

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



HOSPITAL
**MUNICIPAL
BARSEQUILLO**

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 Municipal de Barsequillo 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.

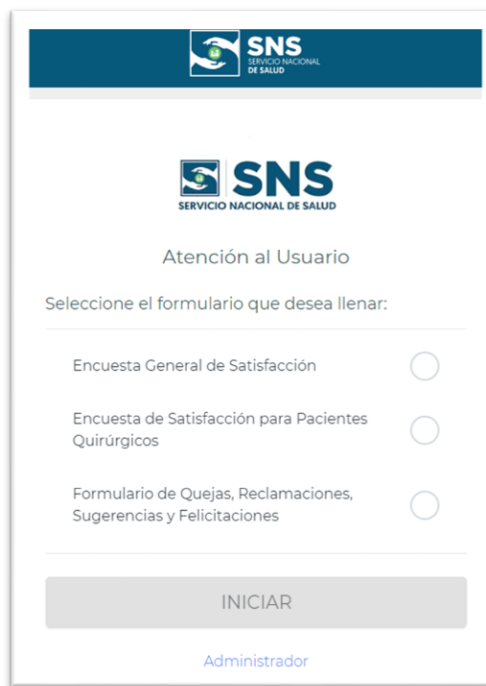


Imagen 1: Plataforma Atención al Usuario SNS

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 Municipal de Barsequillo , ubicado en la Calle Puerto Rico#3, Barsequillo, Haina, San Cristóbal; 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> <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 1281 1139 1581"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consultas</td> <td>371</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>245</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>123</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>123</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>365</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>1227</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	371	Emergencia	245	Hospitalización	123	Imágenes	123	Laboratorio	365	TOTAL	1227
Servicio	Muestra														
Consultas	371														
Emergencia	245														
Hospitalización	123														
Imágenes	123														
Laboratorio	365														
TOTAL	1227														

Método de aplicación de la encuesta	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo de campo	Diariamente (días laborables), desde el 1 de julio hasta 31 de diciembre del año 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

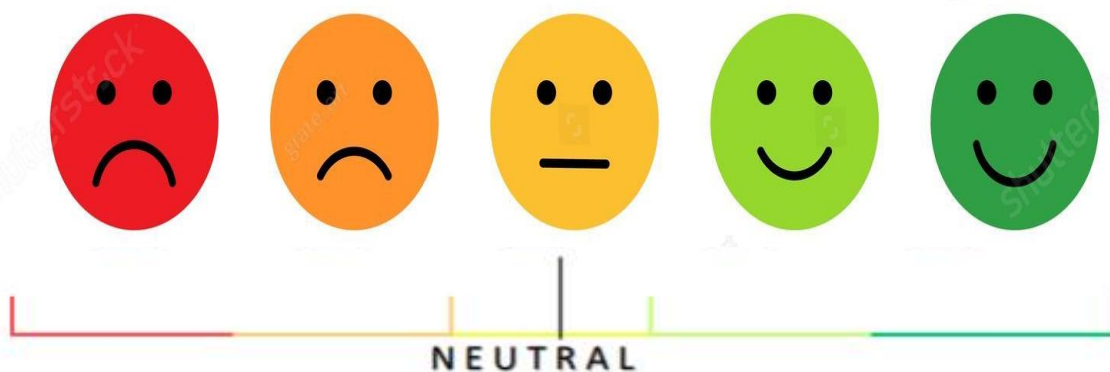
MUY MALO

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

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?

compuesto por las siguientes dimensiones:

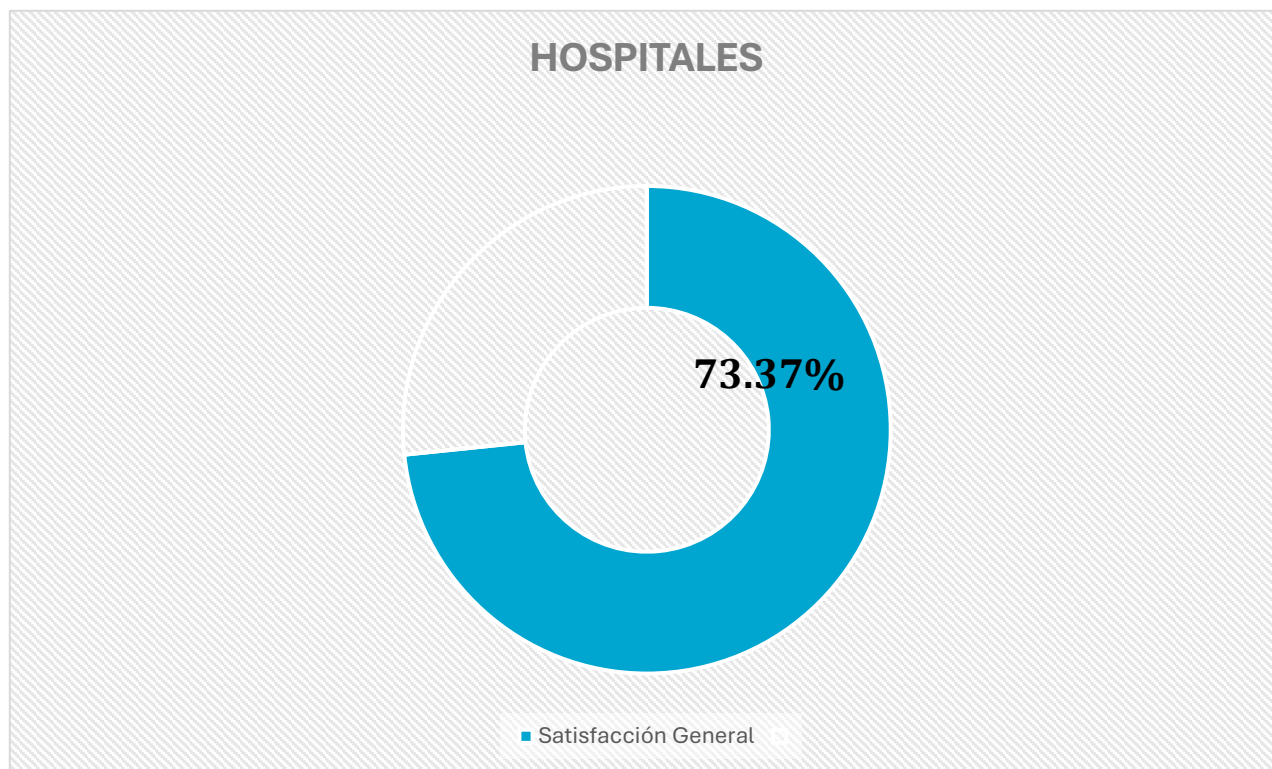
Para crear el índice de satisfacción de usuarios se calcula un promedio, aplicando la siguiente fórmula: **sumatoria de los 7 atributos / 7**.



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

En el gráfico número 1 se presenta el resultado del promedio de satisfacción de las dimensiones de calidad medidos en la encuesta es de 73.37 %, 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 1227 usuarios distribuidos entre los siete atributos mencionados.

Gráfico número 1: Índice de satisfacción de usuarios para el Hospital Municipal Barsequillo desde julio hasta diciembre del año 2024



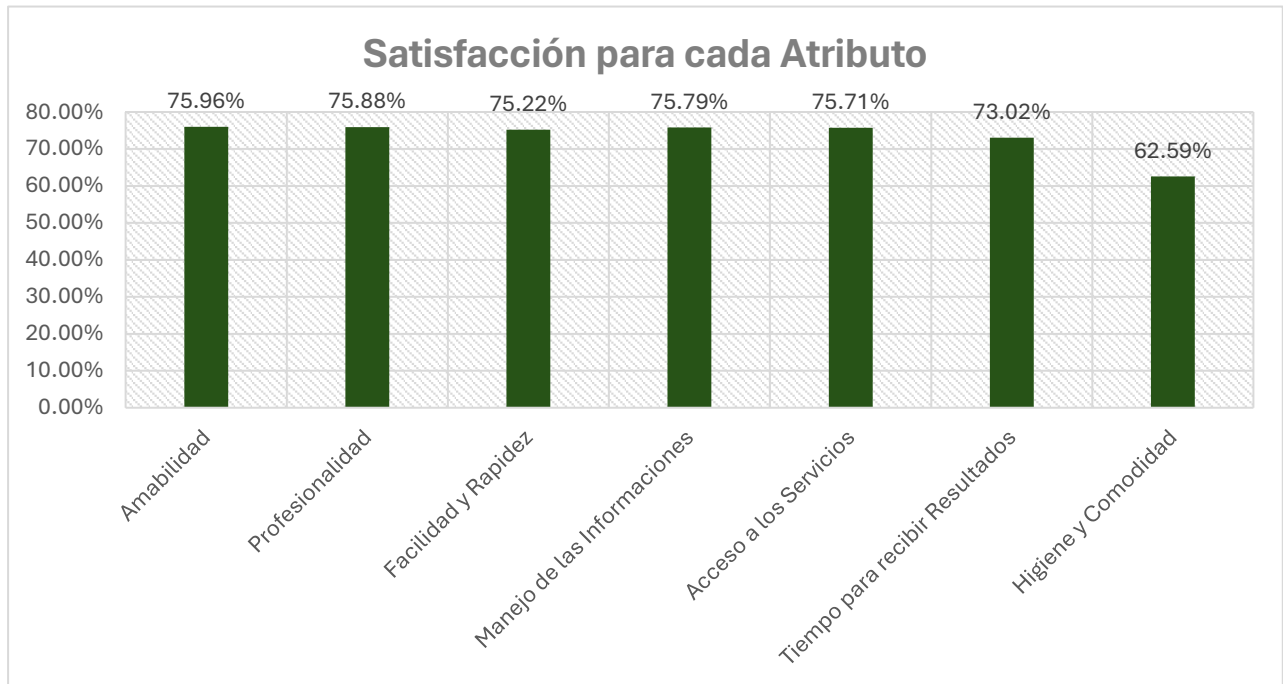
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Barsequillo* desde julio hasta diciembre del año 2024



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 **73.37 %**.

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



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Barsequillo* desde julio hasta diciembre del año 2024

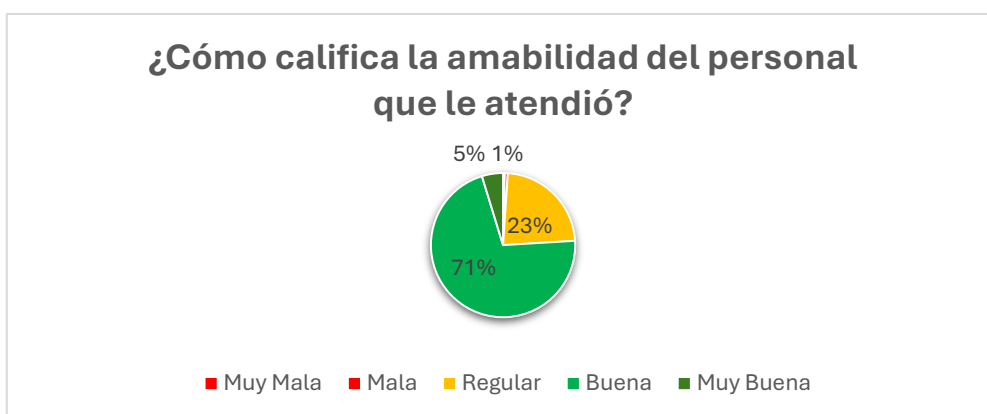


Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

1- AMABILIDAD (empatía/accesibilidad)

Tal como se observa en el gráfico número 3, la satisfacción de la amabilidad en los servicios prestados es de 75.96 %, indicaron que la amabilidades buena 71%, muy buena 5%, quedando un 23 % en regular, un 1% en insatisfecho para mala y muy mala 0%.

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

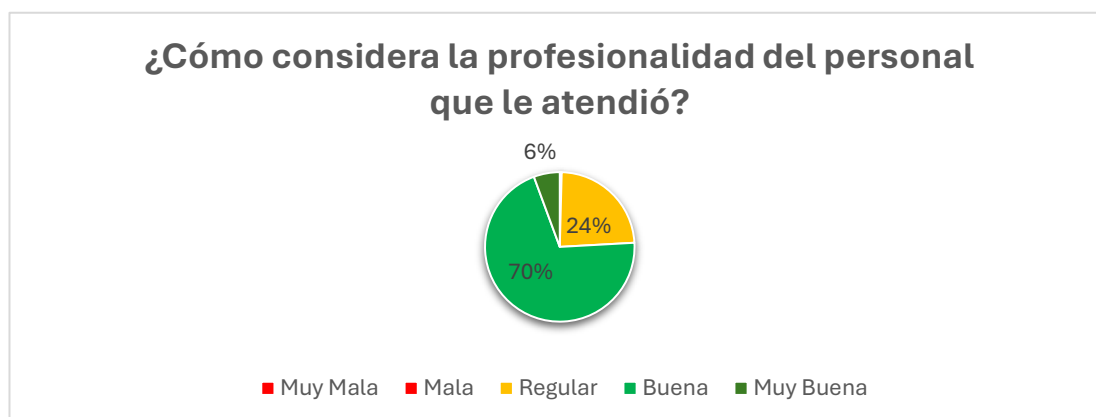


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Barsequillo* desde julio hasta diciembre del año 2024

2- PROFESIONALIDAD /confianza

Como se muestra en el gráfico número 4, la satisfacción de la profesionalidad es de un 75.88 %, indicaron que la profesionalidad es buena 70%, muy buena 6%, quedando un 24% en regular y 0% insatisfecho para mala/muy mala.

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

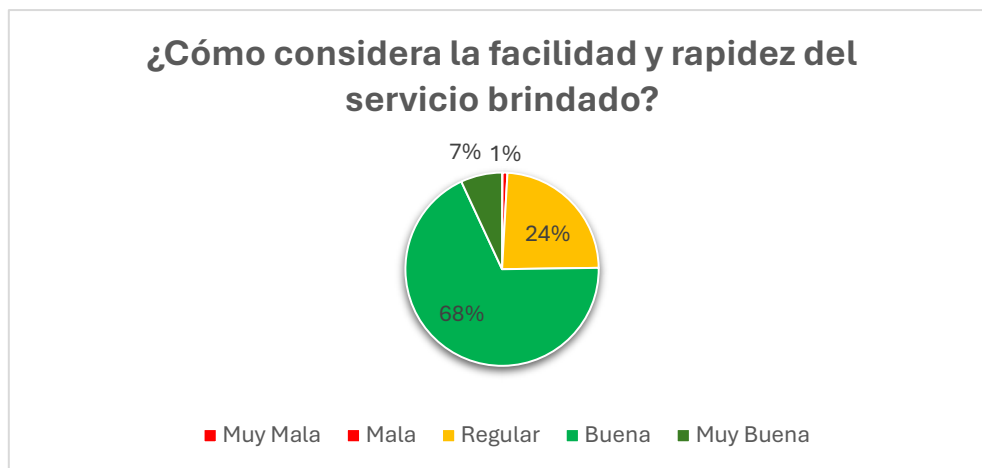


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Barsequillo* desde julio hasta diciembre del año 2024

3. FACILIDAD Y RAPIDEZ (eficacia/confiabilidad)

En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico número 5 que la satisfacción fue de 75.22 % en los servicios prestados, quedando un 68% bueno, 7% muy bueno, 24 % en regular y 1 % en insatisfecho para mala y muy mala 0%.

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

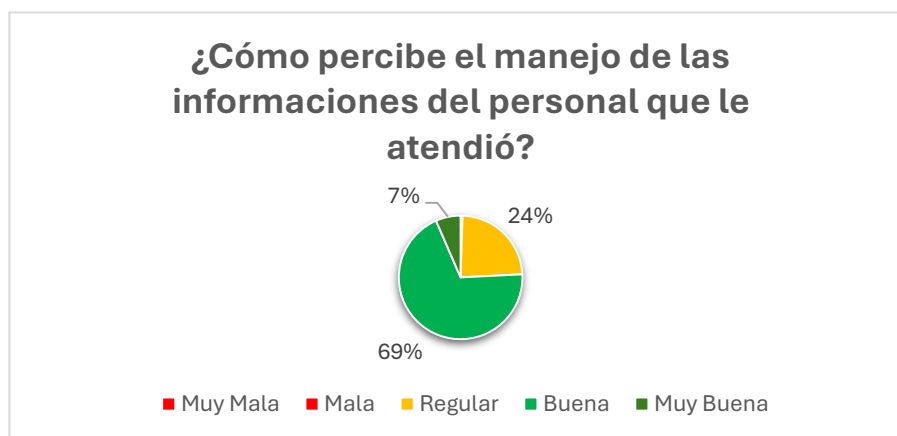


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Barsequillo* desde julio hasta diciembre del año 2024

4- MANEJO DE LA INFORMACIÓN (profesionalidad/confianza)

Como vemos en el gráfico número 6 que la satisfacción fue de un 75.79 % en los servicios prestados, quedando un 69% bueno, 7% muy bueno, 24 % en regular y 0 % en insatisfecho para mala y muy mala 0%.

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



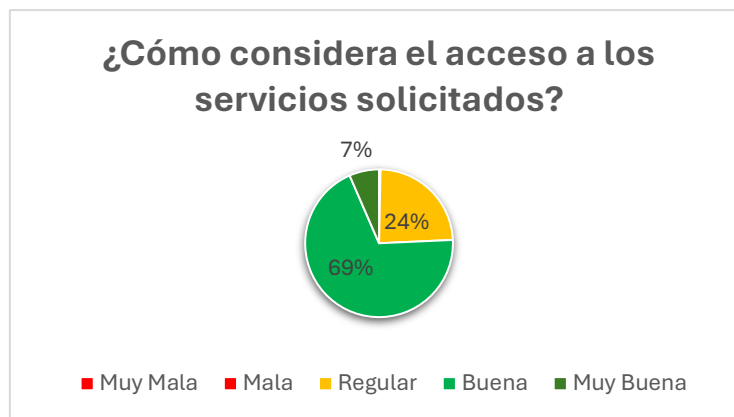
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Barsequillo* desde julio hasta diciembre del año 2024



5- ACCESIBILIDAD (empatía/accesibilidad)

Como vemos en el gráfico número 7 que la satisfacción fue de un 75.71 % en los servicios prestados, quedando un 69% bueno, 7% muy bueno, 24% en regular y 0 % en insatisfecho para mala y muy mala 0%.

Gráfico número 7: Satisfacción de usuarios del Atributo accesibilidad.

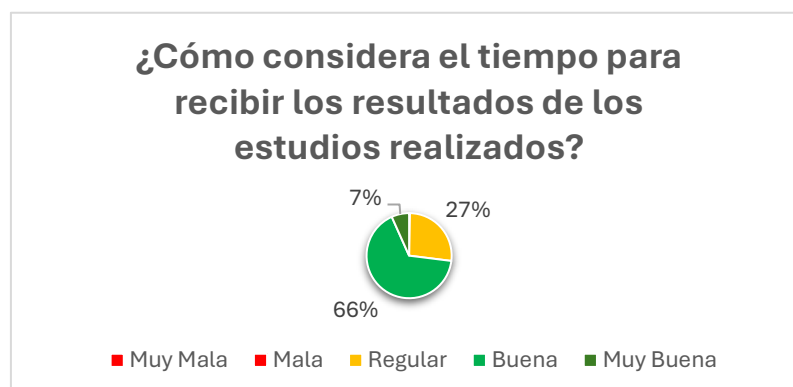


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Barsequillo* desde julio hasta diciembre del año 2024

6- TIEMPO DE RESPUESTA (capacidad de respuesta)

Como vemos en el gráfico número 8 que la satisfacción fue de un 73.02 % en los servicios prestados, quedando un 66% bueno, 7% muy bueno, 27% en regular y 0 % en insatisfecho para mala y muy mala 0%.

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

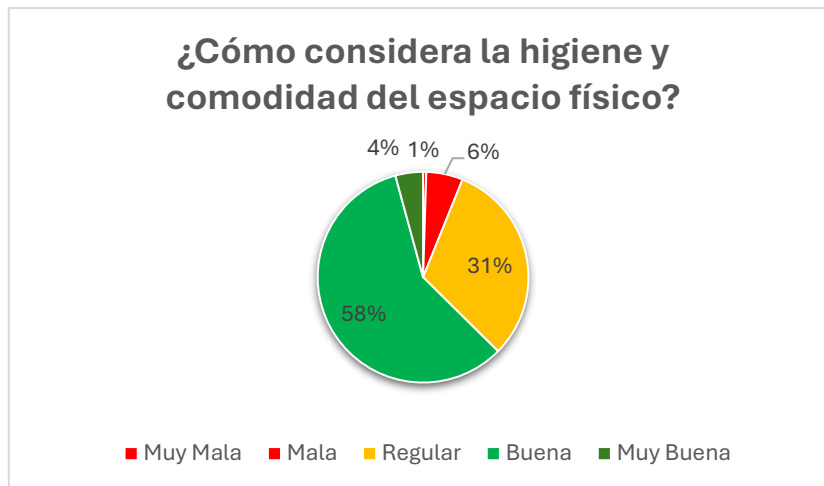


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Barsequillo* desde julio hasta diciembre del año 2024

7- HIGIENE Y COMODIDAD (elementos tangibles)

En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico número 9 que la satisfacción fue de 62.59 en los servicios prestados, quedando un 58% bueno, 4% muy bueno, 31% en regular y 6% en insatisfecho para mala y muy mala 0%.

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



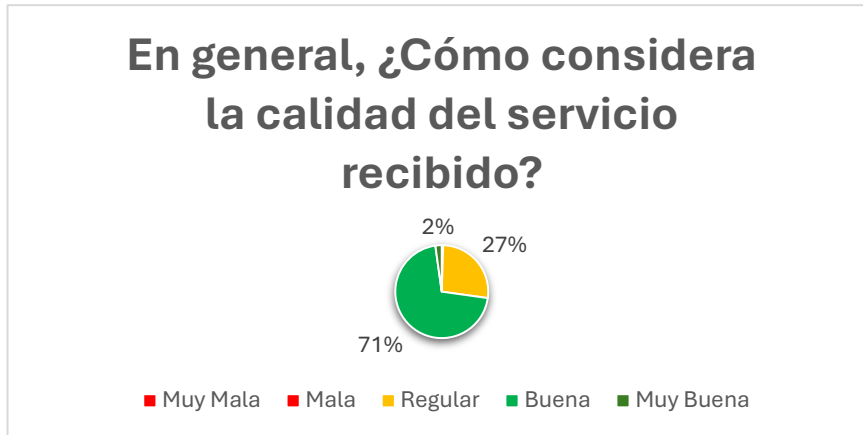
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Barsequillo* desde julio hasta diciembre del año 2024



PERCEPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Tal como se observa en el gráfico número 10; de los 1227 usuarios encuestados opinaron que la satisfacción de los servicios brindados es buena o muy buena para un **72.78%** de satisfacción.

Gráfico número 10: percepción general del servicio recibido

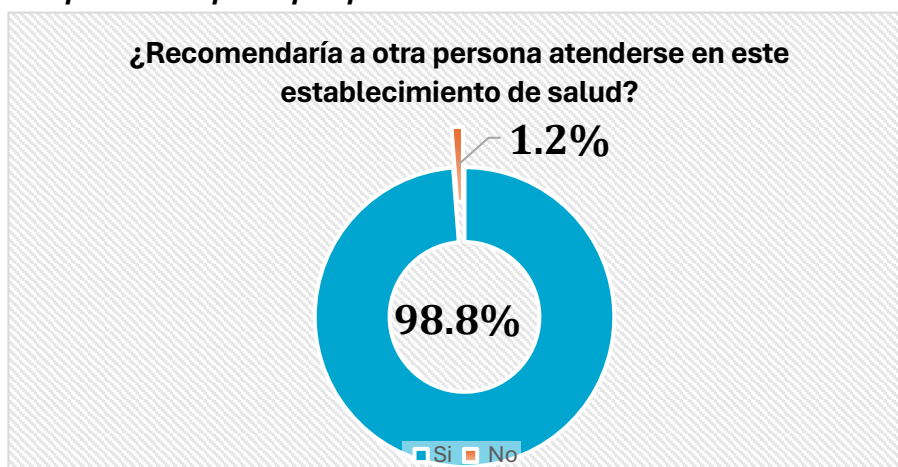


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Barsequillo* desde julio hasta diciembre del año 2024

Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del hospital

En el gráfico número 11 se resalta que el 98.8 % de las personas atendidas en este hospital durante el período de realización de la encuesta, recomendaría sus servicios a otros usuarios y el 1.2% no recomendaría servicios a otros usuarios.

Gráfico número 11: Recomendación del Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Barsequillo por parte de los usuarios



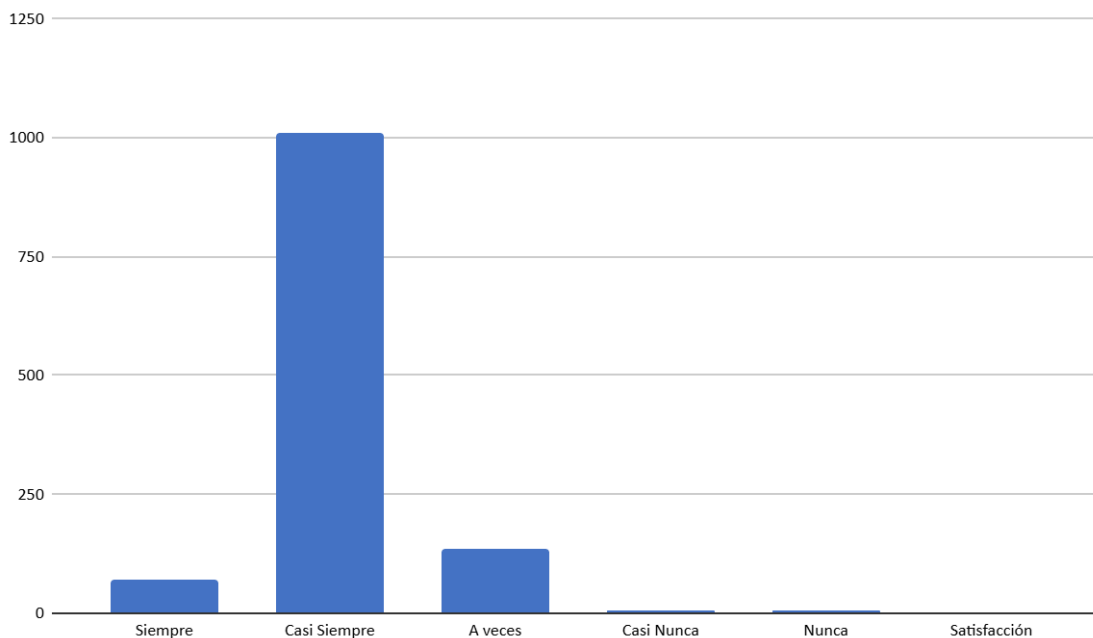
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Barsequillo* desde julio hasta diciembre del año 2024



Porcentaje de usuarios que considera que recibe un trato equitativo?

En el gráfico número 12 presenta una satisfacción de un 88.10 %, Presentando que de los 1227 Encuestados se presentaron los siguientes resultados siempre 70 usuarios, casi siempre 1011 usuarios, a veces 137 usuarios, nunca 5 usuarios y casi nunca 4 usuarios.

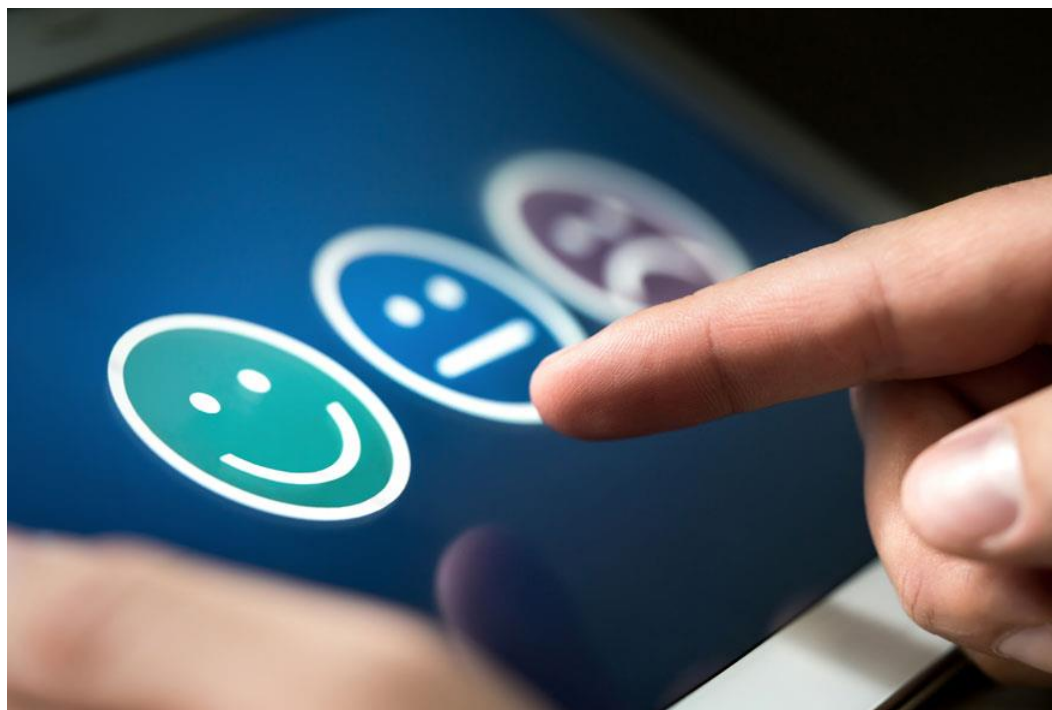
Gráfico número 12: Recomendación del Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Municipal Barsequillo por parte de los usuarios



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Barsequillo* desde julio hasta diciembre del año 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 371 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 73.25%.

Gráfico número 13: Evaluación de la consulta externa.

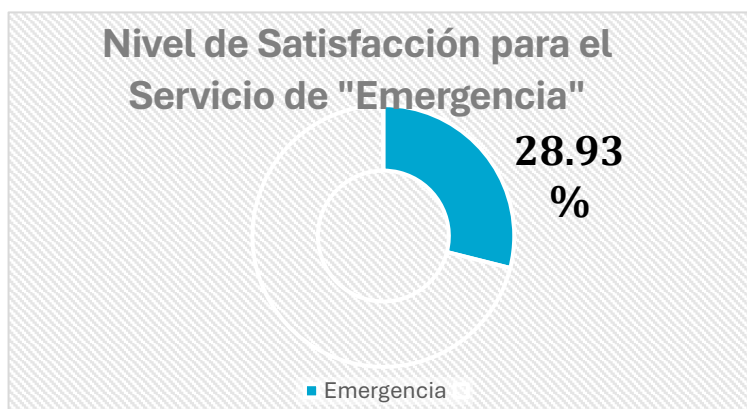


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Barsequillo* desde julio hasta diciembre del año 2024

2- EMERGENCIA

Tal como muestra el gráfico número 14, la satisfacción general de los 245 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 28.93%

Gráfico número 14: Evaluación de la emergencia.



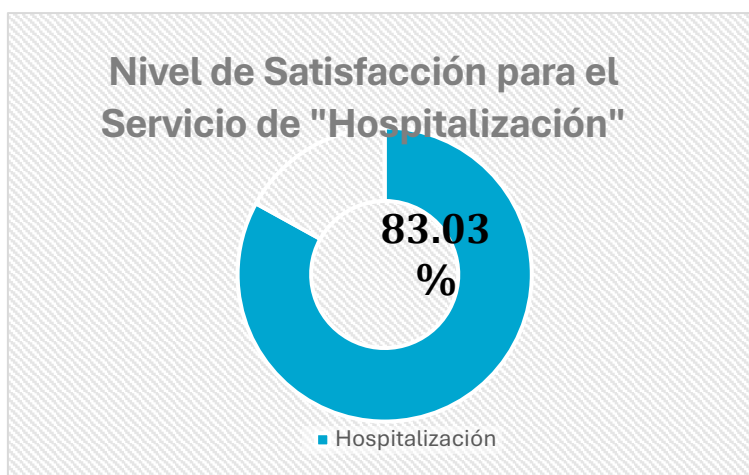
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Barsequillo* desde julio hasta diciembre del año 2024



3- HOSPITALIZACIÓN

En el gráfico número 15 se muestra la satisfacción general de los 123 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 83.03%.

Gráfico número 15: Satisfacción servicio de hospitalización



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Barsequillo* desde julio hasta diciembre del año 2024

4- IMÁGENES

Tal como se muestra en el gráfico número 16, la satisfacción general de los **123** usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 90.96 %.

Gráfico número 16: Satisfacción servicio de imágenes



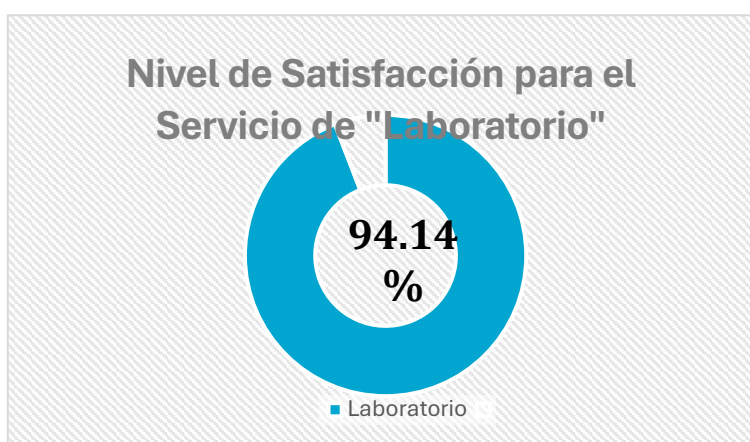
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Barsequillo* desde julio hasta diciembre del año 2024



5- LABORATORIO

El nivel de satisfacción de los 367 usuarios del servicio de laboratorio fue de 94.14%, tal como se presenta en el gráfico número 17.

Gráfico número 17: Satisfacción servicio de Laboratorio



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al *Hospital Municipal Barsequillo* desde julio hasta diciembre del año 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 Municipal Barsequillo, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Emergencia	Higiene y comodidad	Implementar protocolos estrictos de limpieza y desinfección, continuar con la capacitación constante del personal en control de infecciones y asegurar el mantenimiento oportuno del mobiliario y diferentes áreas.	Enero 2025	Junio 2025	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad



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, 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 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 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.

☎ 809-221-3637 | ✉ info@sns.gob.do

Términos de Uso | Política de Privacidad

© 2023 • Todos los derechos reservados. República Dominicana.

