

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



SEGUNDO 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 Dr. Vinicio Calventi. 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 Dr. Vinicio Calventi 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 (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.

Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del Hospital Dr. Vinicio Calventi que son los siguientes:

- Consulta Externa,
- Emergencia
- Hospitalización
- Imágenes
- Laboratorio

Ficha Técnica

Ambito	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Dr. Vinicio Calventi ubicado en la carretera Hato Nuevo #43, la Unión Los Alcarrizos, Santo Domingo Oeste. Para realizar la encuesta se utilizará el método de Muestra Deliberada con Variación Máxima de Muestreo														
Muestra	<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 Julio- Diciembre 2024, siendo la última que estaba disponible para el inicio de aplicación regular de la encuesta.</p> <p>Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada:</p> $Muestra = \frac{(Número Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen de error)^2}$ <p>2 Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 95%</p> <p>p = 0.5</p> $Muestra Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población Tota}}$ <p>Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarias, 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="509 1303 1272 1554"> <thead> <tr> <th>SERVICIOS</th> <th>MUESTRAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CONSULTA EXTERNA</td> <td>250</td> </tr> <tr> <td>EMERGENCIA</td> <td>246</td> </tr> <tr> <td>HOSPITALIZACION</td> <td>614</td> </tr> <tr> <td>IMÁGENES</td> <td>312</td> </tr> <tr> <td>LABORATORIO</td> <td>521</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>1,943</td> </tr> </tbody> </table>	SERVICIOS	MUESTRAS	CONSULTA EXTERNA	250	EMERGENCIA	246	HOSPITALIZACION	614	IMÁGENES	312	LABORATORIO	521	TOTAL	1,943
SERVICIOS	MUESTRAS														
CONSULTA EXTERNA	250														
EMERGENCIA	246														
HOSPITALIZACION	614														
IMÁGENES	312														
LABORATORIO	521														
TOTAL	1,943														

Método de aplicación de la encuesta	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo de campo	Diariamente (días laborables), desde el de 1 de Julio hasta el 12 de Diciembre del 2024.
Realización	Las encuestas serán aplicadas por los colaboradores de las unidades 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

ESCALA DE VALORACIÓN

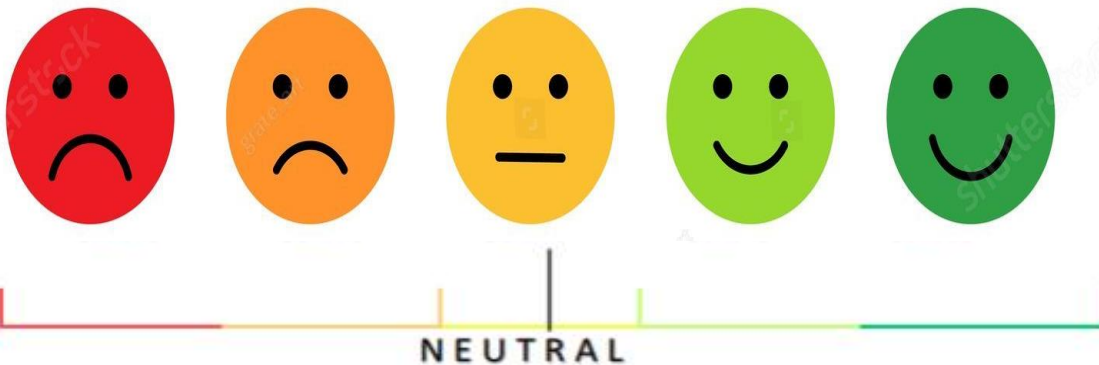
MUY MALO

MALO

REGULAR

BUENO

MUY BUENO



CRITERIOS PARA LA MEDICIÓN



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 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:

Para crear el índice de satisfacción de usuarios se calcula un promedio, aplicando la siguiente fórmula: **sumatoria de los 7 atributos/ 7.**

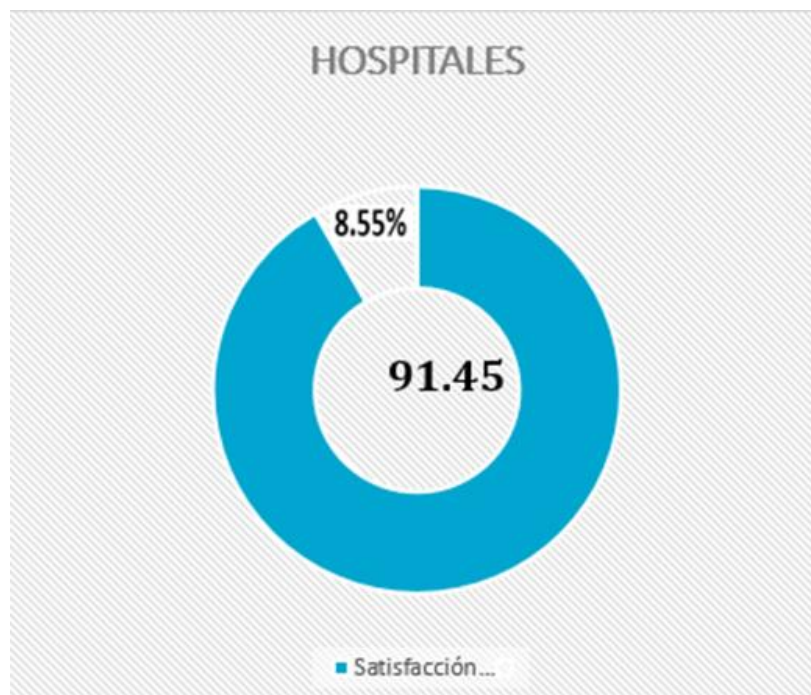
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

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?



En el gráfico número 1 se presenta el resultado del promedio de satisfacción de las dimensiones de calidad medidos en la encuesta es de 91.45 %, 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 1,943 usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

Gráfico número 1: Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Dr. Vinicio Calventi
Julio – Diciembre 2024



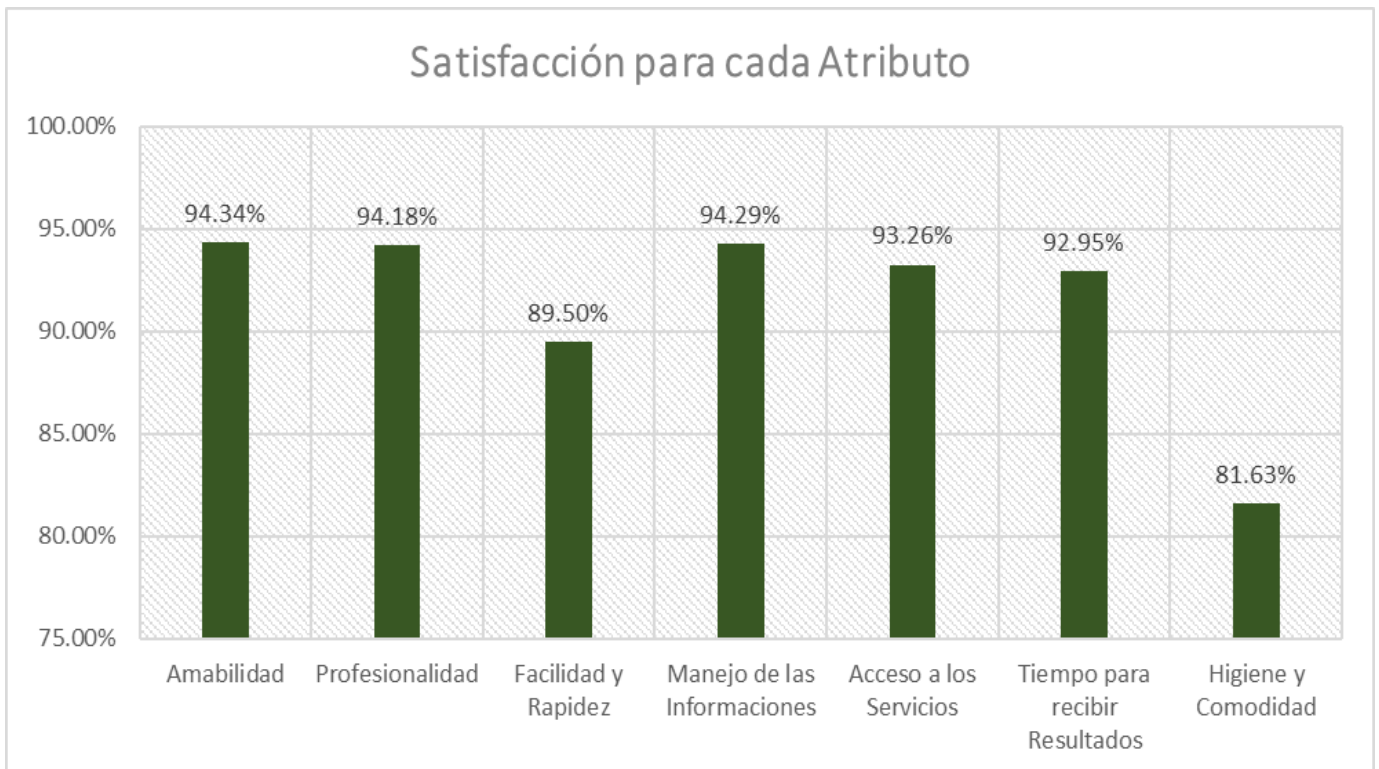
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2024.



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 **91.45 %**

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2024.

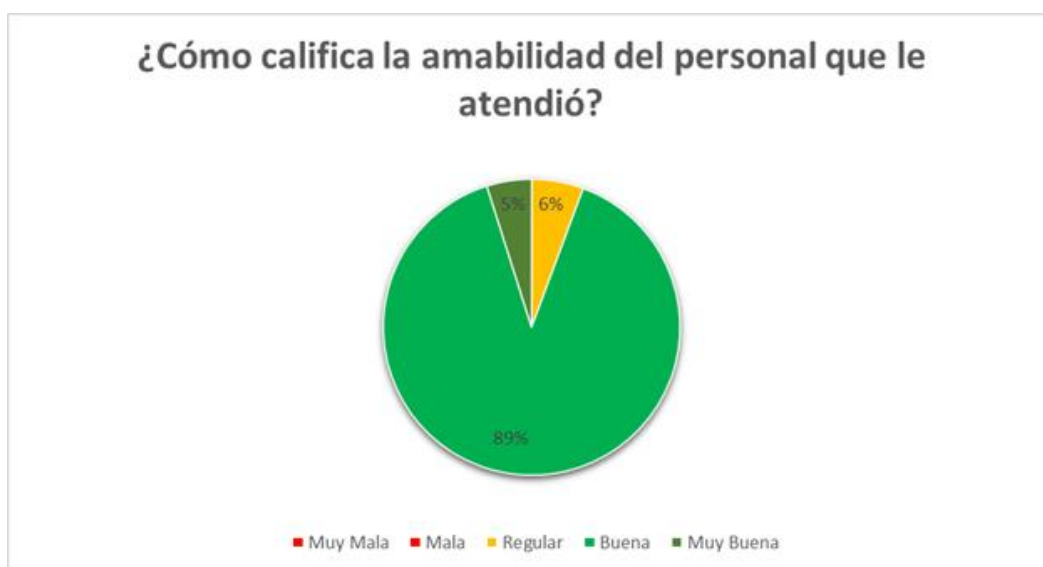


Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

1- AMABILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como se observa en el gráfico número 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de 89 % buena, indicando que un 5% muy buena y un 6% es regular.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2024.

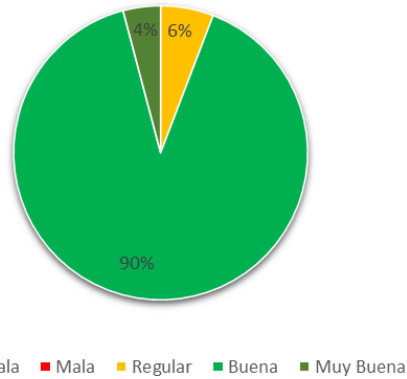
2- PROFESIONALIDAD /confianza

Como se muestra en el gráfico número 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 90 % quedando un 4% Muy buena y 6 % en regular.

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



¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?



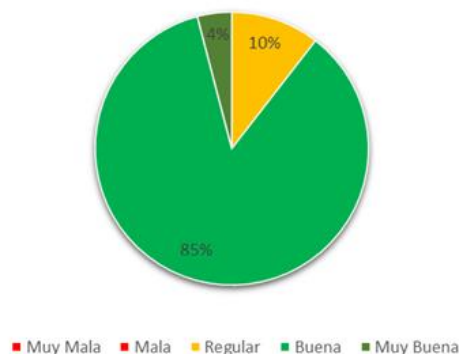
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2024.

3. FACILIDAD Y RAPIDEZ (eficacia/confiabilidad)

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico número 5 que la satisfacción fue de 85 % buena, en los servicios prestados, quedando un 4 % muy buena y un 10 % en regular.

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

¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2024.



4- MANEJO DE LA INFORMACIÓN (profesionalidad/confianza)

Según los 3,968 usuarios encuestados, un 91 % indicó que el nivel de satisfacción es bueno, con el manejo de las informaciones por parte del personal, un 4 % con opinión muy buena al respecto, finalizando con un 6% insatisfechos para una valoración regular.

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

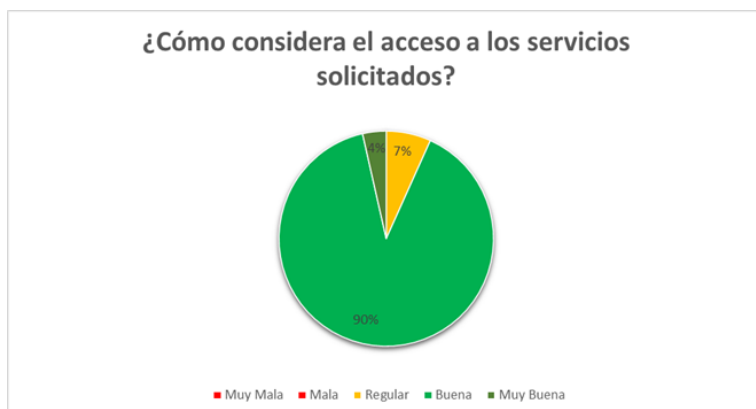


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2024.

5- ACCESIBILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como podemos observar en el gráfico número 7, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios solicitados es de un 90 % que indicaron la accesibilidad es buena, quedando un 4 % muy buena y 7% en regular.

Gráfico número 7: Satisfacción de usuarios del Atributo accesibilidad.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2024.



6- TIEMPO DE RESPUESTA (capacidad de respuesta)

Según los usuarios encuestados, un 89 % indicó que está satisfecho, calificando como bueno el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, indicando un 4% muy bueno, con opinión regular al respecto un 7 %.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2024.

7- HIGIENE Y COMODIDAD (elementos tangibles)

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico número 9 que la satisfacción fue de 79% buena, en los servicios prestados, quedando un 3% muy buena y un 18 % regular.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2024.



PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Tal como se observa en el gráfico número 11; de los 1,943 usuarios encuestados opinaron que la satisfacción de los servicios brindados es buena con un 90%, muy buena para un 4 % de satisfacción y un 6% regular.

Gráfico número 11: percepción general del servicio recibido



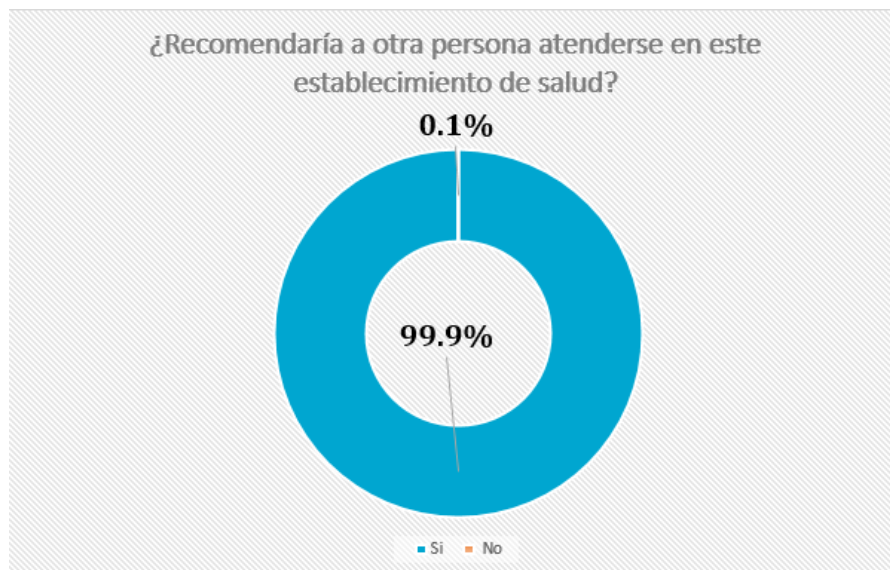
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2024.

Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

En el gráfico número 12 se resalta que el 99.9 % de las personas atendidas en este hospital durante el período de realización de la encuesta, recomendaría sus servicios a otros usuarios y un 0.1 no lo recomienda

Gráfico número 12: Recomendación del Hospital Dr. Vinicio Calventi por parte de los usuarios

Leyenda	respuesta	porcentaje
SI	1942	99.9%
NO	1	0.1%

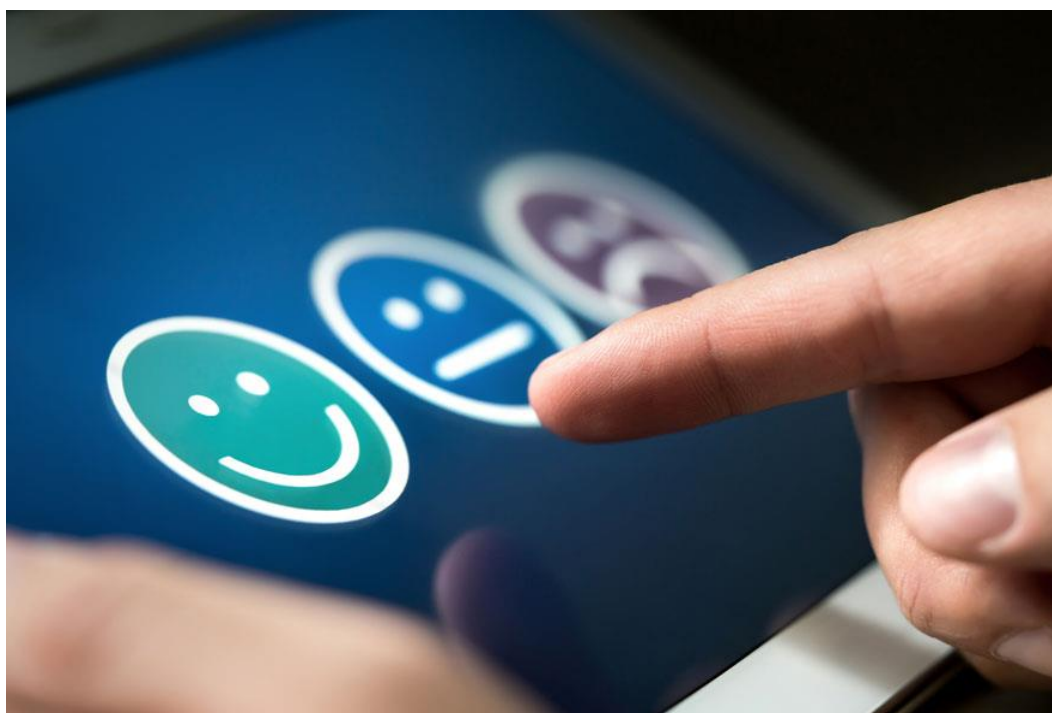


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2024.

Esta encuesta fue aplicada satisfactoriamente a una muestra de usuarias que solicitaron el servicio de Consulta Externa, Laboratorio, Imágenes, Emergencia y/o Hospitalización en el Hospital Dr. Vinicio Calventi, en el periodo de Julio-Diciembre 2024 en el monitoreo de las encuestas de satisfacción de los servicios antes mencionados. Acorde a los resultados arrojados, la satisfacción a nivel general es 91.45%.



Satisfacción de los servicios internos evaluado por una muestra de los usuarios



1- CONSULTA EXTERNA

Tal como se observa en el gráfico número 13, la satisfacción general de los 1,943 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es 92.87 %.

Gráfico número 13: Evaluación de la consulta externa.





Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2024.

2- EMERGENCIA

Tal como muestra el gráfico número 14, la satisfacción general de los 1,943 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 89.38 %

Gráfico número 14: Evaluación de la emergencia.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2024.



3- HOSPITALIZACIÓN

En el gráfico número 6, se muestra la satisfacción general de los 1,943 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 92.40%.

Gráfico número 6: Satisfacción servicio de hospitalización

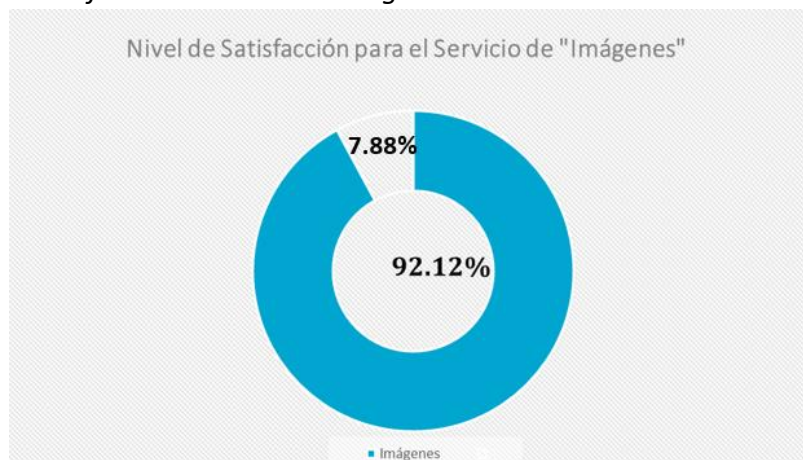


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2024.

4- IMÁGENES

Tal como se muestra en el gráfico número 7, la satisfacción general de los 1,943 usuarios encuestados para el servicio de imágenes, la satisfacción es de 92.12 %.

Gráfico número 14: Satisfacción servicio de imágenes



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2024.



5- LABORATORIO

El nivel de satisfacción de los 1,943 usuarios del servicio de laboratorio fue de 91.49 %, 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 Dr. Vinicio Calventi, Julio – Diciembre 2024.



Plan de Acción

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



Fecha: 14/6/2024


Datos Generales										
Dependencia : HOSPITAL DR. VINICIO CALVENTI						Servicio Regional de Salud: SRMS				
No.	Área / Programa / Servicio / Proceso	Oportunidad de Mejora	Actividad	Responsable de Ejecución	Fecha de Finalización	Indicador	Reporte del Seguimiento a la Ejecución del Plan			
							Fecha de Seguimiento	Medio de Verificación	Avances	Responsable del Seguimiento
1	Consulta Externa	Habilitación de carpa para mantener el orden de los pacientes y mejorar la calidad del servicio de espera.	Solicitud de carpa	Licda. Maria Genao / Arq. Ibis tatis	13/9/2024	Brindar una mejor atención a nuestros pacientes durante su proceso de facturación	1/8/2024	Solicitud y encuesta de satisfacción	Recibimos de manera provisional una cotización de la colocación de lonas, y continuamos a la espera de las carpas solicitadas	Licda. Maria Genao
2	Consulta Externa	Colocar un camillero en el área de consulta externa, para los pacientes que necesiten ser trasladados a la emergencia ante cualquier desmayo o caída.	Enviar solicitud de camillero a su departamento	Lic. Maria Genao	13/9/2024	Garantizar al 100% la seguridad y correcta atención al paciente	30/7/2024	Encuestas de satisfacción	En espera de respuestas a la solicitud	Licda. Maria Genao
3	Consulta e internamiento	Colocación de Buzones para conocer las quejas y sugerencias de nuestros pacientes	Solicitud de Buzones para las diferentes áreas	Licda. Maria Genao / Arq. Ibis tatis	13/9/2024	Recolectar al 100% las opiniones de los pacientes	2/6/2024	Solicitud de Buzones e imágenes	En espera de respuestas a la solicitud	Licda. Maria Genao
4	Área de Consulta y Emergencia	Reforzamiento de la higiene y limpieza	Socialización de la higiene y limpieza de las diferentes áreas del hospital con el encargado de limpieza, con el fin de crear estrategias necesarias para cumplir con los protocolos de higiene hospitalaria.	Lic. Maria Genao / Sr. Valdez	22/11/2024	Garantizar al 90% la higiene y limpieza de nuestro hospital	30/7/2024	Encuestas de satisfacción / Listado de participación	El 30 de julio realizamos una capacitación de higiene y limpieza al personal del área y hemos recibido resultados favorables a través de las encuestas de atención al usuario. Al igual recibimos nuevos miembros que formaran parte de dicho equipo, eficientizando de esta forma la calidad de higiene y limpieza de nuestro centro hospitalario por lo cual esta actividad ha sido cumplida	Licda. Maria Genao
5	Enfermería / Dpto. Médico	Humanización del servicio	Taller de Humanización de los servicios	Licda. Jeimy Ramirez / Licda. Bibiana Bueno / Dra. Ana Cecilia Espinosa	22/11/2024	Brindar una mejor atención a nuestros pacientes	30/7/2024	Listado de Participación	En espera de respuestas a la solicitud	Licda. Maria Genao

Elaborado por:

Aprobado por:



ANEXOS



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



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

