

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

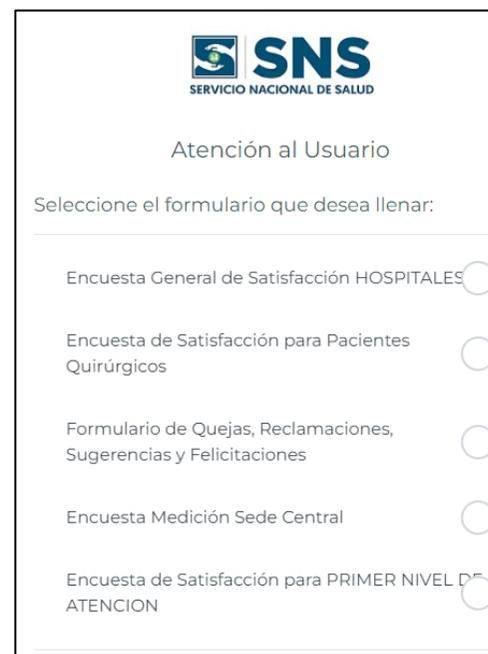
ENERO – JUNIO 2024



## **Introducción**

La encuesta de satisfacción a usuarios es una encuesta que se aplica en el Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza desde su inicio con la finalidad de medir el nivel de satisfacción de los usuarios del hospital, haciéndoles preguntas relacionadas a su experiencia. Este estudio está diseñado para ofrecer información sobre la satisfacción que tienen los usuarios acerca del Hospital Pediátrico Dr. Hugo Mendoza en cuanto a la prestación de servicios en salud a niños y adolescentes.

El Servicio Nacional de Salud (SNS) elaboro un cuestionario general para la implementación de las encuestas de satisfacción a usuarios externos. Este cuestionario se implementa diariamente en el hospital con el objetivo de 20 encuestas diarias, distribuidas de la siguiente manera: 7 de Consulta Externa, 3 de Emergencia, 6 de Laboratorio 2 de Imágenes y 2 de Hospitalización. El presente informe ofrece un análisis descriptivo de los resultados obtenidos al implementar dicho cuestionario, con el propósito de identificar las oportunidades de mejora en las áreas involucradas y en el hospital en general.



The screenshot shows the SNS logo at the top, followed by the title 'Atención al Usuario'. Below this, it asks the user to 'Seleccione el formulario que desea llenar:' and lists five options, each with a radio button:

- Encuesta General de Satisfacción HOSPITALES
- Encuesta de Satisfacción para Pacientes Quirúrgicos
- Formulario de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones
- Encuesta Medición Sede Central
- Encuesta de Satisfacción para PRIMER NIVEL DE ATENCION

## ***Diseño Muestral***

Para la realización de este estudio, se realizó un tipo de muestreo no probabilístico por cuota, en el cual, de acuerdo con la demanda que se tiene en cada una de las áreas, se asignó una cantidad de personas para ser encuestadas (considerada representativa con la finalidad de analizar la satisfacción de los usuarios externos). Dicha muestra debe cumplir con las siguientes condiciones:

1. Personas que hayan utilizado los servicios del hospital previamente.
2. Tener parentesco de madre, padre o tutor del paciente.

El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario digital diseñado por el Servicio Nacional de Salud, dicho cuestionario fue aplicado de forma aleatoria, seleccionando a las personas que cumplen con las condiciones de la muestra diseñada. Cabe mencionar que para la aplicación del cuestionario se utilizaron Tablet.

### **Características de la muestra.**

En este estudio se utilizó una muestra de **1,031** personas distribuida de forma representativa en las distintas áreas encuestadas (consulta, emergencias, hospitalización, imágenes y laboratorio).

Referido a la distribución de la muestra, en el gráfico 1, se puede observar que el **31%** de esta pertenece al área de Consulta Externas, un **19%** pertenece al área de Laboratorio, un **11%** pertenece al área de Imagen, un **18%** pertenece al área de Emergencia, un **21%** de los encuestados pertenece al área de Hospitalización.

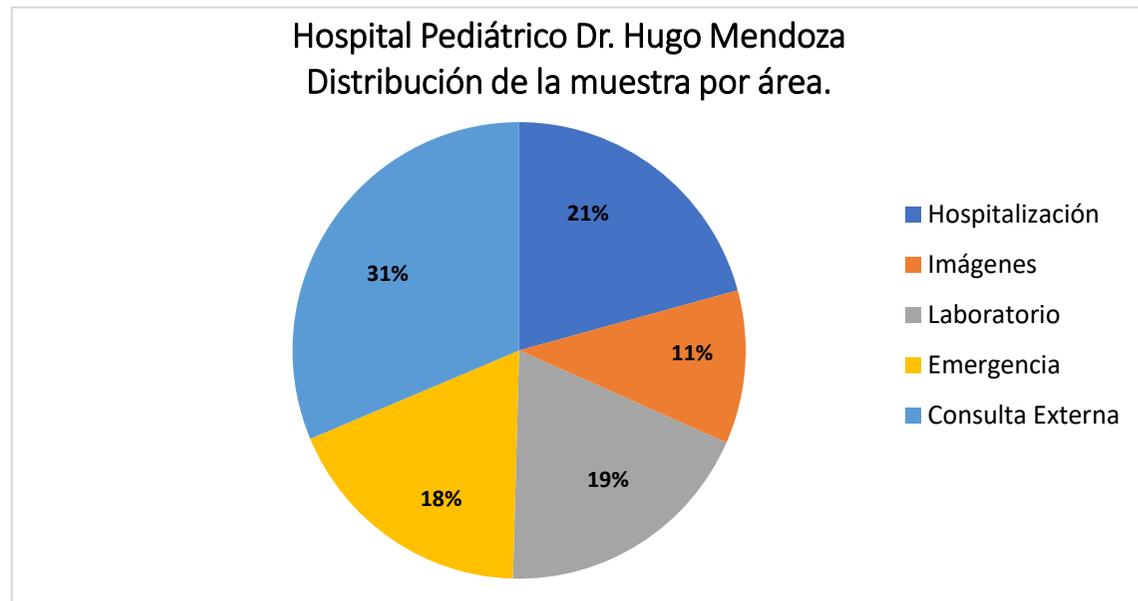


Gráfico 1. Distribución de la muestra por área.  
Fuente: Elaboración propia. Encuesta de satisfacción, julio-diciembre 2023

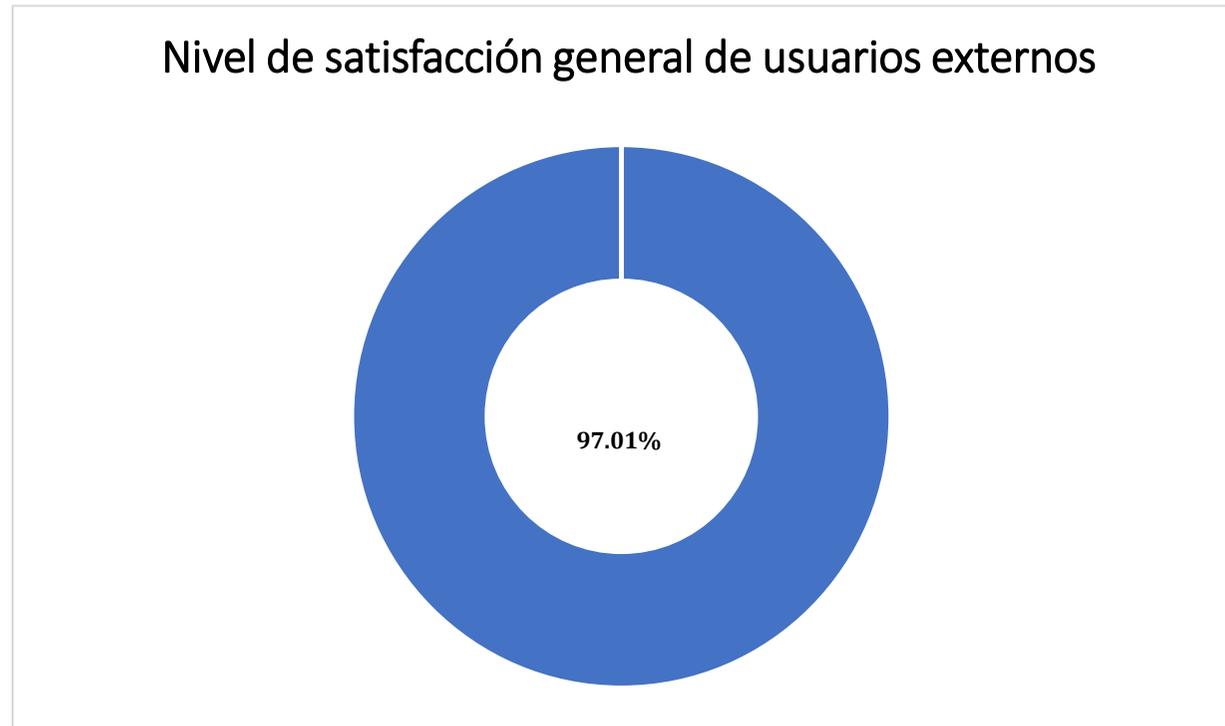
## Atributos del modelo

Los atributos del modelo y 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. <b><i>¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?</i></b>
Eficacia/confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable. <b><i>¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?</i></b>
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. <b><i>¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?</i></b> <b><i>¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?</i></b>
Profesionalidad/confianza	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. <b><i>¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?</i></b>
Empatía/accesibilidad	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. <b><i>¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?</i></b> <b><i>¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?</i></b>

## **Índice de Satisfacción General**

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 1,031 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.



*Gráfico 2. Satisfacción general de servicios encuestados.*

Tal como podemos observar en el gráfico 2, el nivel de satisfacción general de los 1,031 encuestados, para el periodo enero-junio 2024, es de un 97.01%

Este índice es el promedio de satisfacción de 5 atributos de calidad medidos en la encuesta, los cuales fueron: *Elementos tangibles, Eficacia/confiabilidad, Capacidad de respuesta, Profesionalidad/confianza Y Empatía/accesibilidad.*

$$\frac{\sum \text{elementos tangibles} + \text{eficacia} + \text{capacidad de respuesta} + \text{profesionalidad} + \text{empatía}}{\text{Total de atributos}}$$

### Satisfacción general por Atributo

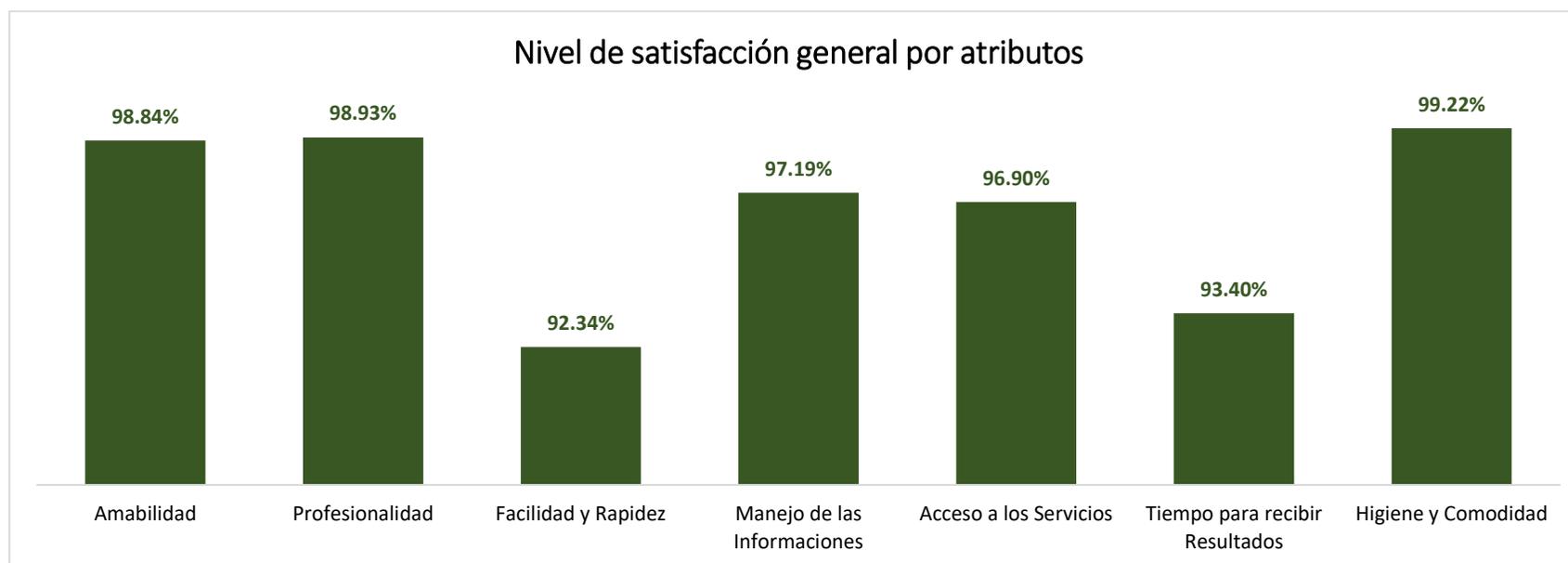


Gráfico 3. Satisfacción general por atributo.

En el gráfico 3-A podemos observar los índices por atributos, posicionándose cada uno de ellos por encima de la meta (90%). El valor menor que obtuvimos fue de un 92.34% para el atributo de facilidad y rapidez. Los demás, accesibilidad, agilidad, amabilidad, higiene y profesionalidad obtuvieron valores del 96% en adelante.

### **Satisfacción por atributo**

#### **Amabilidad**

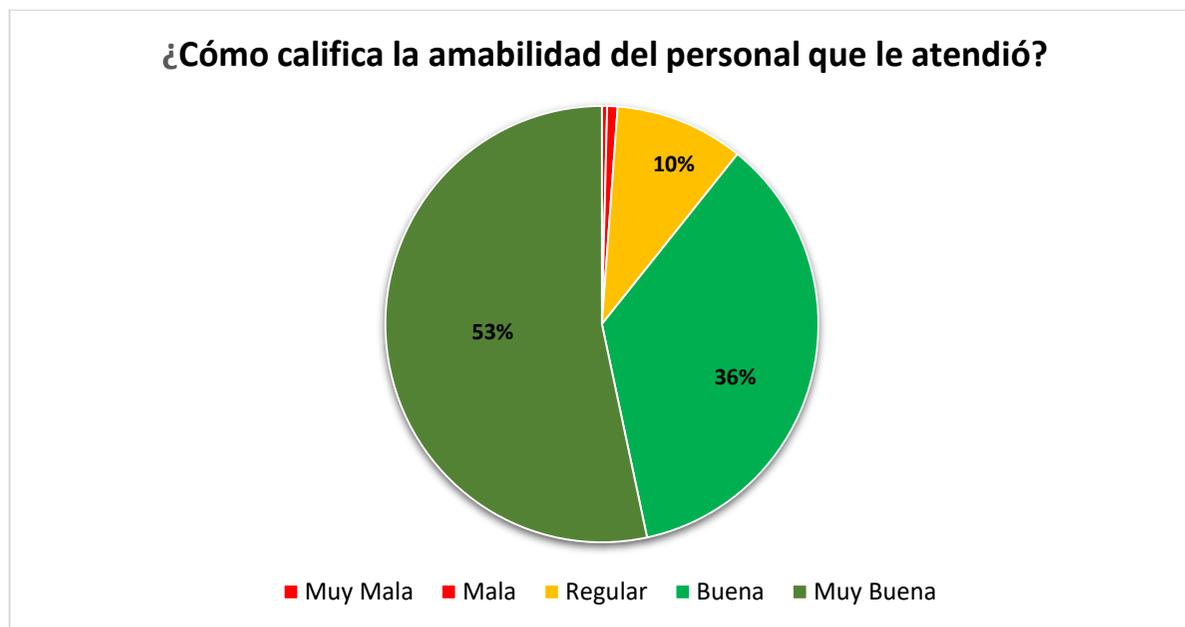


Gráfico 4. Satisfacción de Amabilidad.

Tal como podemos observar en el gráfico 4, el nivel de satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de un 98.84% (1,019/1,031), consideran como muy bueno, bueno o regular que el servicio brindado fue de forma amable.

### Profesionalidad

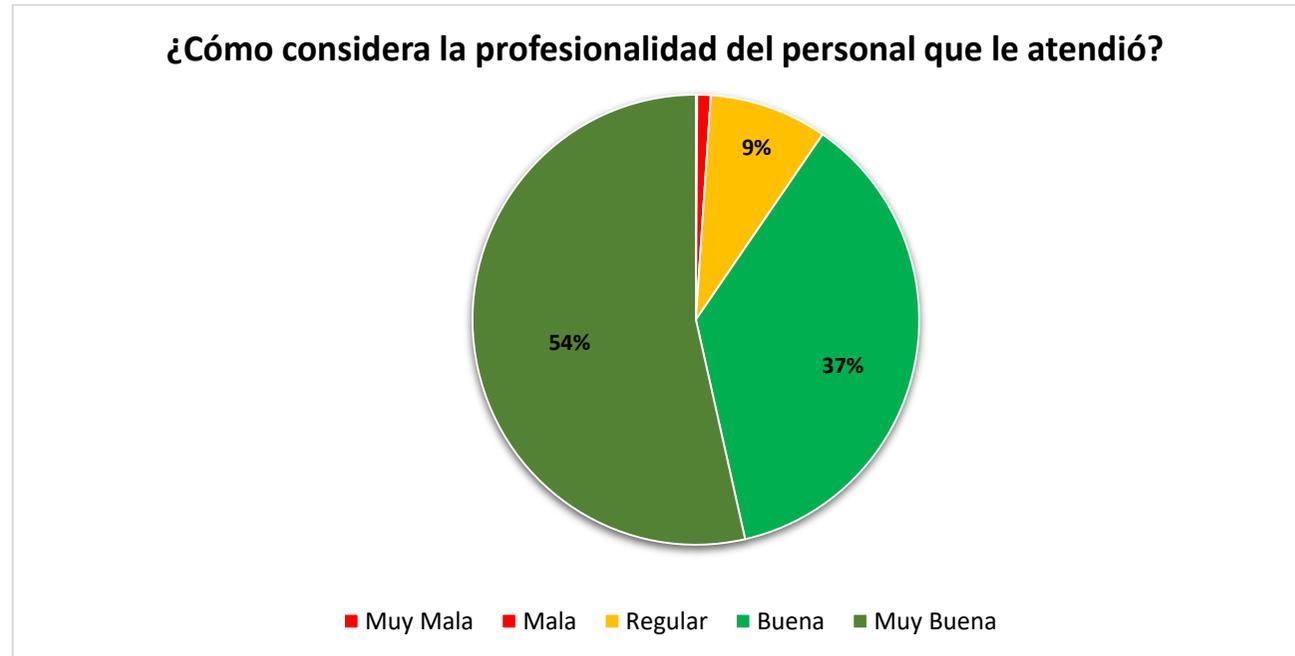
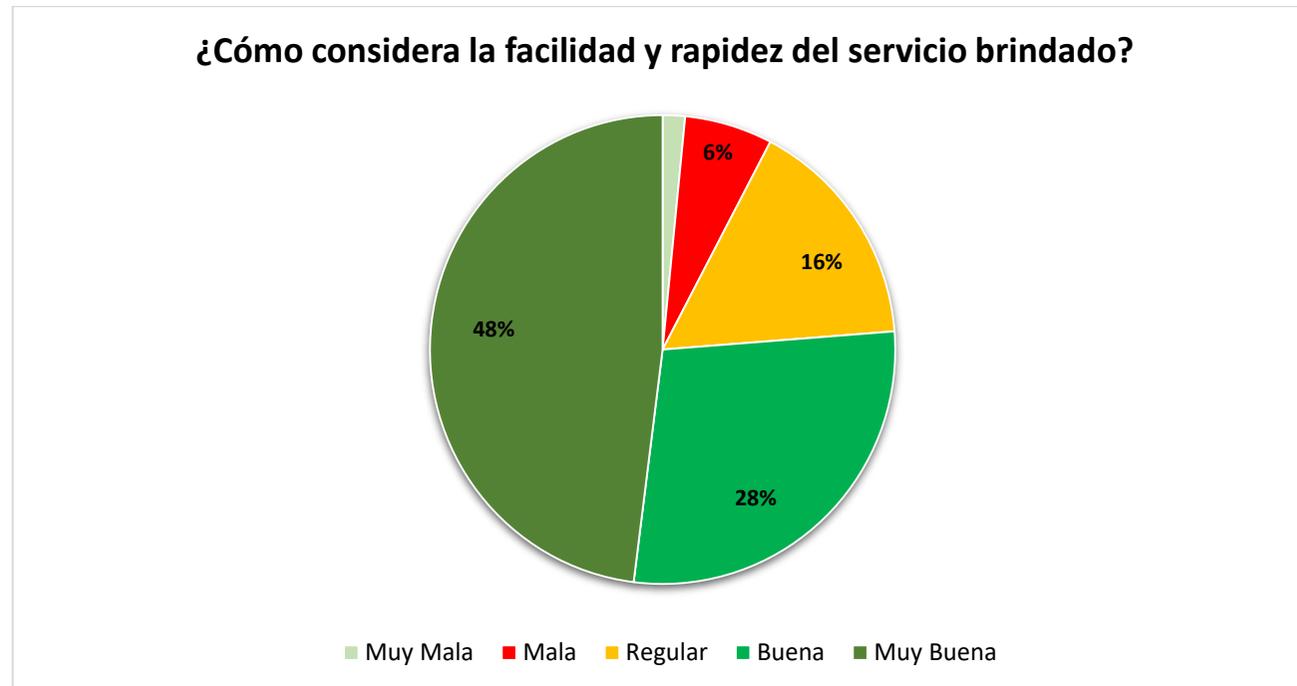


Gráfico 5. Satisfacción de Profesionalidad

En el gráfico 5. se puede observar que el nivel de satisfacción de la profesionalidad en los servicios prestados es de un 98.93% (1,020/1,031), los usuarios consideraron que el nivel de profesionalidad del personal que los atendió fue muy bueno, bueno o regular.

### **Facilidad y Rapidez**



*Gráfico 6. Satisfacción de Agilidad.*

Tal como podemos observar en el gráfico 6, el nivel de satisfacción de la agilidad en los servicios prestados es de un 92.34% (952/1,031), consideran como muy bueno, bueno o regular que el servicio brindado fue fácil y rápido, quedando un 7.66% en considerarlo como malo o muy malo (79/1,031).

### Manejo de las Informaciones

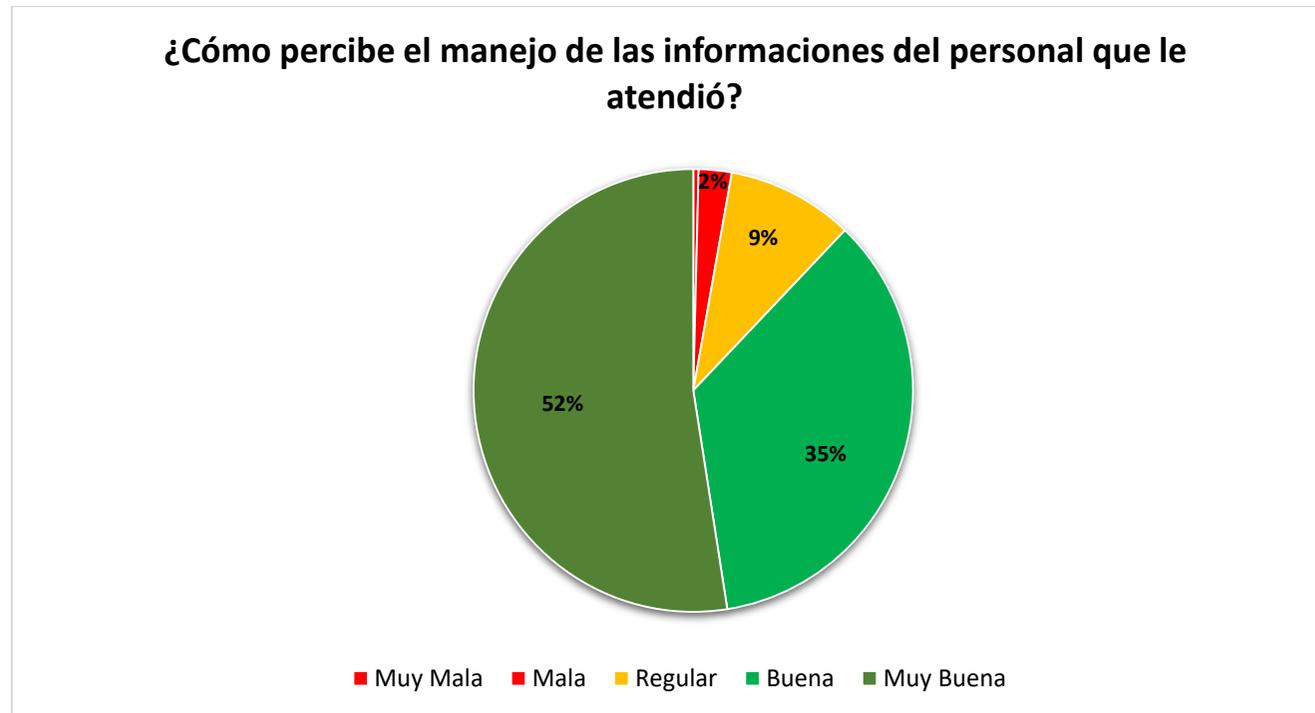


Gráfico 7. Satisfacción de Fiabilidad.

Tal como podemos observar en el gráfico 7, el nivel de satisfacción de la fiabilidad en los servicios prestados es de un 97.19% (1,002/1,031), consideran como muy bueno, bueno o regular la información recibida, quedando un 2.81% en considerarlo como malo o muy malo (29/1,031).

### Accesibilidad

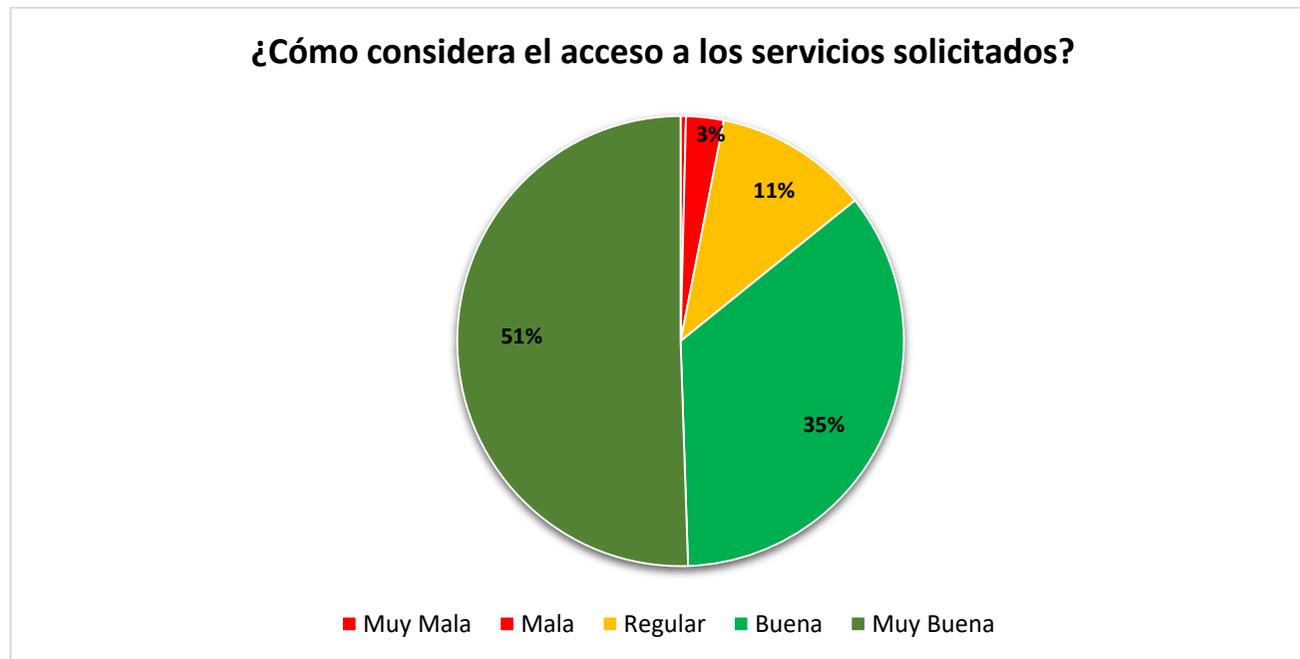


Gráfico 8. Satisfacción de Accesibilidad.

Tal como podemos observar en el gráfico 8, el nivel de satisfacción de la accesibilidad en los servicios prestados es de un 96.90% (999/1,031), indicaron que el acceso a los servicios es muy bueno, bueno o regular, quedando un 3.10% los que consideran que el acceso es muy malo o malo (32/1,031).

**Tiempo de respuesta**

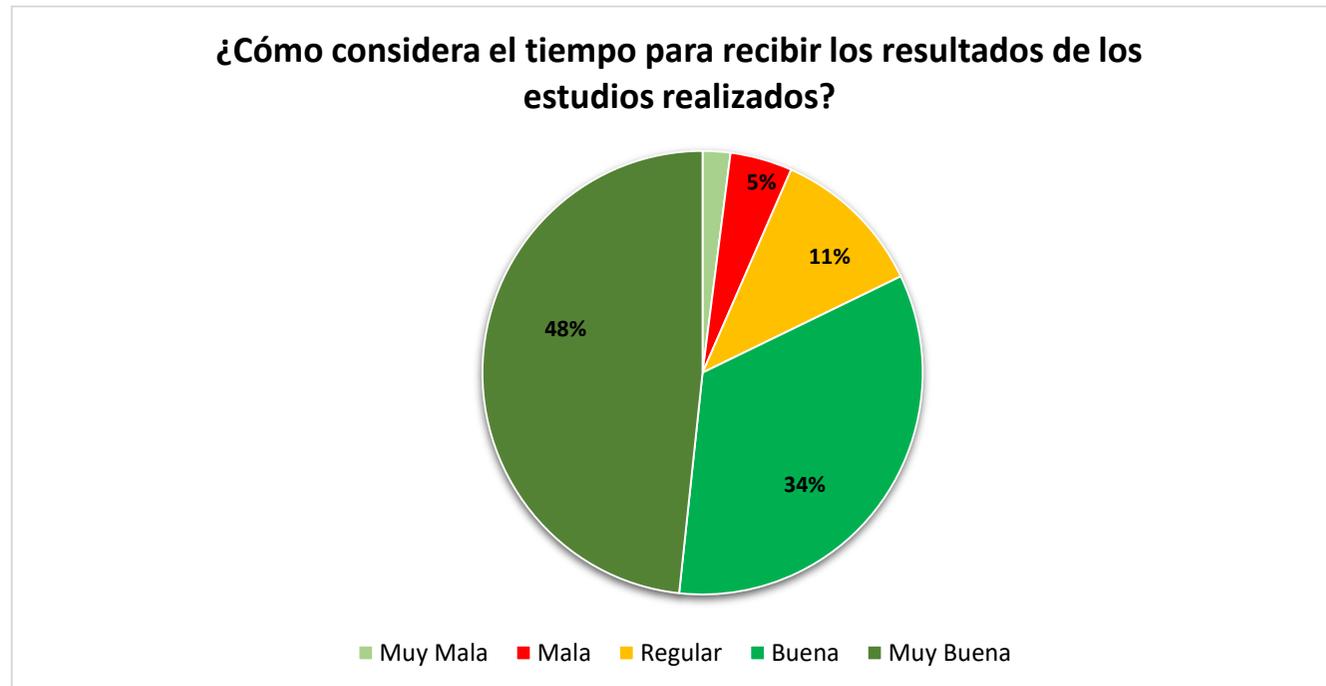


Gráfico 9. Satisfacción de Tiempo

En el gráfico 9 se puede observar que el nivel de satisfacción del tiempo en los servicios prestados es de un 93.40% (963/1,031), los usuarios consideraron que el tiempo de espera fue muy bueno, bueno o regular, quedando un 6.60% en considerarlos como malo o muy malo (68/1,031).

### Higiene

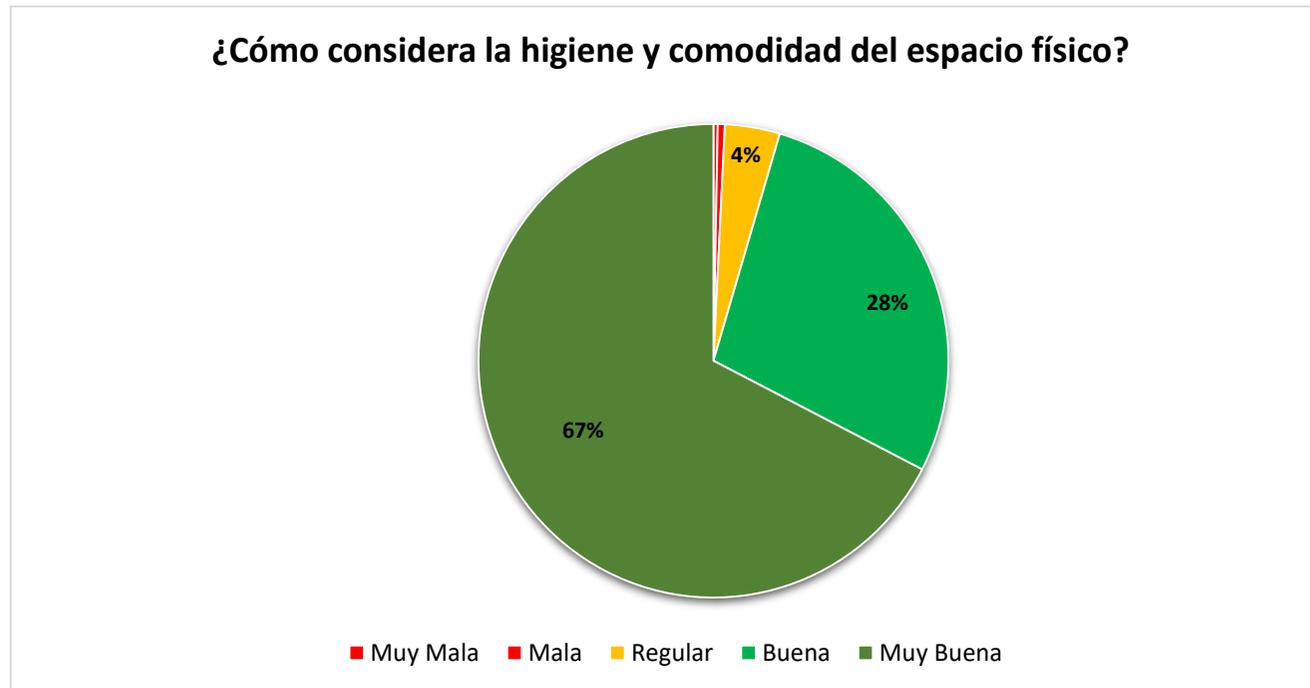


Gráfico 10. Satisfacción de Higiene

En el gráfico 10, el nivel de satisfacción de la higiene y comodidad en los servicios prestados es de un 99.22% (1,023/1,031), los usuarios indicaron que la higiene y comodidad del centro fue muy bueno, bueno o regular, quedando un 0.78% que indicó que este manejo fue malo o muy malo (8/1,031).

### Recomendación

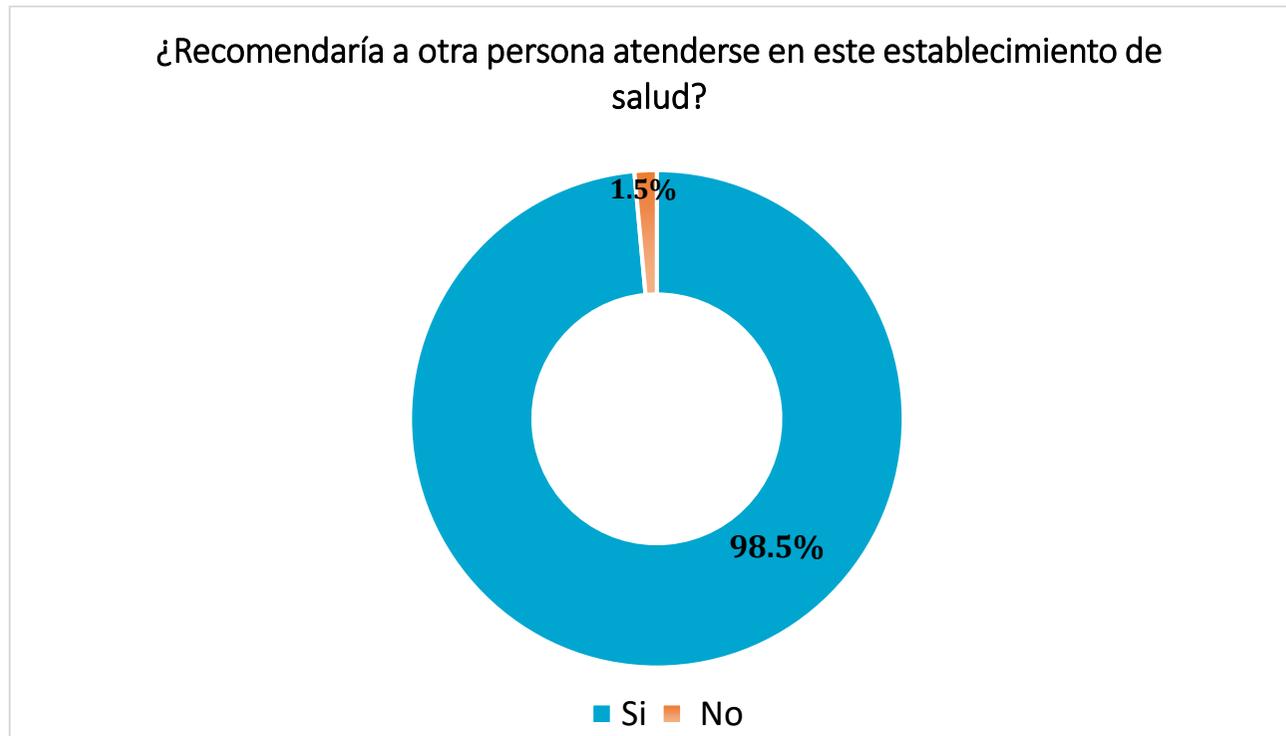


Gráfico 11. Recomendación

En el gráfico 11 se puede observar el nivel de recomendación que los usuarios están dispuestos a dar en cuanto a su nivel de satisfacción con los servicios y tratos recibidos en el centro, el cual es del 98.5% (1,016/1,031).

## **Satisfacción por Servicio**

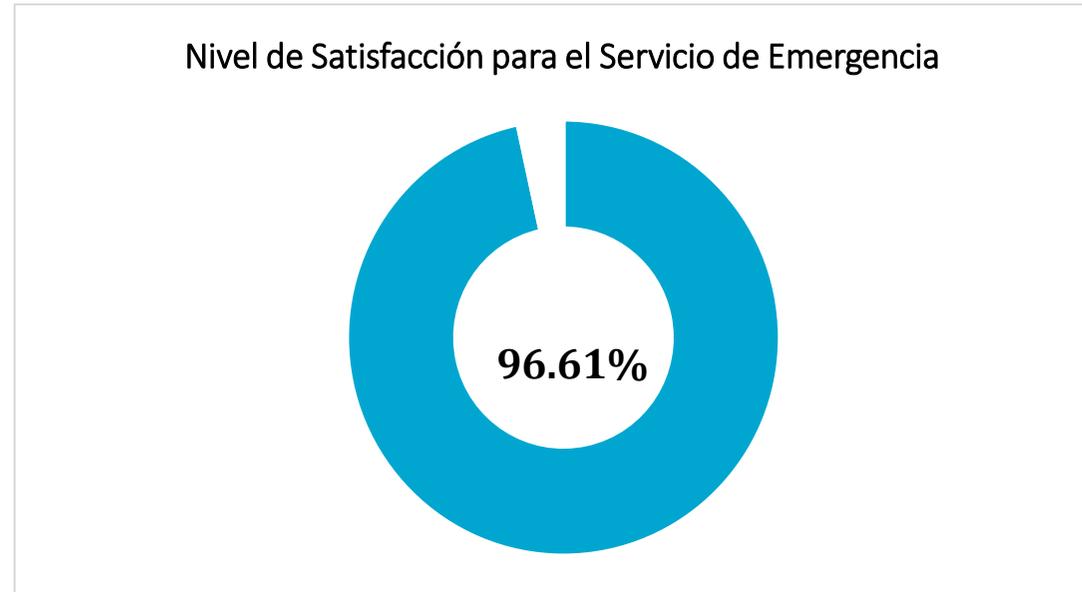
### **CONSULTA EXTERNA**



*Gráfico 12. Satisfacción servicio de Consulta Externa*

Tal como podemos observar en el gráfico 12, el nivel de satisfacción general de los 323 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, es de un 97.56%.

**EMERGENCIA**



*Gráfico 13. Satisfacción servicio de Emergencia*

Tal como podemos observar en el gráfico 13, el nivel de satisfacción general de los 188 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, es de un 96.61%.

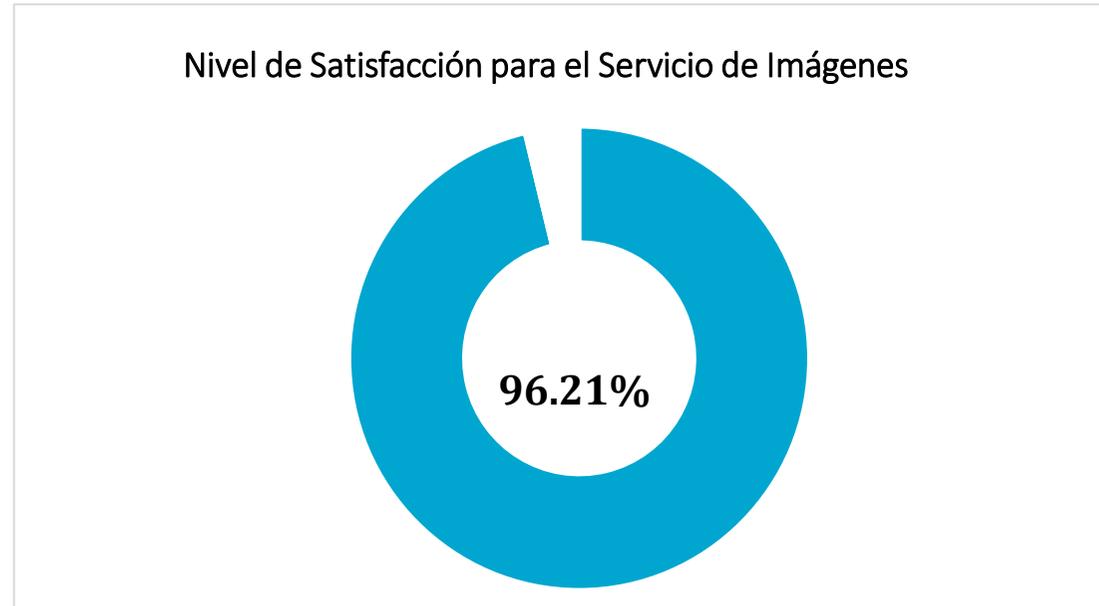
### **HOSPITALIZACIÓN**



*Gráfico 14. Satisfacción servicio de Hospitalización*

Tal como podemos observar en el gráfico 14, el nivel de satisfacción general de los 214 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, es de un 98.77%

### **IMÁGENES**



*Gráfico 15. Satisfacción servicio de Imágenes*

Tal como podemos observar en el gráfico 15, el nivel de satisfacción general de los 112 usuarios encuestados para el servicio de imágenes, es de un 96.21%.

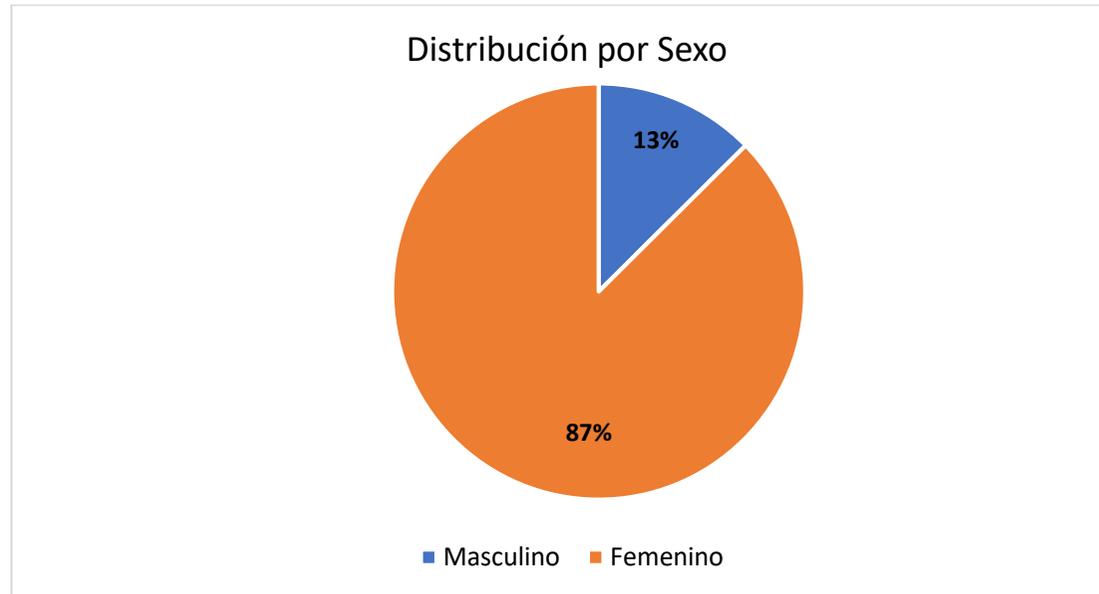
### **LABORATORIO**



*Gráfico 16. Satisfacción servicio de Laboratorio*

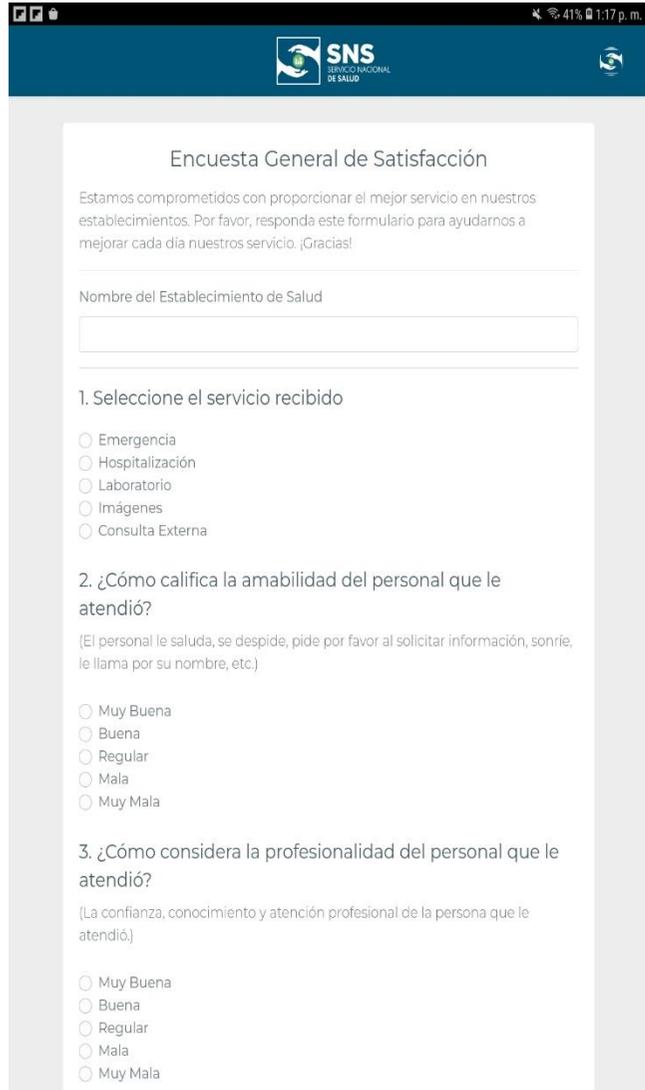
Tal como podemos observar en el gráfico 16, el nivel de satisfacción general de los 194 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, es de un 94.97%.

### **Cantidad de sexo**



De igual forma podemos visualizar en dicho gráfico la distribución por sexo de los encuestados, un 87%, con 901 es de sexo femenino y un 13% corresponden a sexo masculino.

**ANEXO**



**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 nuestro 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, 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

**¡Su opinión es importante para nosotros!**



Servicio Nacional de Salud (SNS)

Av. Leopoldo Navarro esq. César Nicolás Penson, Gacaca, Santo Domingo, R. D.

☎ 809-221-3637 ✉ info@sns.gob.do

Terminos de Uso | Política de Privacidad

© 2022 • Todos los derechos reservados. República Dominicana.