

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



HOSPITAL  
MUNICIPAL  
PABLO MORROBEL JIMÉNEZ

SEGUNDO PERIODO 2024

## Introducción

La encuesta de satisfacción ciudadana en un hospital es fundamental para asegurar que los ciudadanos/usuarios reciban la mejor atención posible, a través de sus resultados se pueden implementar mejoras continuas en los servicios médicos, la atención al paciente y las condiciones de las instalaciones lo que contribuye a una experiencia más positiva para quienes utilizan estos servicios de salud.

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 Plataformade 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.

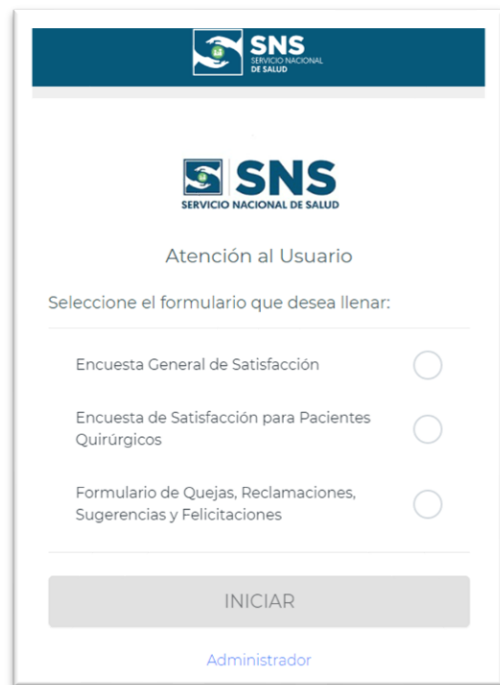


Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS

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><b>Universo</b></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: Julio-Diciembre 2024, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="552 568 1219 808"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Emergencia</td> <td>206</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>234</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>257</td> </tr> <tr> <td>Imagen</td> <td>219</td> </tr> <tr> <td>Consulta</td> <td>244</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1160</td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Emergencia	206	Hospitalización	234	Laboratorio	257	Imagen	219	Consulta	244	Total	1160
Servicios	Muestras														
Emergencia	206														
Hospitalización	234														
Laboratorio	257														
Imagen	219														
Consulta	244														
Total	1160														
<p><b>Ámbito</b></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><b>Muestra</b></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 con un total de 1418 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> $p = 0.5$ $Muestra\ Ajustada = Muestra - 1 + \frac{Muestra}{Población\ Total}$														
<p><b>Método para utilizar</b></p>	<p>Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.</p>														

<b>Fecha de trabajo</b>	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde Julio-Diciembre 2024.
<b>Realización</b>	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: <a href="https://encuesta.sns.gob.do">https://encuesta.sns.gob.do</a>

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

 [hospitalluperon@yahoo.es](mailto: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.

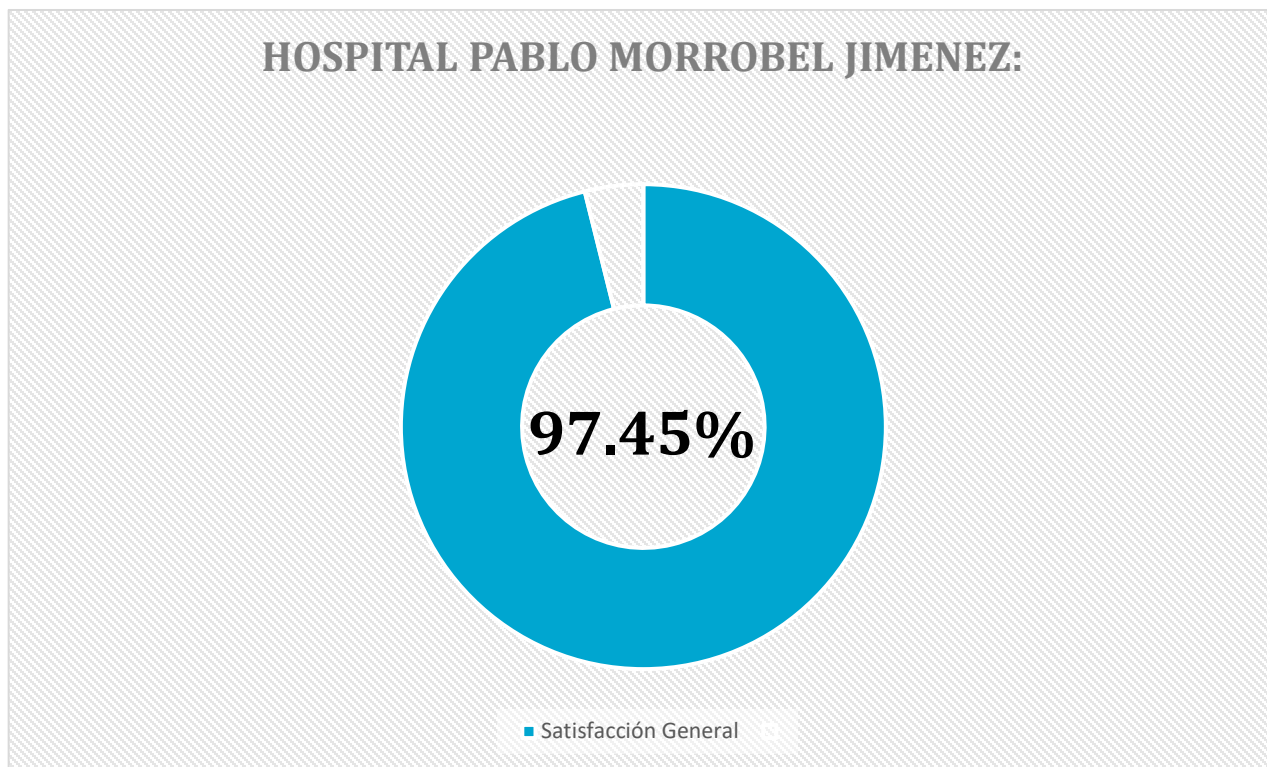
Para medir la satisfacción con los servicios que ofrecen los hospitales se calcula un índice compuesto por las siguientes dimensiones:

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?

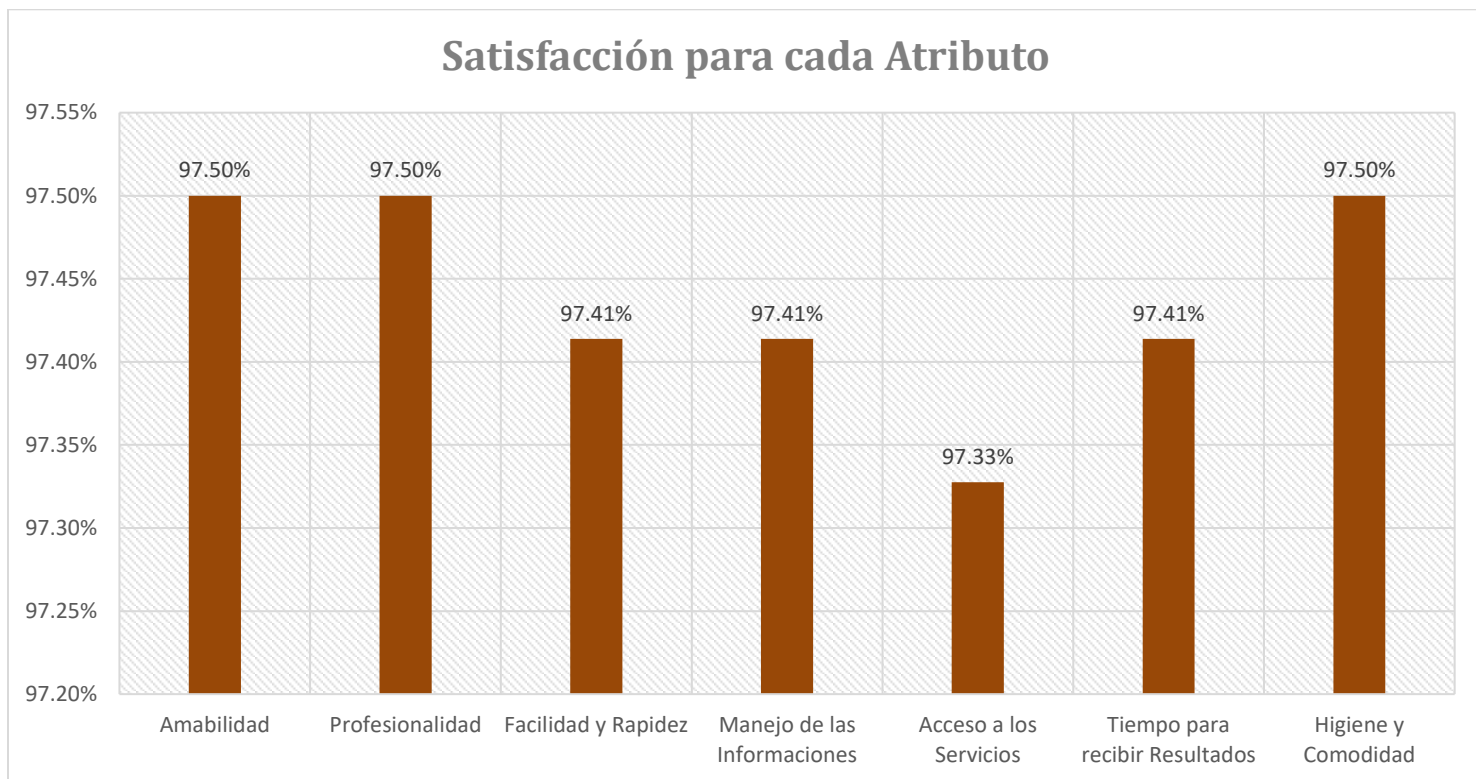
## Índice de satisfacción General

En el periodo establecido entre Julio-Diciembre 2024 el porcentaje de satisfacción de los usuarios ha sido de 97.45 % un del total de encuestas

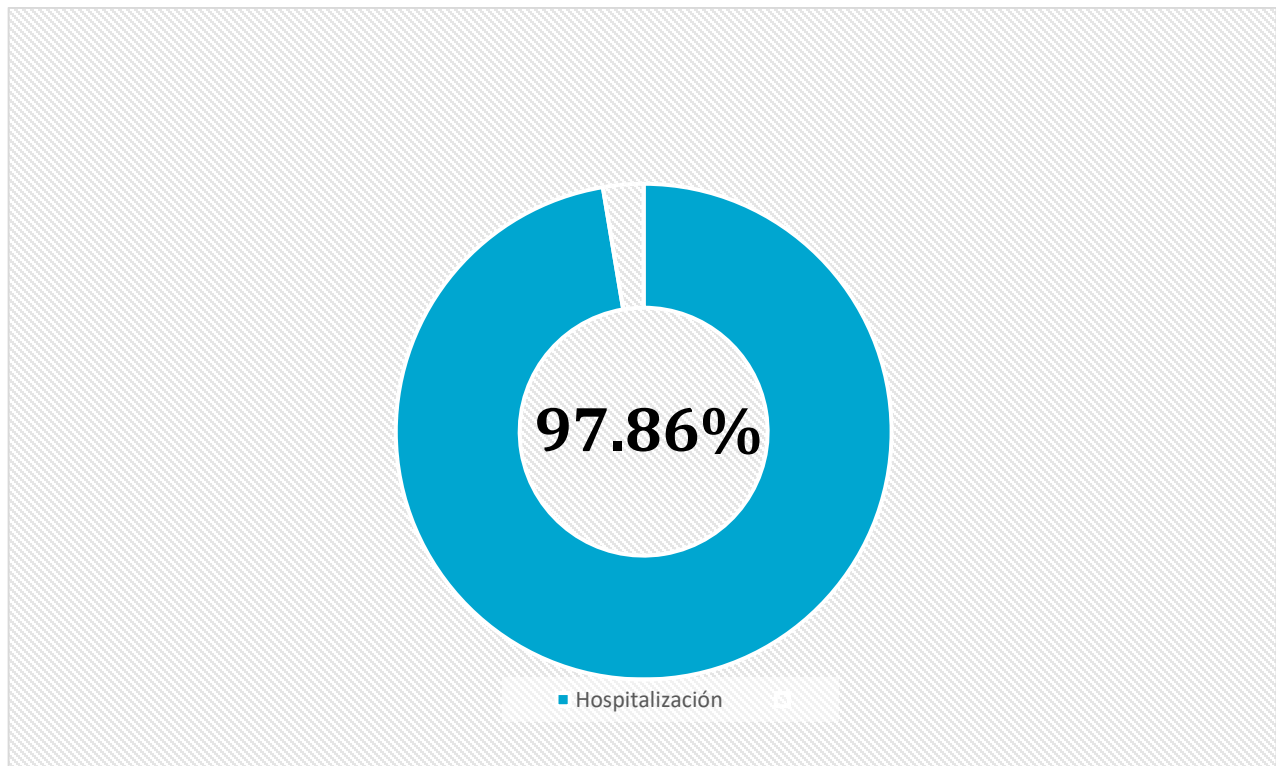
Correspondiente a 1,160.



En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por cada atributo. Todos los atributos están por encima del 97% de satisfacción.

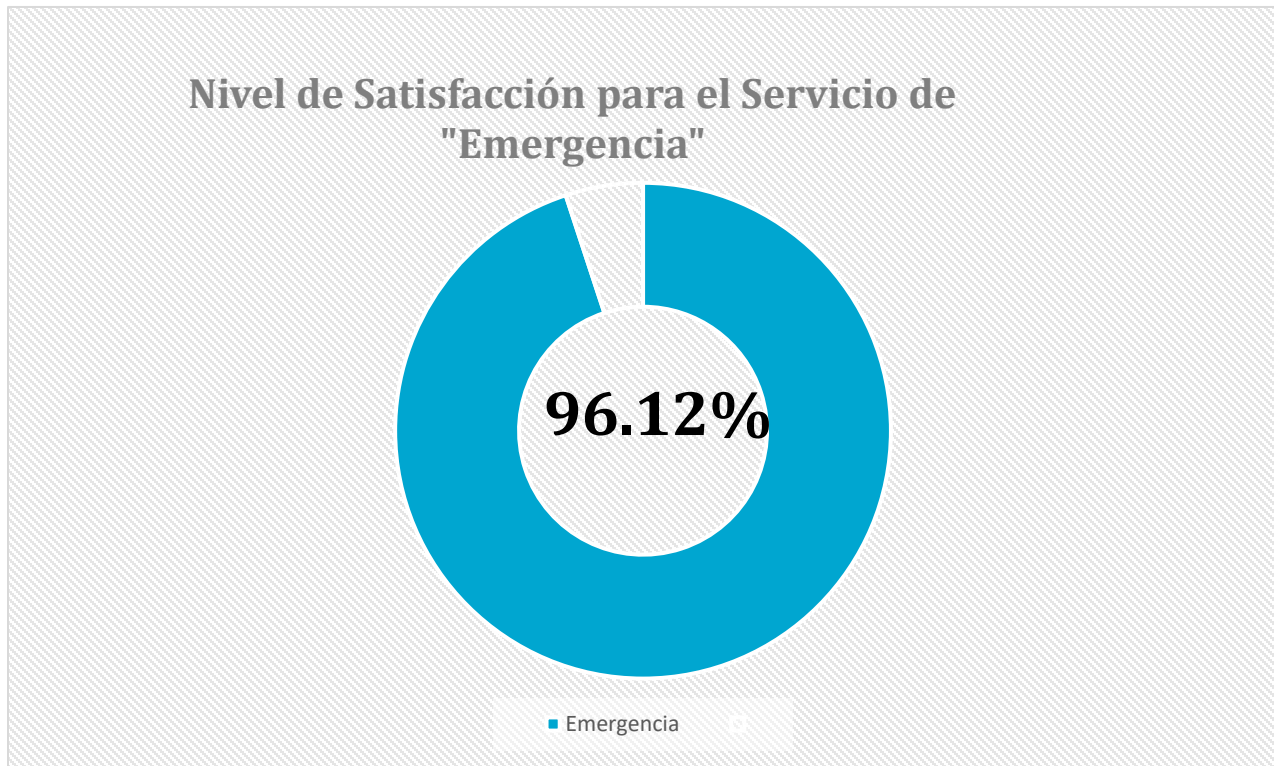


En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de hospitalización fueron encuestado 234 usuario para obtener un 97.86%





En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de Emergencia fueron encuestados 206 usuario arrojando un 96.12%



En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de Laboratorio fueron encuestado 257 usuario arrojando un 97.67%.



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

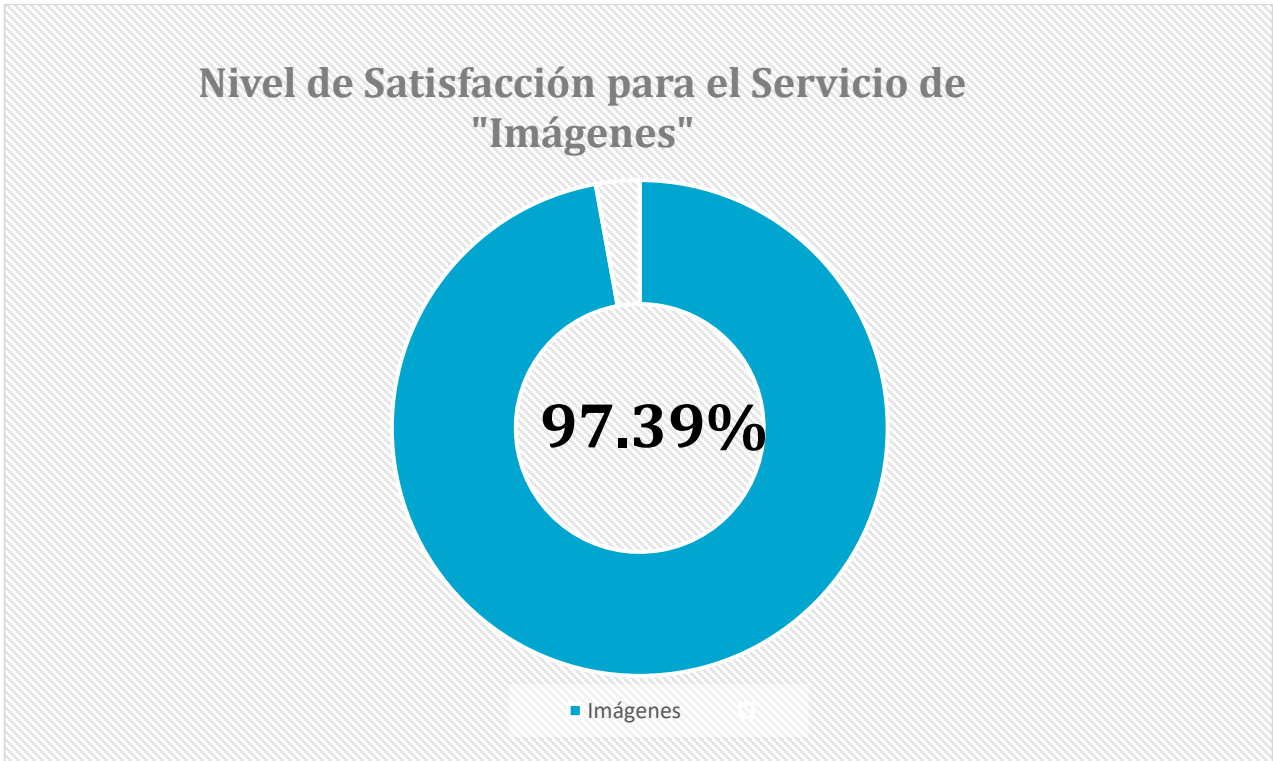


809-571-8263



[hospitalluperon@yahoo.es](mailto:hospitalluperon@yahoo.es)

En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de Imagen fueron encuestado 219 usuario para obtener un 97.39%.



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



809-571-8263



[hospitalluperon@yahoo.es](mailto:hospitalluperon@yahoo.es)

En la siguiente gráfica se puede observar el nivel de satisfacción por servicios. En el servicio de Consulta Externa fueron encuestado 244 usuario para obtener un 97.95%

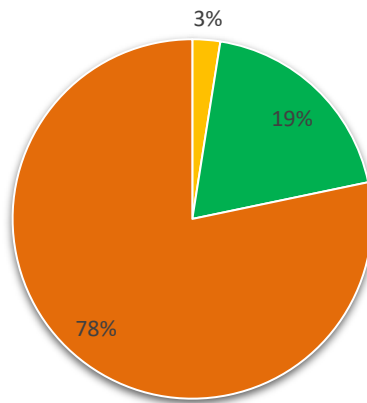


## Satisfacción por dimensión

### 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



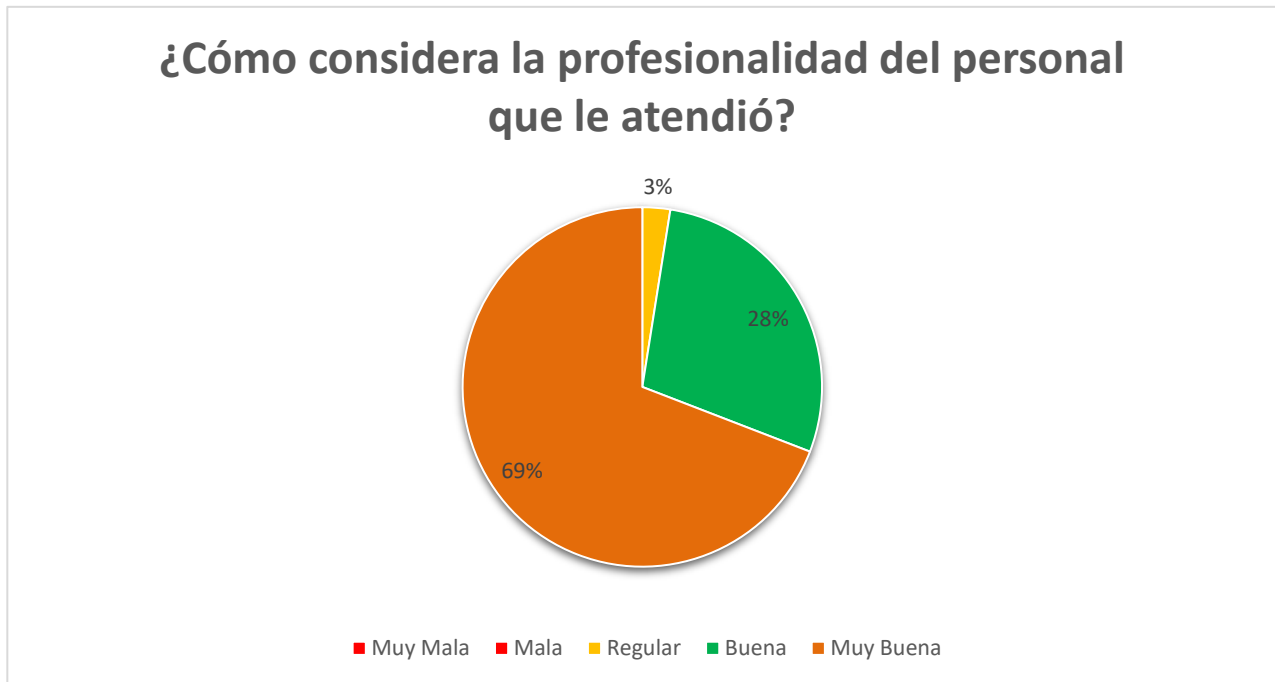
809-571-8263



[hospitalluperon@yahoo.es](mailto: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?



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



809-571-8263

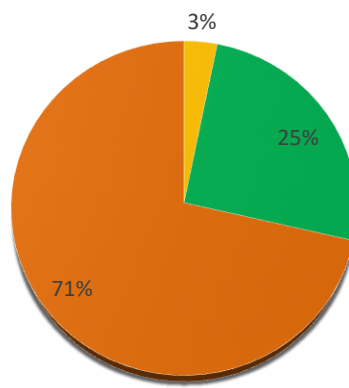


[hospitalluperon@yahoo.es](mailto:hospitalluperon@yahoo.es)

### 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

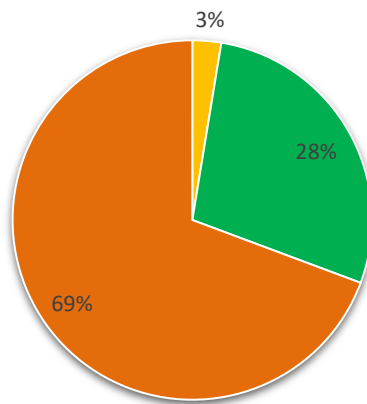


[hospitalluperon@yahoo.es](mailto:hospitalluperon@yahoo.es)

### 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



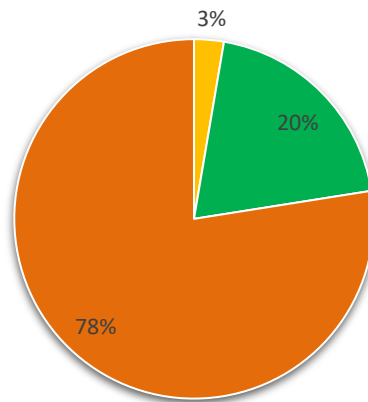
[hospitalluperon@yahoo.es](mailto:hospitalluperon@yahoo.es)



### 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?

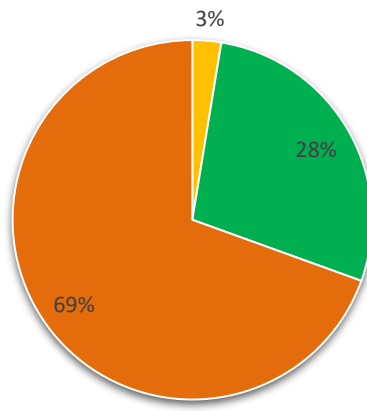


■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

### Tiempo de Espera

6. ¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, laboratorios, rayos x, diagnósticos, etc.?

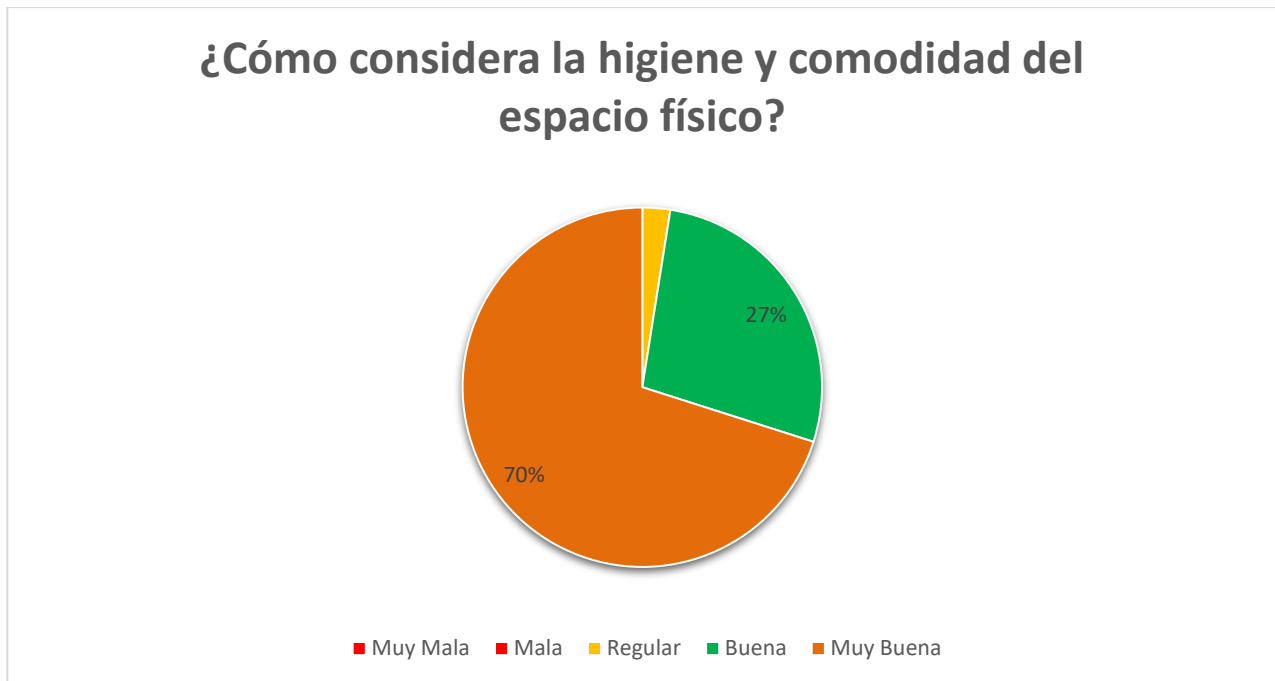
#### ¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?



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

### 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

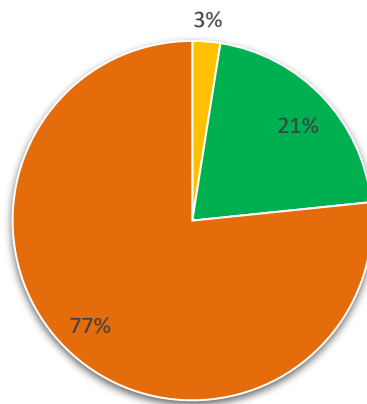


[hospitalluperon@yahoo.es](mailto:hospitalluperon@yahoo.es)

### 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

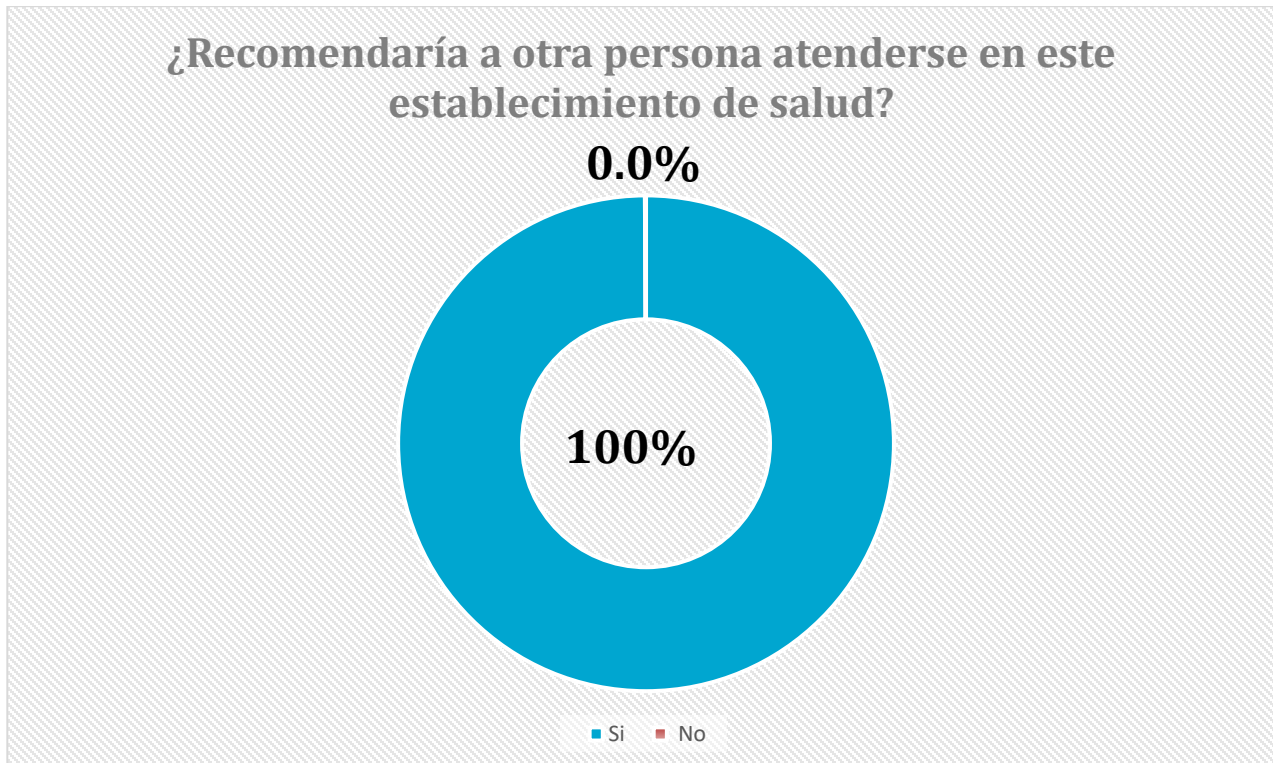


809-571-8263



[hospitalluperon@yahoo.es](mailto:hospitalluperon@yahoo.es)

¿Recomendaría a otra persona atenderse en este hospital?



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

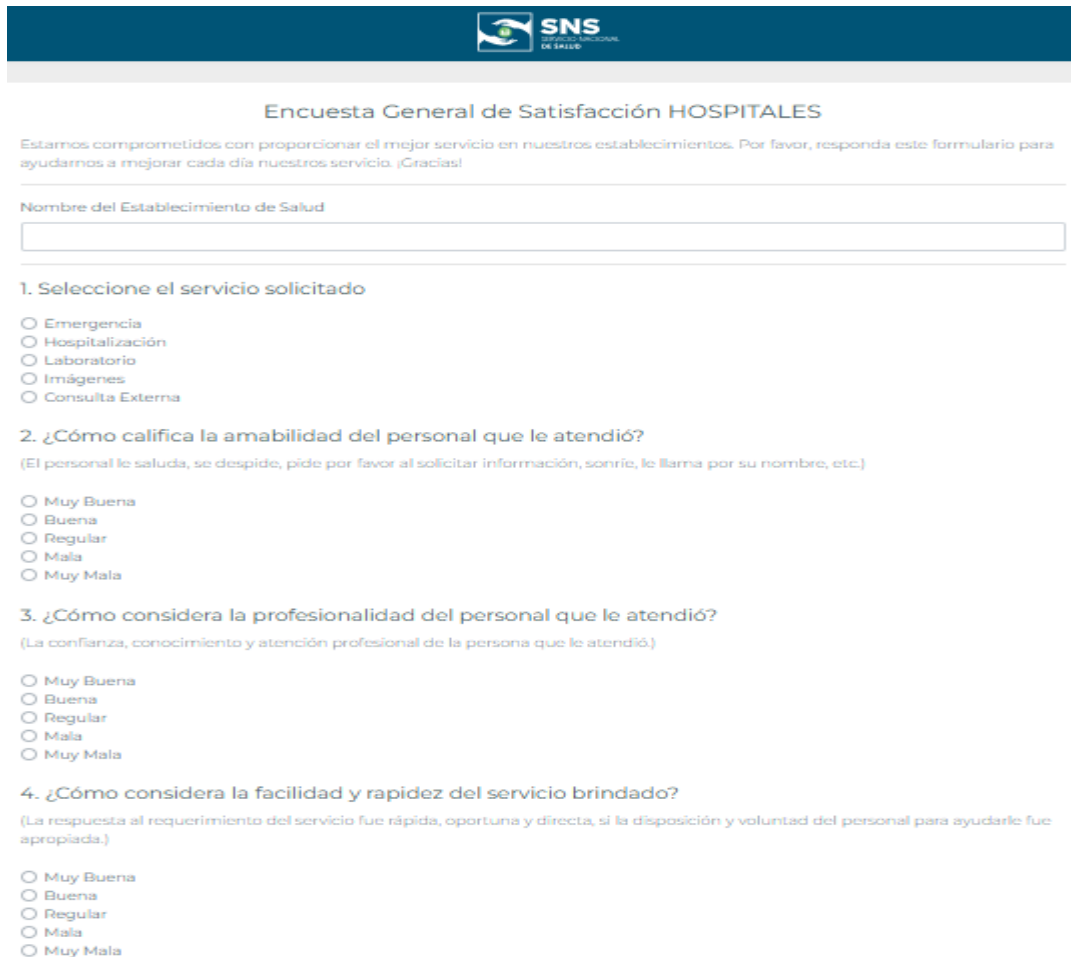


809-571-8263



[hospitalluperon@yahoo.es](mailto: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 Julio-Diciembre 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](mailto: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 Macoris
- 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 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



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 Julio-Diciembre 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	Agilidad	Establecer un cronograma claro para la implementación del plan. Esto incluye plazos para la ejecución de acciones específicas, revisiones periódicas y la consecución de metas a largo plazo, Definir indicadores clave de rendimiento que se utilizarán para medir el progreso y evaluar el éxito del plan. Estos indicadores deben ser cuantificables y estar alineados con los objetivos establecidos.	Julio-24	Diciembre-24	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad y Atención al usuario

