

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS ENERO-JUNIO 2024

PRIMER SEMESTRE 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 de Luperón, 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 dimensiones que comprende el modelo SERVQUAL.

Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del hospital, los cuales son:

- 1- Emergencia
- 2- Hospitalización
- 3- Laboratorio
- 4- Imágenes
- 5- Consulta externa

Ficha Técnica

| <p>Universo</p> | <p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Municipal de Luperón 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: Enero-Junio 2024, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="552 568 1217 808"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emergencia</td> <td>323</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>233</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>287</td> </tr> <tr> <td>Imagen</td> <td>251</td> </tr> <tr> <td>Consulta</td> <td>286</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1380</td> </tr> </tbody> </table> | Servicios | Muestras | Emergencia | 323 | Hospitalización | 233 | Laboratorio | 287 | Imagen | 251 | Consulta | 286 | Total | 1380 |
|------------------------------------|---|-----------|----------|------------|-----|-----------------|-----|-------------|-----|--------|-----|----------|-----|-------|------|
| Servicios | Muestras | | | | | | | | | | | | | | |
| Emergencia | 323 | | | | | | | | | | | | | | |
| Hospitalización | 233 | | | | | | | | | | | | | | |
| Laboratorio | 287 | | | | | | | | | | | | | | |
| Imagen | 251 | | | | | | | | | | | | | | |
| Consulta | 286 | | | | | | | | | | | | | | |
| Total | 1380 | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Ámbito</p> | <p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal de Luperón, ubicado en la calle Mella de Luperón, Se utilizará el método de Muestra Deliberada con Variación Máxima de Muestreo. 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 2024 con un total de 1,380 encuestados, siendo la última que estaba disponible para el inicio de aplicación regular de la encuesta. Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada:</p> $(Número\ Z)^2 * p * (1 - p) = (Margen\ de\ error)^2$ <p>Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95% p = 0.5</p> $Muestra\ Ajustada = Muestra - 1 + \frac{Muestra}{Población\ Total}$ | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Método para utilizar</p> | <p>Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.</p> | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|-------------------------|---|
| Fecha de trabajo | Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde Enero-Junio 2024. |
| Realización | Las encuestas serán aplicadas por los colaboradores de la División 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 |

 C/mella #, Esq. Gral. Luperón, Luperón, Pto. Pta., RD RNC: 430041132  809-571-8263

 hospitalluperon@yahoo.es



Dimensiones incluidas en el índice de Satisfacción de Usuarios :



La metodología aplicada para realizar la encuesta de satisfacción de usuarios es el modelo SERVQUAL, el cual permite identificar la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios recibidos desde diferentes dimensiones, lo que permite que la

medición se haga de manera integral, tomando en consideración los diferentes factores que pueden incidir en la experiencia de satisfacción que haya tenido cada usuario.

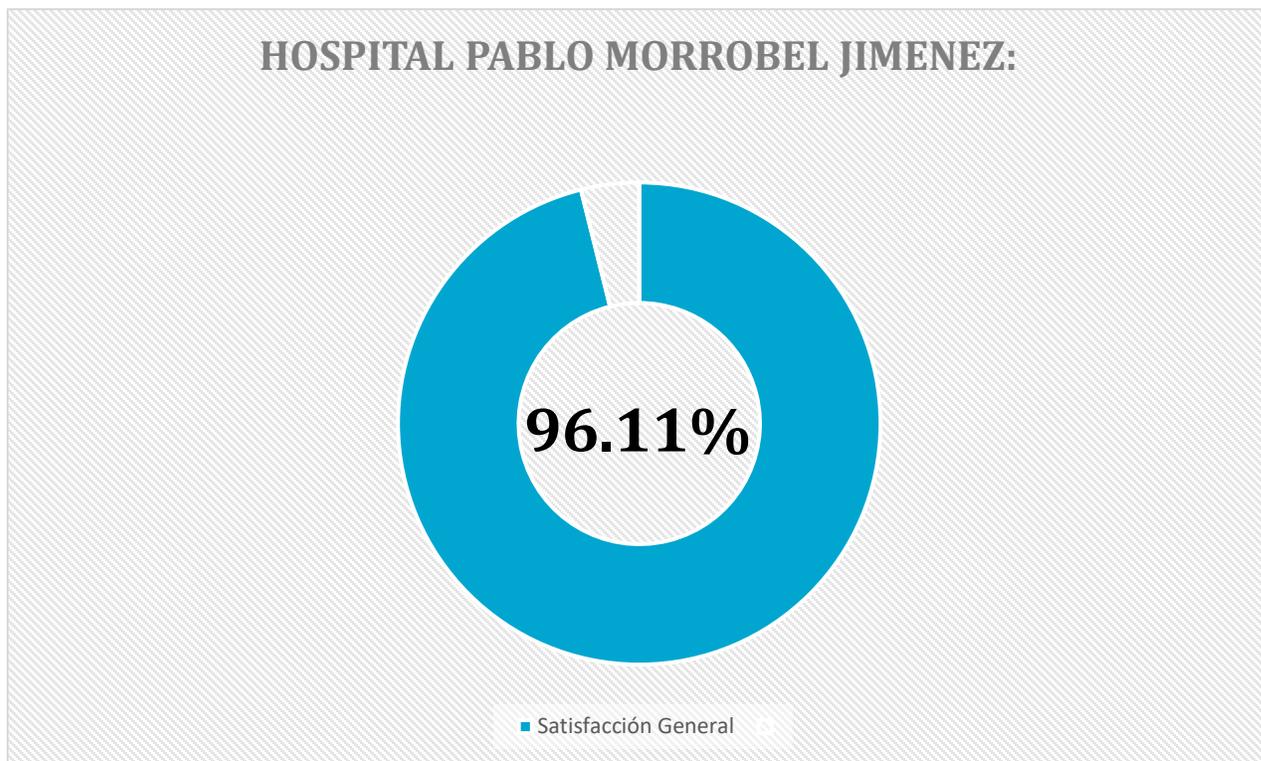
Para medir la satisfacción con los servicios que ofrecen los hospitales se calcula un índice compuesto por las siguientes dimensiones:

| Dimensiones | Atributos | Preguntas |
|---------------------------|--|---|
| Empatía/accesibilidad | 1- Amabilidad del personal | ¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió? |
| | 2- Accesibilidad | ¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados? |
| Profesionalidad/confianza | 3- Profesionalidad del personal | ¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió? |
| | 4- Fiabilidad/Manejo de las informaciones | ¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió? |
| Capacidad de respuesta | 5- Tiempo de respuesta | ¿Cómo considera el tiempo para recibir el servicio solicitado? |
| Eficacia/confiabilidad | 6- Agilidad/Facilidad y rapidez del servicio | ¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado? |
| Elementos tangibles | 7- Higiene y Comodidad | ¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico? |
| | 8-Calidad del Servicio (Opinión Usuario) | En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido? |

Índice de satisfacción General

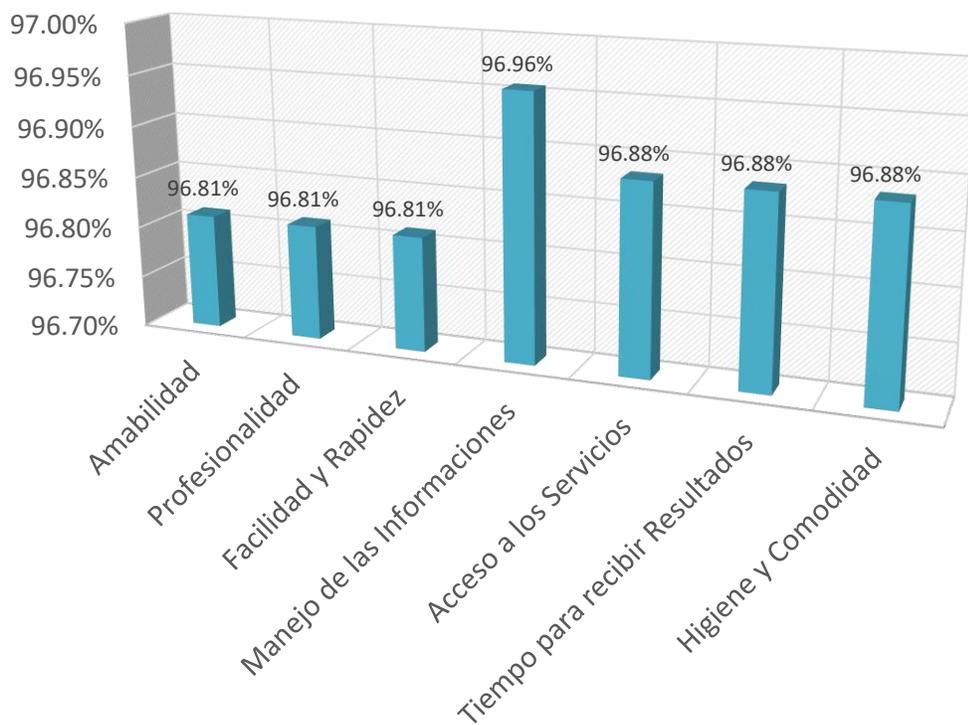
En el periodo establecido entre Enero-Junio 2024 el porcentaje de satisfacción de los usuarios ha sido de 96.86 % un del total de encuestas

Correspondiente a 1,380.



En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por cada atributo. Todos los atributos están por encima del 96% de satisfacción.

Satisfacción para cada Atributo



En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de hospitalización fueron encuestado 233 usuario para obtener un 97.36%



En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de Emergencia fueron encuestados 323 usuario arrojando un 94.47%



 C/mella #, Esq. Gral. Luperón, Luperón, Pto. Pta., RD RNC: 430041132  809-571-8263

 hospitalluperon@yahoo.es

En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de Laboratorio fueron encuestado 287 usuario arrojando un 97.91%.



C/mella #, Esq. Gral. Luperón, Luperón, Pto. Pta., RD RNC: 430041132

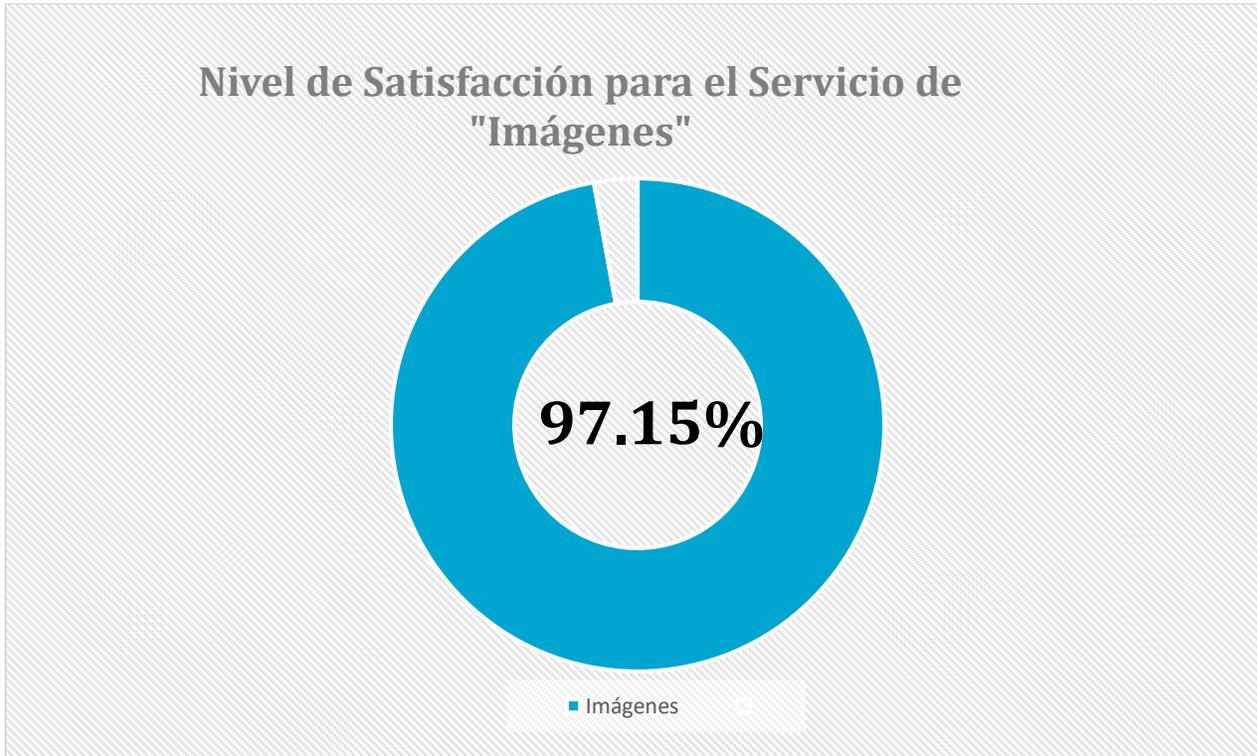


809-571-8263



hospitalluperon@yahoo.es

En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de Imagen fueron encuestado 251 usuario para obtener un 97.15%.



C/mella #, Esq. Gral. Luperón, Luperón, Pto. Pta., RD RNC: 430041132



809-571-8263



hospitalluperon@yahoo.es

En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de Consulta Externa fueron encuestado 286 usuario para obtener un 97.85%

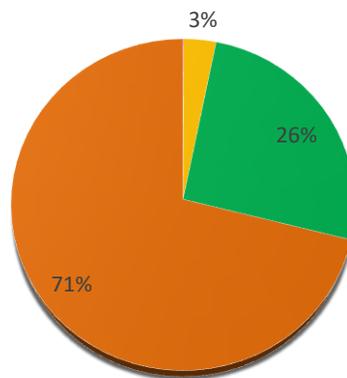


Satisfacción por dimensión

Amabilidad

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.)?

¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?



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



C/mella #, Esq. Gral. Luperón, Luperón, Pto. Pta., RD RNC: 430041132



809-571-8263

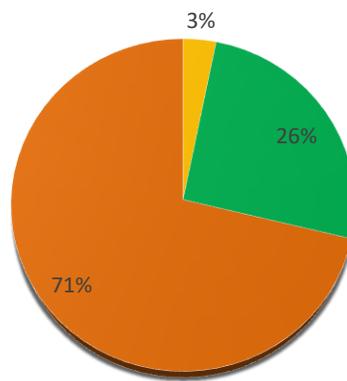


hospitalluperon@yahoo.es

Profesionalidad

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

¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?



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



C/mella #, Esq. Gral. Luperón, Luperón, Pto. Pta., RD RNC: 430041132



809-571-8263

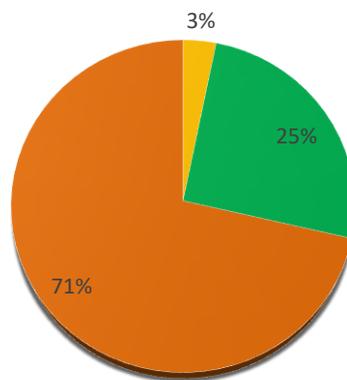


hospitalluperon@yahoo.es

Facilidad y Rapidez

3. ¿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

¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?



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



C/mella #, Esq. Gral. Luperón, Luperón, Pto. Pta., RD RNC: 430041132



809-571-8263

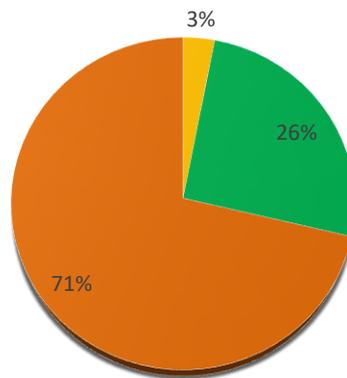


hospitalluperon@yahoo.es

Manejo de las Informaciones

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



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



C/mella #, Esq. Gral. Luperón, Luperón, Pto. Pta., RD RNC: 430041132



809-571-8263

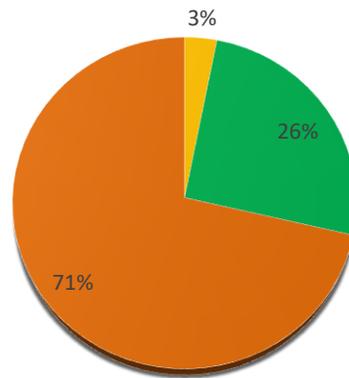


hospitalluperon@yahoo.es

Accesibilidad de los servicios

5. ¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados (la facilidad de acceso a los servicios requeridos)

¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?

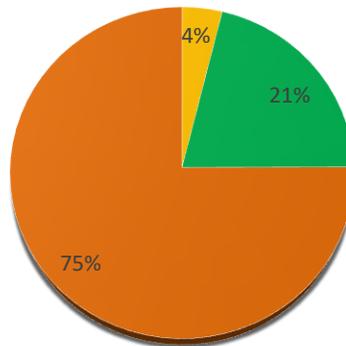


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

Tiempo de Espera

6. ¿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?



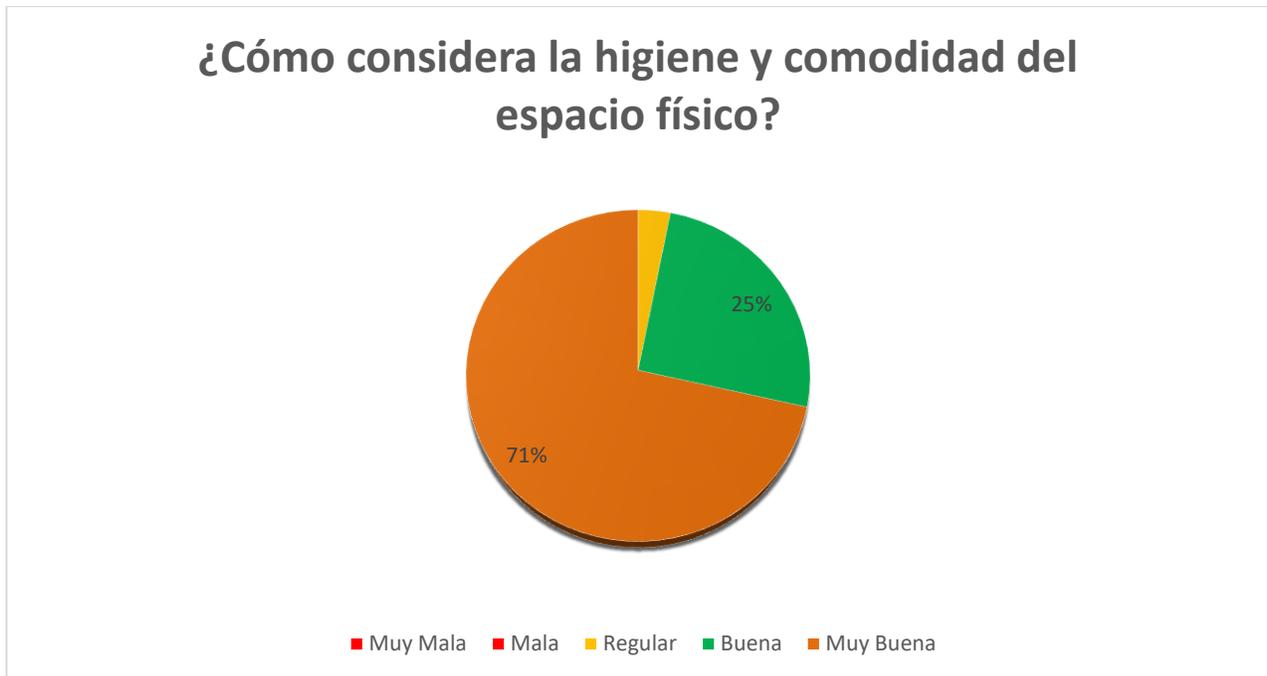
■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

 C/mella #, Esq. Gral. Luperón, Luperón, Pto. Pta., RD RNC: 430041132  809-571-8263

 hospitalluperon@yahoo.es

Higiene y calidad

7. ¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico (sala de espera, pasillos, baños, escaleras, etc.)



C/mella #, Esq. Gral. Luperón, Luperón, Pto. Pta., RD RNC: 430041132



809-571-8263

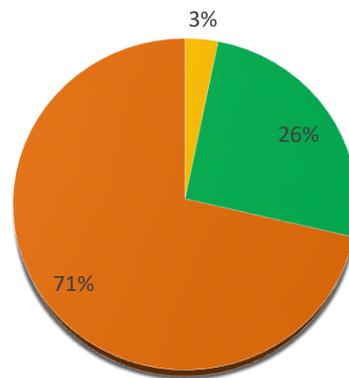


hospitalluperon@yahoo.es

Calidad del Servicio

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

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



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



C/mella #, Esq. Gral. Luperón, Luperón, Pto. Pta., RD RNC: 430041132

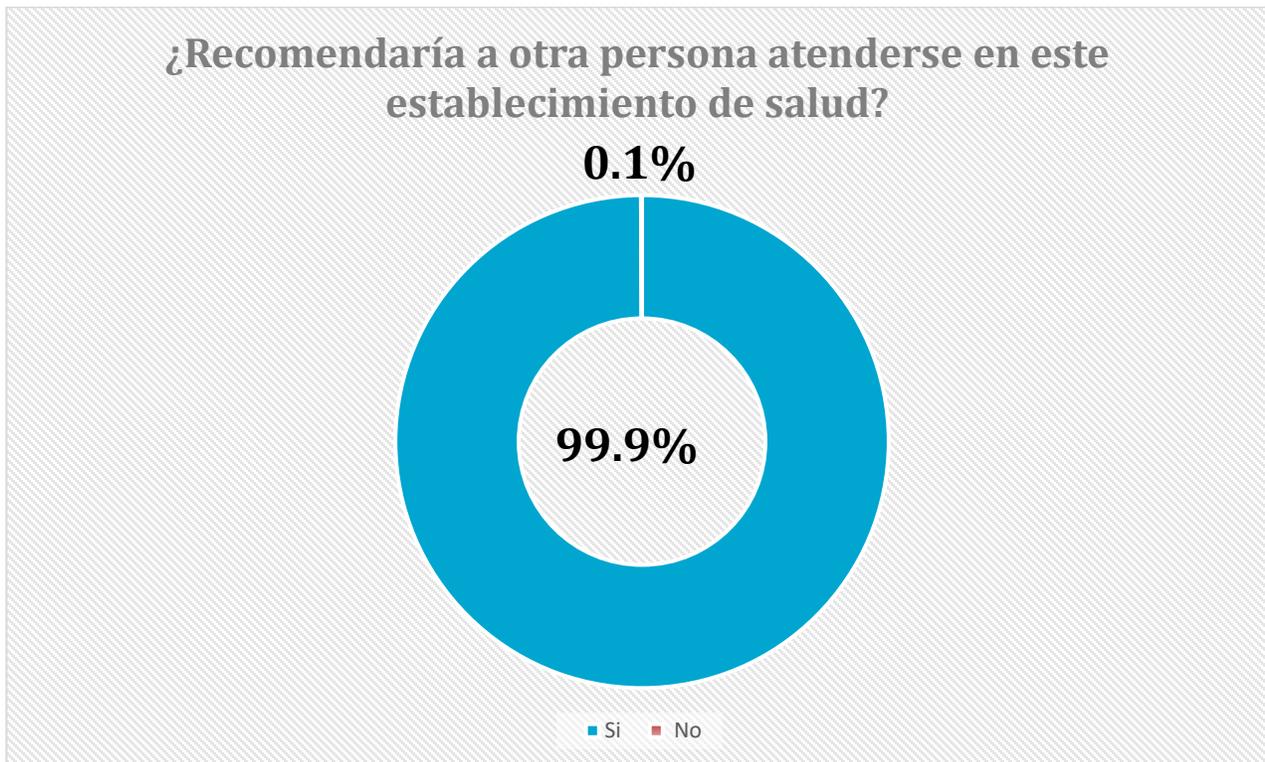


809-571-8263



hospitalluperon@yahoo.es

¿Recomendaría a otra persona atenderse en este hospital?



C/mella #, Esq. Gral. Luperón, Luperón, Pto. Pta., RD RNC: 430041132



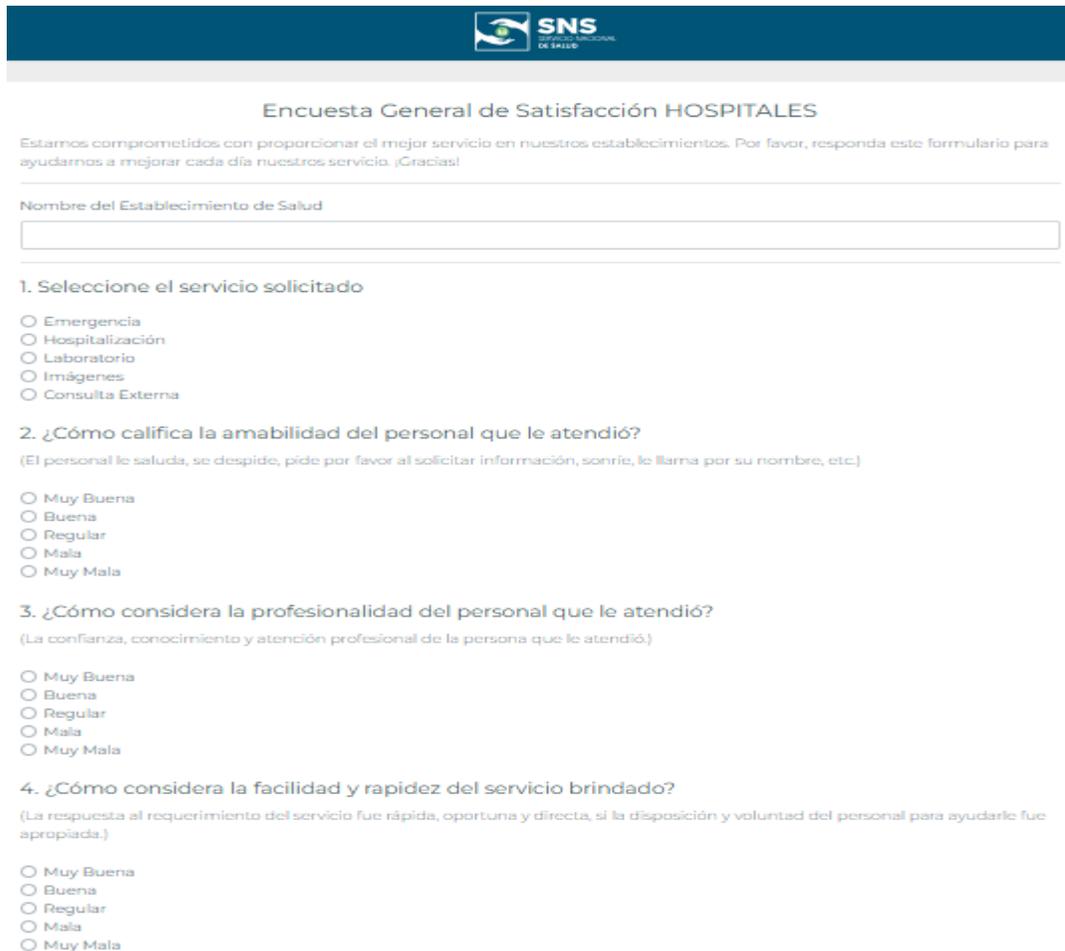
809-571-8263



hospitalluperon@yahoo.es



De acuerdo a los lineamientos establecidos por el SNS esta encuesta fue aplicada a nuestro usuario que a diario nos visitan solicitando los servicios de Hospitalización, emergencia, Imagen, Laboratorio y consulta externa en el hospital municipal de Luperón en el semestre Enero-Junio 2024 se obtuvo un resultado de satisfacción general de un 96.11 % comprometiéndonos a la mejora continua y a prestar un servicio de calidad para los usuarios de nuestra población y zonas aledañas.



SNS
SISTEMA 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 servicios. ¡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

 C/mella #, Esq. Gral. Luperón, Luperón, Pto. Pta., RD RNC: 430041132  809-571-8263

 hospitalluperon@yahoo.es

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

15. Su ocupación actual

- Empleado público
- Empleado privado
- Desempleado
- Estudiante
- 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 Navarro esq. César Nicolás Penson, Gascue, Santo Domingo, R. D.

800-221-3637 | info@sns.gob.do

Términos de Uso | Política de Privacidad

© 2024 • Todos los derechos reservados. República Dominicana.



C/mella #, Esq. Gral. Luperón, Luperón, Pto. Pta., RD RNC: 430041132



809-571-8263



hospitalluperon@yahoo.es



Plan de Acción

Luego del análisis de los resultados arrojados desde la encuesta de satisfacción aplicada durante el periodo Enero-Junio del 2024 a los usuarios de los servicios ofrecidos por el **Hospital Municipal de Luperón**, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

| Accionar | | | Fecha | | Responsable |
|----------------|------------------|--|----------|--------|---|
| Área de mejora | Dimensión | Qué haremos | Desde | Hasta | Unidad |
| Emergencia | Tiempo de Espera | Revisar y eficientizar el tiempo para la prestación del servicio y así brindar un servicio eficiente y de calidad. | Enero-24 | jun-24 | Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad y Atención al usuario |



C/mella #, Esq. Gral. Luperón, Luperón, Pto. Pta., RD RNC: 430041132



809-571-8263



hospitalluperon@yahoo.es



Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción al Usuario
Municipal de Luperón División de Atención al Usuario
Enero-Junio 2024



Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción al Usuario
Municipal de Luperón División de Atención al Usuario
Enero-Junio 2024



Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción al Usuario
Municipal de Luperón División de Atención al Usuario
Enero-Junio 2024



Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción al Usuario
Municipal de Luperón División de Atención al Usuario
Enero-Junio 2024



Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción al Usuario
Municipal de Luperón División de Atención al Usuario
Enero-Junio 2024



Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción al Usuario
Municipal de Luperón División de Atención al Usuario
Enero-Junio 2024



C/mella #, Esq. Gral. Luperón, Luperón, Pto. Pta., RD RNC: 430041132



809-571-8263



hospitalluperon@yahoo.es



Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción al Usuario
Municipal de Luperón División de Atención al Usuario
Enero-Junio 2024



Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción al Usuario
Municipal de Luperón División de Atención al Usuario
Enero-Junio 2024



Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción al Usuario
Municipal de Luperón División de Atención al Usuario
Enero-Junio 2024



Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción al Usuario
Municipal de Luperón División de Atención al Usuario
Enero-Junio 2024



Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción al Usuario
Municipal de Luperón División de Atención al Usuario
Enero-Junio 2024





Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción al Usuario
Municipal de Luperón División de Atención al Usuario
Enero-Junio 2024





Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción al Usuario
Municipal de Luperón División de Atención al Usuario
Enero-Junio 2024



Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción al Usuario
Municipal de Luperón División de Atención al Usuario
Enero-Junio 2024

