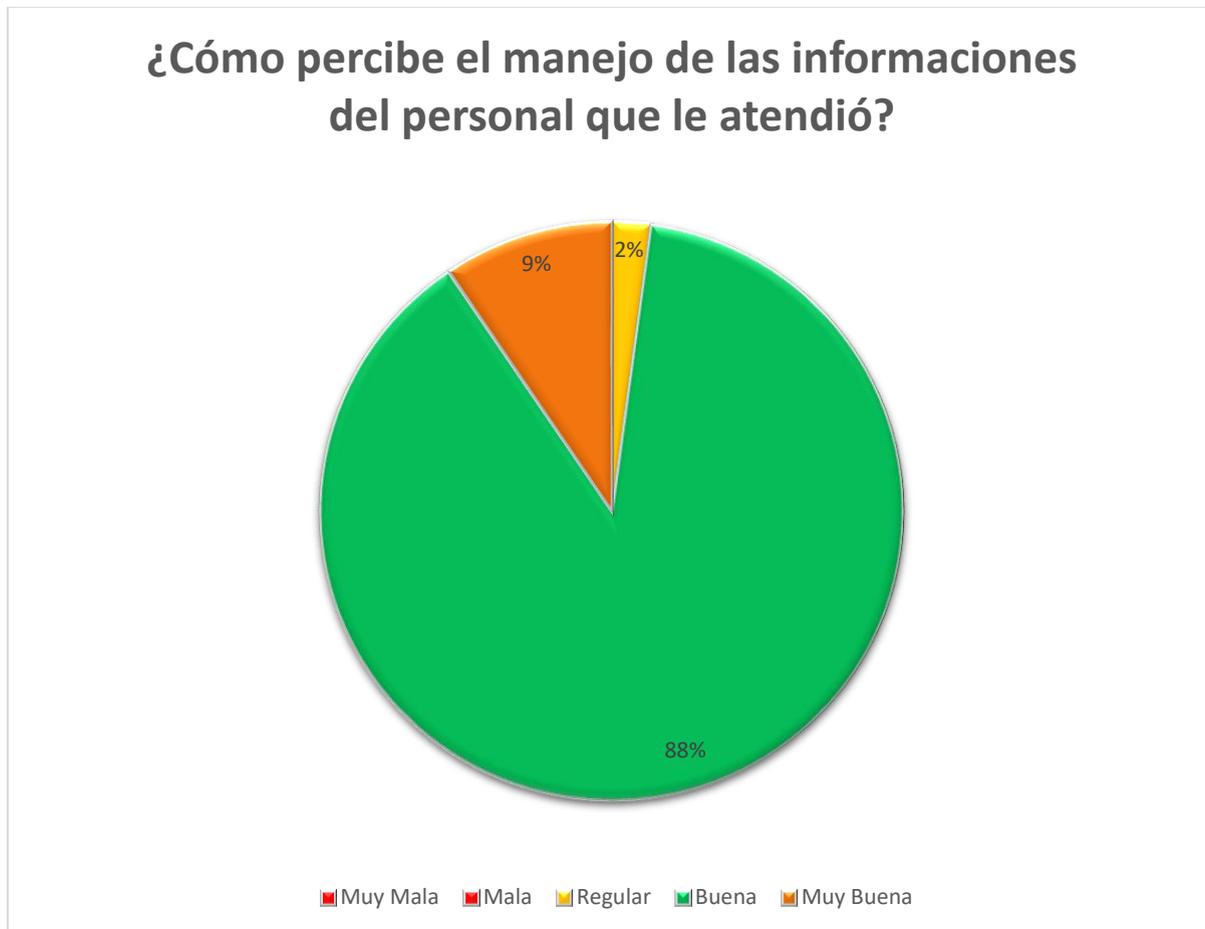


Tal como podemos observar en el gráfico 5, el nivel de satisfacción de la facilidad y rapidez en los servicios prestados es de un 87.13% dicho porcentaje corresponde a un total de (7,848), considerándose como muy bueno un (10%), bueno 87%) y regular (3%).



Manejo de las Informaciones

Gráfico 6. Satisfacción del manejo de las informaciones

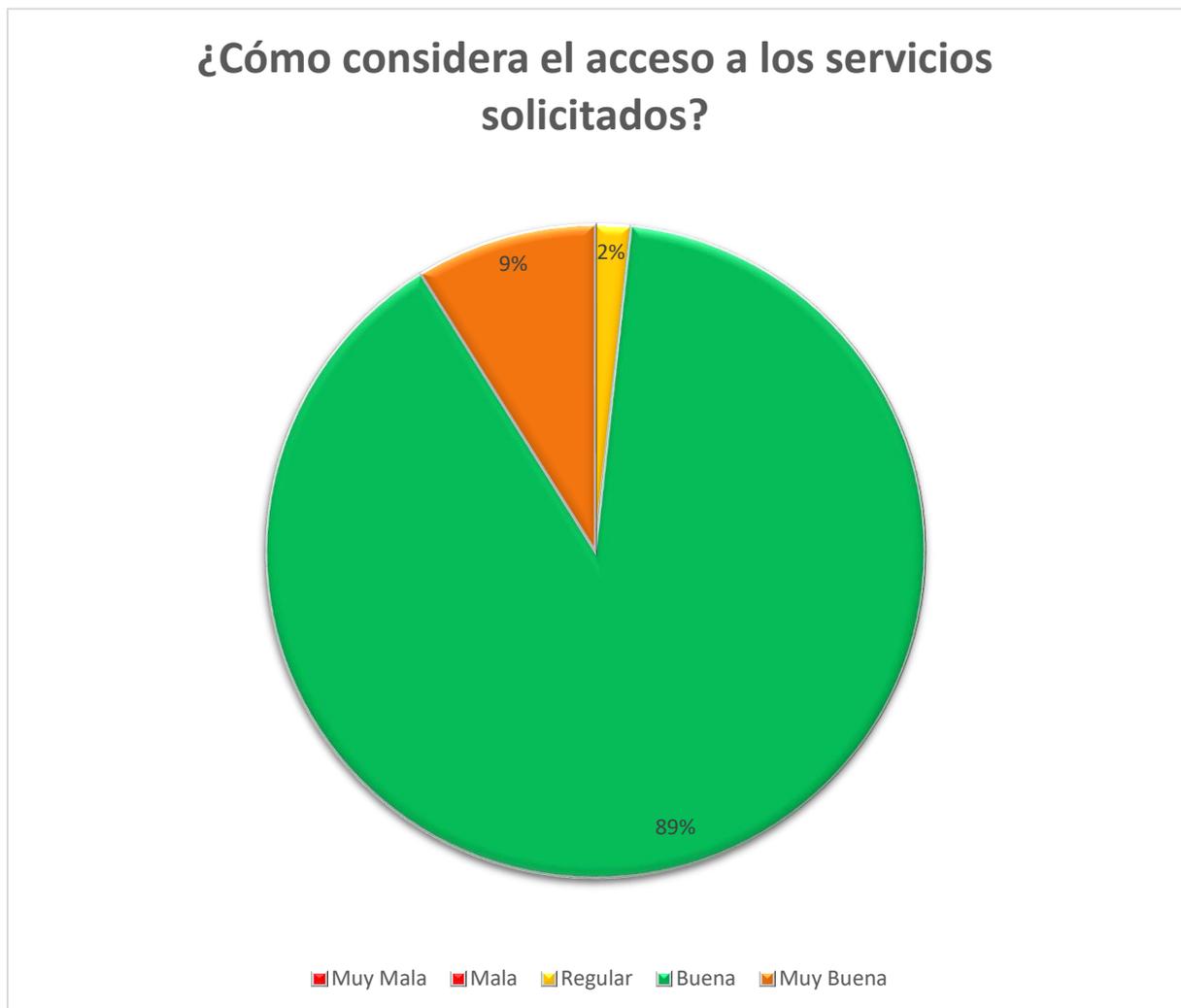


Tal como podemos observar en el gráfico 6, el nivel de satisfacción de la percepción del manejo de las informaciones del personal que le atendió es de un 88.11 % dicho porcentaje corresponde a un total de (7,848) usuarios encuestados, considerándose como muy bueno (9%), bueno (88%) y regular un (2%).



Accesibilidad

Gráfico 7. Satisfacción sobre accesibilidad a los servicios.



Tal como podemos observar en el gráfico 7, el nivel de satisfacción de Accesibilidad en los servicios prestados es de un 89.11 % dicho porcentaje corresponde a un total de (7,848) usuarios encuestados, considerándose como muy bueno (9%), bueno (89%) regular (2%).



Tiempo de Respuesta

Gráfico 8. Satisfacción del Tiempo de Respuesta

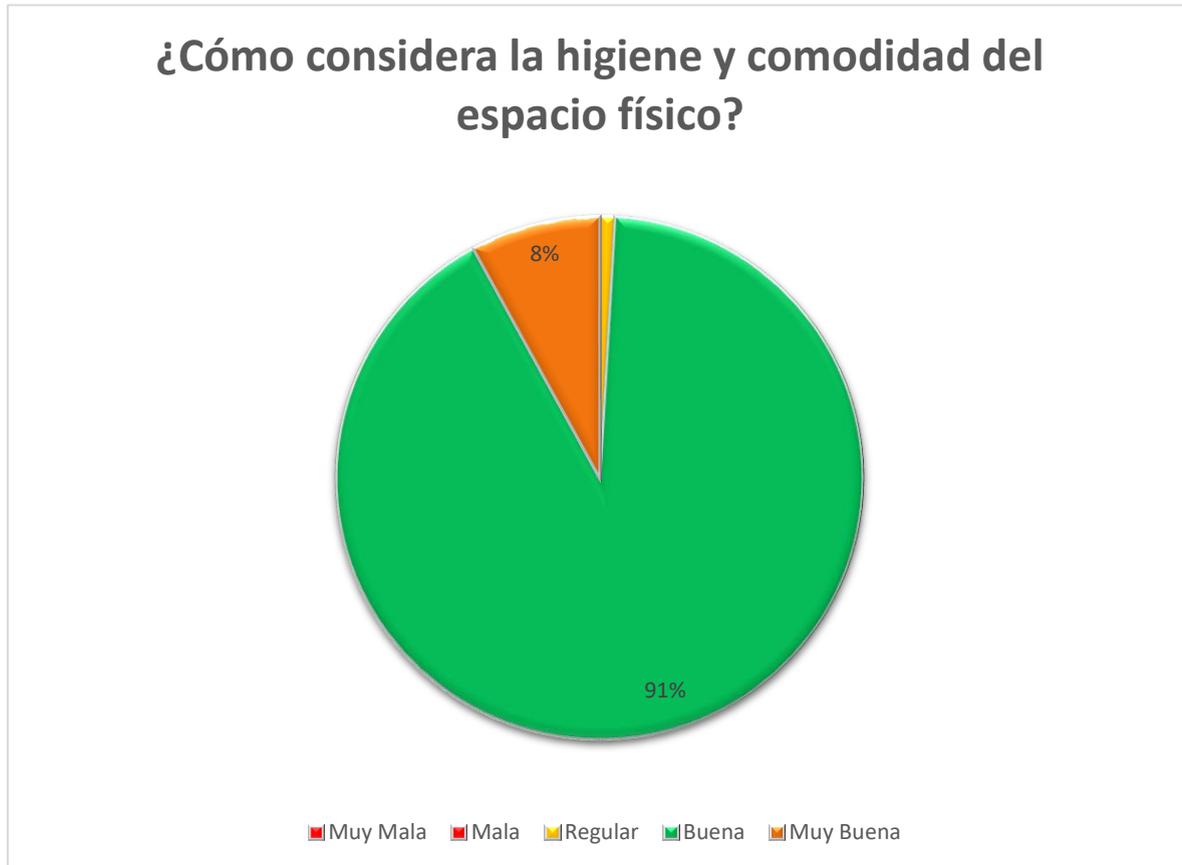


Tal como podemos observar en el gráfico 8, el nivel de satisfacción en el tiempo de respuesta, de los servicios solicitados es de un 90.10 % dicho porcentaje corresponde a un total de (7,848) usuarios encuestados, considerándose como muy buena (9%), bueno (90%) regular (1%).



Higiene y Comodidad

Gráfico 9. Satisfacción de la Higiene y Comodidad

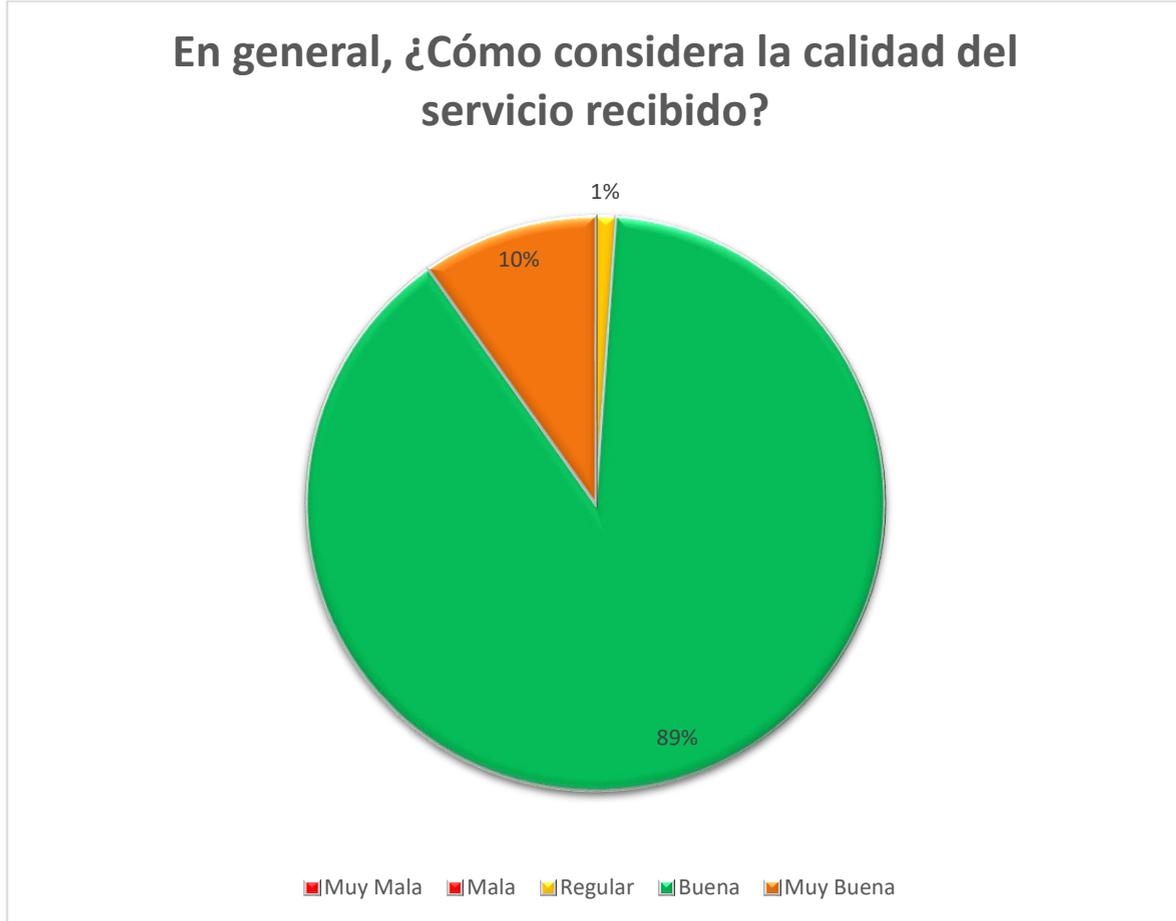


En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 9 que la satisfacción de los usuarios es de un 91.08 %, dicho porcentaje corresponde a un total de (7,848) usuarios encuestados, consideran como muy bueno (8%), bueno (91%) y regular un (0%).



Satisfacción General del Servicio

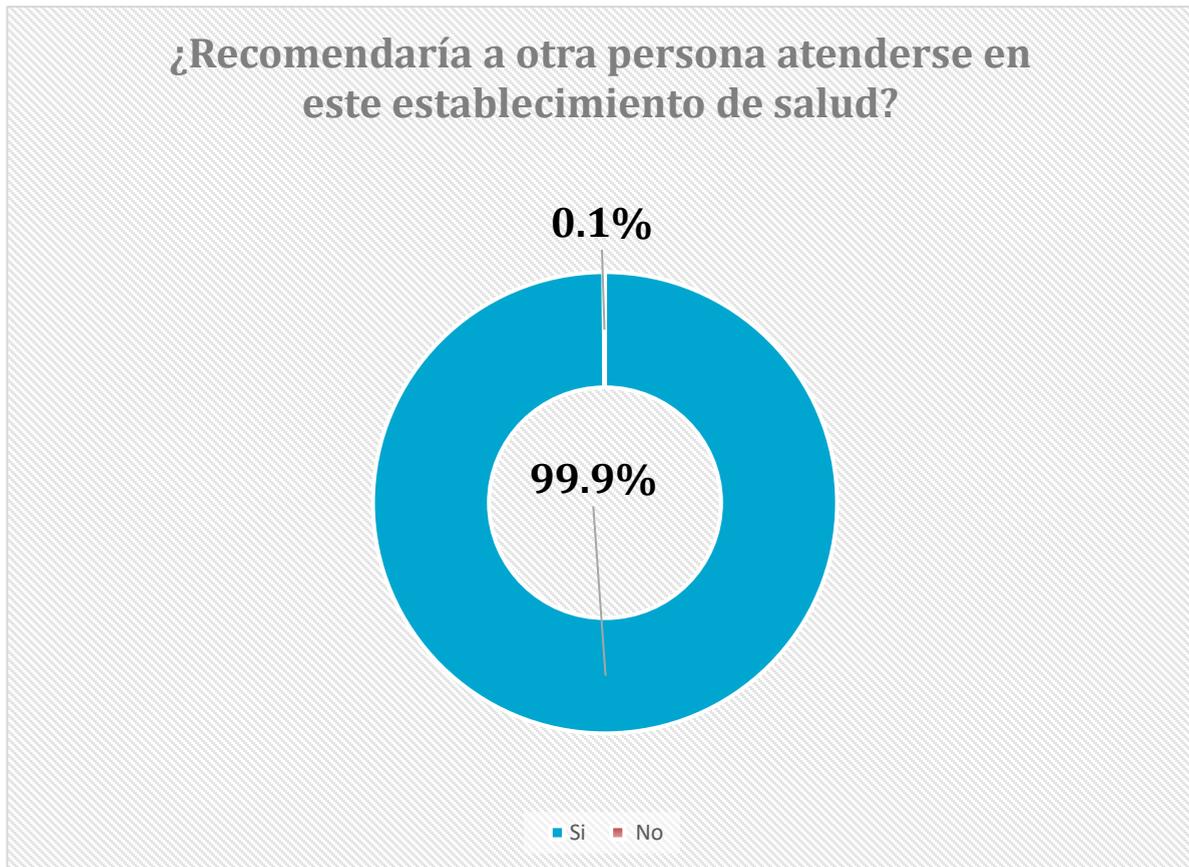
Gráfico 10. Calidad de los Servicios Brindados



Tal como se observa en el gráfico 10, de los (7,848) usuarios encuestados la satisfacción general en la calidad de los servicios es de un 89.11 % consideran como muy bueno (10%), bueno (89%) y regular un (1%).



¿Recomendaría a otra Persona Atenderse en este Hospital?



Leyenda	Respuesta	Porcentaje
SI	7,848	100%
NO	0	0%
TOTAL	7,848	100%



Satisfacción por Servicio Consulta Externa

Gráfico 11. Satisfacción servicio de Consulta Externa

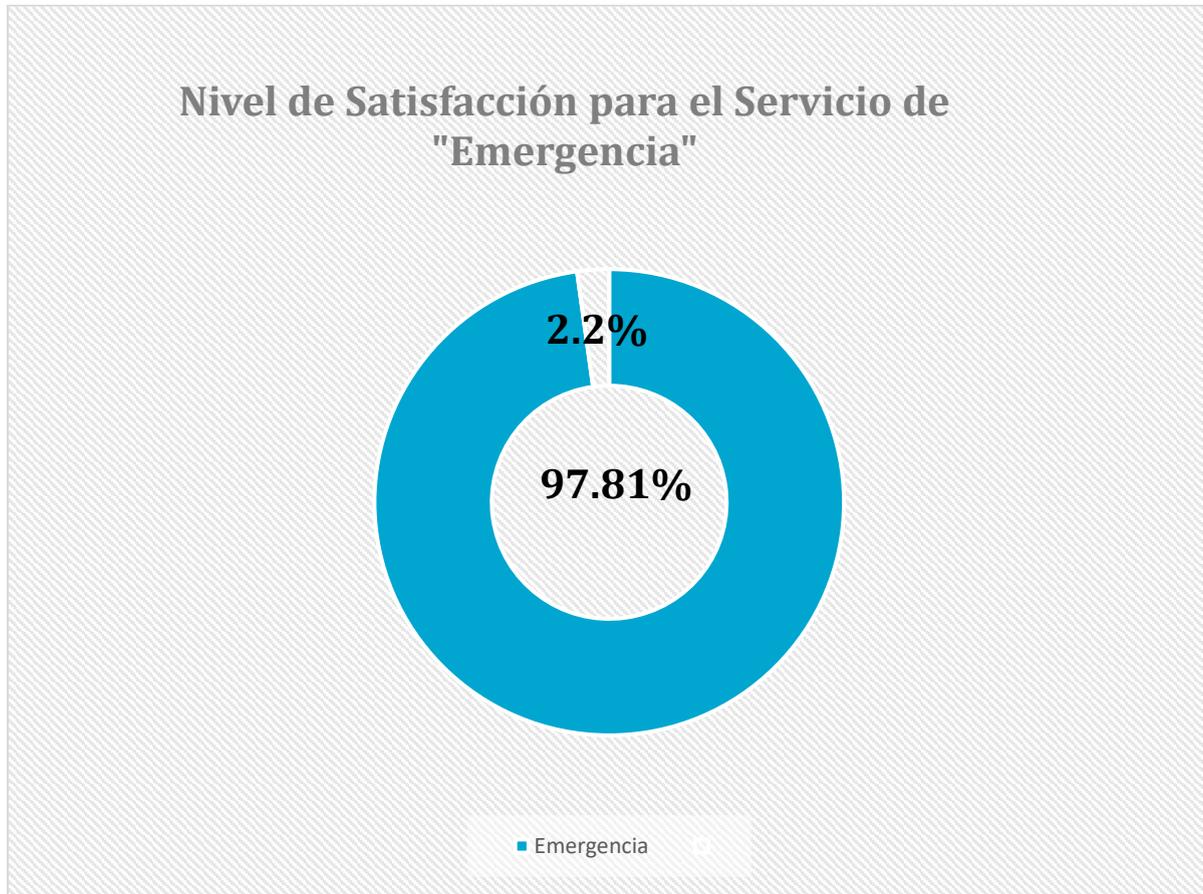


Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los 2,656 usuarios encuestados en los servicio del área de Consulta Externa es de un 98.87%.



Emergencia

Gráfico 12. Satisfacción servicio de Emergencia



Tal como podemos observar en el gráfico 12, el nivel de satisfacción en la División de Emergencia a los 1,232 usuarios encuestados es de un 97.81%.



Laboratorio

Gráfico 13. Satisfacción servicio de Laboratorio



Tal como podemos observar en el gráfico 13, el nivel de satisfacción de los 2,368 usuarios encuestados en el servicio de la División de Laboratorio, es de un 98.35%.



Imágenes

Gráfico 14. Satisfacción servicio de imágenes



Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 784 usuarios encuestados en el servicio de Imágenes, es de un 98.85%.



Hospitalización

Gráfico 15. Satisfacción servicio de Hospitalización

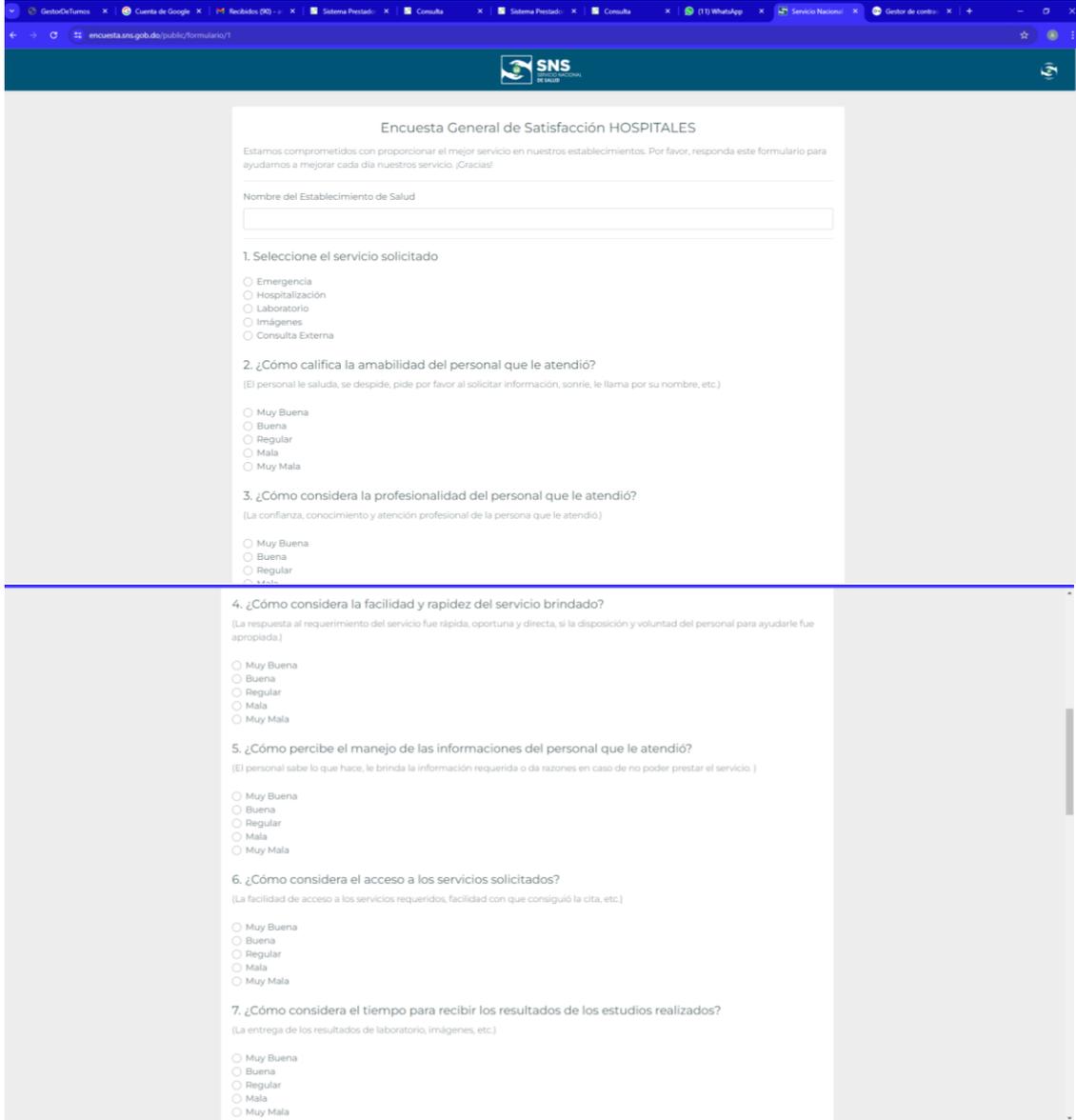


Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 808 usuarios encuestados en el servicio del Área de Hospitalización, es de un 99.13%



Anexos

Contenido de la encuesta realizada a los usuarios en las diferentes áreas.



encuesta.sns.gob.do/public/formulario/1

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 nuestro servicio. ¡Gracias!

Nombre del Establecimiento de Salud

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 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

11. Sexo

Femenino Masculino

12. Provincia donde usted vive

Azua
 Bahoruco
 Barahona
 Dajabón
 Distrito Nacional
 Duarte
 El Seibo
 Elias Piña
 Españat
 Hato Mayor
 Hermanas Mirabal
 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 Media (Bachillerato)
 Educación Básica (de 1ero a 6to de primaria) Educación Superior (grado universitario)

15. Su ocupación actual

Empleado público Estudiante
 Educación Básica (de 1ero a 6to de primaria) Educación Superior (grado universitario)
 Ama de casa
 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](#)


 Servicio Nacional de Salud (SNS)
 Av. Leopoldo Navarrete esq. Cibao Occidental, Pinar, Guacima, Santo Domingo, R. D.
 Teléfono: 809-221-9672 | info@sns.gub. do
 Términos de Uso | Política de Privacidad
 © 2024 - Todos los derechos reservados. República Dominicana.

