

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



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 Julio Moronta**, Laguna Salada, 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.

Dicha institución Hospitalaria solo brinda momentáneamente 3 servicios, los mismos evaluados según la demanda del hospital, y el proceso de remozamiento al que el mismo es sometido; los cuales son:

- 1- **Emergencia.**
- 2- **Imágenes.**
- 3- **Laboratorio.**

Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Municipal Julio Moronta.</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 demandados durante el semestre, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="641 613 1107 1140"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emergencia</td> <td>2,324.</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>693.</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>4,473.</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>7,490.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestra	Emergencia	2,324.	Imágenes	693.	Laboratorio	4,473.	TOTAL	7,490.				
Servicios	Muestra														
Emergencia	2,324.														
Imágenes	693.														
Laboratorio	4,473.														
TOTAL	7,490.														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Municipal Julio Moronta, en la calle Ismael peralta No. 1 Pueblo Nuevo Laguna Salada; Provincia Valverde, para realizar la encuesta se utilizará el método de muestreo probabilístico estratificado.</p>														
<p>Muestra</p>	<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"> • Margen de error no mayor a 5 %. • Nivel de confianza de 95 %. <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-Julio 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% p = 0.5</p>														

	<p><i>Muestra</i></p> $\mathbf{Muestra\ Ajustada} = \frac{\mathbf{Muestra} - \mathbf{1}}{\mathbf{1} + \mathbf{Población\ Total}}$
Método de aplicación de la encuesta	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo de campo	Diariamente (días laborables), desde el 1 de enero al 31 de julio del 2024.
Realización	<p>Las entrevistas de esta encuesta son aplicadas por el colaborador de las unidades de atención al usuario.</p> <p>Luego de ingresar al enlace provisto por los coordinadores de la encuesta de satisfacción al usuario: https://encuesta.sns.gob.do.</p>



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

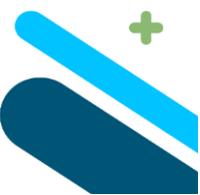
Medición se haga de manera integral, tomando en consideración los diferentes factores que pueden incidir en la experiencia de satisfacción que haya tenido cada usuario.

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?



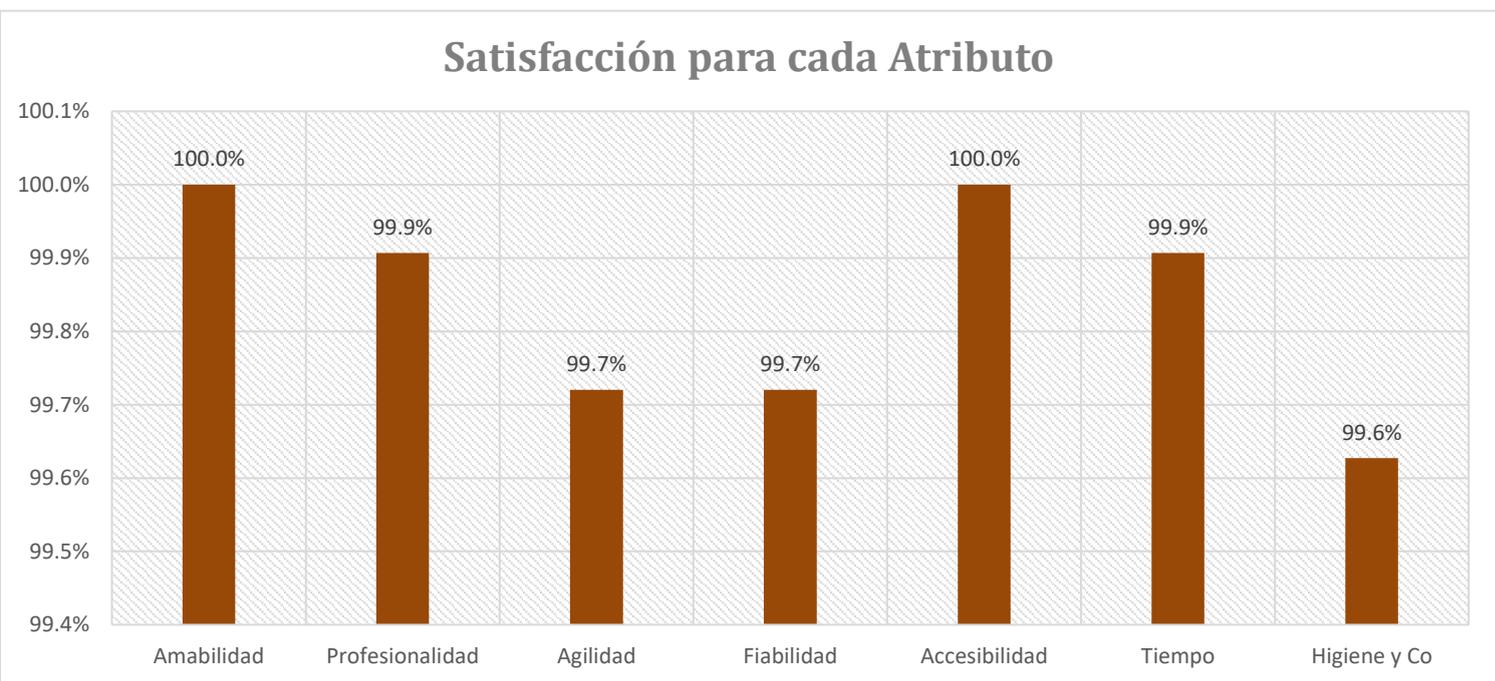
Para crear el índice de satisfacción de usuario se calcula el promedio, aplicando la fórmula:	Formula:	Sumatoria de los 8/ atributos/8
---	-----------------	--



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 99.9 %, los cuales fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene comodidad y Calidad del Servicio* (Opinión Usuario); ese índice de satisfacción se obtuvo de la encuesta aplicada a la muestra de **7,490** usuarios distribuidos entre los ocho atributos mencionados.

Gráfico número 1: Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Municipal Julio Moronta Laguna Salada del 1ro. De enero al 30 de junio 2024.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Julio Moronta Laguna Salada*, del 1ro. De enero al 30 de 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 tres dimensiones evaluadas, fue de **99.9%**.

Gráfico número 2: Satisfacción de usuarios de los ocho atributos evaluados.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Julio Moronta del 1ro. De Enero al 30 de junio 2024.*

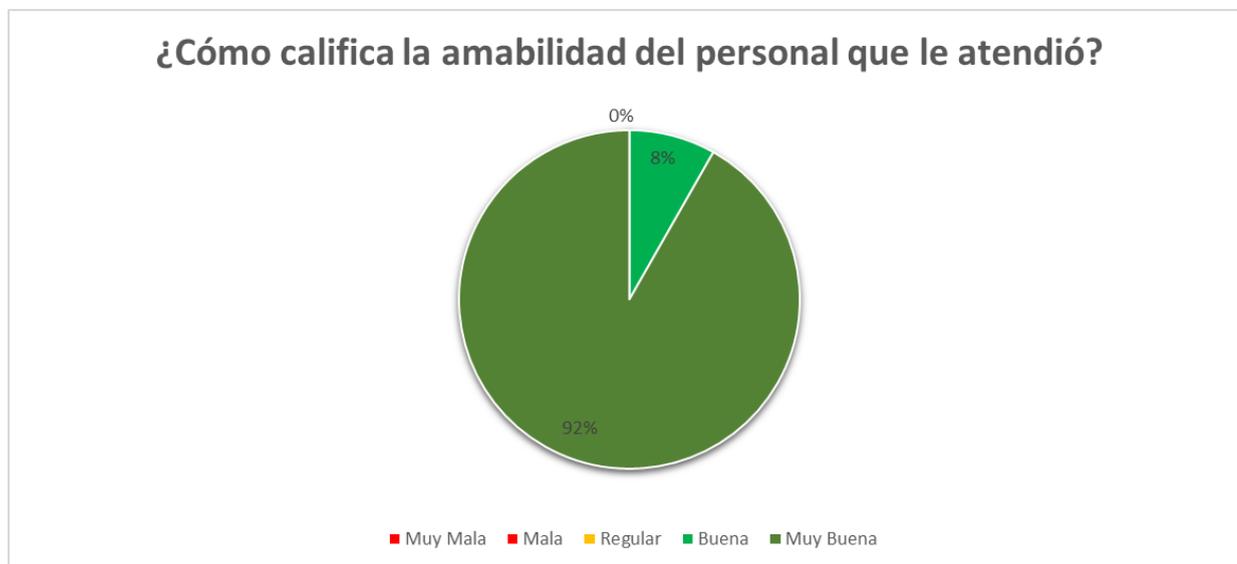


Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios.

1- AMABILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como se observa en el gráfico número 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de 100.0% (92% /8%), indicaron que la amabilidad es buena o muy buena, logrando con un alto porcentaje de satisfacción.

Gráfico número 3: Satisfacción de usuarios de la dimensión amabilidad.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital municipal Julio Moronta Enero- Junio 2024



2- PROFESIONALIDAD /confianza

Como se muestra en el gráfico número 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 99.9 %, quedando un 90 % buena y 10 % muy buena, con un alto porcentaje de satisfacción.

Gráfico número 4: Satisfacción de usuarios de la dimensión PROFESIONALIDAD.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital municipal Julio Moronta Enero- Junio 2024

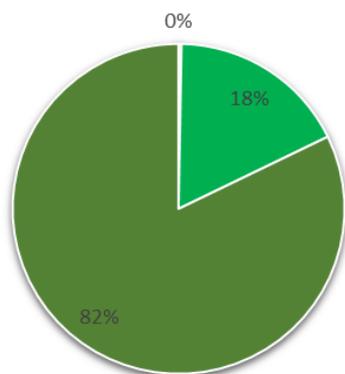


3. FACILIDAD Y RAPIDEZ (eficacia/confiabilidad)

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico número 5 que la satisfacción fue de 99.9% en los servicios prestados, quedando un 82 % en muy buena y un 18 % buena.

Gráfico número 5: Satisfacción de usuarios del atributo Facilidad y rapidez.

¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?



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

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital municipal Julio Moronta Enero- Junio 2024



4- MANEJO DE LA INFORMACIÓN (profesionalidad/confianza)

Según los **7,490 usuarios encuestados**, un 99.9 % indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, quedando un 83 % con opinión de buena al respecto, finalizando con un 17 % muy buena para un alto nivel de satisfacción.

Gráfico número 6: Satisfacción de usuarios del atributo manejo de la información.

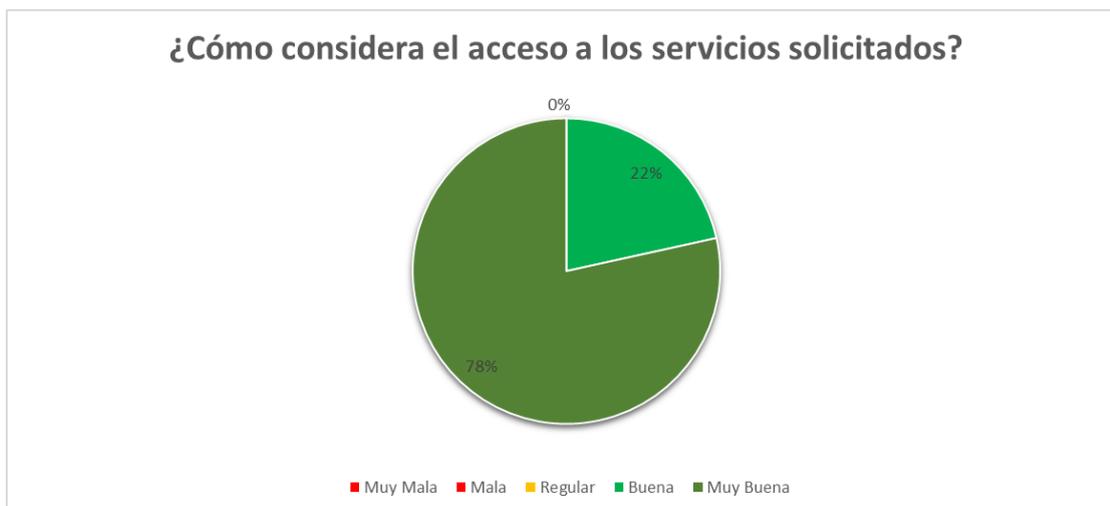


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Julio Moronta, enero-junio 2024.

5- ACCESIBILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como podemos observar en el gráfico **número 7**, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 100.0 %, indicaron que la accesibilidad es buena o muy buena, quedando un 78 % en muy buena, un 22 % logrando un alto nivel de satisfacción.

Gráfico número 7: Satisfacción de usuarios del Atributo accesibilidad.



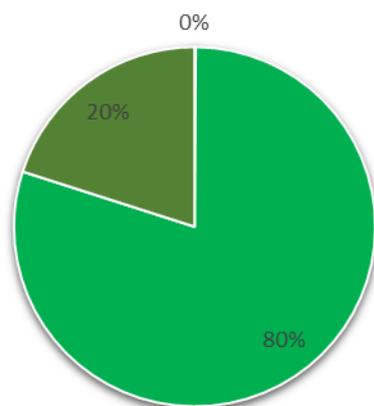
6- TIEMPO DE RESPUESTA (capacidad de respuesta)

Según los usuarios encuestados, un 99.9 % indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, quedando un 80 % con opinión buena al respecto, un 20 % muy buena, con un alto nivel de satisfacción.

Gráfico número 8: Satisfacción de usuarios del Atributo Tiempo de respuesta

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital municipal Julio Moronta Enero- Junio 2024

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



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

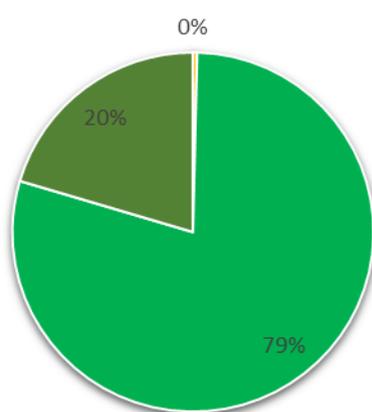


7- HIGIENE Y COMODIDAD (elementos tangibles)

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el **gráfico número 9** que la satisfacción fue de 99.6 % en los servicios prestados, quedando un 79 % en buena y un 20 % muy buena, logrando un alto nivel de satisfacción.

Gráfico número 9: Satisfacción de usuarios del atributo higiene y comodidad.

¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?



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

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital municipal Julio Moronta Enero- Junio 2024

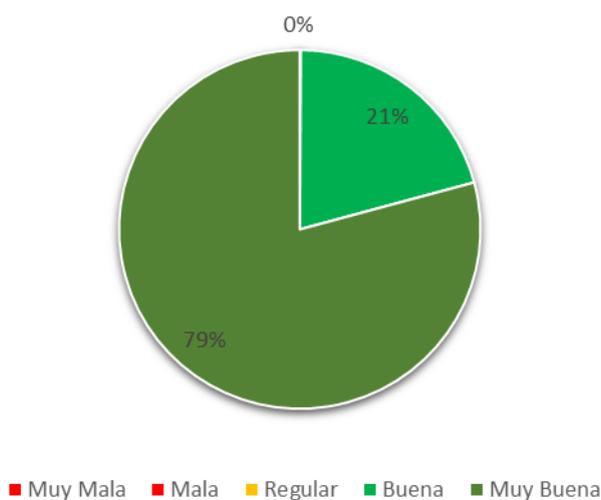


Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

En el gráfico número 12 se resalta que el 100 % de las personas atendidas en este hospital durante el período de realización de la encuesta, recomendaría sus servicios a otros usuarios.

Gráfico número 12: Recomendación del Hospital Municipal Julio Moronta por parte de los usuarios.

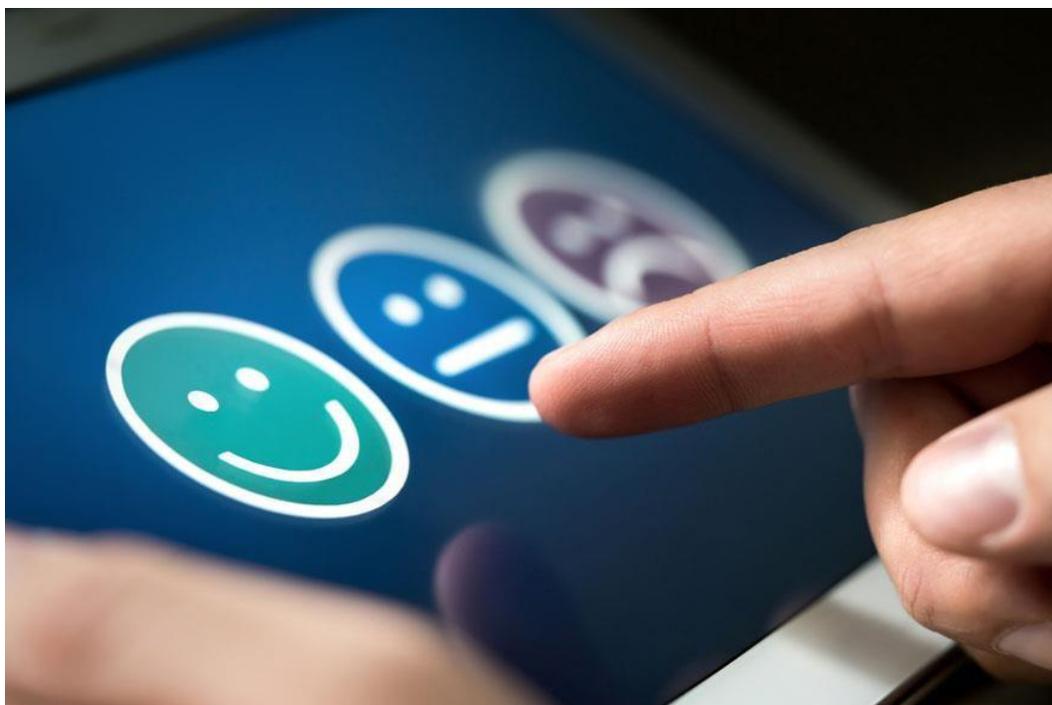
En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital municipal Julio Moronta Enero- Junio 2024

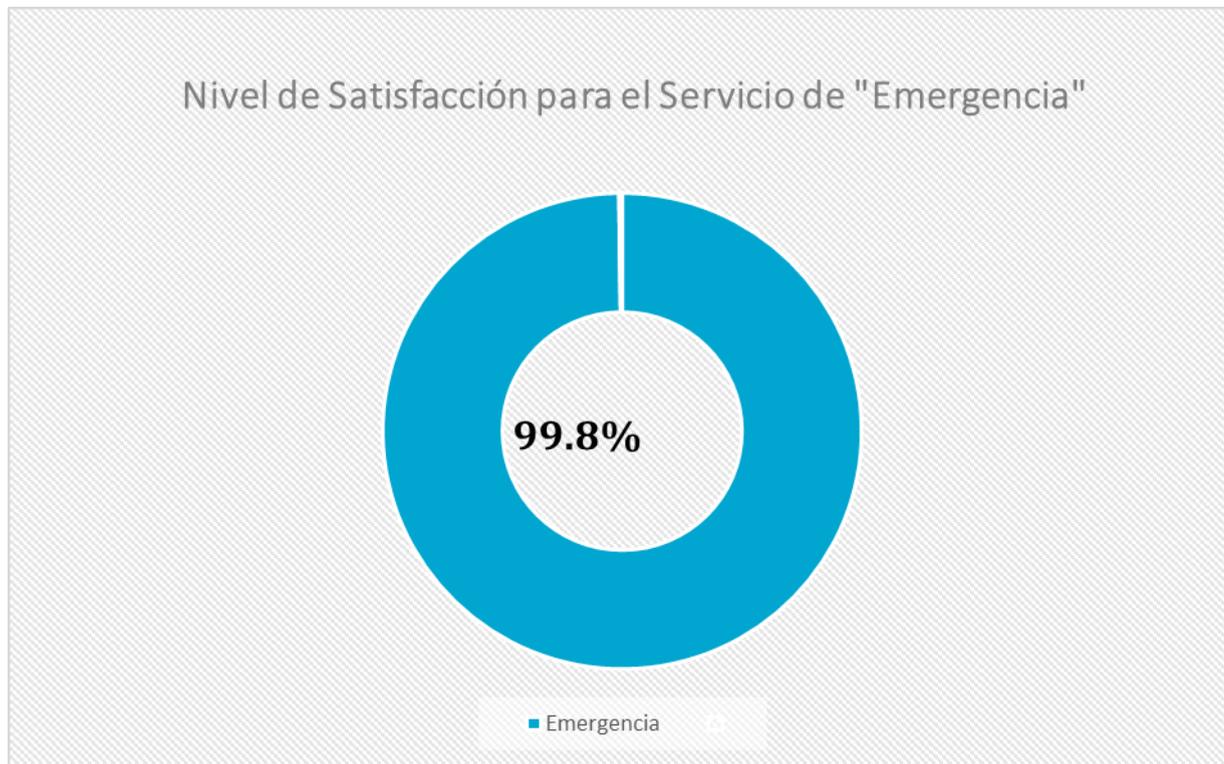


Satisfacción de cada servicio evaluado por los usuarios.



1- EMERGENCIA

Tal como muestra el **gráfico número 13**, la satisfacción general de los **2,324** usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 90.8 %



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital municipal Julio Moronta, Enero-Junio 2024.



2-IMÁGENES

Tal como se muestra en el **gráfico número 14**, la satisfacción general de los **693** usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 100.0 %.

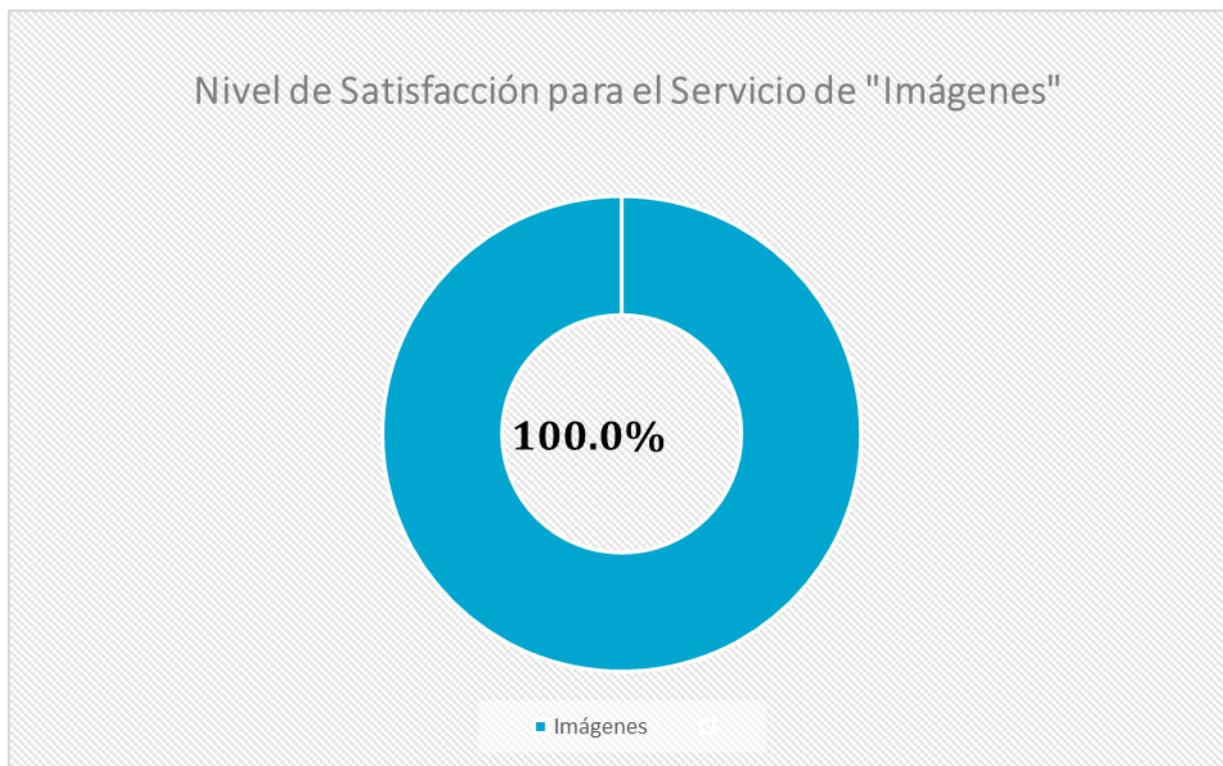


Gráfico número 14: Satisfacción servicio de imágenes.

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital municipal Julio Moronta Enero- Junio 2024



1- LABORATORIO.

El nivel de satisfacción de los **4,473** usuarios del servicio de laboratorio fue de **99.8 %**, tal como se presenta en el **gráfico número 15.**

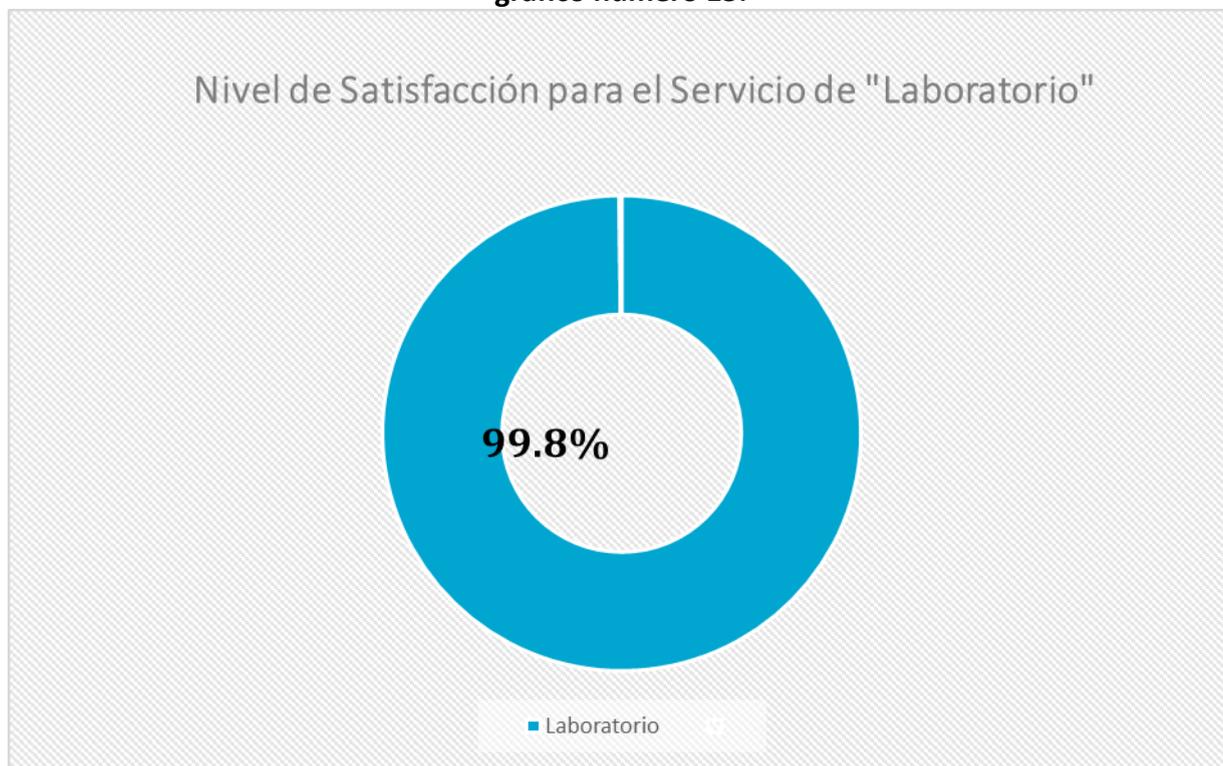


Gráfico número 15: Satisfacción servicio de Laboratorio

Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital municipal Julio Moronta Enero- Junio 2024.



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 **Hospital Municipal Julio Moronta**, se presenta el siguiente Plan de Acción



Formulario Plan de Mejora
DPD-FO-001 Versión: 01
Fecha de aprobación: 03/09/2018

Nombre de la Dirección: HOSPITAL MUNICIPAL JULIO MORONTA LAGUNA SALADA.
 Coordinador del Equipo de Mejora: Nayanka Estevez Unidad de Trabajo: ATENCION AL USUARIO Teléfono: 809-585-9536.
 Fecha Inicio del Plan: 28/6/2024 Fecha 1er Seguimiento: jul-12 Fecha 2do Seguimiento: dic-23

Fuente

Elaboracion de los planes de mejora, en base a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfaccion **HMJMLS 1.2.1.4.04**

Análisis de Mejora

El Hospital Municipal Julio Moronta de Laguna salada, realizo un analisis puntual en la recopilacion de los informes de encuesta de satisfaccion correspondientes al periodo Enero-Junio 2024; en el mismo se hace incapie en las observaciones obtenida a fin de realizar la elaboracion de un plan de mejora estrategico en basado en actividades para mejorar los servicios.

Descripción del Hallazgo	Actividades / Tareas	Responsable	Recursos	Tiempos (Inicio / Fin)		Producto Esperado	Comentarios	Estatus
				Inicio	Fin			
Mejorar la facilidad y rapidez de los servicios brindados	reunion con el personal para evaluacion del Horario de llegada, salida y solicitud de los permisos.	Recursos Humanos	Refrigerio	12/7/2024	31/12/2024	mejorar el 15% de Bueno a Muy bueno	Todos el personal	
Mejorar el trato y la amabilidad hacia el personal y el usuario capacitar a todo el personal hospitalario.	Taller tema: Relaciones interpersonales	Recursos Humanos	capacitador y refregerio	5/8/2024	31/12/2024	mejorar el 50% de Bueno a Muy bueno	Capacitacion al personal administrativo.	
	Taller tema: inteligeencia emocional comunicacion acertiva	Recursos Humanos	capacitador y refregerio	20/8/2024	31/12/2024	mejorar el 50% de Bueno a Muy bueno	Capacitacion al personal de salud.	

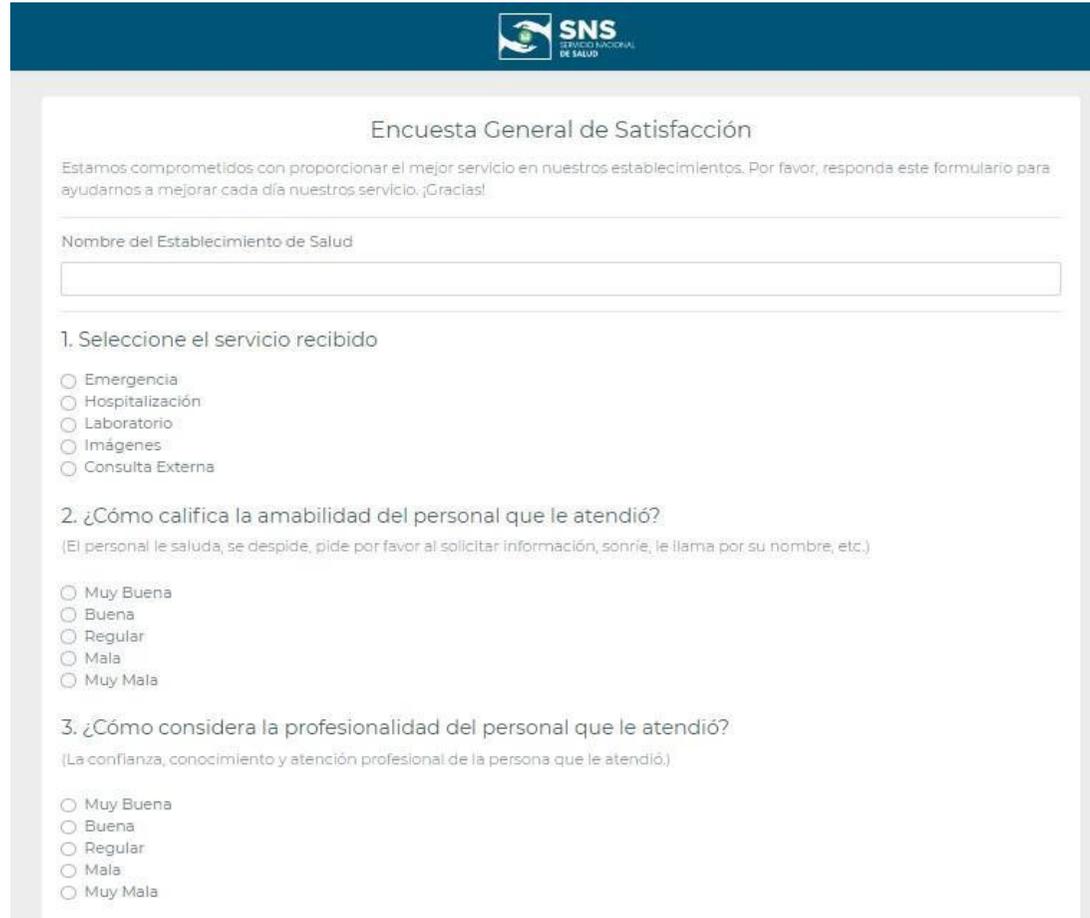

Firma de la Máxima Autoridad



27/06/2024
Fecha de Aprobación



ANEXOS



 **SNS**
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

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 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

¡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.

☎ 809-221-3637 | ✉ info@sns.gob.do

Términos de Uso | Política de Privacidad

© 2023 • Todos los derechos reservados. República Dominicana.

