

# **INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS**



**PRIMER SEMESTRE 2024  
Enero-Junio**

## 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 Provincial Dr. Francisco Antonio Gonzalvo.

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 Provincial Dr. Francisco Antonio Gonzalvo aplicó una encuesta de satisfacción a las usuarias 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 (PC, y tableta. 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, los cuales son:

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

## Ficha Técnica

<b>Ámbito</b>	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Provincial Dr. Francisco Antonio Gonzálvo, ubicado en la Calle Respaldo Gregorio Luperón No.1 Villa España, La Romana. utilizará el método de muestreo probabilístico estratificado.														
<b>Muestra</b>	<p>El tamaño de la muestra se determinó en base a la cantidad de pacientes que ingresan al establecimiento solicitando servicios.</p> <p>La muestra seleccionada cumple con los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Margen de error no mayor a 5 %</li> <li>• Nivel de confianza de 95 %.</li> </ul> <p>Se utilizaron los datos de la demanda de los servicios del hospital, para este caso se tomaron los servicios brindados durante el período enero-junio 2024.</p> <p>La muestra fue calculada utilizando la siguiente fórmula:</p> $Muestra = \frac{(Número Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen de error)^2}$ <p>Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95%  <math>p = 0.5</math></p> $Muestra Ajustada = \frac{Muestra - 1}{1 + Población Total}$ <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 demandados durante el semestre, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="643 1267 1139 1570"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consultas</td> <td>1,704</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>1,232</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>824</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>808</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>992</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>5,560</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>NOTA:</b> la cantidad de encuesta a realizar según corresponda (<b>Municipal, Provincial Regional o Referencia nacional</b>), será el % de la muestra que le comparta la encargada de Atención al usuario de cada hospital.</p>	Servicio	Muestra	Consultas	1,704	Emergencia	1,232	Hospitalización	824	Imágenes	808	Laboratorio	992	<b>TOTAL</b>	<b>5,560</b>
Servicio	Muestra														
Consultas	1,704														
Emergencia	1,232														
Hospitalización	824														
Imágenes	808														
Laboratorio	992														
<b>TOTAL</b>	<b>5,560</b>														

Método de aplicación de la encuesta	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo de campo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde Enero-Junio 2024.
Realización	Las entrevistas de esta encuesta son aplicadas por los colaboradores de las unidades de atención al usuario. Luego de ingresar al enlace provisto por los coordinadores de la encuestade satisfacción al usuario: <a href="https://encuesta.sns.gob.do">https://encuesta.sns.gob.do</a> .

### Atributos del Modelo

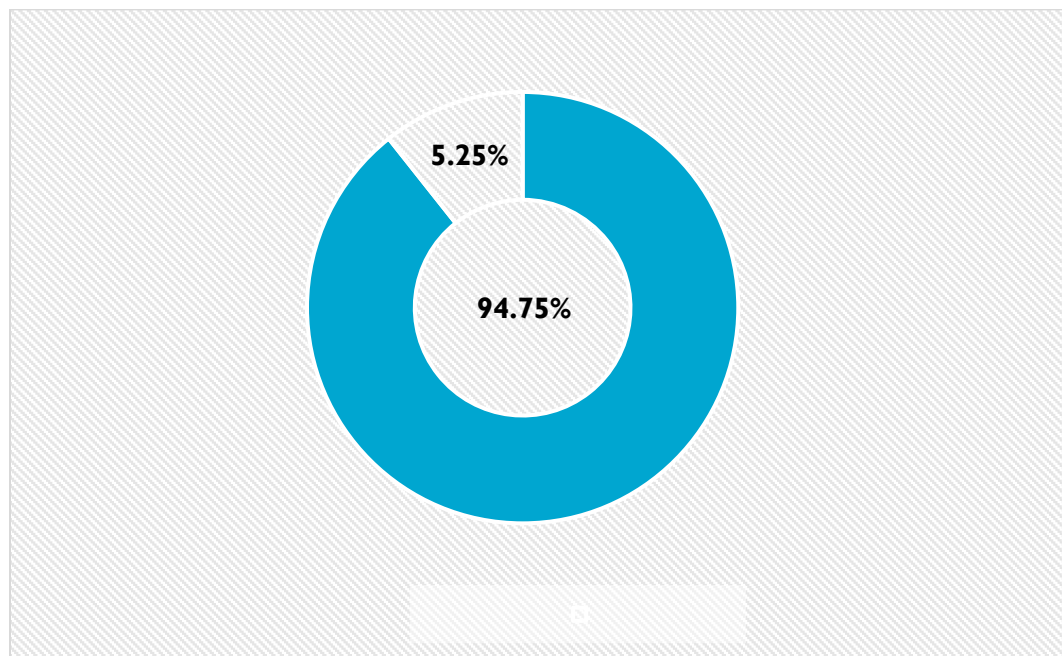
Las preguntas de la encuesta que responden a cada atributo son las siguientes:

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?

### ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

En el gráfico número 1 se presenta el resultado del promedio de satisfacción de las dimensiones de calidad medidos en la encuesta es de 94.75 %, los cuales fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene y comodidad*; ese índice de satisfacción se obtuvo de la encuesta aplicada a la muestra de 1,361 usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

**Gráfico número 1:** Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Provincial Dr. Francisco Antonio Gonzalvo enero-junio 2024



## Resultado de la satisfacción de usuarios por cada atributo

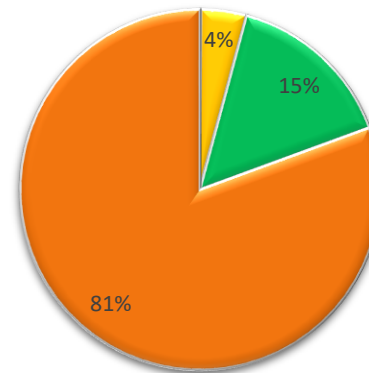
Como se muestra en el gráfico número 2, la satisfacción general de los siete atributos, pertenecientes a las cinco dimensiones evaluadas, fue de 94.75%

**Gráfico número 2:** Satisfacción de usuarios de los siete atributos evaluados



**Fuente:** Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al e/ Hospital Provincial Dr. Francisco Antonio Gonzalvo *enero-junio 2024*

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



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

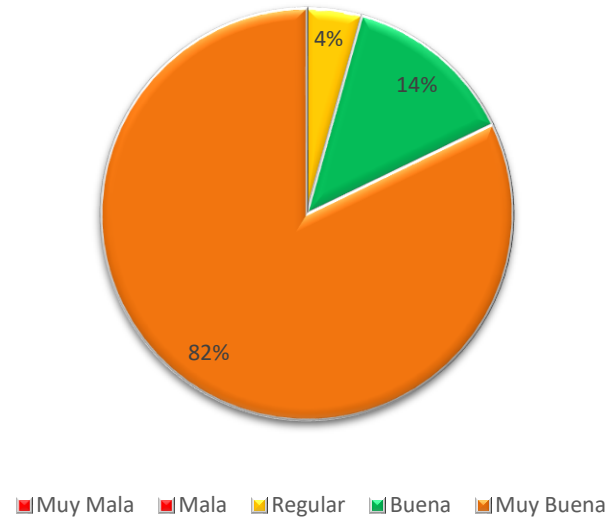
#### **GRAFICO 3**

Se puede observar en el grafico 3, la satisfacción a la amabilidad en los servicios prestados, la cual fue valorada positivamente donde un 96% indicaron que la amabilidad es buena y muy buena, restando un 4% en regular.

Profesionalidad



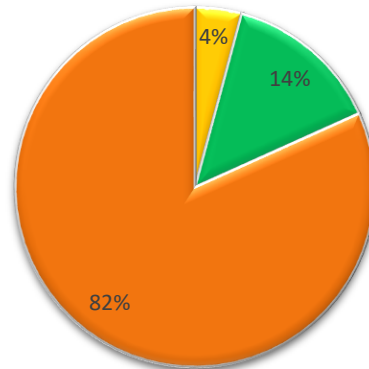
### ¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?



**GRAFICO 4**

Como se muestra en el gráfico 4 la percepción que tienen los usuarios de la profesionalidad del personal que los atendió fue positiva donde se obtuvo un porcentaje de un 96% como buena muy buena, y un 4% en regular, lo cual muestra confianza y seguridad en el servicio brindado.

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

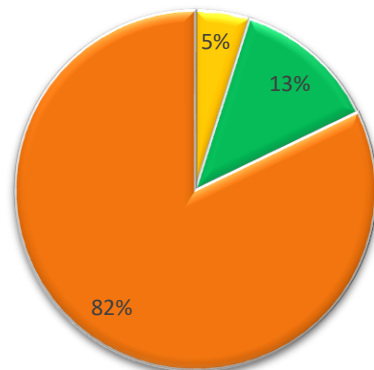


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

**GRAFICO 5**

Los usuarios encuestados, en el grafico 5 un 96% indicó que está satisfecho con la Facilidad y Rapidez en los servicios prestados, y un 4% regular.

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

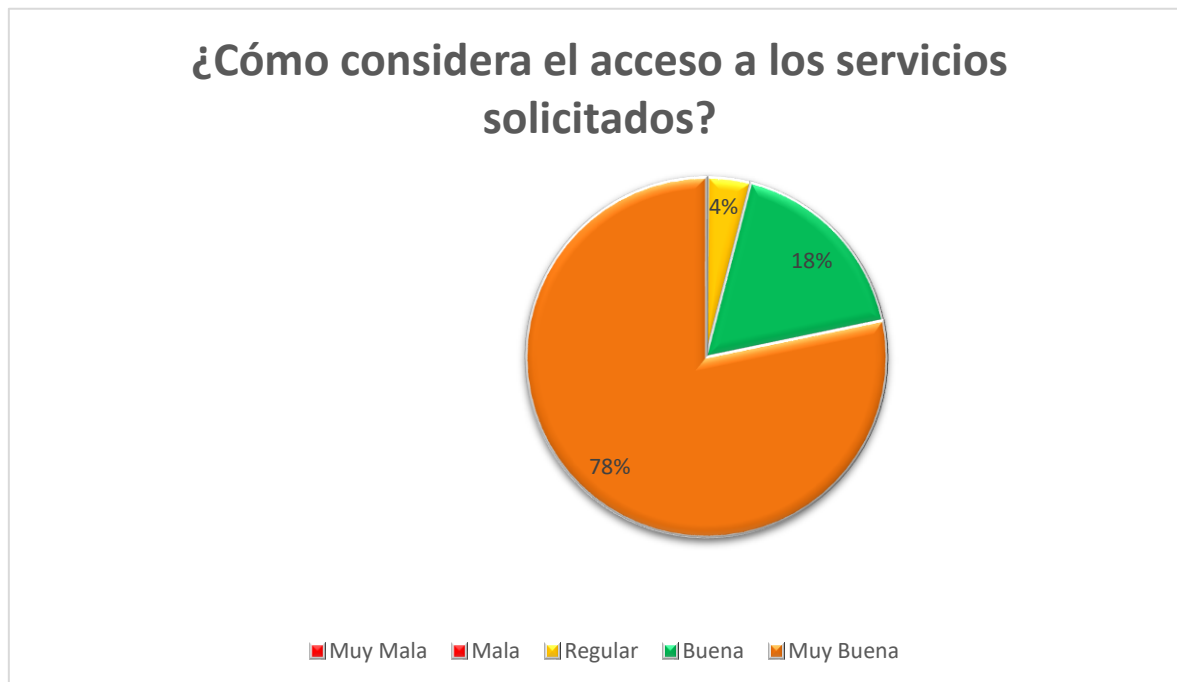


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

**GRAFICO 6**

Según los usuarios encuestados, en el grafico 6 muestra que un 95.00% indicó que está satisfecho con la Percepción del Manejo de las Informaciones del personal que le atendió y un 5% regular.

Accesibilidad

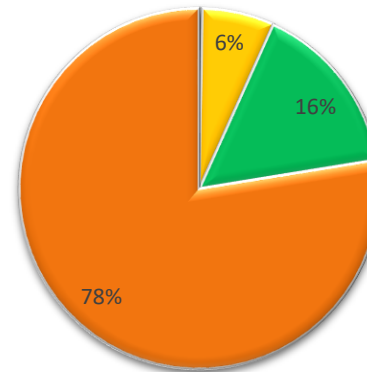


**GRAFICO 7**

Tal como está plasmado en el grafico 7 el acceso a los servicios solicitados fue valorado positivamente en un 96.00%, indicó que está satisfecho con la accesibilidad a los servicios prestados, y un 4% regular al respecto.

### *Tiempo de Respuesta*

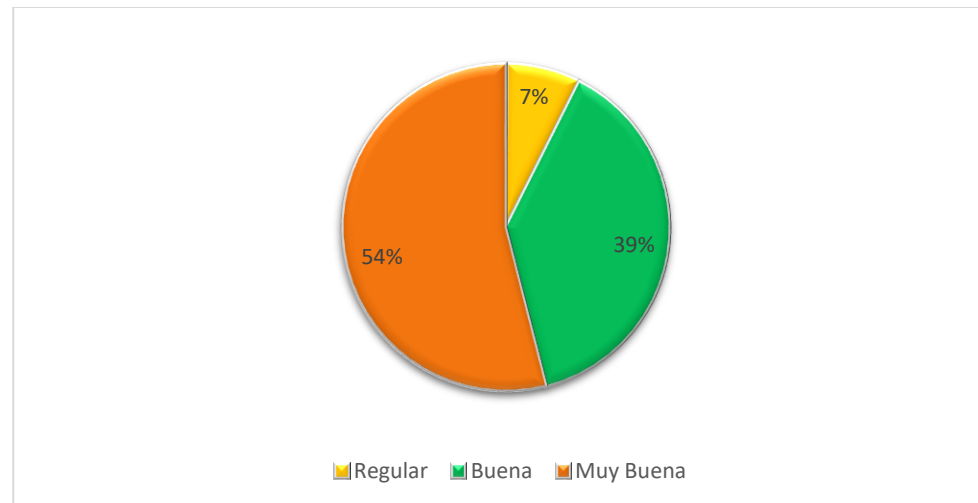
¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?



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

**GRAFICO 8**

Según los usuarios encuestados, en el grafico 8 muestra un 94.00% indicó que está satisfecho con la accesibilidad a los servicios prestados, y un 6% regular, lo que nos indica que debemos seguir mejorando y tomando este atributo como punto de partida para continuar trabajando de manera continua.

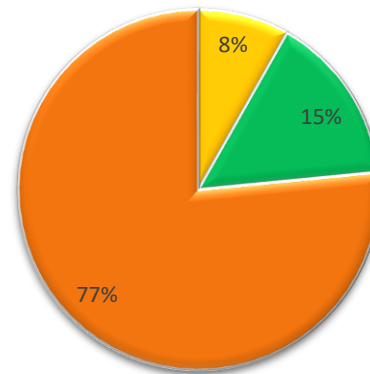


**GRAFICO 9**

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico 9 que la satisfacción fue de 94.00%, para buena y muy buena, quedando un 4% en regular.

## PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

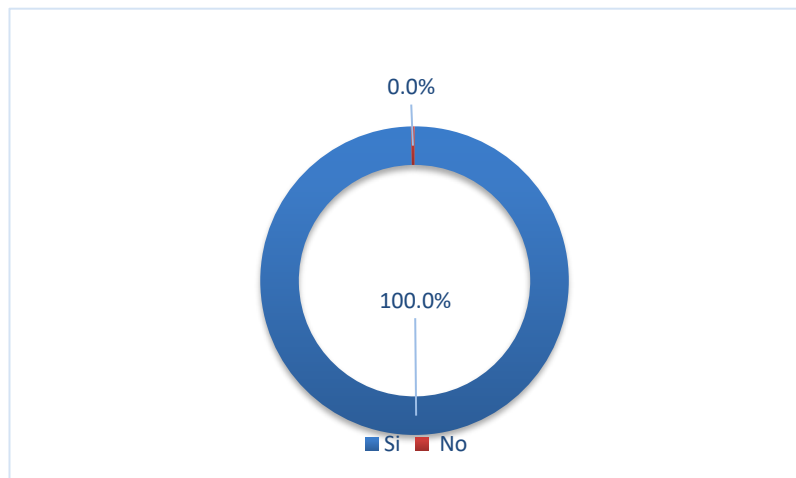
En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?



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

Tal como se observa en el gráfico número 10; de los 5,560 usuarios encuestados opinaron que la satisfacción de los servicios brindados es buena o muy buena para un 92.0% de satisfacción.

## Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

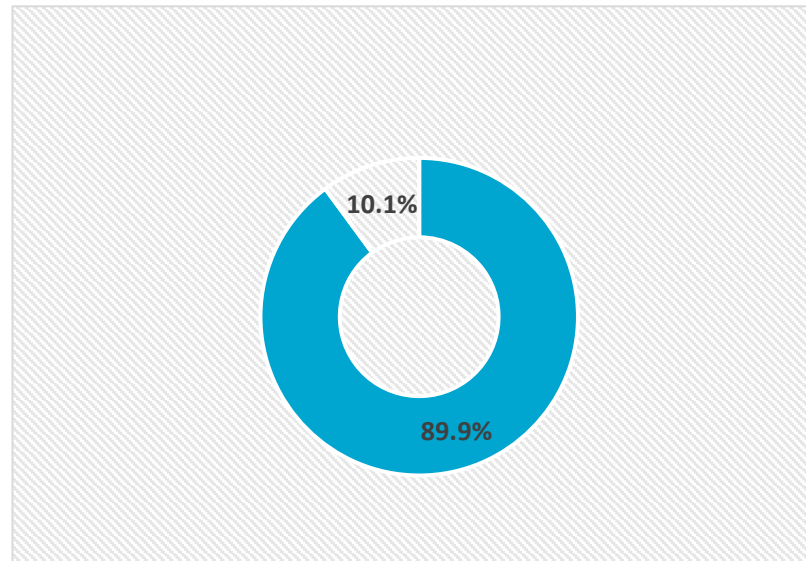


En grafico 11 se puede observar que el 100.0% de las personas atendidas en este hospital durante el período de realización de la encuesta, recomendaría sus servicios a otros usuarios.



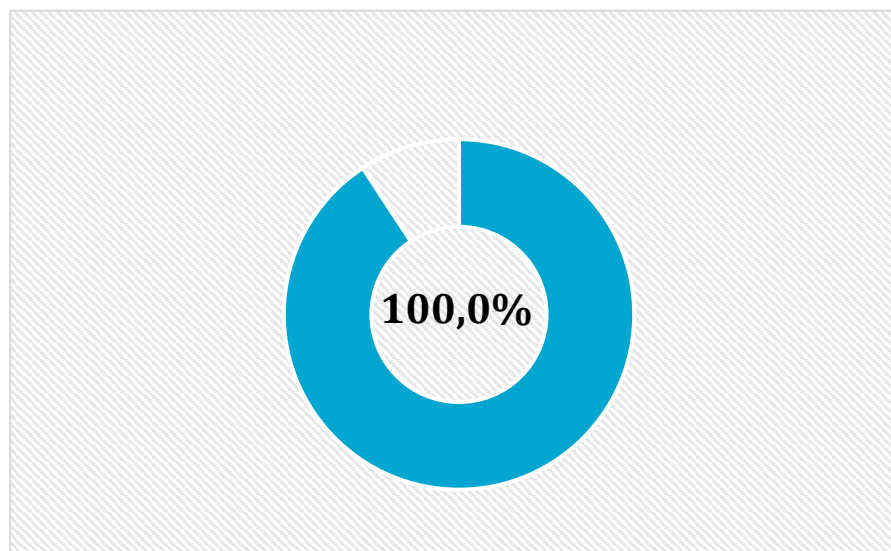
## Satisfacción por Servicio

### CONSULTA EXTERNA



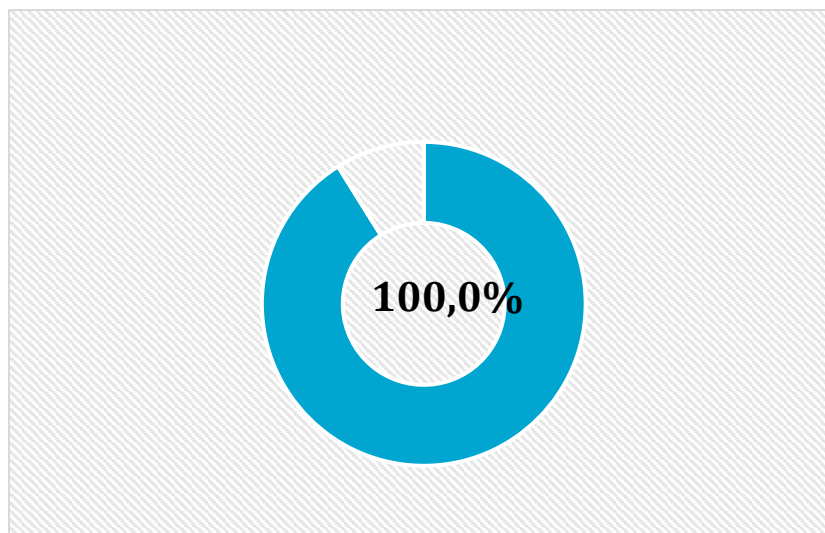
*Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los 1,704 usuarios encuestados para el servicio de consultaexternas de 88.3%*

### **EMERGENCIA**



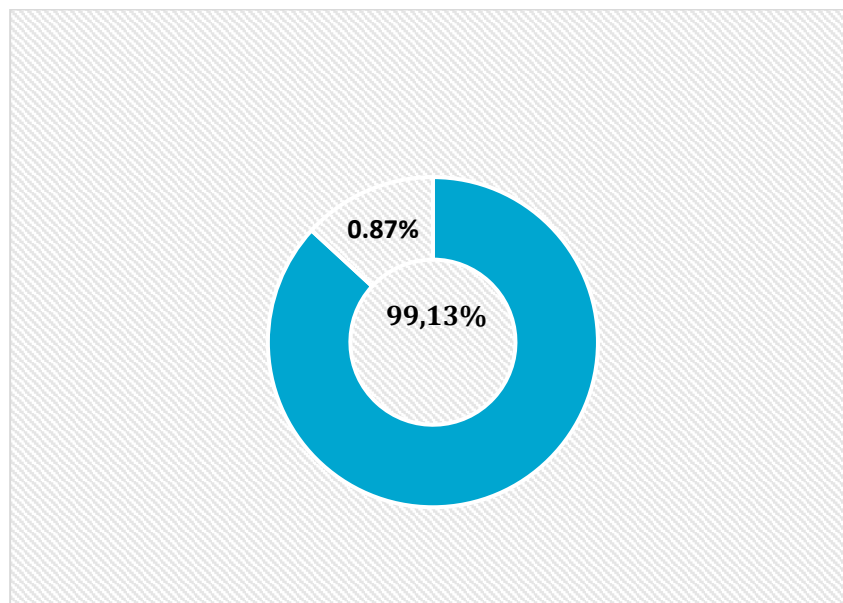
*Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los 1,232 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 100,00%*

### HOSPITALIZACIÓN



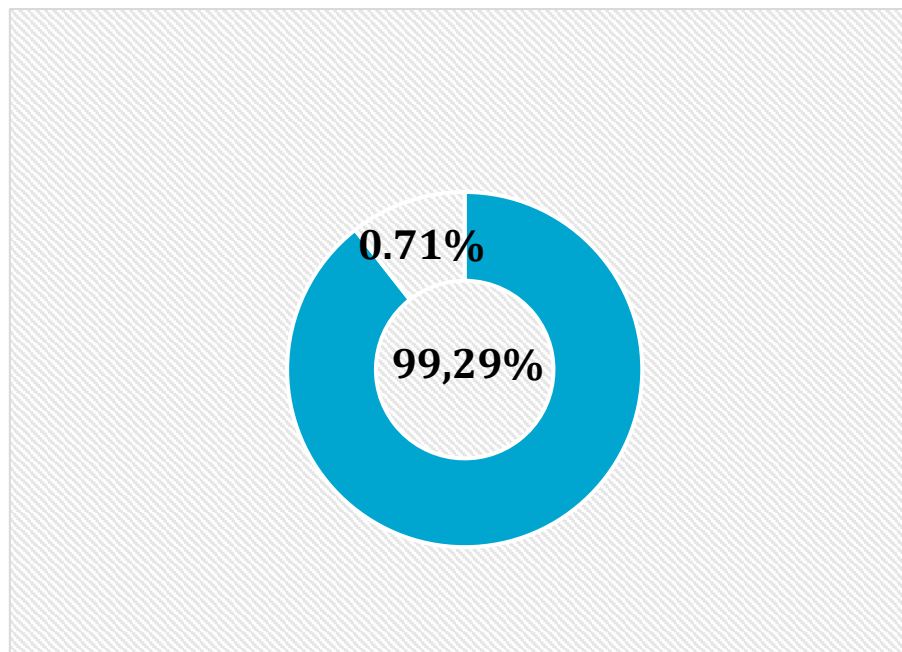
*Como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 824 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 100.00%.*

### IMÁGENES



En el gráfico 15, la satisfacción general de los 808 usuarios encuestados para el servicio de imágenes, la satisfacción es de 99.13%.

**LABORATORIO**




*Tal como podemos observar en el gráfico 16, la satisfacción general de los 992 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio de 99.29%; quedando así por debajo del estándar de satisfacción comprometido.*

## 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 Provincial Dr. Francisco Antonio Gonzalvo, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Higiene y comonidad	¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?	Darle charla a los usuarios sobre la higiene, aumentar la limpieza.	Enero-24	jun-24	Dirección Hospitalarias Administración Atencion al Usuario

# ANEXOS



## Encuesta General de Satisfacción

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

1. Seleccione el servicio recibido

- 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, sonrírle, 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

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

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

- 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

