

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



**HOSPITAL
PROVINCIAL
ROSA DUARTE**

**Segundo Semestre 2024
Julio-Diciembre**

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 Provincial Rosa Duarte 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.

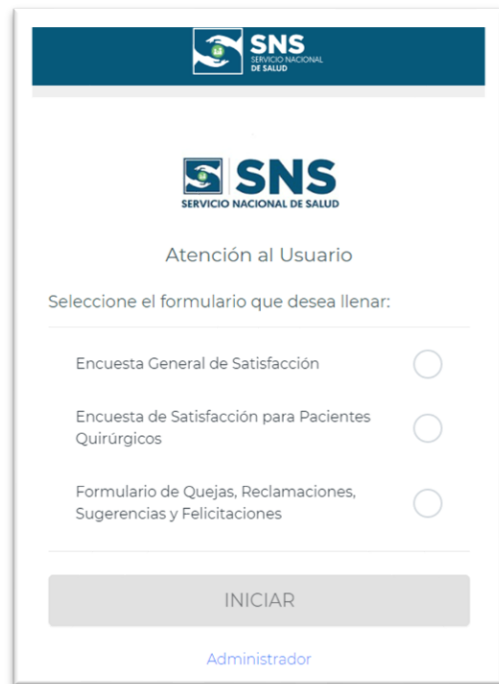


Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS

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:

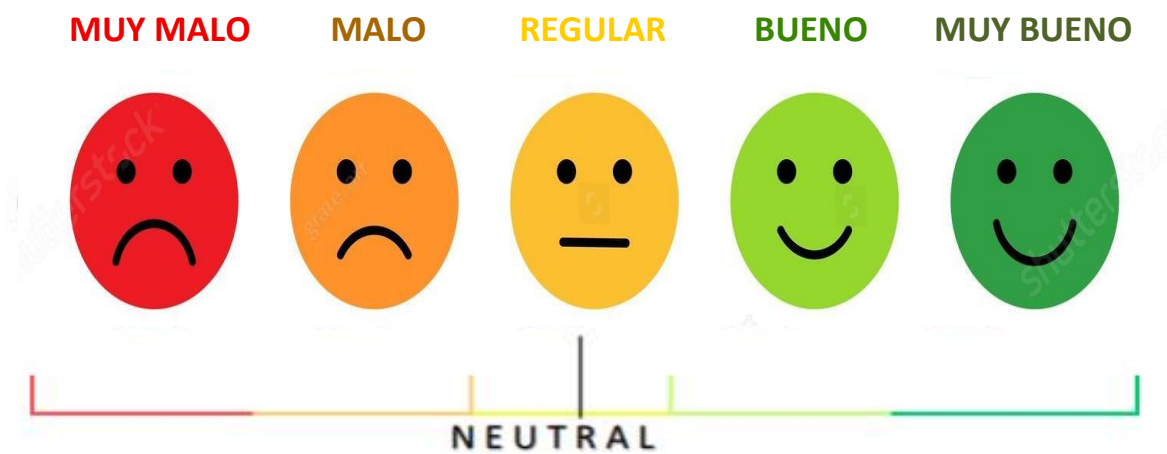
- 1- Consulta externa
- 2- Emergencia
- 3- Hospitalización
- 4- Imágenes
- 5- Laboratorio

Ficha Técnica

Ambito	Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Provincial Rosa Duarte, ubicado en la Ctra. Francisco del Rosario Sánchez, Comendador; para realizar la encuesta se utilizará el método de muestreo probabilístico estratificado.														
Muestra	<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 = 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 1267 1139 1570"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consultas</td> <td>491</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>190</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>96</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>413</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>1,310</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	491	Emergencia	190	Hospitalización	120	Imágenes	96	Laboratorio	413	TOTAL	1,310
Servicio	Muestra														
Consultas	491														
Emergencia	190														
Hospitalización	120														
Imágenes	96														
Laboratorio	413														
TOTAL	1,310														

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 26 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



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?

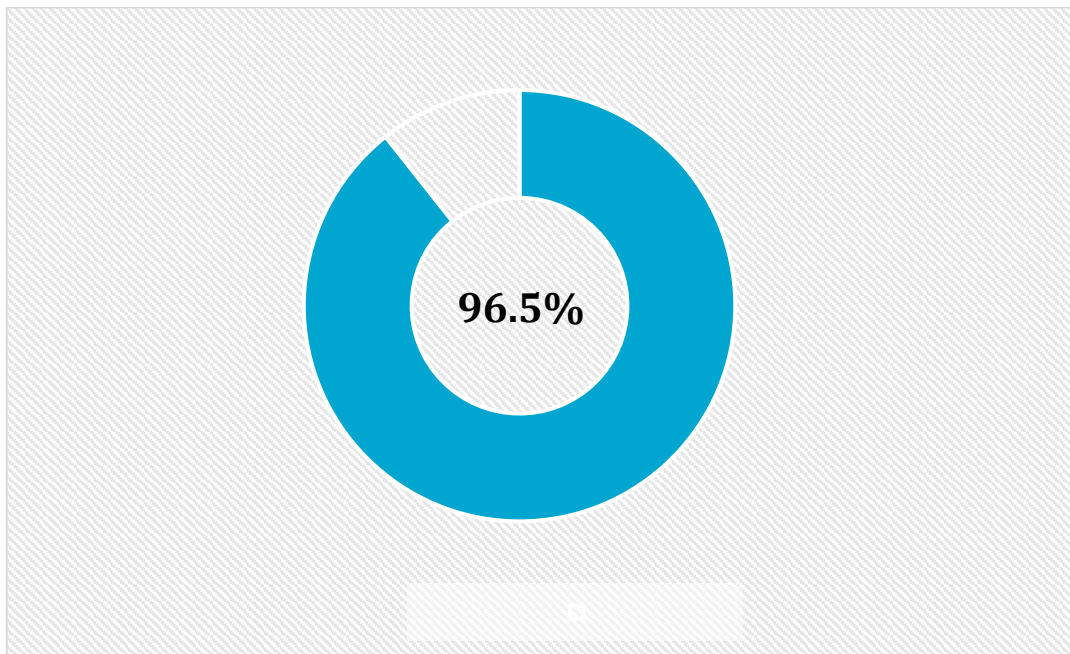
Para crear el índice de satisfacción de usuarios se calcula un promedio, aplicando la siguiente fórmula:
sumatoria de los 7 atributos/ 7.



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 96.5 %, 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 1,310 usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

Gráfico número 1: Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Provincial Rosa Duarte, Julio-diciembre 2024



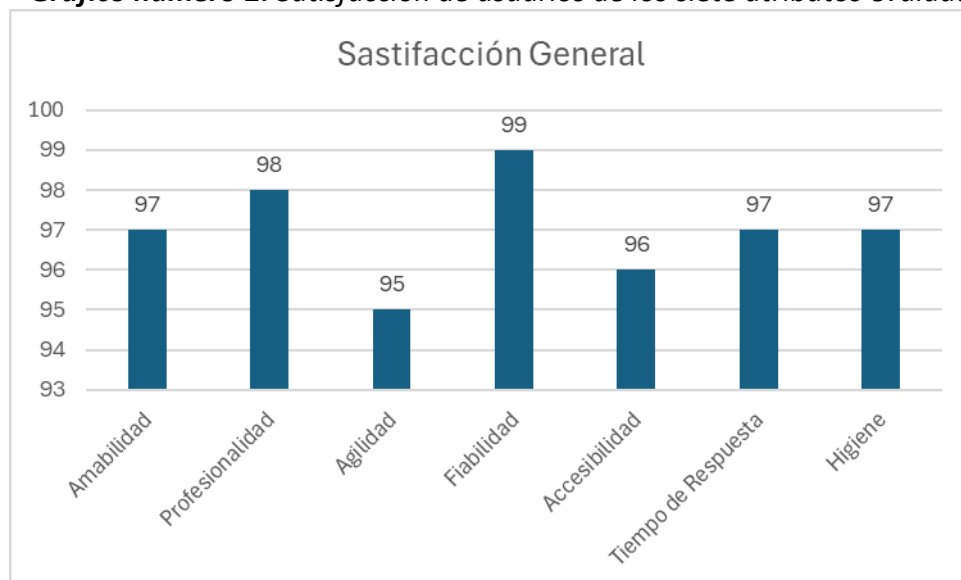
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Rosa Duarte, julio-diciembre 2024.



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 **96.5%**.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Rosa Duarte, Julio-diciembre 2024.

Los resultados de la satisfacción general por atributos en el Hospital Provincial Rosa Duarte indican un alto grado de aprobación en diversos aspectos clave. Con un destacado 97% de satisfacción en amabilidad, los usuarios valoran positivamente el trato recibido. La profesionalidad del personal alcanza un sólido 98%, destacando la competencia y habilidades del personal médico. La agilidad en los servicios es evaluada positivamente por el 95% de los usuarios, indicando una atención eficiente. La accesibilidad y fiabilidad reciben calificaciones del 96% y 99%, respectivamente, sugiriendo una facilidad de acceso y confiabilidad en los servicios brindados. La higiene, con un 97%, y el tiempo de atención, con un 97%, también reciben evaluaciones positivas. Estos resultados señalan un alto nivel de satisfacción en varios aspectos importantes, destacando el compromiso del Hospital Provincial Rosa Duarte con la calidad y atención centrada en el paciente.



Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

1- AMABILIDAD

El análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios para el atributo "Amabilidad" muestra lo siguiente:

2 de los usuarios calificaron la amabilidad como "Muy Mala" o "Mala".

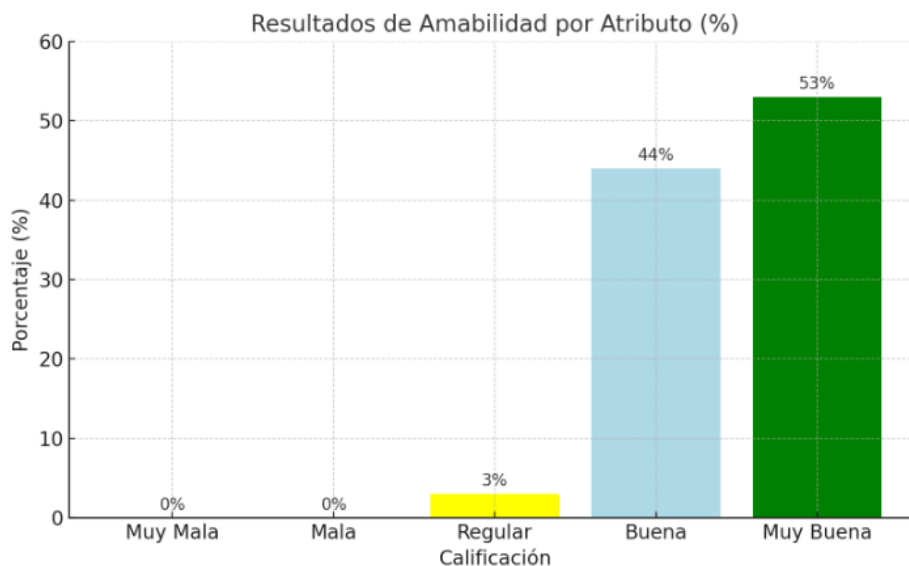
38 de los usuarios consideraron la amabilidad como "Regular".

581 calificaron la amabilidad como "Buena".

689 evaluaron la amabilidad como "Muy Buena".

En general, la mayoría de los usuarios (97%) valoraron positivamente la amabilidad de los servicios ofrecidos en el Hospital Provincial Rosa Duarte, destacándose la calificación de "Muy Buena" como la más frecuente.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Rosa Duarte, julio-diciembre 2024.



2- PROFESIONALIDAD

El análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios para el atributo "Profesionalidad" muestra lo siguiente:

1 de los usuarios calificaron la profesionalidad como "Muy Mala" o "Mala".

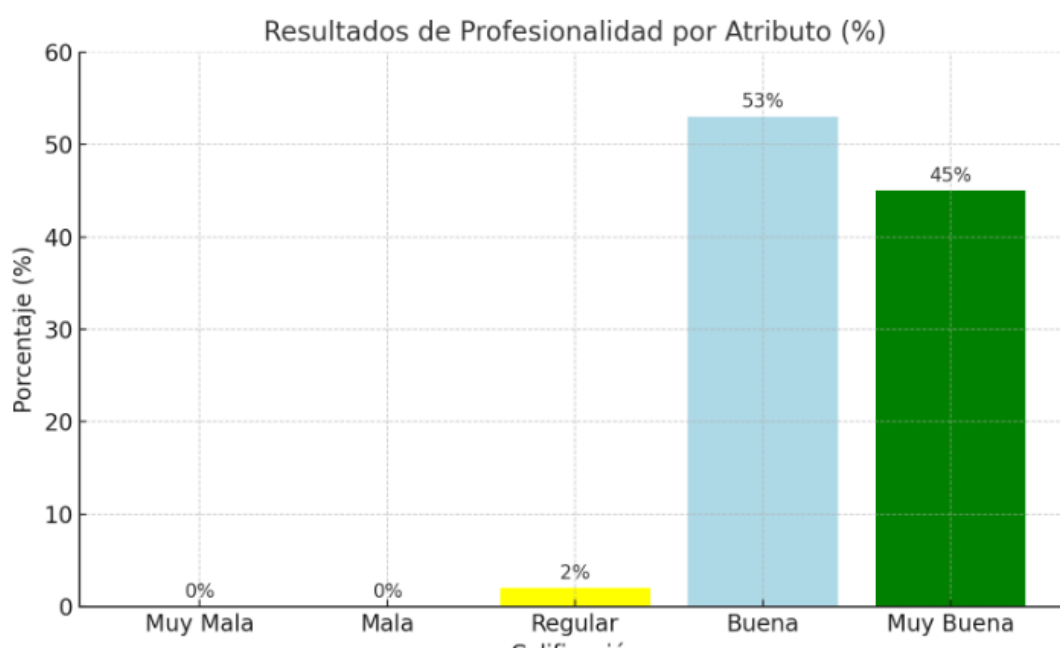
28 de los usuarios consideraron la profesionalidad como "Regular".

689 calificaron la profesionalidad como "Buena".

592 evaluaron la profesionalidad como "Muy Buena".

En general, la mayoría de los usuarios (98%) valoraron positivamente la profesionalidad de los servicios ofrecidos en el Hospital Provincial Rosa Duarte, destacándose la calificación de "Buena" como la más frecuente.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Rosa Duarte, julio-diciembre 2024.



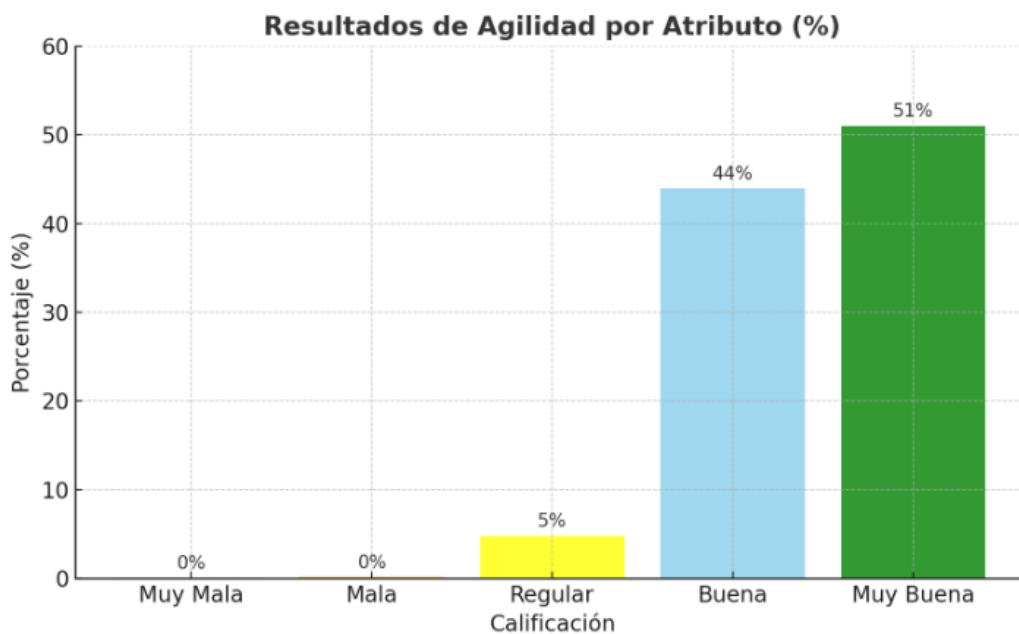
3. AGILIDAD

El análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios para el atributo "Agilidad" el grafico no. 5 muestra lo siguiente:

- 3 de los usuarios calificaron la agilidad como "Muy Mala" o "Mala".
- 63 de los usuarios consideraron la agilidad como "Regular".
- 576 calificaron la agilidad como "Buena".
- 668 evaluaron la agilidad como "Muy Buena".

En general, la mayoría de los usuarios (95%) valoraron positivamente la agilidad de los servicios ofrecidos en el Hospital Provincial Rosa Duarte, destacándose la calificación de "Muy Buena" como la más frecuente.

Gráfico número 5: Satisfacción de usuarios del atributo Agilidad.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Rosa Duarte, julio-diciembre 2024



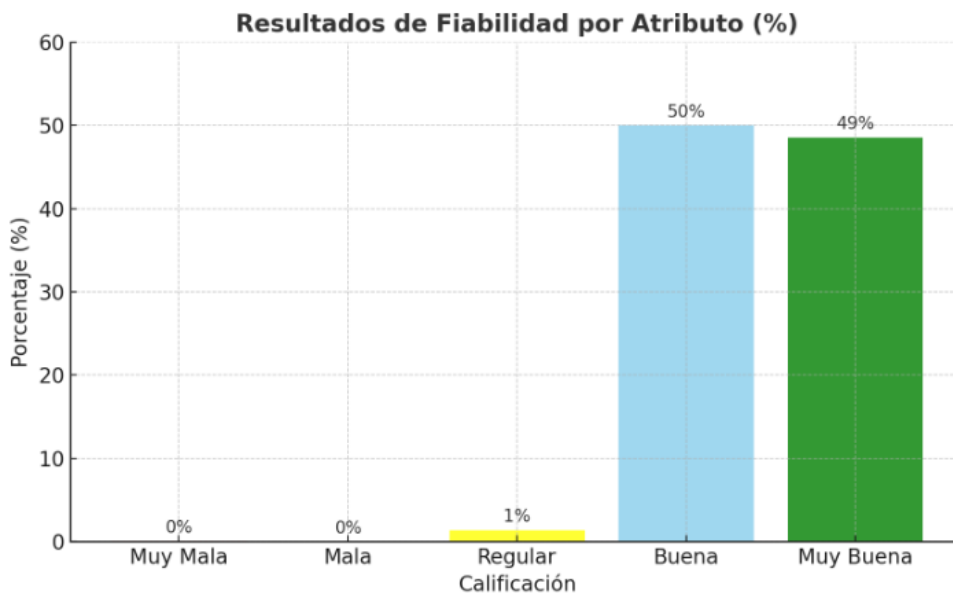
4- FIABILIDAD

El análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios para el atributo " Fiabilidad " muestra lo siguiente:

- 1 de los usuarios calificaron la Fiabilidad como "Muy Mala" o "Mala".
- 18 de los usuarios consideraron la Fiabilidad como "Regular".
- 576 calificaron la Fiabilidad como "Buena".
- 668 evaluaron la Fiabilidad como "Muy Buena".

En general, el **99%** de los usuarios valoraron positivamente la **Fiabilidad** de los servicios ofrecidos en el Hospital Provincial Rosa Duarte, con una calificación predominante de "Buena". Estos resultados reflejan que el hospital mantiene una percepción altamente confiable por parte de los usuarios.

Gráfico número 6: Satisfacción de usuarios del atributo Fiabilidad.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Rosa Duarte, julio-diciembre 2024.



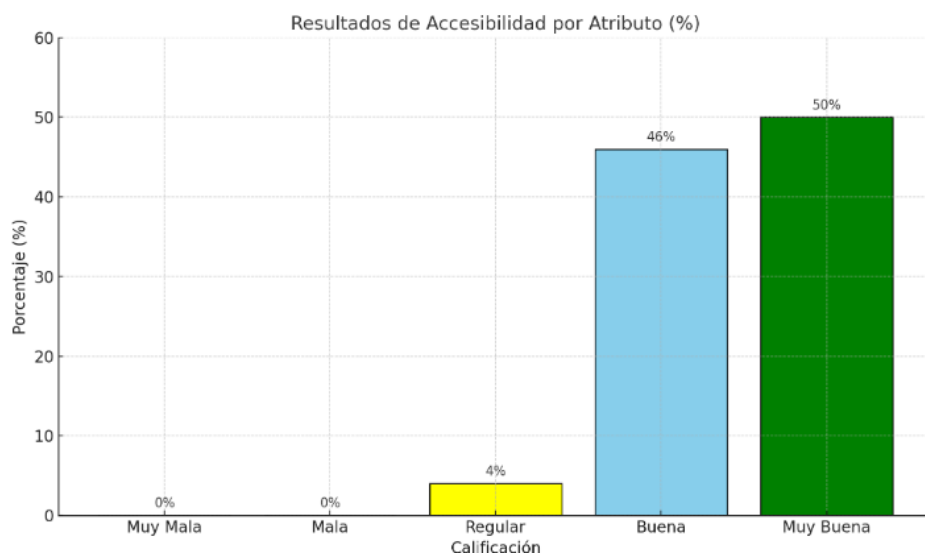
5- ACCESIBILIDAD

El análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios para el atributo "Accesibilidad" muestra lo siguiente:

- 3 de los usuarios calificaron la accesibilidad como "Mala y Muy Mala".
- 55 de los usuarios consideraron la accesibilidad como "Regular".
- 597 calificaron la accesibilidad como "Buena".
- 655 evaluaron la accesibilidad como "Muy Buena".

En general, la mayoría de los usuarios (96%) valoraron positivamente la accesibilidad de los servicios ofrecidos en el Hospital Provincial Rosa Duarte, destacándose la calificación de "Muy Buena" como la más frecuente. Esto indica que los servicios del hospital cumplen satisfactoriamente con la facilidad de acceso para los usuarios.

Gráfico número 7: Satisfacción de usuarios del Atributo accesibilidad.



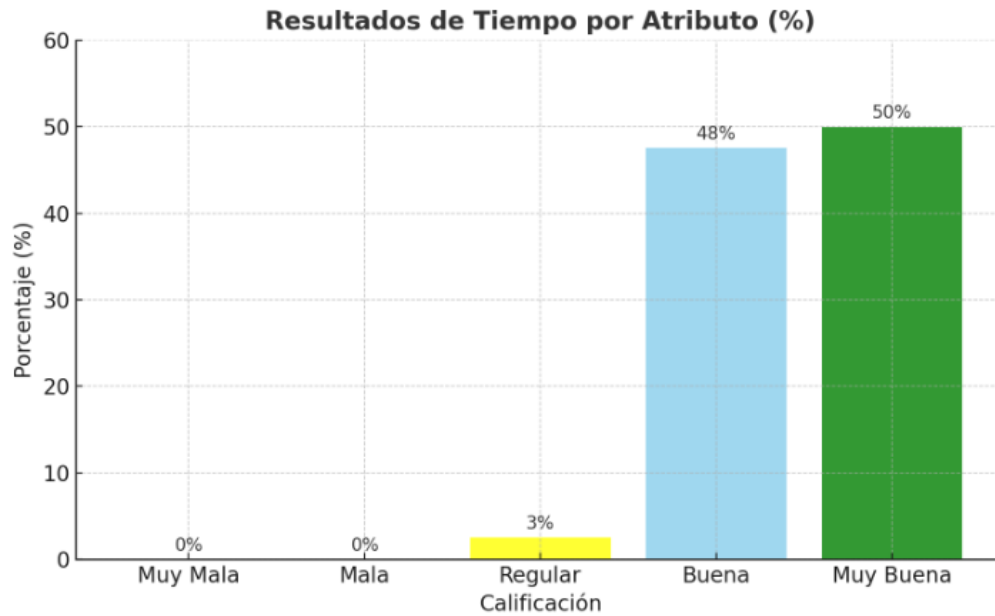
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Rosa Duarte, julio-diciembre 2024.



6-TIEMPO DE RESPUESTA (capacidad de respuesta)

Según los usuarios encuestados, un 97% indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, quedando un 3% con opinión Regular.

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



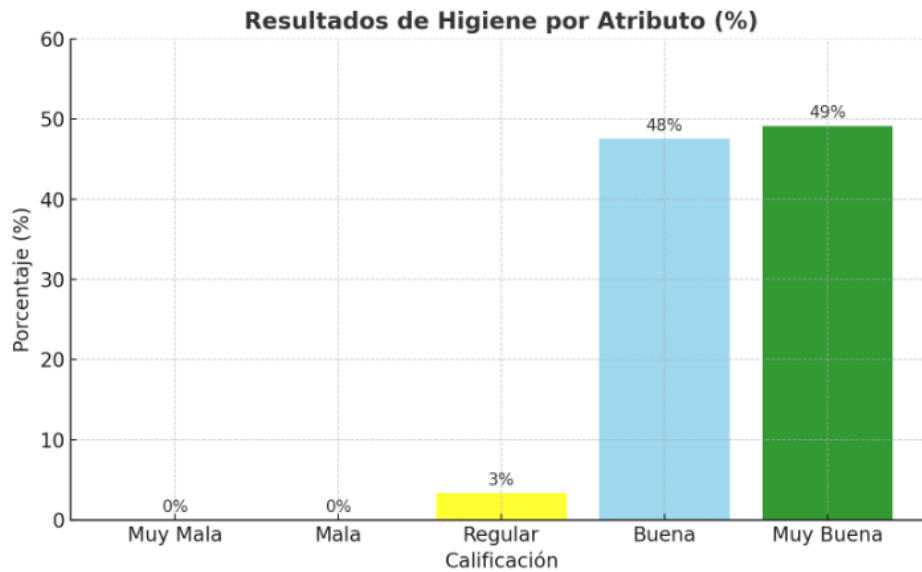
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Rosa Duarte, julio-diciembre 2024.



7-HIGIENE Y COMODIDAD (elementos tangibles)

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico número 8 que la satisfacción fue de 97 % en los servicios prestados, quedando un 3 % en regular.

Gráfico número 8: Satisfacción de usuarios del atributo higiene y comodidad.

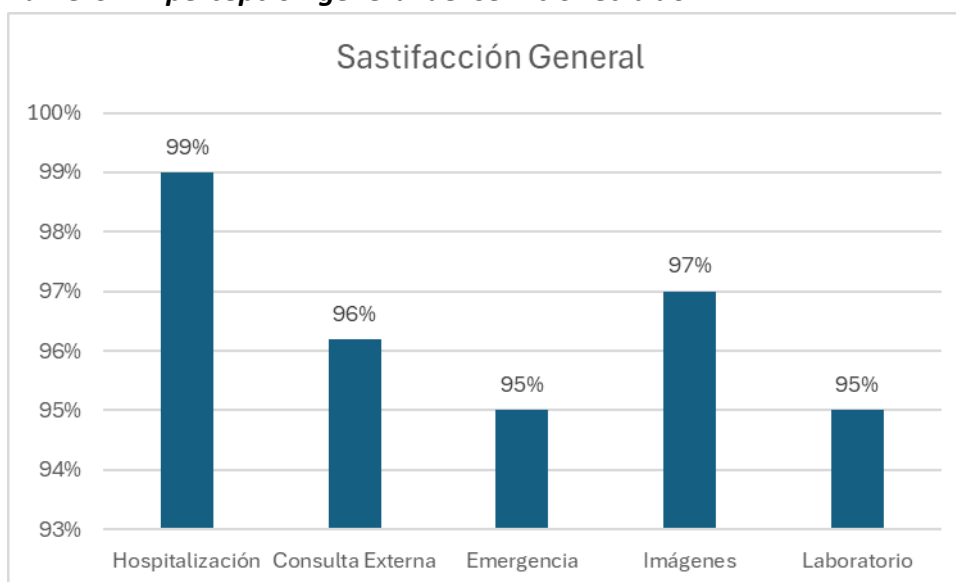


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Rosa Duarte, julio-diciembre 2024.



PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Gráfico número 11: percepción general del servicio recibido



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Rosa Duarte, julio-diciembre 2024.

Tal como podemos observar en el gráfico no. 11, el resultado del promedio de satisfacción de los atributos de calidad medidos en la encuesta es de 96.5%; esta satisfacción general corresponde a las 1,310 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.

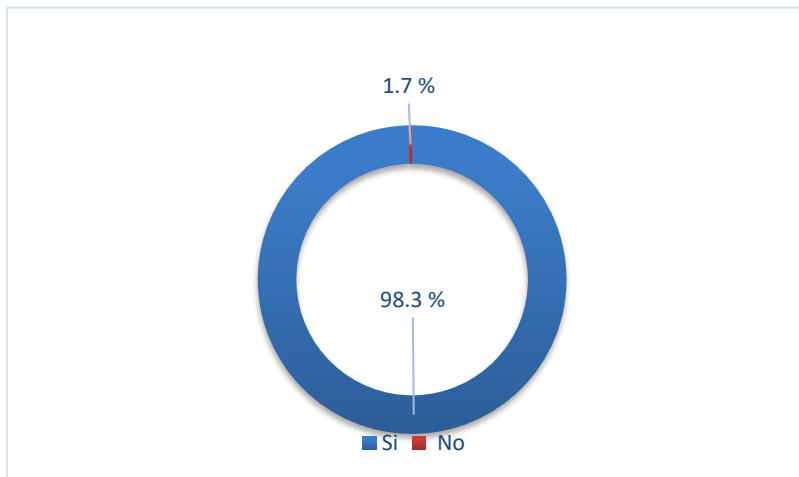
Los resultados de la satisfacción general por servicios en el Hospital Provincial Rosa Duarte reflejan niveles excepcionales de aprobación por parte de los usuarios. Con un impresionante 99% de satisfacción en hospitalización, en consulta externa un 96.2% y emergencia un 95.1%, y un destacado 97% en imágenes, se evidencia una experiencia sumamente positiva en diversos aspectos de atención médica. Asimismo, el servicio de laboratorio obtiene un sólido 95.1% de satisfacción. Estos porcentajes sugieren un alto grado de calidad y satisfacción en la prestación de servicios médicos en el hospital, reflejando un compromiso exitoso con la atención centrada en el paciente.



Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

En el gráfico número 12 se resalta que el 98.3% de las personas atendidas en este hospital durante el período de realización de la encuesta, recomendaría sus servicios a otros usuarios.

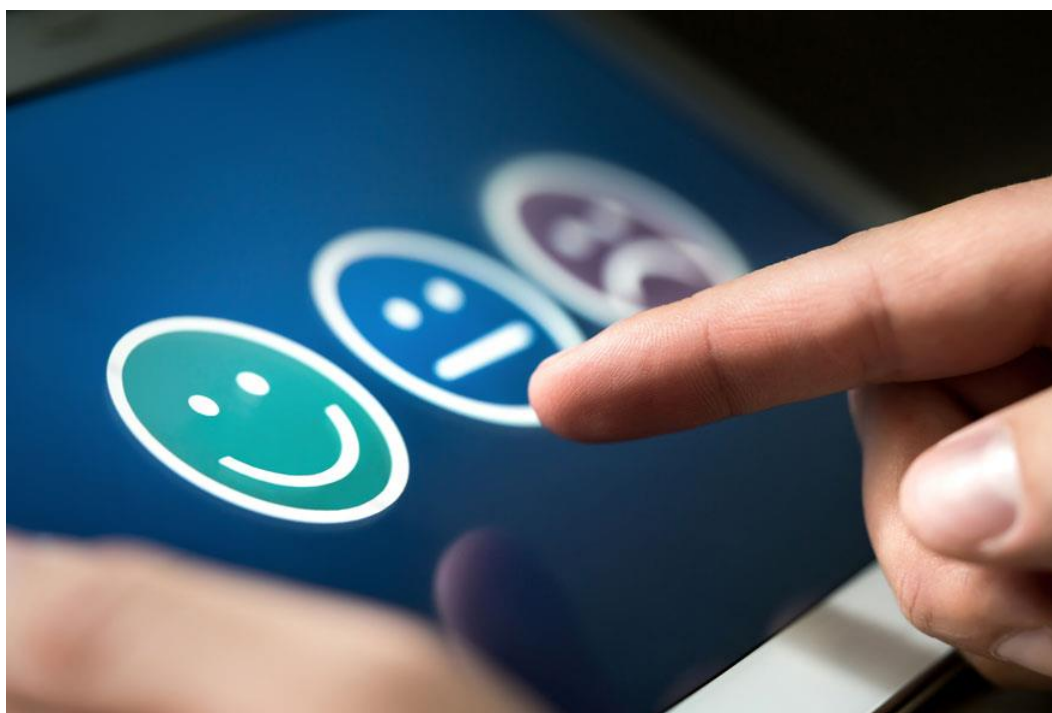
Gráfico número 12: Recomendación del Hospital Provincial Rosa Duarte por parte de los usuarios



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Rosa Duarte, julio-diciembre 2024.



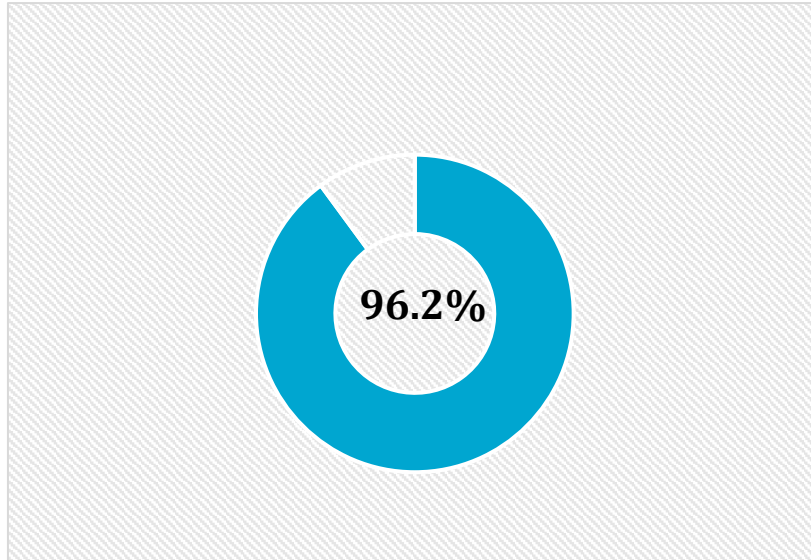
Satisfacción de los servicios internos evaluado por una muestra de los usuarios



1- CONSULTA EXTERNA

Tal como se observa en el gráfico número 13, la satisfacción general de los 491 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 96.2%.

Gráfico número 13: Evaluación de la consulta externa.

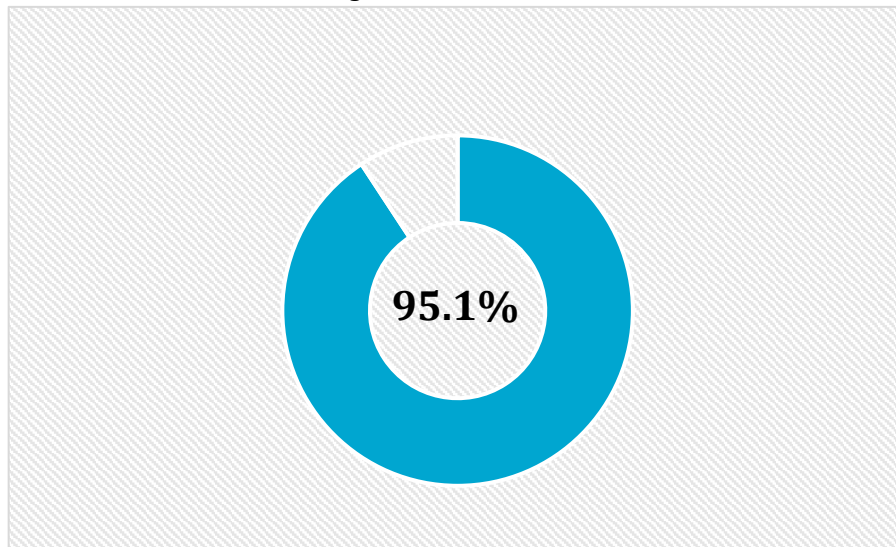


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Rosa Duarte, julio-diciembre 2024.

2- EMERGENCIA

Tal como muestra el gráfico número 14, la satisfacción general de los 190 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 95.1 %.

Gráfico número 14: Evaluación de la emergencia.



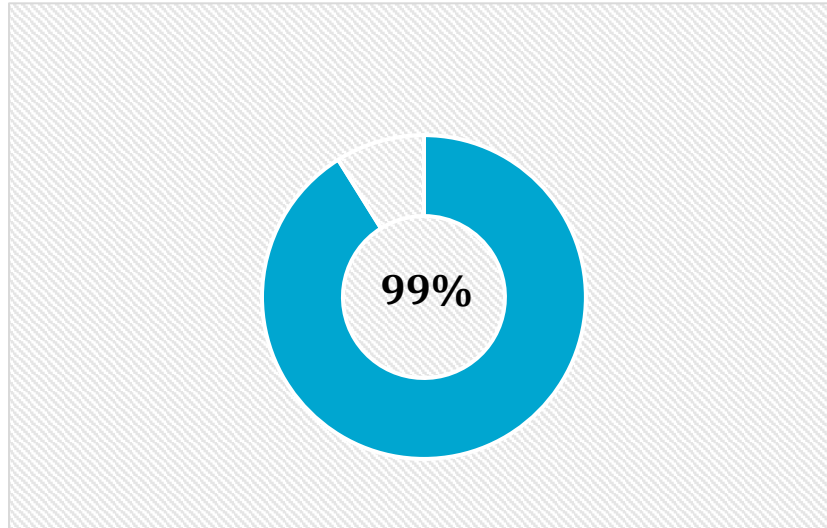
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Rosa Duarte, julio-diciembre 2024.



3- HOSPITALIZACIÓN

En el gráfico número 6, se muestra la satisfacción general de los 120 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 99 %.

Gráfico número 6: Satisfacción servicio de hospitalización

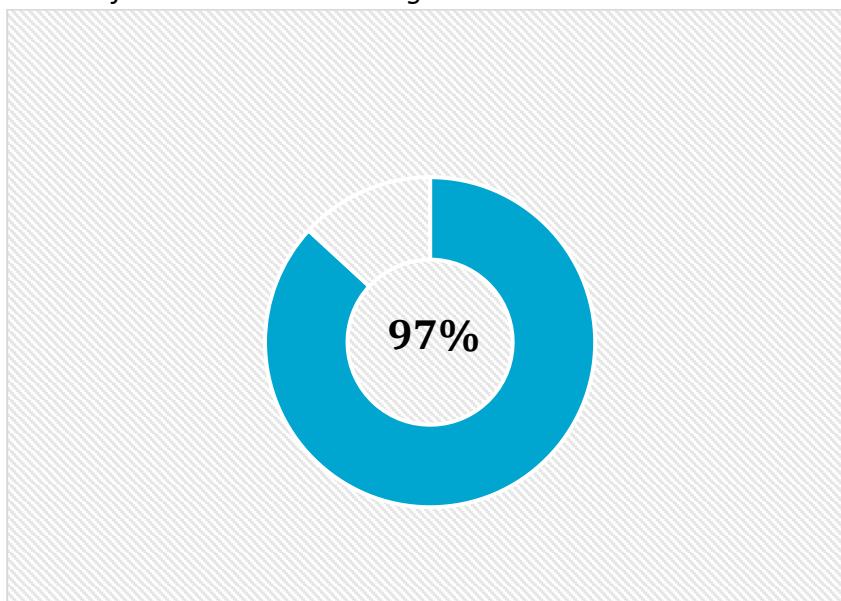


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Rosa Duarte, julio-diciembre 2024.

4- IMÁGENES

Tal como se muestra en el gráfico número 7, la satisfacción general de los 96 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 97 %.

Gráfico número 14: Satisfacción servicio de imágenes



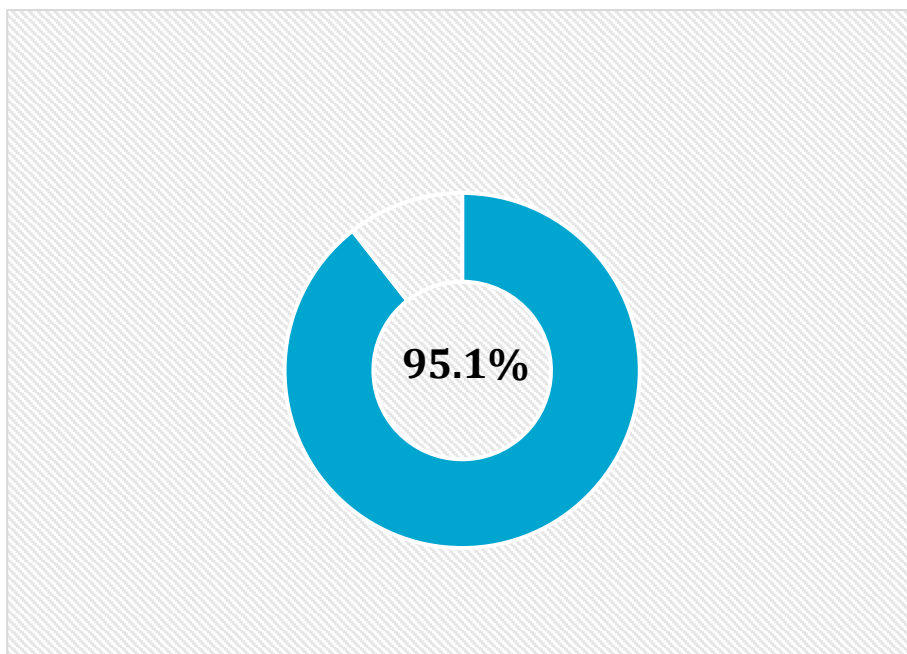
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Provincial Rosa Duarte, julio-diciembre 2024.



5- LABORATORIO

El nivel de satisfacción de los 413 usuarios del servicio de laboratorio fue de 96%, 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 Provincial Rosa Duarte, julio-diciembre 2024.



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 Provincial Rosa Duarte, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Agilidad en la Prestación de Servicios	Agilidad	Capacitar al personal sobre técnicas de manejo ágil de pacientes, priorización de casos y mejora en el flujo operativo.	Ene-25	Abr-25	Dirección de Recursos Humanos, Calidad de Gestión
		Realizar una evaluación semestral para identificar cuellos de botella y ajustar estrategias operativas de manera continua.	May-25	Dic-25	Planificación y Desarrollo



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.

