

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

JULIO A DICIEMBRE 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 Dr. Marcelino Vélez Santana 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).



Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS



## Ficha Técnica

| <p>Universo</p>  | <p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana.</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="711 705 1312 984"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>4,137</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>1589</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>1337</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>2359</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>2688</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>12,110</b></td> </tr> </tbody> </table> | Servicios | Muestras | Consulta Externa | 4,137 | Emergencia | 1589 | Hospitalización | 1337 | Imágenes | 2359 | Laboratorio | 2688 | <b>Total</b> | <b>12,110</b> |
|------------------|--|-----------|----------|------------------|-------|------------|------|-----------------|------|----------|------|-------------|------|--------------|---------------|
| Servicios        | Muestras   |           |          |                  |       |            |      |                 |      |          |      |             |      |              |               |
| Consulta Externa | 4,137  |           |          |                  |       |            |      |                 |      |          |      |             |      |              |               |
| Emergencia       | 1589   |           |          |                  |       |            |      |                 |      |          |      |             |      |              |               |
| Hospitalización  | 1337   |           |          |                  |       |            |      |                 |      |          |      |             |      |              |               |
| Imágenes         | 2359   |           |          |                  |       |            |      |                 |      |          |      |             |      |              |               |
| Laboratorio      | 2688   |           |          |                  |       |            |      |                 |      |          |      |             |      |              |               |
| <b>Total</b>     | <b>12,110</b>  |           |          |                  |       |            |      |                 |      |          |      |             |      |              |               |
| <p>Ámbito</p>    | <p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana, Av. Isabel Aguiar # 144 Herrera, Santo Domingo Oeste. 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"> <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 Julio - diciembre 2024, 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%<br/>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 13 diciembre 2024.  |
| 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

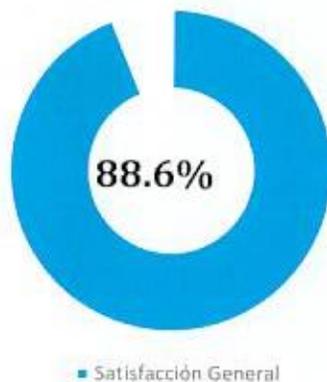
Las preguntas de la encuesta que responden a cada atributo son las siguientes:

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Elementos tangibles       | Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.<br><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.<br><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.<br><i>¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?</i><br><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.<br><i>¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?</i>   |
| Empatía/accesibilidad     | Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.<br><i>¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?</i><br><i>¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?</i>   |



## Índice De Satisfacción General

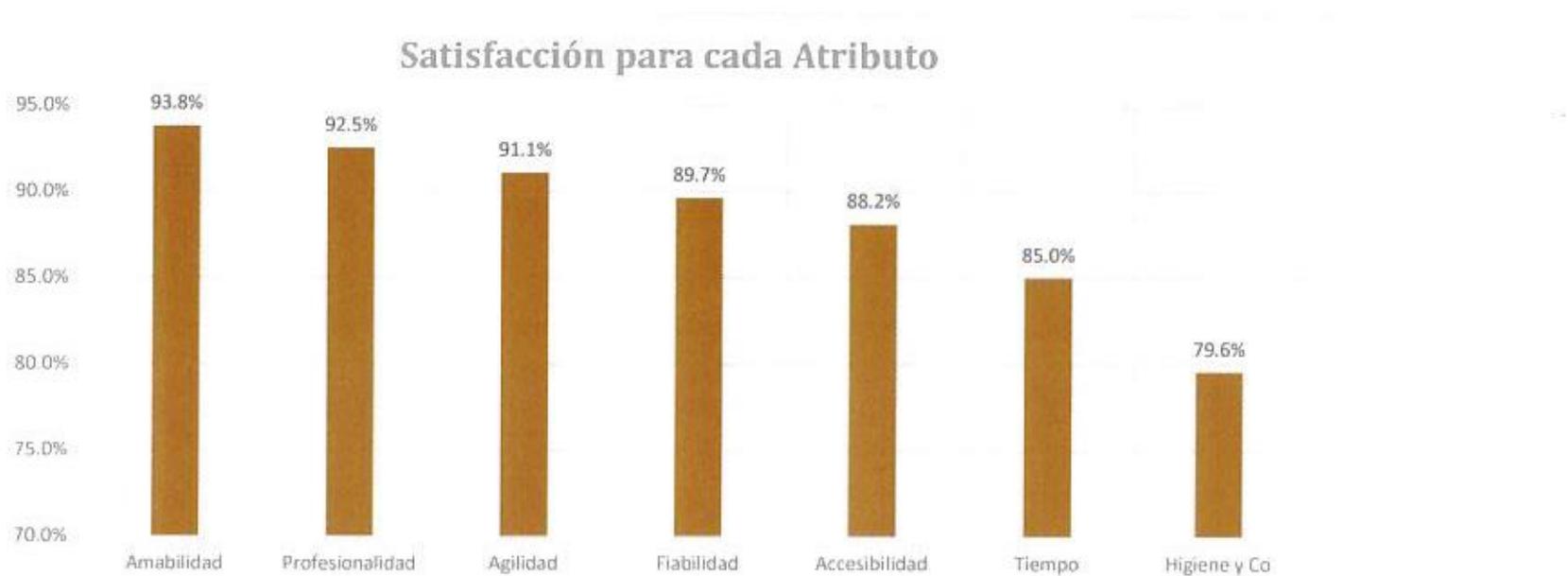
Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 12,110 usuarios del hospital, distribuidos entre los diferentes servicios de consulta externa, emergencia, hospitalización, imágenes y laboratorio. Esta distribución permite obtener una visión representativa de la satisfacción de los usuarios en diversos aspectos de los servicios brindados por el hospital.



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 88.6%. Estos atributos fueron: amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de la información, accesibilidad, tiempo de respuesta, higiene y comodidad. Esta satisfacción general corresponde a las 12,110 encuestas realizadas, reflejando la percepción de los usuarios sobre los aspectos clave de los servicios brindados en el hospital.



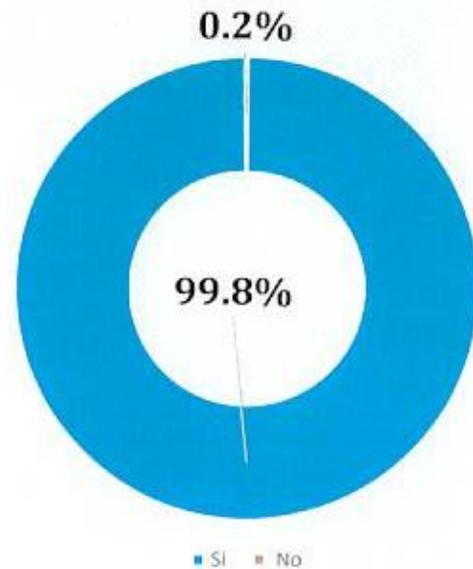
### Satisfacción General Por Atributos



Como se observa en el gráfico 2, la satisfacción general de los 7 atributos evaluados supera el 88.6% en la mayoría de ellos, lo que refleja una valoración bastante alta por parte de los usuarios.



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

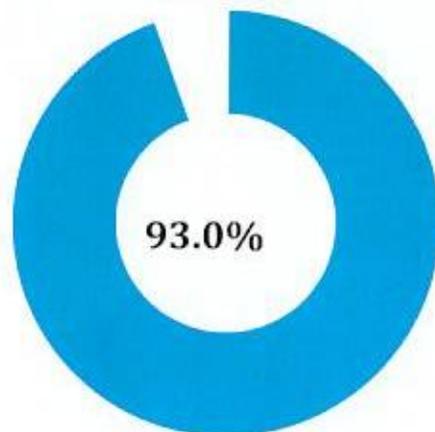


El gráfico 3 muestra que, de los 12,110 usuarios encuestados, el 99.8% recomendaría este establecimiento de salud, lo que refleja una valoración muy positiva por parte de los usuarios. Solo el 0.2% de los encuestados no recomendaría el lugar.



### CONSULTA EXTERNA

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



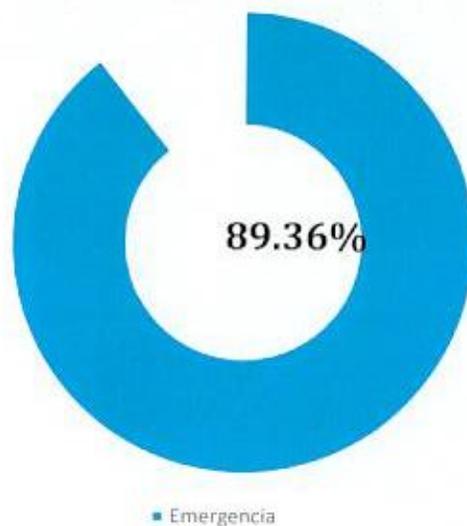
■ Consulta Externa

Como se puede observar en el gráfico 4, la satisfacción general de los 4,137 usuarios encuestados respecto al servicio de consulta externa es del 93.0%.



## EMERGENCIA

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

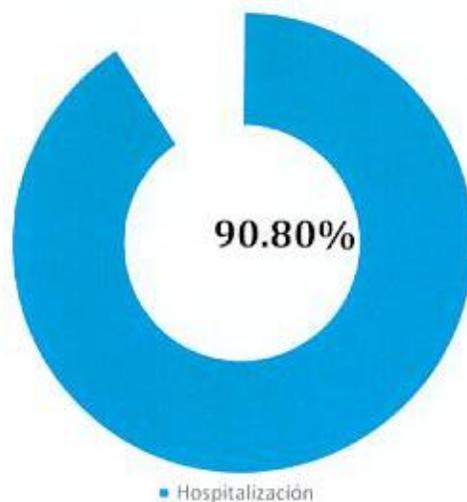


Como se observa en el gráfico 5, la satisfacción general de los 1,589 usuarios encuestados sobre el servicio de emergencia es del 89.36%.



## HOSPITALIZACIÓN

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

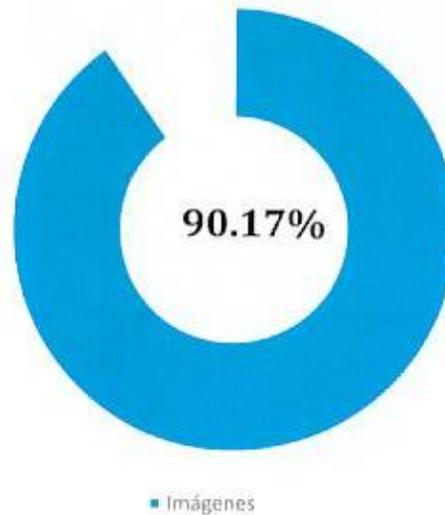


Como se puede observar en el gráfico 6, la satisfacción general de los 1,337 usuarios encuestados sobre el servicio de hospitalización es del 90.80%.



## **IMÁGENES**

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



Como se observa en el gráfico 7, la satisfacción general de los 2,359 usuarios encuestados sobre el servicio de imágenes es del 90.17%.



## LABORATORIO

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

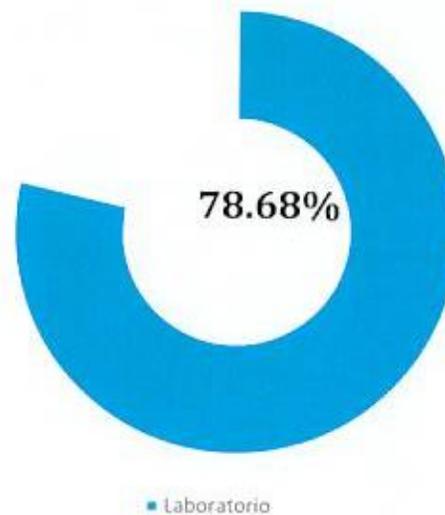


Gráfico 8. Satisfacción servicio de Laboratorio



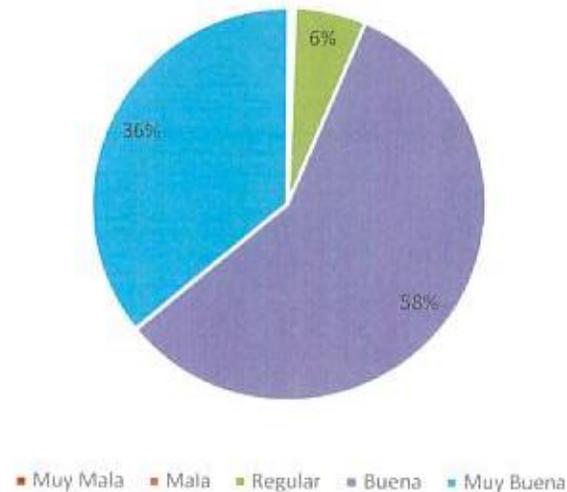
Como se puede observar en el gráfico 8, la satisfacción general de los 2,688 usuarios encuestados sobre el servicio de laboratorio es del 78.68%.

## Satisfacción Por Atributo

### 1. AMABILIDAD (EMPATÍA / ACCESIBILIDAD)

Tal como se observa en el gráfico 9, la satisfacción con la amabilidad (empatía y accesibilidad) en los servicios prestados muestra que el 36% de los usuarios calificaron la amabilidad como "muy buena", mientras que el 58% la calificaron como "buena". Solo el 6% de los usuarios la calificaron como "regular", y no se reportaron respuestas insatisfechas con las categorías "mala" o "muy mala" (0%).

Gráfico satisfacción de usuarios de la dimensión **amabilidad**.

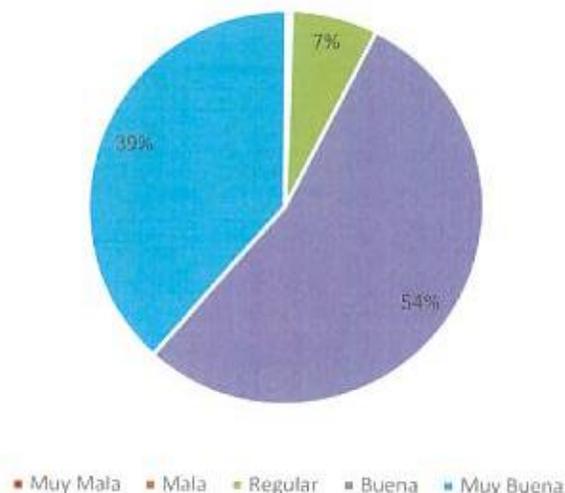


## 2. PROFESIONALIDAD / CONFIANZA

Como se muestra en el gráfico 10, la satisfacción con la profesionalidad y confianza en los servicios prestados es del 39% en la categoría "muy buena" y del 54% en "buena". Un 7% la calificó como "regular", y no hubo respuestas de insatisfacción en las categorías de "mala" o "muy mala" (0%).

Gráfico satisfacción de usuarios de la dimensión **profesionalidad**.

¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?

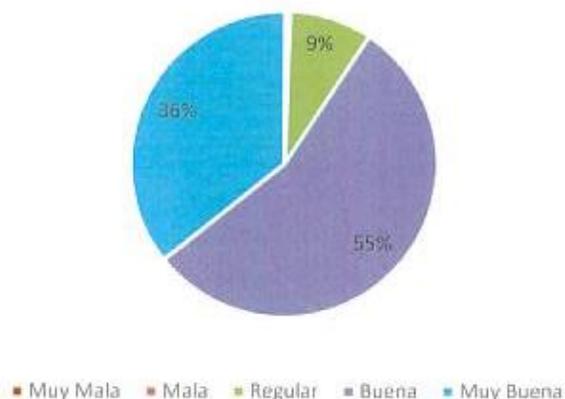


### 3. MANEJO DE LA INFORMACION (PROFESIONAL / CONFIANZA)

Como se muestra en el gráfico 11, el manejo de la información (profesionalismo y confianza) obtuvo un 36% de calificaciones en la categoría "muy buena" y un 55% en "buena". Un 9% de los usuarios lo calificaron como "regular", y no hubo respuestas de insatisfacción en las categorías de "mala" o "muy mala" (0%).

Gráfico satisfacción de usuarios del atributo *manejo de información*.

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

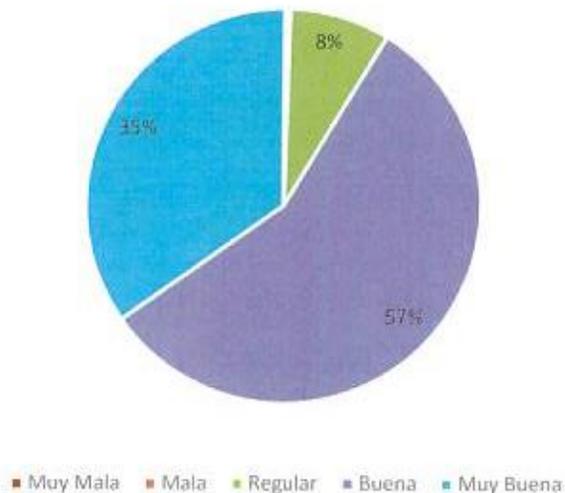


#### 4. FACILIDAD Y RAPIDEZ (EFICIENCIA / CONFIABILIDAD)

En cuanto a la facilidad y rapidez (eficiencia y confiabilidad), el gráfico 12 muestra que el 35% de los usuarios encuestados calificaron este aspecto como "bueno", mientras que el 57% lo calificaron como "muy buena". El 8% de los usuarios lo calificaron como "regular", y no hubo respuestas de insatisfacción en las categorías de "mala" o "muy mala" (0%).

Gráfico satisfacción de usuarios del atributo **facilidad y rapidez**.

¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?

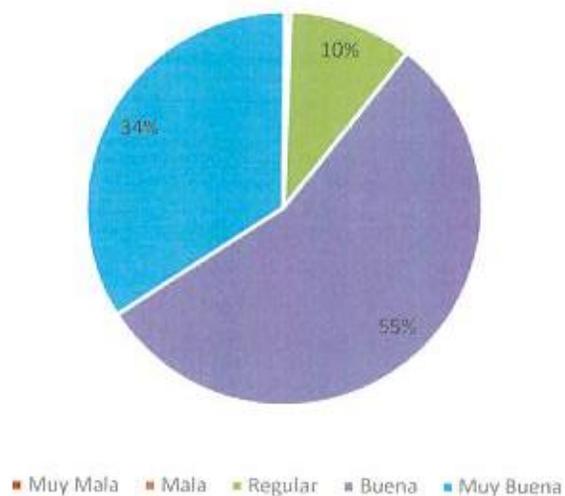


### 5. ACCESIBILIDAD (EMPATÍA / ACCESIBILIDAD)

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción con la accesibilidad (empatía y accesibilidad) es del 34% en la categoría "muy buena" y del 55% en "buena". Un 10% calificó la accesibilidad como "regular", y no hubo respuestas de insatisfacción en las categorías de "mala" o "muy mala" (0%).

Gráfico satisfacción de usuarios del atributo **accesibilidad**.

¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?

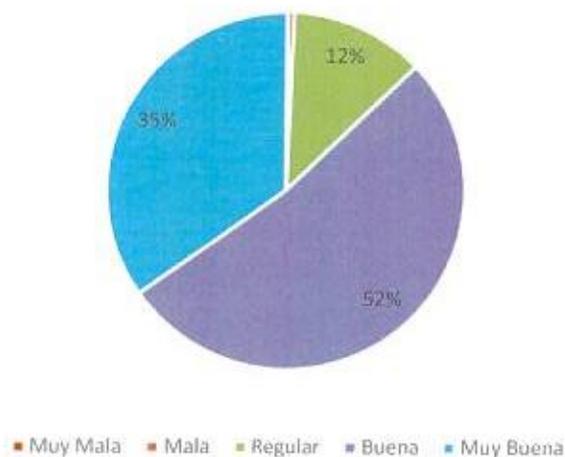


#### 6. TIEMPO DE RESPUESTA (CAPACIDAD DE RESPUESTA)

Tal como podemos observar en el gráfico 14, el 35% de los usuarios calificaron el tiempo de respuesta como "muy buena", el 52% lo calificaron como "buena", y el 12% lo consideraron "regular". No se registraron respuestas de insatisfacción en las categorías de "mala" o "muy mala" (0%).

Gráfico satisfacción de usuarios del atributo *tiempo de respuesta*.

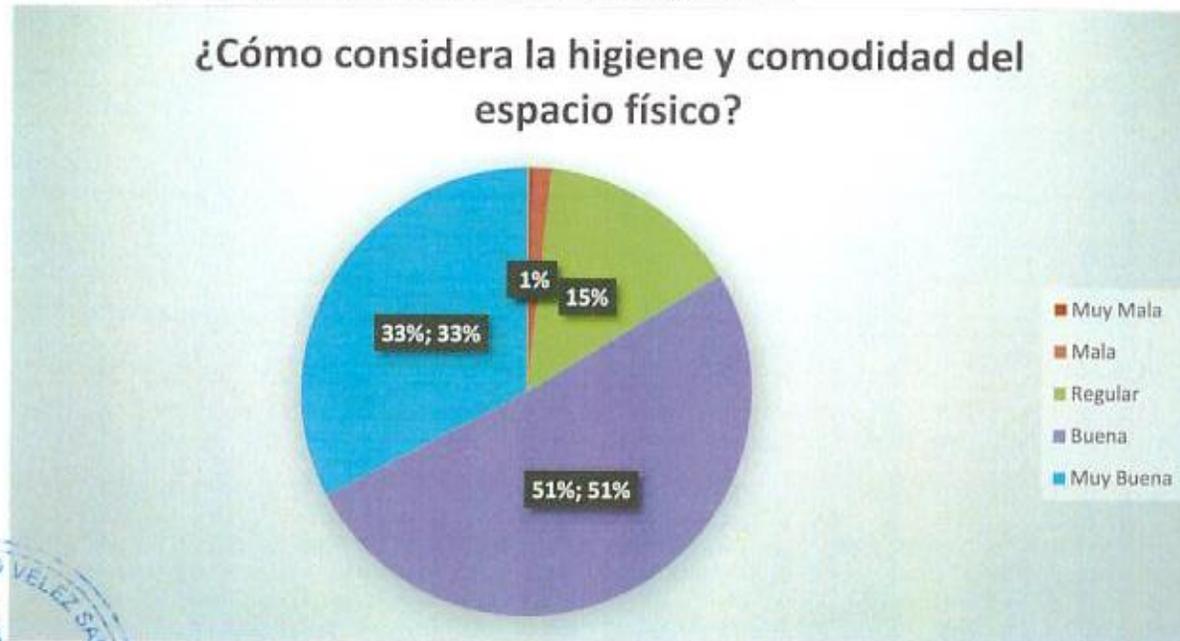
¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?



### 7. HIGIENE Y COMODIDAD (ELEMENTOS TANGIBLES)

En cuanto a la higiene y comodidad (elementos tangibles), el gráfico 15 muestra que el 33.33% de los usuarios encuestados calificaron estos aspectos como "muy buena" y el 51.51% como "buena", lo que da un total de 84.51% de respuestas positivas. Un 15% de los usuarios lo calificaron como "regular", y un 1% expresó insatisfacción en las categorías de "mala" o "muy mala".

Gráfico satisfacción de usuarios del atributo *higiene y comodidad*

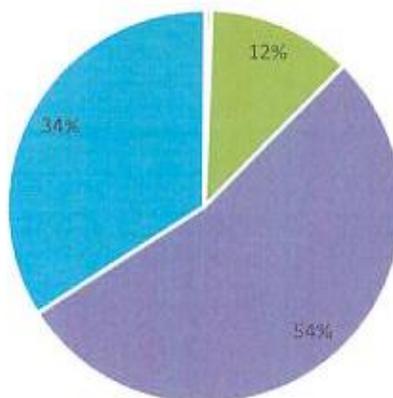


#### 8. PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Tal como se observa en el gráfico 16, la satisfacción general de los usuarios encuestados muestra que el 34% calificó los servicios como "muy buena" y el 54% como "buena", un 12% de los usuarios lo calificaron como "regular", y no hubo respuestas de insatisfacción en las categorías de "mala" o "muy mala" (0%).

Gráfico satisfacción 16: percepción general del servicio recibido.

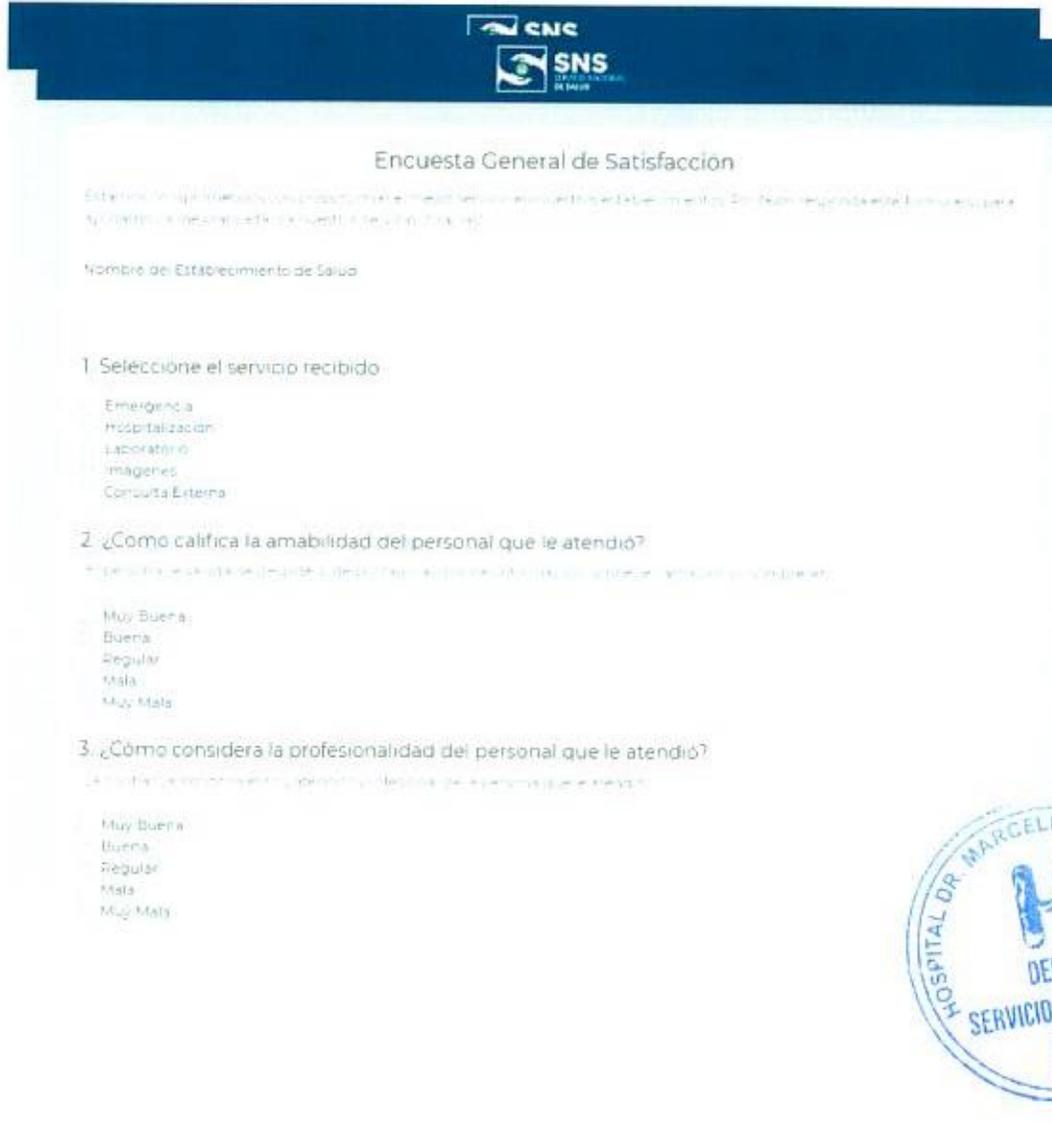
En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?



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



## Contenido de la encuesta



The image shows a screenshot of a survey form titled "Encuesta General de Satisfacción". At the top, there is a dark blue header with the logos of the "CNC" (Comisión Nacional de Control) and "SNS" (Servicio Nacional de Salud). The form itself is white with a light blue border. It contains the following text and questions:

**Encuesta General de Satisfacción**

Este formulario tiene como propósito medir el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios que presta el Hospital Dr. Marcelino Vélez Santana y con el personal que los atiende. (Fecha de inicio: 2024-07-01)

Nombre del Establecimiento de Salud

1. Selección el servicio recibido

- Emergencia
- Hospitalización
- Laboratorio
- Imágenes
- Consulta Externa

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

El personal que atiende el servicio de salud que usted recibió se comportó de la siguiente manera:

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

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

La calidad de atención en el servicio de salud que usted recibió fue:

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

At the bottom right of the form, there is a circular blue stamp that reads "HOSPITAL DR. MARCELINO VÉLEZ SANTANA DEPTO. SERVICIO AL USUARIO" with a large "M" in the center. To the right of the stamp, there is a small blue and white logo consisting of two diagonal bars and a plus sign.

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

(La respuesta al requerimiento de servicio fue rápida, oportuna y directa y la disposición y voluntad del personal para ayudar le fue satisfactoria)

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

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

(El personal le dio la información requerida o da a conocer el lugar 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 para que el paciente lo obtenga, etc.)

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

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

(Se 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?

Tala de espera, recepción, baños, estancias, etc.

- Muy Buena  
 Buena  
 Regular  
 Mala  
 Muy Mala

¡Su opinión es importante para nosotros!

Enviar

Borrar Todo

Ir al inicio

