

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



**HOSPITAL
MATERNIDAD NUESTRA
SEÑORA DE LA ALTAGRACIA**

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.

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 Regional Universitario José María Cabral y Báez 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.

Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del hospital, los cuales son:

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

Ficha Técnica

<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Docente Universitario Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia, Av. Pedro Henríquez Ureña 49, Santo Domingo. Se utilizará el método de Muestra Deliberada con Variación Máxima de Muestreo.</p> <p>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>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 julio -diciembre 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> <p>p = 0.5</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 1391 1139 1691"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consultas</td> <td>633</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>261</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>176</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>175</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>541</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>1,786</td> </tr> </tbody> </table> <p>NOTA: la cantidad de encuesta a realizar según corresponda (Municipal, Provincial Regional o Referencia nacional), será el % de la muestra que le comparta la encargada de Atención al usuario de cada hospital.</p>	Servicio	Muestra	Consultas	633	Emergencia	261	Hospitalización	176	Imágenes	175	Laboratorio	541	TOTAL	1,786
Servicio	Muestra														
Consultas	633														
Emergencia	261														
Hospitalización	176														
Imágenes	175														
Laboratorio	541														
TOTAL	1,786														

Método de aplicación de la encuesta	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo de campo	Diariamente (días laborables), desde el 01 de julio hasta el 20 de diciembre del 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 encuesta de satisfacción al usuario: https://encuesta.sns.gob.do .

ESCALA DE VALORACIÓN

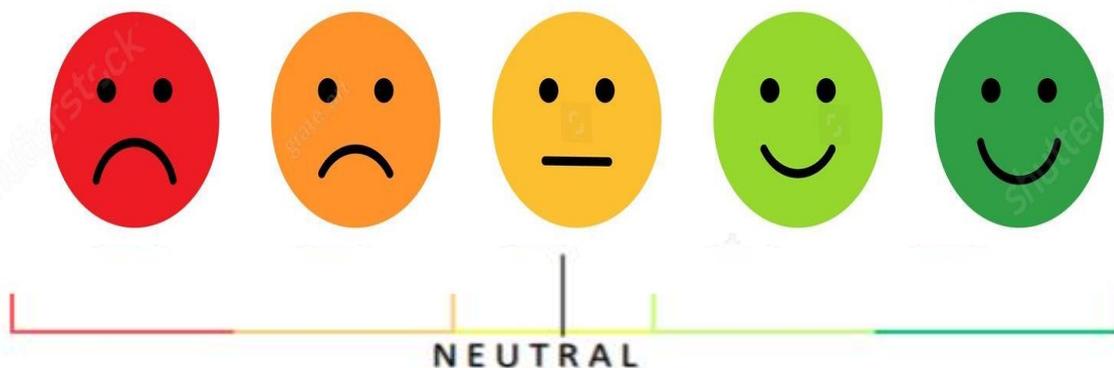
MUY MALO

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:

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?

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

En el gráfico número 1 se presenta el resultado del promedio de satisfacción de las dimensiones de calidad medidos en la encuesta es de 100%, 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 1,502 usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

Gráfico número 1: Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia, julio-diciembre 2024



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia, 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 **100%**.

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



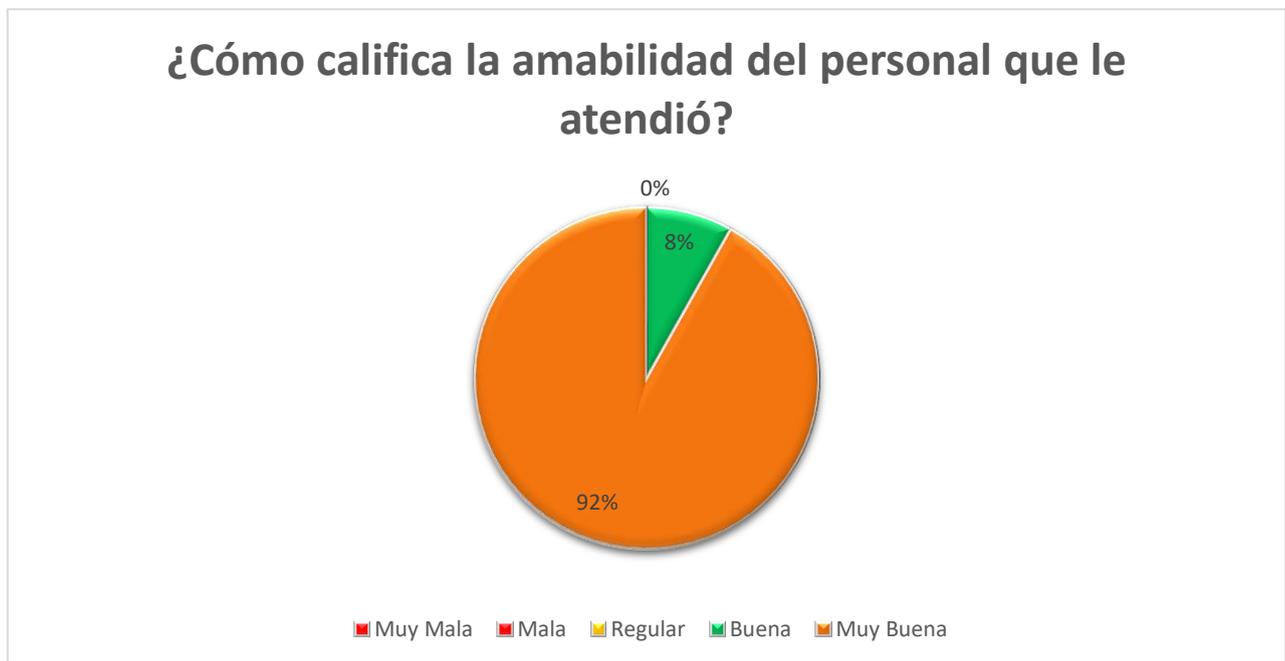
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia, julio-diciembre 2024.

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 100%, indicaron que la amabilidades buena o muy buena.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia, julio-diciembre 2024.

2- PROFESIONALIDAD /confianza

Como se muestra en el gráfico número 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 100%, ya que los encuestados indicaron que la consideran 'buena' o 'muy buena'.

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

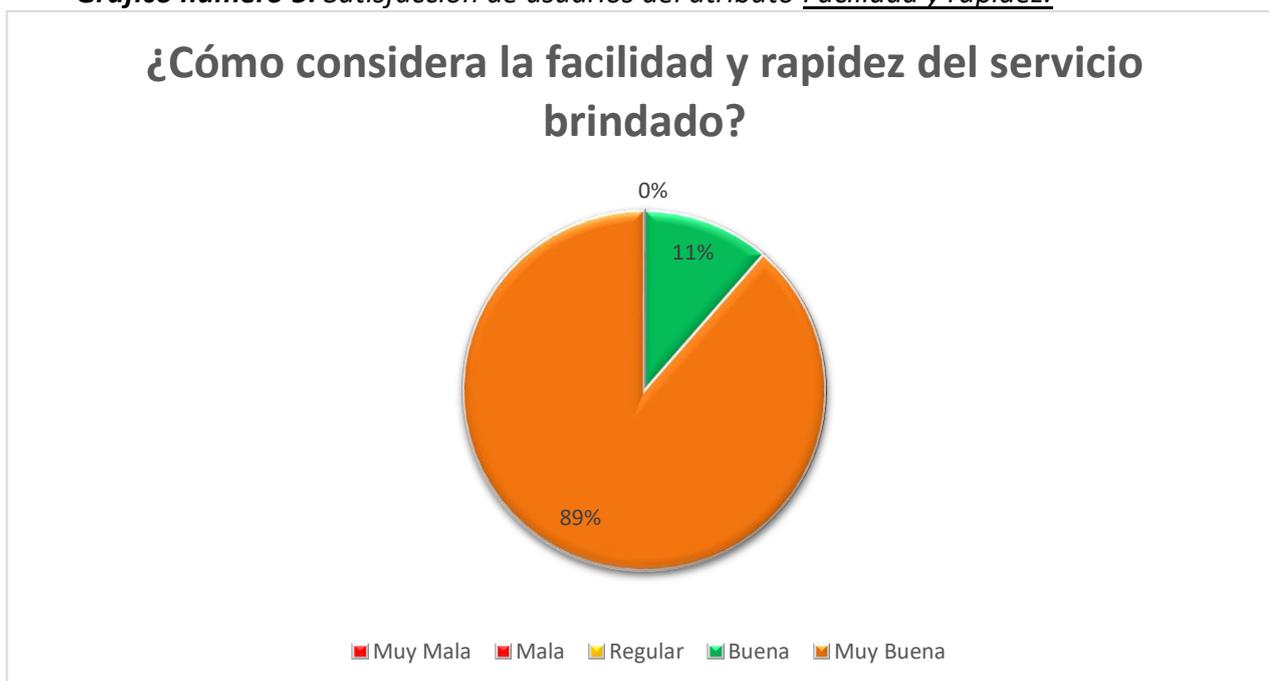


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia, julio-diciembre 2024.

3. FACILIDAD Y RAPIDEZ (eficacia/confiabilidad)

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico número 5 que la satisfacción fue de 100 % en los servicios prestados, ya que los encuestados indicaron que la consideran 'buena' o 'muy buena'.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia, julio-diciembre 2024.

4- MANEJO DE LA INFORMACIÓN (profesionalidad/confianza)

En cuanto al manejo de la información del personal, como se muestra en el gráfico 6, la satisfacción fue del 100%, ya que los encuestados indicaron que lo consideran 'bueno' o 'muy bueno'.

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

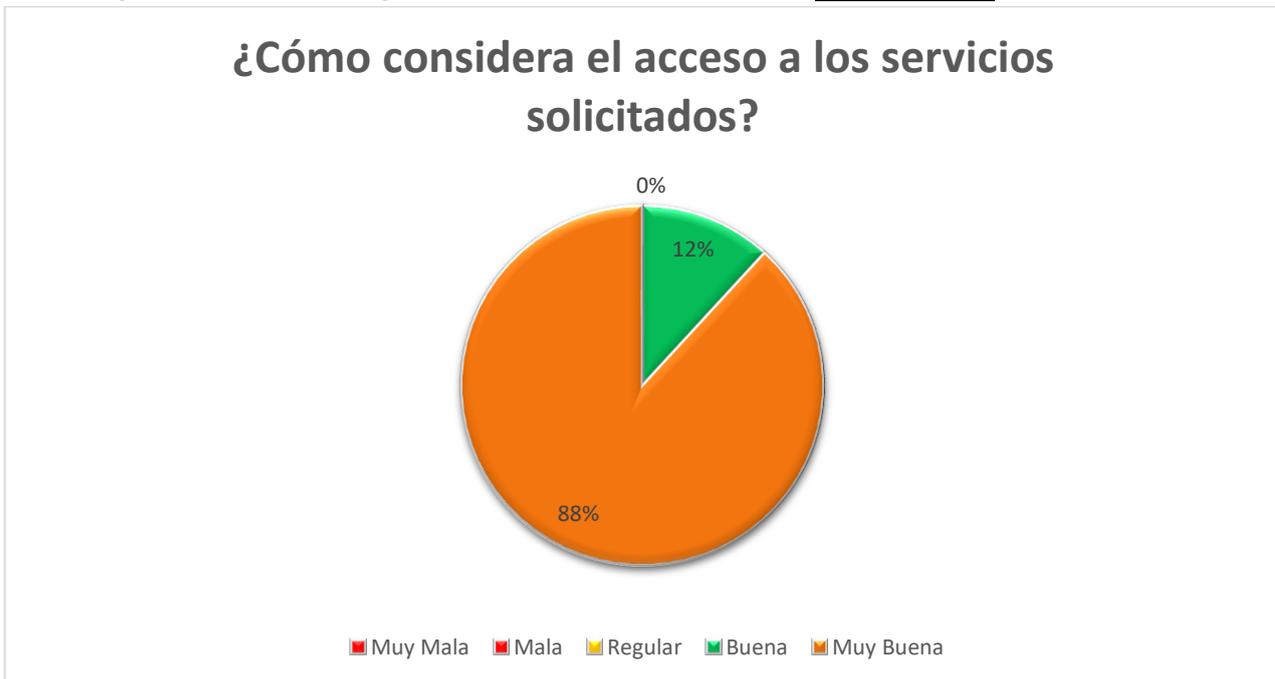


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia, julio-diciembre 2024.

5- ACCESIBILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como podemos observar en el gráfico 7, la satisfacción con la accesibilidad a los servicios prestados es del 100%, ya que los encuestados indicaron que la consideran 'buena' o 'muy buena'.

Gráfico número 7: Satisfacción de usuarios del Atributo accesibilidad.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia, julio-diciembre 2024

6- TIEMPO DE RESPUESTA (capacidad de respuesta)

Según los usuarios encuestados, el 100% indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, consideran 'buena' o 'muy buena'

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

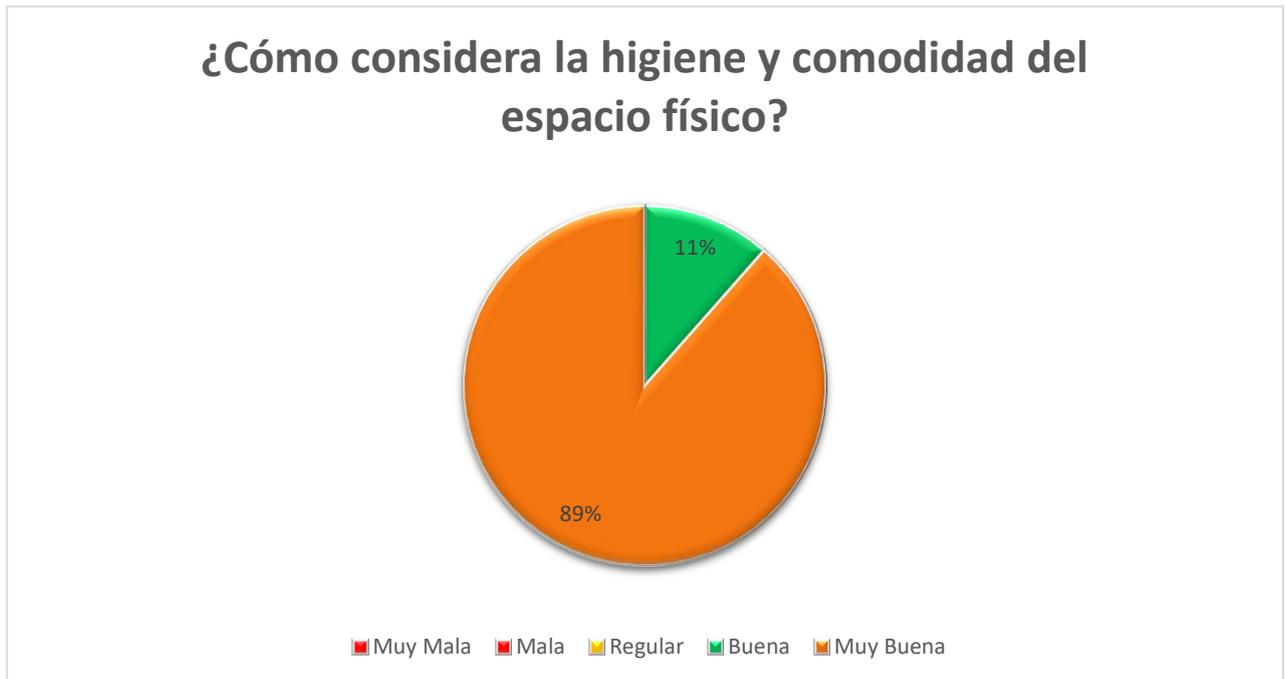


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia, julio-diciembre 2024

7- HIGIENE Y COMODIDAD (elementos tangibles)

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico número 9 que la satisfacción fue de 100 % en los servicios prestados, indicaron que lo consideran 'bueno' o 'muy bueno'.

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

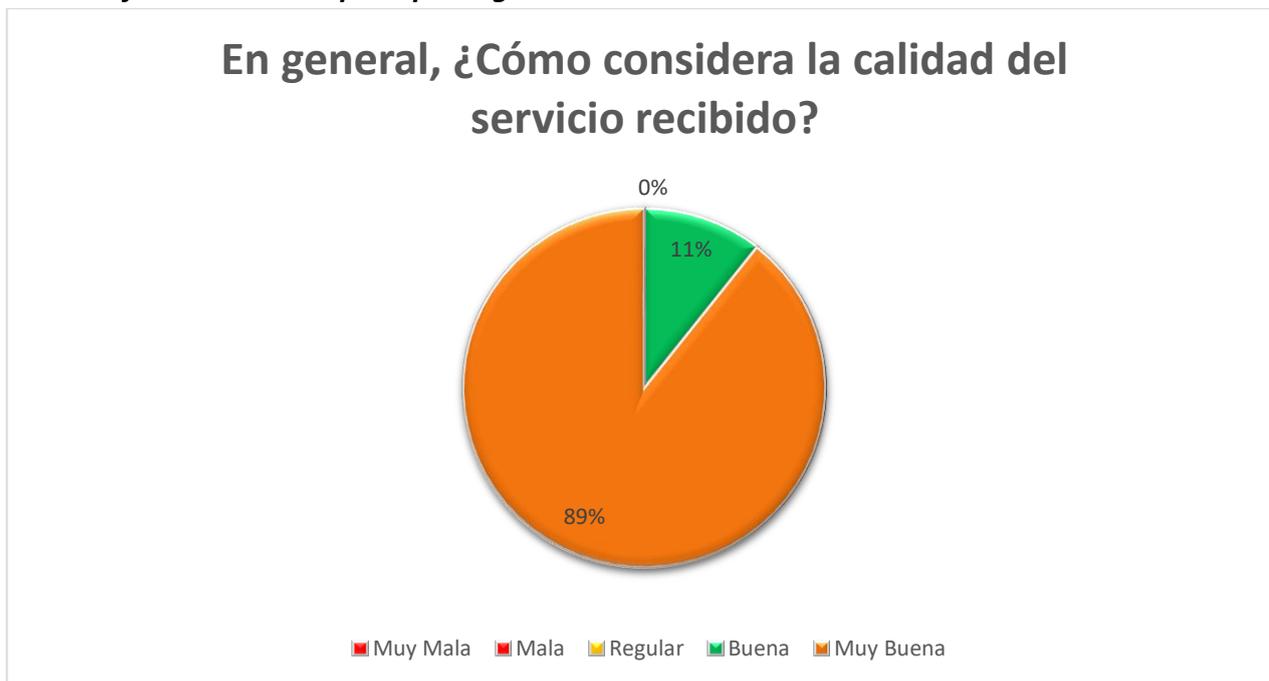


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia, julio-diciembre 2024.

PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Tal como se observa en el gráfico los usuarios encuestados opinaron que la satisfacción de los servicios brindados es buena o muy buena para un 100 % de satisfacción.

Gráfico número 11: percepción general del servicio recibido



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia, julio-diciembre 2024.

Satisfacción por Servicio

CONSULTA EXTERNA



Gráfico 11. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los usuarios encuestados con el servicio de consulta externa es del 100%

EMERGENCIA



Gráfico 12. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 100%.

HOSPITALIZACIÓN



Gráfico 13. Satisfacción servicio de Hospitalización

Como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 100%.

IMAGENES

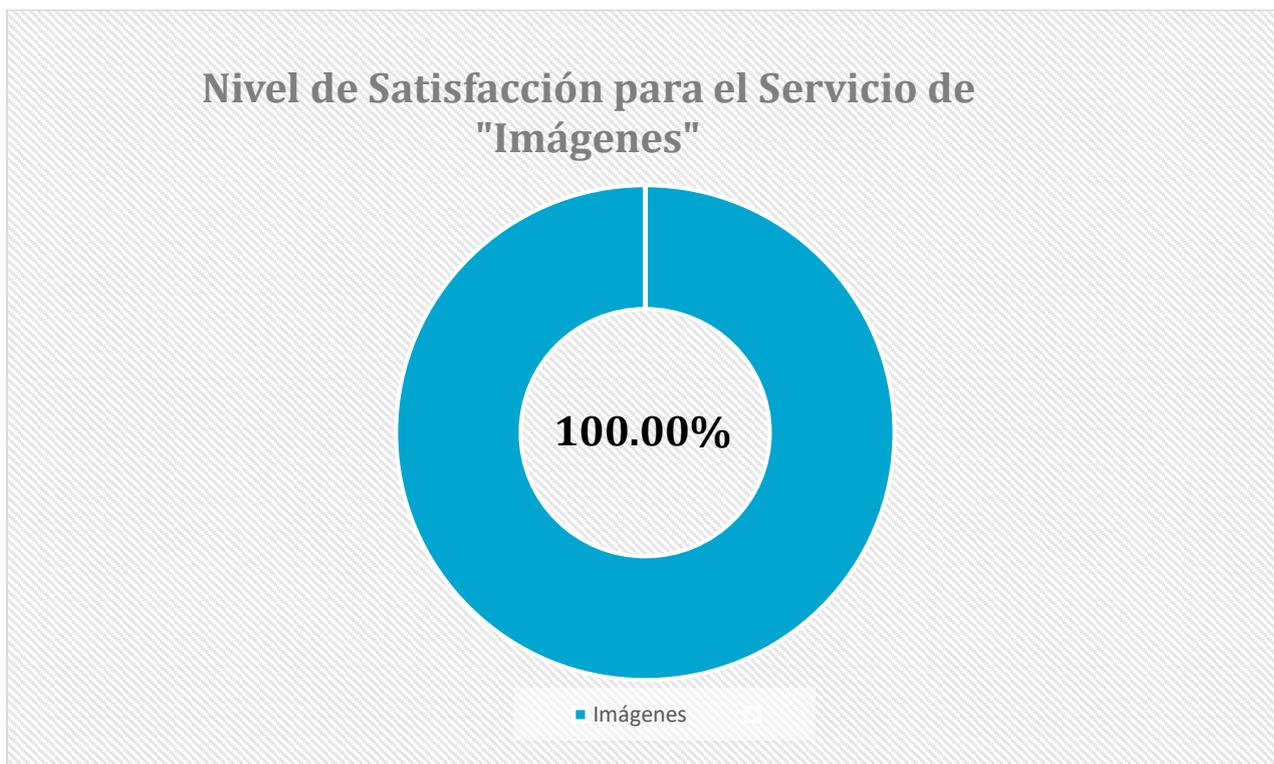


Gráfico 14. Satisfacción servicio de Imágenes

En el gráfico 14, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de imágenes, la satisfacción es de 100%.

LABORATORIO



Gráfico 15. Satisfacción servicio de Laboratorio.

Tal como podemos observar en el gráfico 15, la satisfacción general de los usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 100%.

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 Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora con un porcentaje de cumplimiento de un 100%

 Formulario de Plan de Mejora de Servicios de Salud DGC-33-FD-903 Versión: 01 Fecha de aprobación: 06/9/2023 Fecha: 28/09/2024										
ELABORACION DE LOS PLANES DE MEJORA EN BASE DE LOS RESULTADOS OBTENIDO DE LA ENCUESTA DE SATISFACION										
Datos Generales										
Dependencia: Hospital Maternidad Nuestra Señora de la Altagracia				Servicio Regional de Salud:			Metropolitano			
No.	Área / Programa / Servicio / Proceso	Oportunidad de Mejora	Actividad	Responsable de Ejecución	Fecha de de Finalización	Indicador	Fechas de Seguimiento	Medio de Verificación	Avances	Responsable del Seguimiento
1	Atencion al Usuario	Manejo de las informaciones del personal que le atendió con 0.17% de insatisfacción.	Capacitación en ética profesional al personal de salud.	Unidad de capacitación	Diciembre 2024	Gestión	Octubre 2024	Encuesta de Satisfacción al Usuario	100% EJECUTADO	SR. Jorge Beriguete
2	Atencion al Usuario	Respeto y amabilidad a las usuarias, con nivel de incorfomidad en el 0,1% de las encuestas	Realizar acciones de monitoreo del cumplimiento del trato humanizado a la usuaria y sus familiares.	Atencion al usuario Gerente de consulta externa	Diciembre 2024	Gestión	Octubre 2024	Encuesta de Satisfacción al Usuario	100% EJECUTADO	SR. Jorge Beriguete
3	Atencion al Usuario	Disponibilidad y capacidad de los acceso a los servicio con insatisfaccion en el 0.17%		Atencion al usuario Gerente de consulta externa	Diciembre 2024	Gestión	Octubre 2024	Encuesta de Satisfacción al Usuario	100% EJECUTADO	SR. Jorge Beriguete



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 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, sonrío, 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!

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.

