

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DE LOS SERVICIOS

JULIO-DICIEMBRE 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 Infantil Dr. Arturo Grullón 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 7 dimensiones que comprende el modelo SERVQUAL.

Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del hospital, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio).



Ficha Técnica

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Regional Infantil Dr. Arturo Grullón.</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 realizados durante el periodo Julio- Diciembre 2024, la muestra sería la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="687 674 1334 972"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Muestras</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>481</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>683</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>613</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>433</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>580</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>2,790</td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Muestras	Consulta Externa	481	Emergencia	683	Hospitalización	613	Imágenes	433	Laboratorio	580	Total	2,790
Servicios	Muestras														
Consulta Externa	481														
Emergencia	683														
Hospitalización	613														
Imágenes	433														
Laboratorio	580														
Total	2,790														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Regional Infantil Dr. Arturo Grullón, ubicado en la Av. Enriquillo No. 13, Santiago de los Caballeros, Rep. Dom. 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 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 el último periodo de la aplicación regular de la encuesta.</p> <p>Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada:</p> $Muestra = \frac{(Numero Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen de error)^2}$ <p>Numero Z = 1.96 para nivel de confianza de 95%</p> <p>p = 0.5</p>														

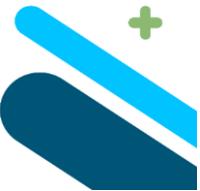




Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana
Hospital Regional Infantil Dr. Arturo Grullón
JULIO-DICIEMBRE 2024



	$\text{Muestra Ajustada} = \frac{\text{Muestra}}{1 + \frac{\text{Muestra} - 1}{\text{Poblacion Total}}}$
Método para utilizar	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde el 01 JULIO 2024 hasta el 26 DICIEMBRE 2024.
Realización	Las encuestas son 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



Dimensiones del modelo

Las preguntas de la encuesta que responden a cada atributo son las siguientes:

Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. <i>¿Cómo se considera la higiene y la comodidad del espacio físico?</i>
Eficacia/confiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso, eficiente y fiable. <i>¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?</i>
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. <i>¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?</i> <i>¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?</i>
Profesionalidad/confianza	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. <i>¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?</i>
Empatía/accesibilidad	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. <i>¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?</i> <i>¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?</i>



Índice de Satisfacción General

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 19,855 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios de Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

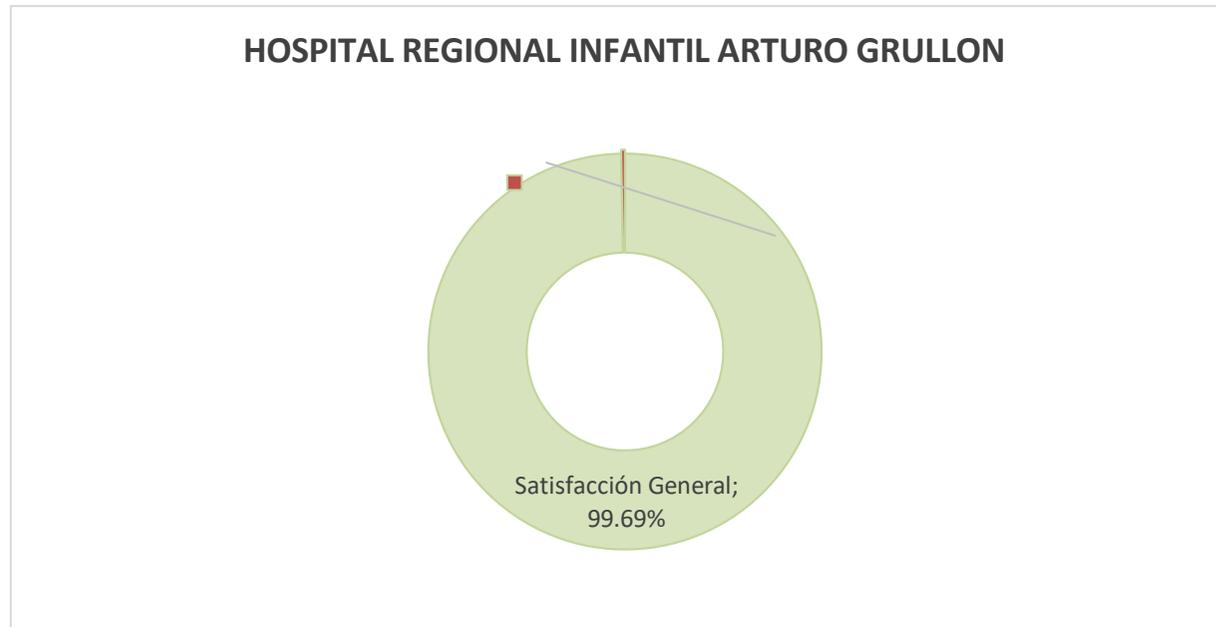


Gráfico 1. Satisfacción general de servicios encuestados.

Tal como podemos observar en el gráfico 1, el resultado del promedio de satisfacción de los 7 atributos de calidad medidos en la encuesta es de 99.69%, estos atributos fueron: *amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene y comodidad*; esta satisfacción general corresponde a las 19,855 encuestas realizadas entre los atributos mencionados.



Satisfacción general por atributos

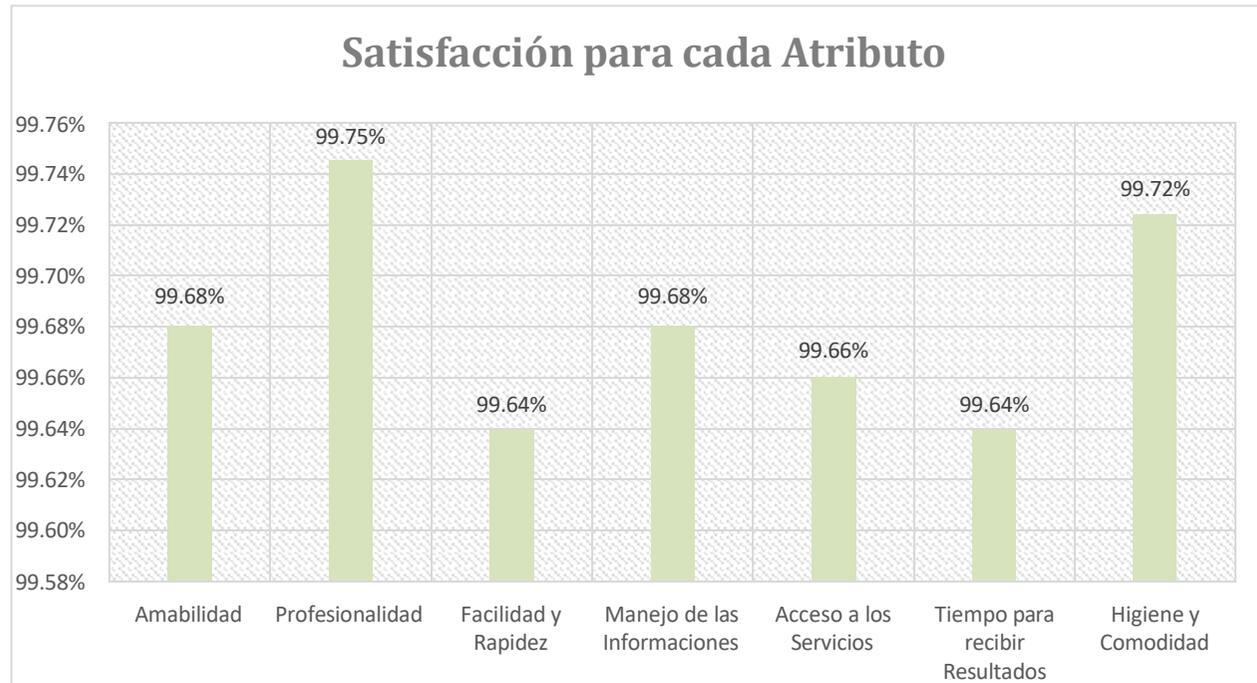


Gráfico 2. Satisfacción general por atributos

En el gráfico 2, la satisfacción general de los atributos tal como se puede ver está todo el atributo calificado y según sus resultados.



Amabilidad

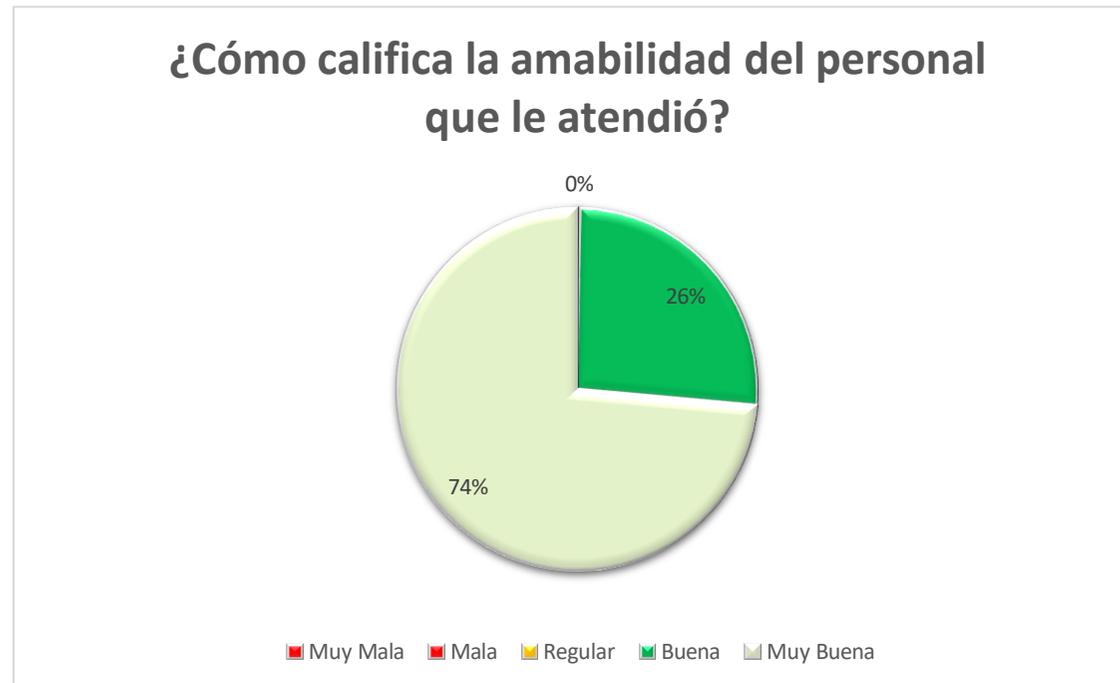


Gráfico 3. Satisfacción de Amabilidad

Tal como podemos observar en el gráfico 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados en de un 74% indicaron que la amabilidad muy buena y un 26% es buena.



Profesionalidad



Gráfico 4. Satisfacción de Profesionalidad

Tal como podemos observar en el gráfico 4, la satisfacción de la profesionalidad en los servicios prestados es de un 90 % indicaron que la profesionalidad es muy buena, quedando en un 10% en percepción buena.



Facilidad y Rapidez

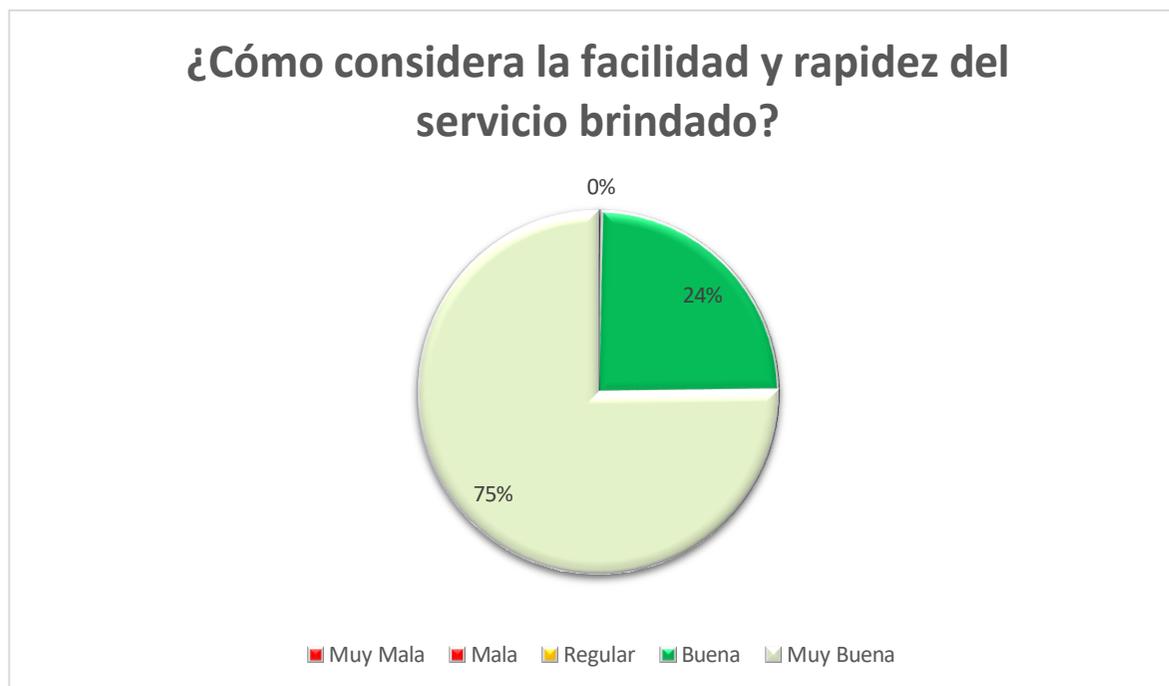


Gráfico 5. Satisfacción de Facilidad y Rapidez

Tal como podemos observar en el gráfico 5, la satisfacción de la facilidad y rapidez en los servicios prestados es de un 75 % indicaron que la profesionalidad es muy buena, quedando en un 24% en percepción buena.



Manejo de las Informaciones

¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?

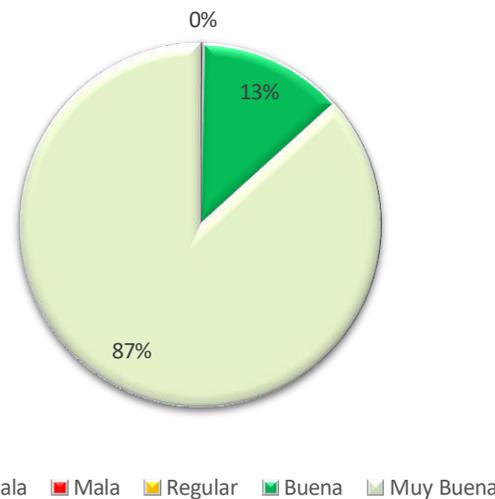


Gráfico 6. Satisfacción de Manejo de las informaciones.

Tal como podemos observar en el grafico 6, la satisfacción del manejo de las informaciones en los servicios prestados es de un 87%, indicaron que el manejo de las informaciones es muy bueno, quedando en un 13% en percepción buena.



ACCESO A LOS SERVICIOS

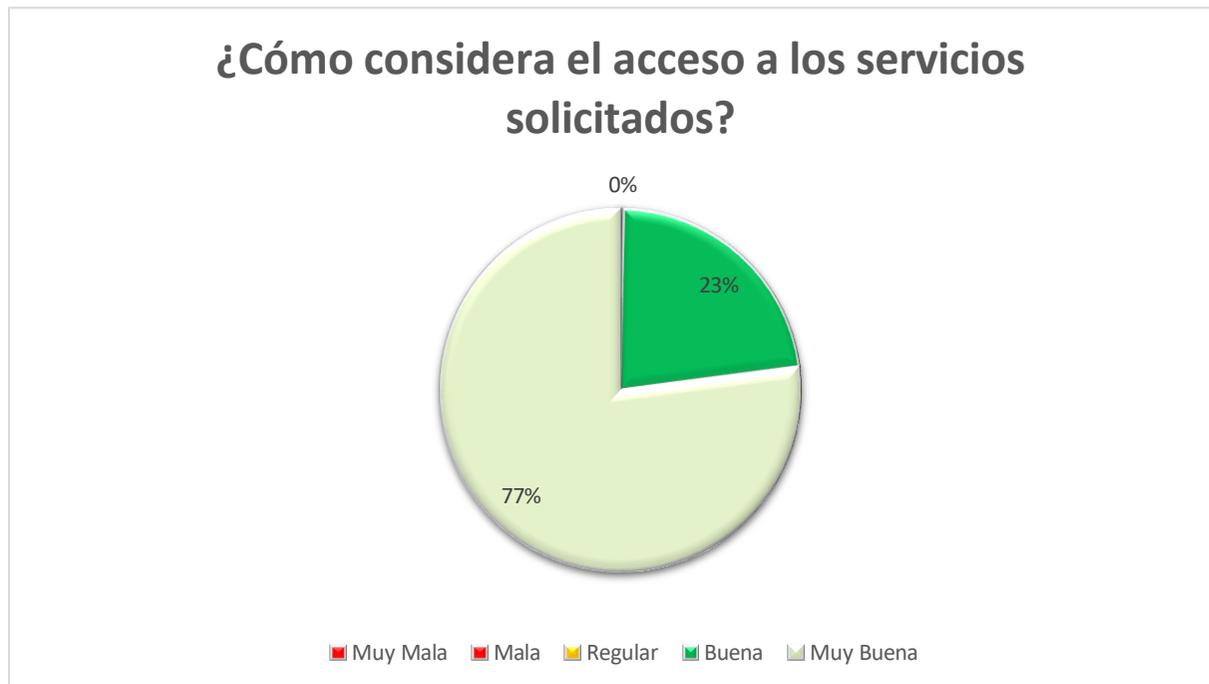


Gráfico 7. Satisfacción de acceso a los servicios.

Tal como podemos observar en el gráfico 7, la satisfacción accesos a los servicios es de un indicaron que el acceso a los servicios solicitados es muy bueno, quedando en un 23% en percepción buena.



TIEMPO DE ESPERA

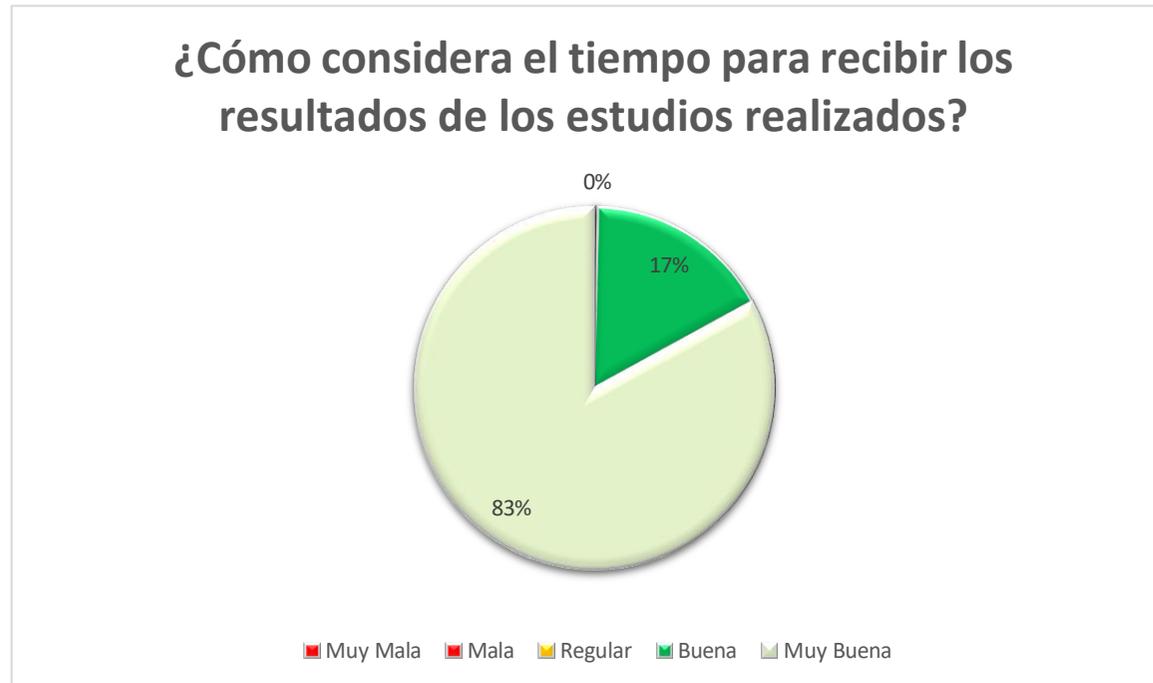


Gráfico 8. Satisfacción de tiempo de espera

Tal como podemos observar en el grafico 8, la satisfacción de tiempo de espera es de un 83 % indicaron que el tiempo de espera es muy bueno, quedando en un 17% en percepción buena.



HIGIENE Y COMODIDAD

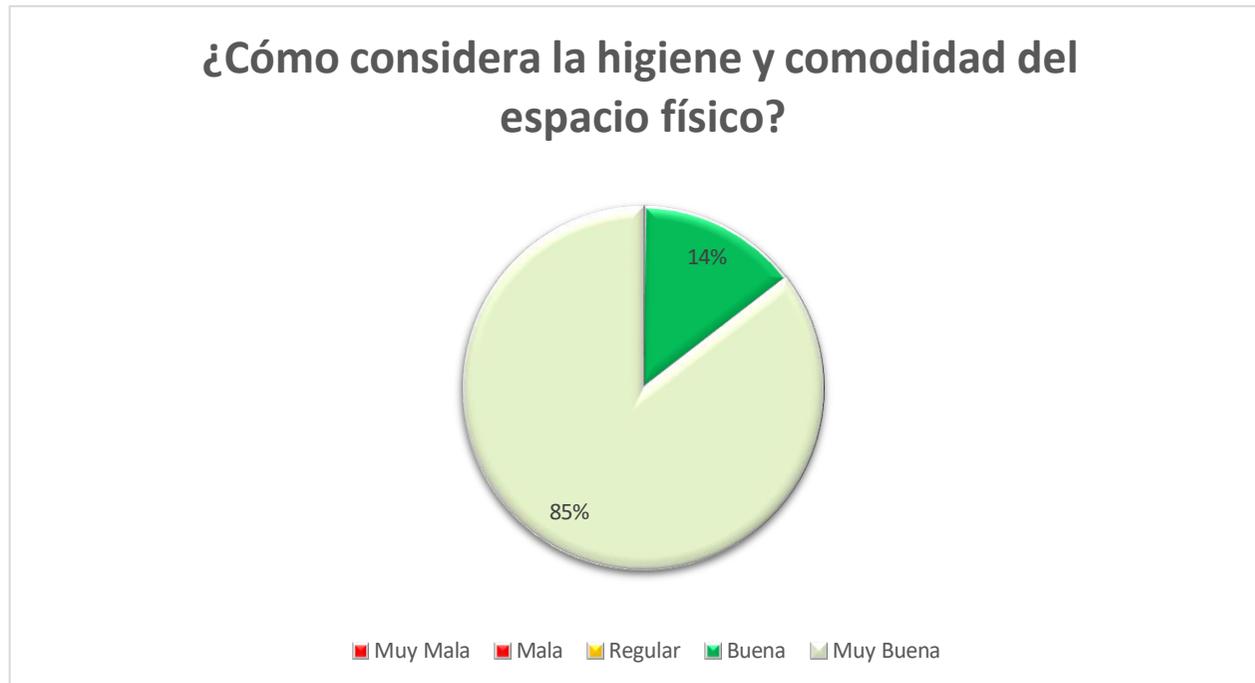


Gráfico 9. Satisfacción de higiene y comodidad.

Tal como podemos observar en el gráfico 9, la satisfacción de higiene y comodidad es de un 85 %, indicaron que la higiene y comodidad es muy bueno, quedando en un 14% en percepción buena.



CALIDAD DEL SERVICIO

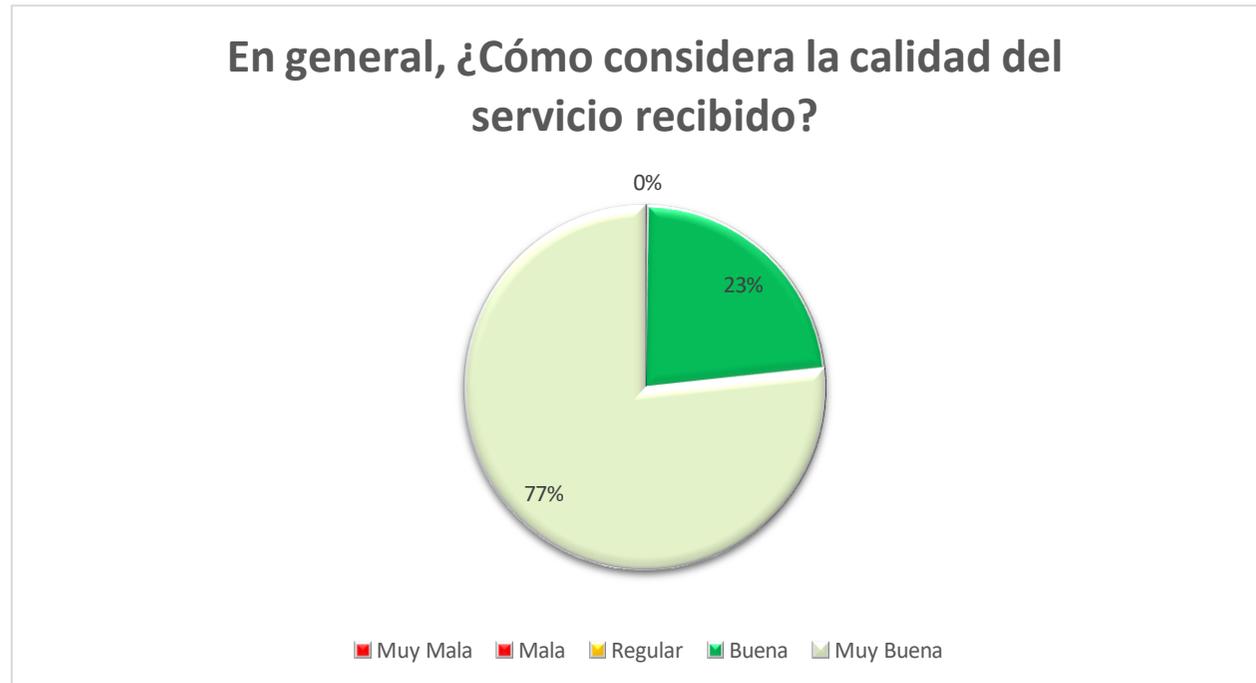


Gráfico 10. Satisfacción de calidad del servicio.

Tal como podemos observar en el gráfico 10, la satisfacción de la calidad del servicio es de un 77 % indicaron que la higiene y comodidad es muy bueno, quedando en un 23% en percepción buena.



CONSULTA EXTERNA

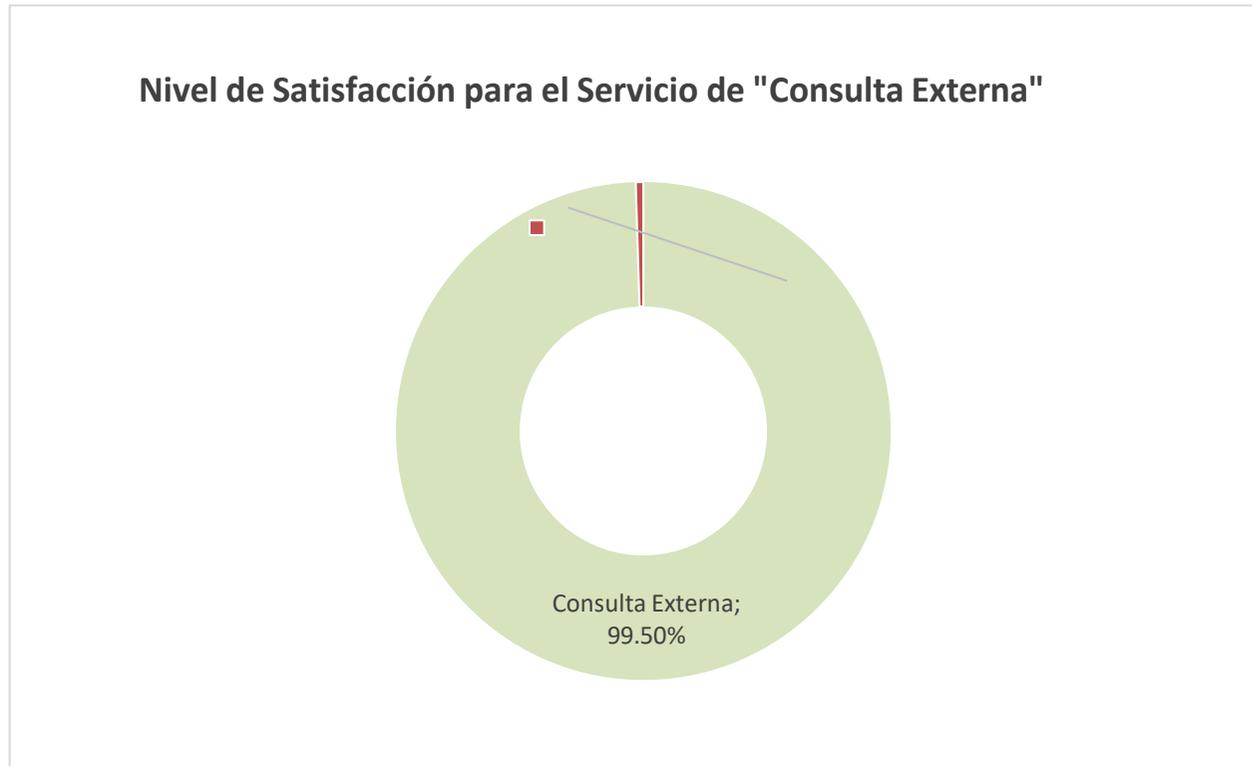


Gráfico 11. Satisfacción servicio de Consulta Externa

Tal como podemos observar en el gráfico 11, la satisfacción general de los 481 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 99.50%.



EMERGENCIA

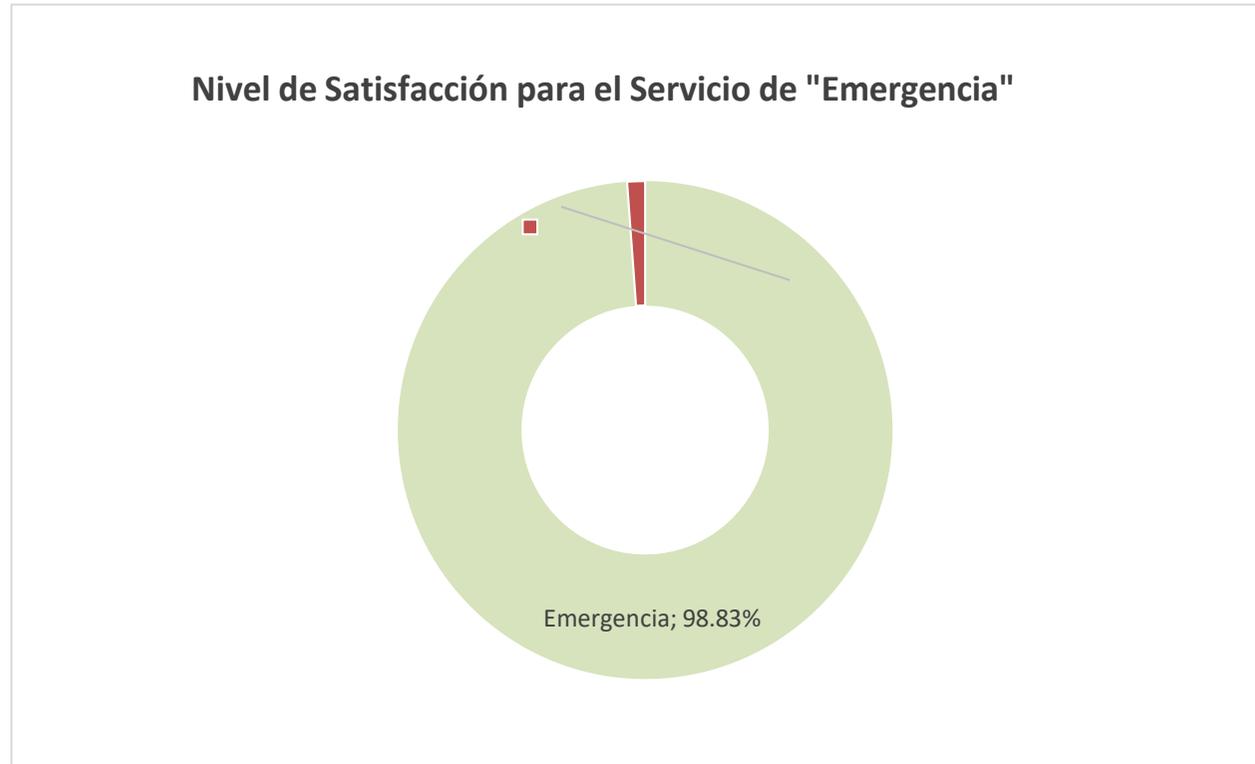


Gráfico 12. Satisfacción servicio de Emergencia

Tal como podemos observar en el gráfico 12, la satisfacción general de los 683 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 98.83%.



HOSPITALIZACIÓN



Gráfico 13. Satisfacción servicio de Hospitalización

Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción general de los 613 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 100.00%.



IMÁGENES

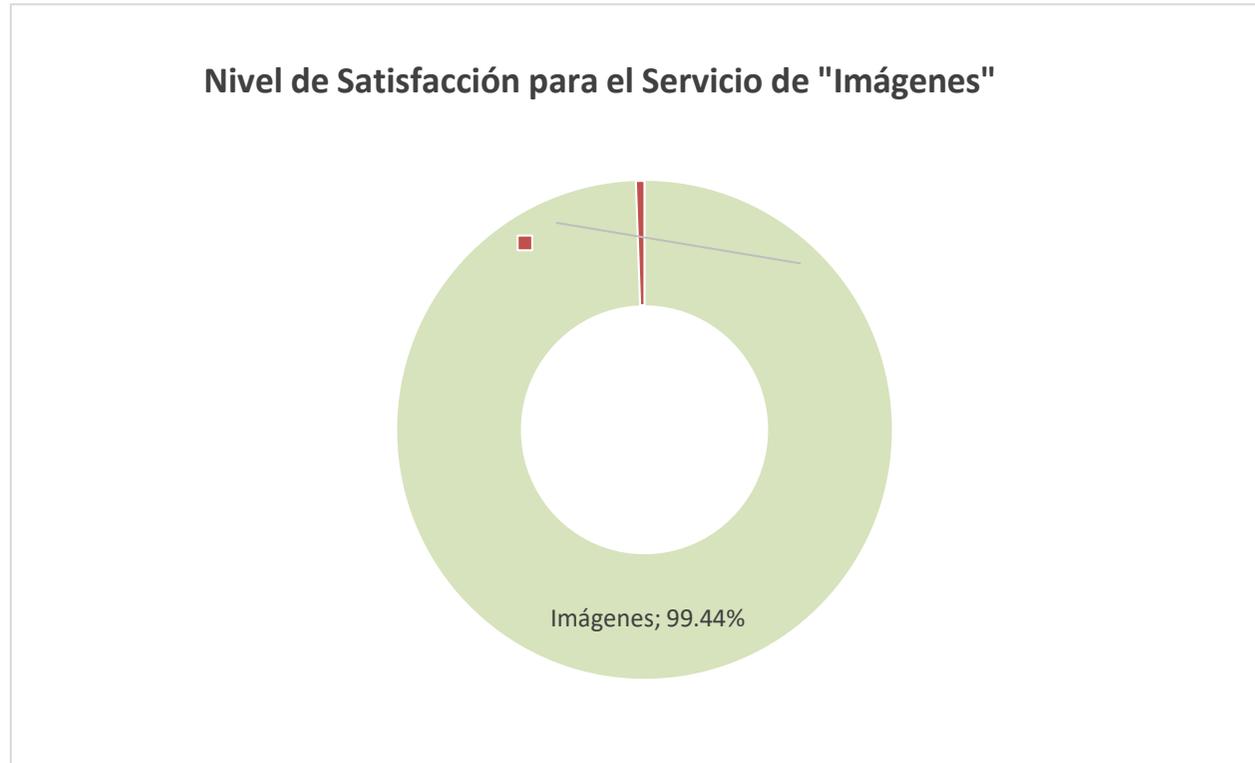


Gráfico 14. Satisfacción servicio de Imágenes

Tal como podemos observar en el gráfico 14, la satisfacción general de los 433 usuarios encuestados para el servicio de imágenes, la satisfacción es de 99.44%.



LABORATORIO

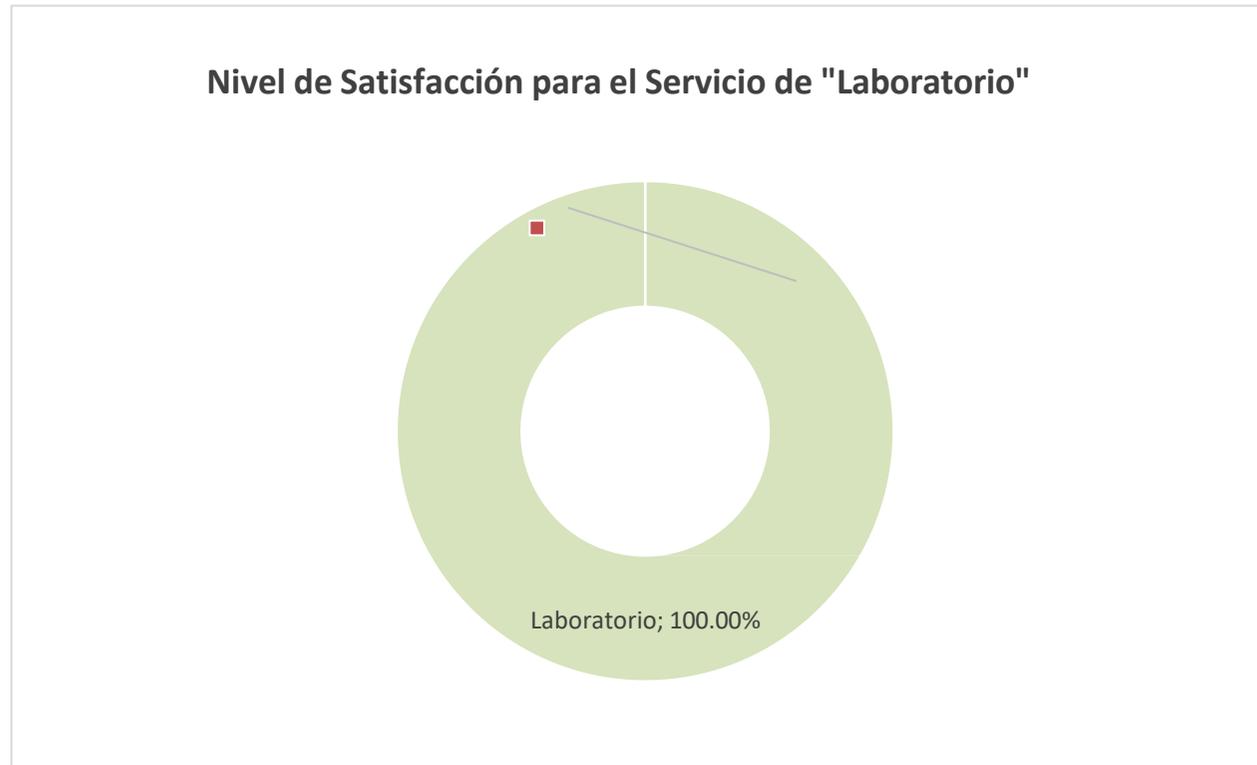


Gráfico 15. Satisfacción servicio de Laboratorio

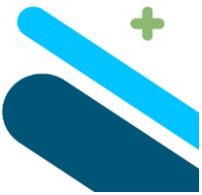
Tal como podemos observar en el gráfico 15, la satisfacción general de los 580 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 100.00%.



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 Regional Infantil Dr. Arturo Grullón, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Optimización de los Procesos de Atención para Incrementar la Facilidad y Rapidez	Facilidad y rapidez	Capacitar a los colaboradores en manejo eficiente del tiempo y atención centrada en el paciente.	Dic-24	Jun-25	Recursos Humanos, Atención al usuario y Calidad en la Gestión.

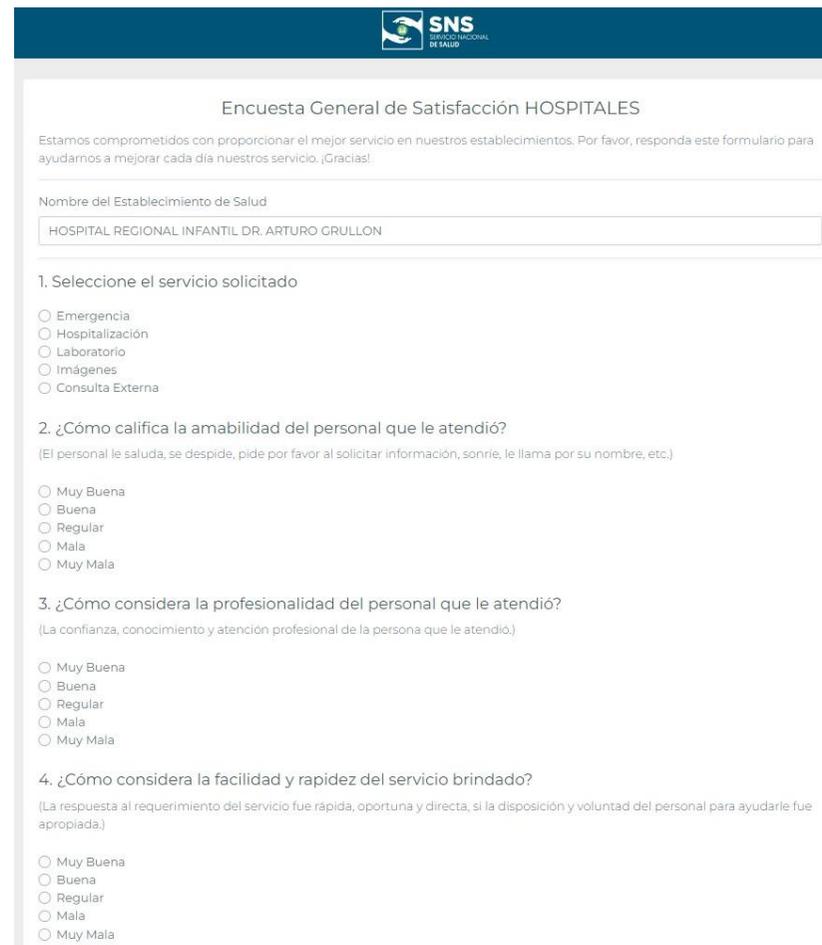


Desarrollar una cultura organizacional que valore y fomente la amabilidad en cada punto de contacto con el usuario tiene beneficios tanto para la satisfacción del paciente como para el bienestar del personal que brinda el servicio.	Amabilidad	Capacitar continuamente al personal en habilidades blandas como la empatía y la comunicación efectiva, establecer protocolos claros que promuevan un trato respetuoso y cordial, y crear un ambiente físico y emocional acogedor.	Dic-24	Jun-25	Recursos Humanos, Atención al usuario y Calidad en la Gestión.
---	------------	---	--------	--------	--



Anexos

Contenido de la encuesta



 **SNS**
SERVICIO 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 nuestro servicio. ¡Gracias!

Nombre del Establecimiento de Salud

HOSPITAL REGIONAL INFANTIL DR. ARTURO GRULLON

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



II. 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 Macorís
 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 Media (Bachillerato)
 Educación Básica (de 1ero a 6to de primaria) Educación Superior (grado universitario)



15. Su ocupación actual

- | | |
|--|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> Empleado público | <input type="radio"/> Estudiante |
| <input type="radio"/> Empleado privado | <input type="radio"/> Ama de casa |
| <input type="radio"/> Desempleado | <input type="radio"/> 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

