

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

JULIO – DICIEMBRE 2024.



Director General

Dr. Marcelino Figueroa

Elaborado por: Departamento de Atención al Usuario

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 Materno Dra. Evangelina Rodríguez aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de salud.

Dichas encuestas fueron aplicadas utilizando una Plataforma de Atención al Usuario y Los Formularios de Encuesta, buscando incorporarse en 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 5 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).

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



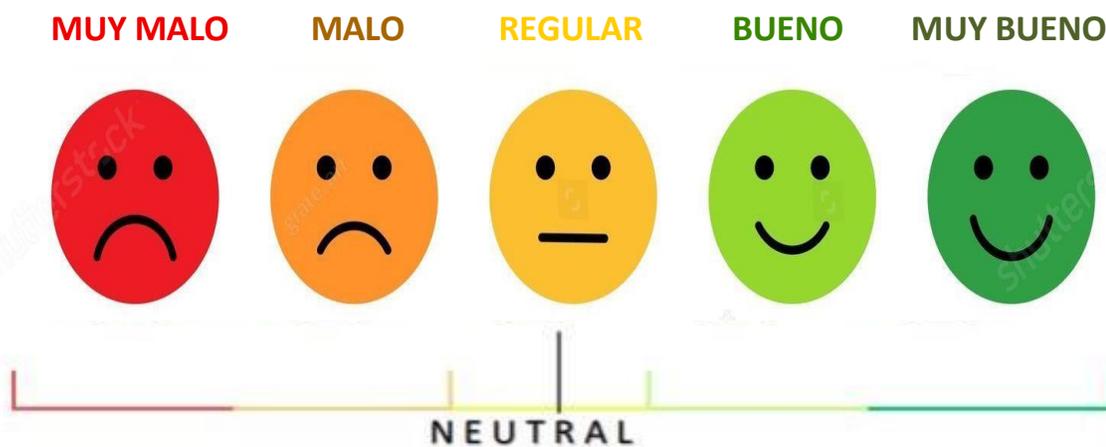
Ficha Técnica:

<p>Universo</p>	<p>Los cuestionarios serán aplicados a los usuarios del Hospital Materno Dra. Evangelina Rodríguez.</p> <p>Según la exploración de estadísticas descriptivas a la Cual se le realizó la encuesta tenemos un promedio de 2,412 usuarias encuestadas en el Semestre JULIO-DICIEMBRE 2024 la cual se distribuye en los siguientes servicios:</p> <table border="1" data-bbox="688 520 1328 821"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Indicé</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>827</td> </tr> <tr> <td>Emergencia</td> <td>488</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>243</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>244</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>610</td> </tr> <tr> <td>Total:</td> <td>2,412.</td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Indicé	Consulta Externa	827	Emergencia	488	Hospitalización	243	Imágenes	244	Laboratorio	610	Total:	2,412.
Servicios	Indicé														
Consulta Externa	827														
Emergencia	488														
Hospitalización	243														
Imágenes	244														
Laboratorio	610														
Total:	2,412.														
<p>Ámbito</p>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital Materno Dra. Evangelina Rodríguez. 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 las usuarias encuestadas en el establecimiento buscando obtener los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un margen de error no mayor a 06%. • Un nivel de confianza de un 94%. <p>Se utilizaron los datos de las cantidades de usuarias que reportaron a cada uno de los servicios a través de atención al usuario del hospital, el cual para este caso se utilizó la producción el método de entrevista diaria presencial a un total de 2,412 Usuarias por mes durante los 6 meses consolidados, siendo la última que estaba disponible para el inicio de aplicación regular de la encuesta.</p>														
<p>Método para utilizar</p>	<p>Encuesta personal, mediante encuestas manuales y plataforma de atención al usuario.</p>														
<p>Fecha de trabajo</p>	<p>Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables), desde el 01 DE JULIO 2024 hasta el 26 de DICIEMBRE del 2024.</p>														



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
-------------	--

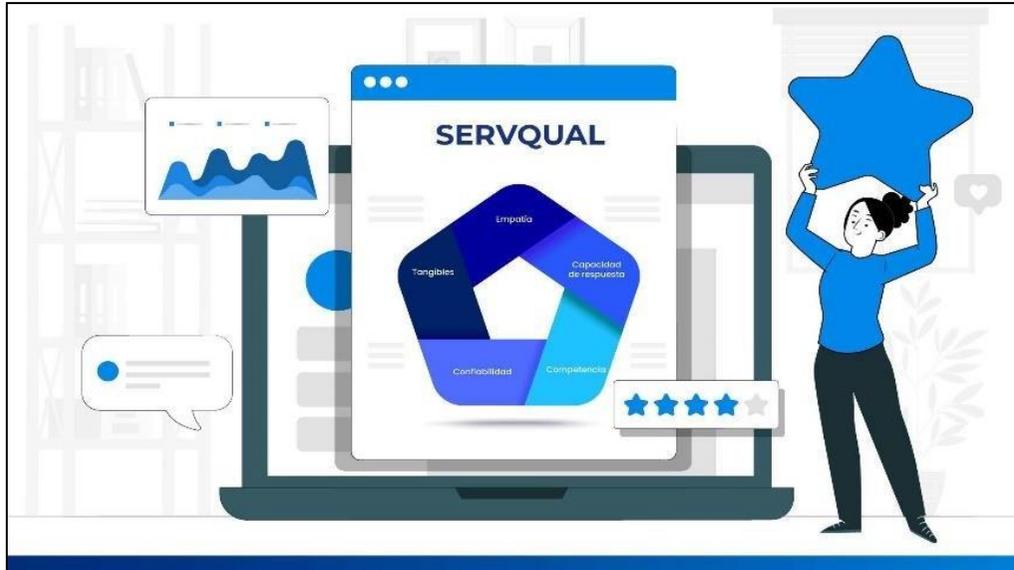
ESCALA DE VALORACIÓN



CRITERIOS PARA LA MEDICIÓN



Dimensiones incluidas en el índice de satisfacción del usuario:



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?

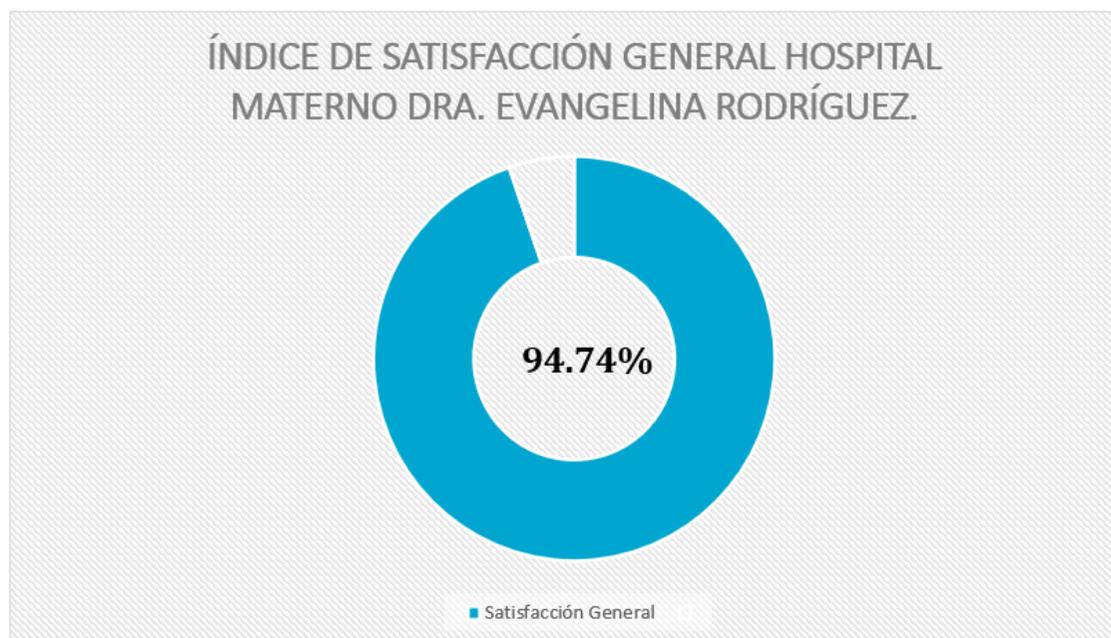
Para crear el índice de satisfacción de usuarios se calcula un promedio, aplicando la siguiente fórmula:

sumatoria de los 7 atributos/ 7.



Índice de Satisfacción General

En el gráfico número 1 se presenta el resultado del promedio de satisfacción de las dimensiones de calidad medidos en la encuesta es de 94.74%, (95%) los cuales fueron Siguiendo los lineamientos establecidos para medir la amabilidad, profesionalidad, facilidad y rapidez, manejo de las informaciones, accesibilidad, tiempo de respuesta e higiene y comodidad; esta encuesta fue aplicada a una muestra de 2,412 usuarias del hospital la satisfacción, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Dra. Evangelina Rodríguez, Julio-diciembre 2024

Satisfacción de cada dimensión evaluada por los usuarios

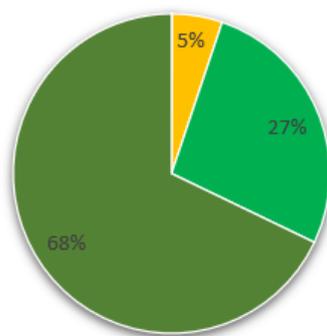


1- Amabilidad. (Empatía/ accesibilidad).

Como podemos observar en la grafica de la satisfacion para el area de la amabilidad, da un total de 95% (68% + 27% = 95% indicaron que fue buena o muy buena, quedando en un 5% los que indicaron en regular y un 0 % insatisfechos para una valoración mala o muy mala).

Gráfico: Satisfacción de usuarios del atributo Amabilidad.

¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?



■ Muy Mala ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena

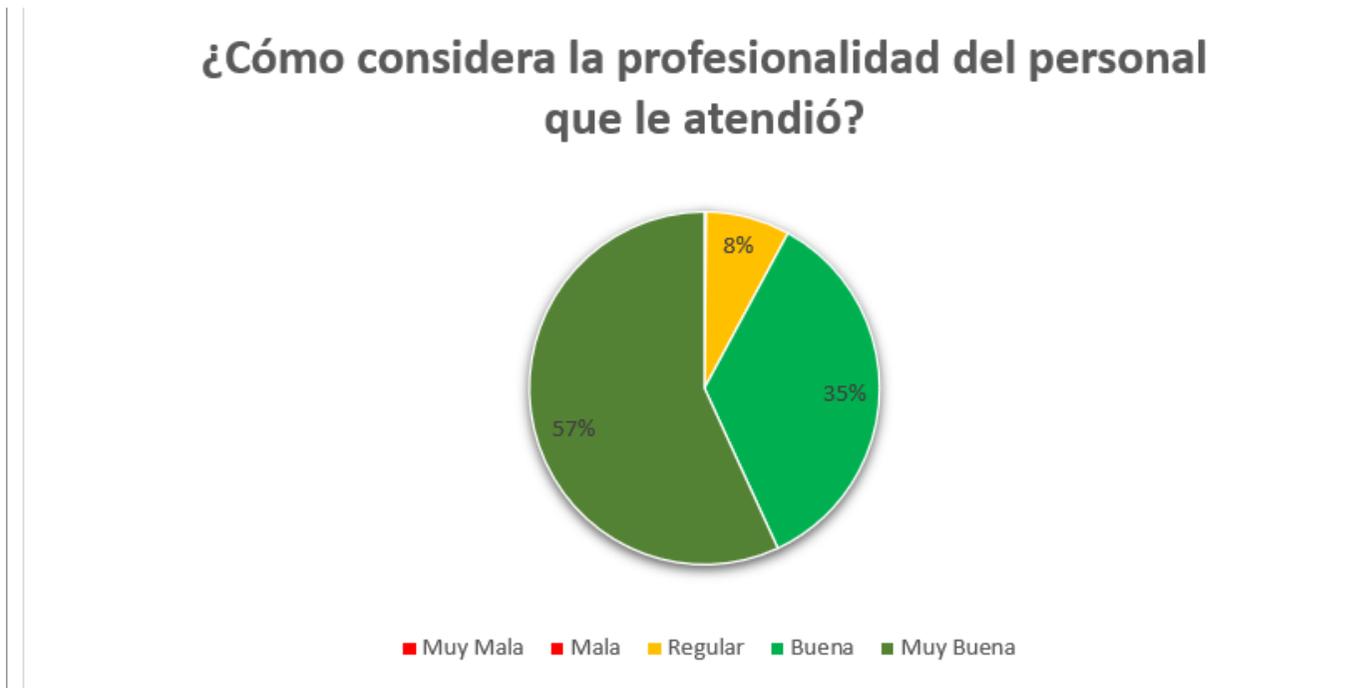
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Dra. Evangelina Rodríguez, Julio-diciembre 2024



2- Profesionalidad. (Confianza)

Como podemos observar en la grafica de la satisfacion para el area de la profesionalidad, da un total de 92% (57% + 35% = 92% indicaron que fue buena o muy buena, quedando en un 8% los que indicaron en regular y un 0 % insatisfechos para una valoración mala o muy mala).

Gráfico: Satisfacción de usuarios del atributo Profesionalidad.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Dra. Evangelina Rodríguez, Julio-diciembre 2024



3- *Facilidad y Rapidez. (Eficacia /Confiabilidad)*

Como podemos observar en la grafica de la satisfacion para el area de la facilidad y rapidez, da un total de 94% (65% + 29% = 94% indicaron que fue buena o muy buena, quedando en un 6% los que indicaron en regular y un 0 % insatisfechos para una valoración mala o muy mala).

Gráfico: Satisfacción de usuarios del atributo Facilidad y rapidez.



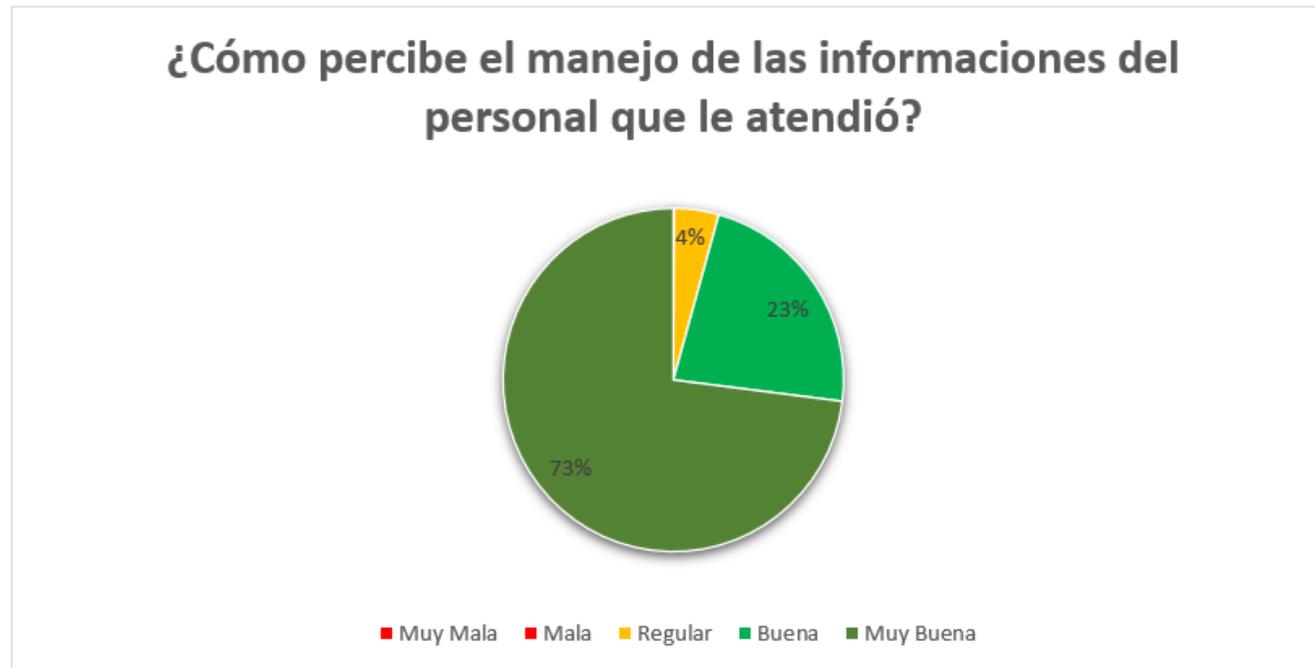
Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Dra. Evangelina Rodríguez, Julio-diciembre 2024



4- Manejo de las Informaciones. (Profesionalidad/ Confianza)

Como podemos observar en la grafica de la satisfacion para el area del manejo de las informaciones, da un total de 96% (73% + 23% = 96% indicaron que fue buena o muy buena, quedando en un 4% los que indicaron en regular y un 0 % insatisfechos para una valoración mala o muy mala).

Gráfico: Satisfacción de usuarios del atributo Manejo de las Informaciones.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Dra. Evangelina Rodríguez, Julio-diciembre 2024

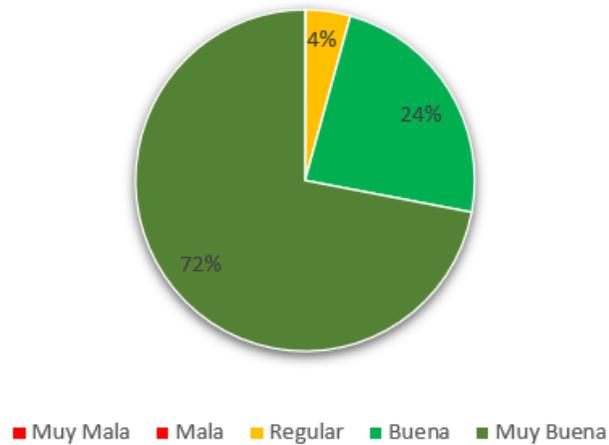


5- Accesibilidad. (Empatía)

Como podemos observar en la grafica de la satisfacion para el area de la accesibilidad, da un total de 96% (72% + 24% = 96% indicaron que fue buena o muy buena, quedando en un 4% los que indicaron en regular y un 0 % insatisfechos para una valoración mala o muy mala).

Gráfico: Satisfacción de usuarios del atributo Accesibilidad.

¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Dra. Evangelina Rodríguez, Julio-diciembre 2024



6- Tiempo de respuesta. (Tiempo de espera)

Como podemos observar en la grafica de la satisfacion para el area del tiempo de respuesta, da un total de 97% (73% + 24% = 97% indicaron que fue buena o muy buena, quedando en un 3% los que indicaron en regular y un 0 % insatisfechos para una valoración mala o muy mala).

Gráfico: Satisfacción de usuarios del atributo Tiempo de Respuesta.

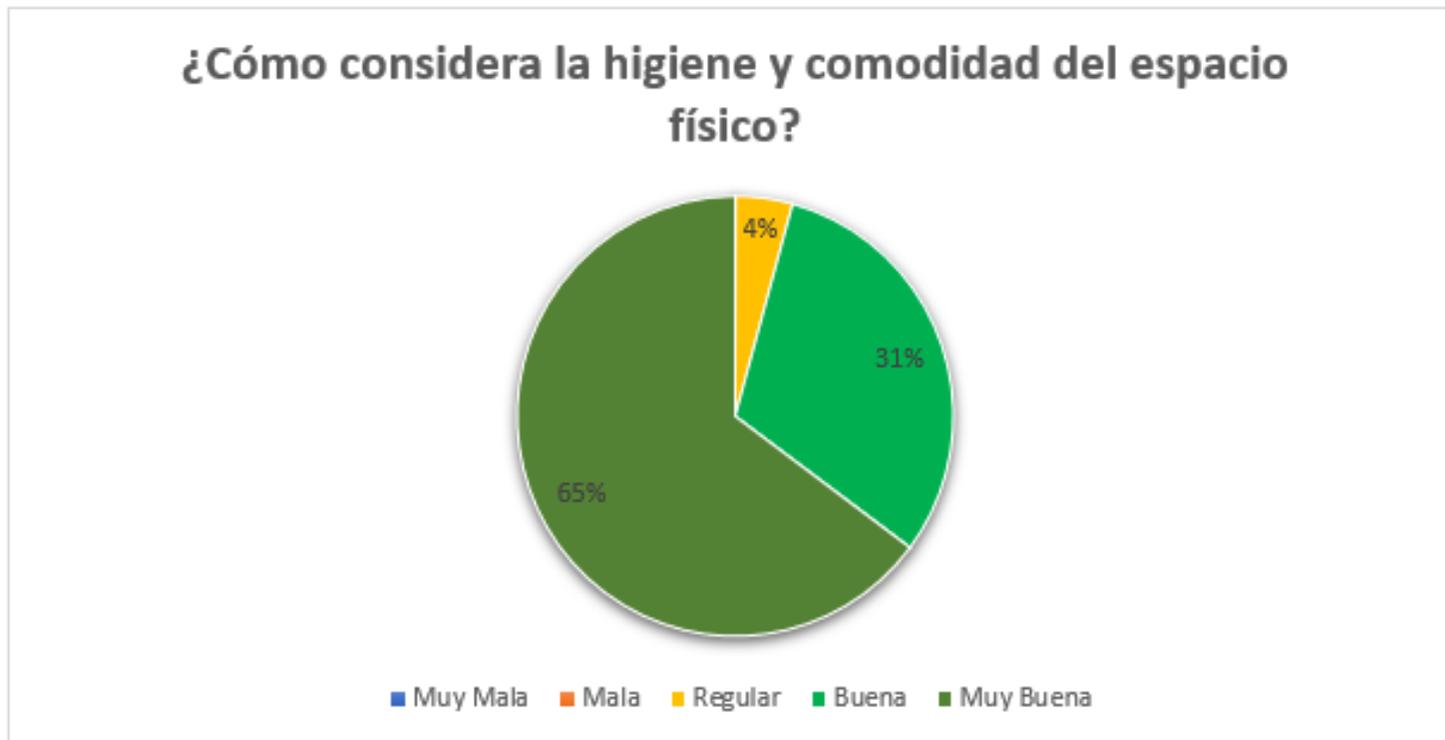


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Dra. Evangelina Rodríguez, Julio-diciembre 2024

7- Higiene y Comodidad. (Elementos tangibles)

Como podemos observar en la grafica de la satisfacion para el area del higiene y la comodidad, da un total de 96% (65% + 31% = 96% indicaron que fue buena o muy buena, quedando en un 4% los que indicaron en regular y un 0 % insatisfechos para una valoración mala o muy mala).

Gráfico: Satisfacción de usuarios del atributo Higiene y Comodidad.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Dra. Evangelina Rodríguez, Julio-diciembre 2024.

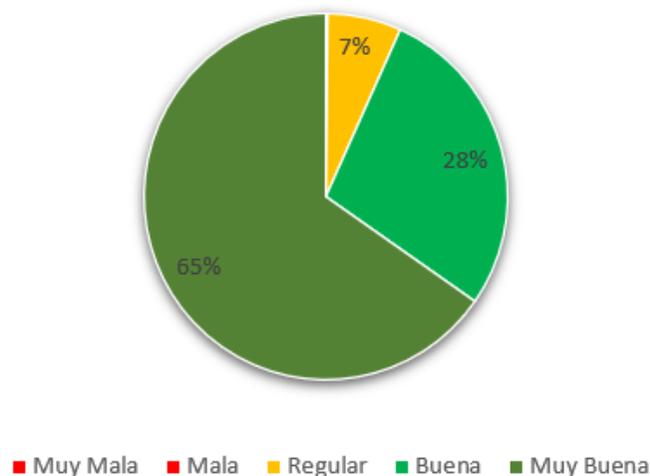


8- Calidad del Servicio. (Percepción general del servicio).

Como podemos observar en la grafica de la satisfacion para el area de la calidad del servicio, da un total de 93% (65% + 28% = 93% indicaron que fue buena o muy buena, quedando en un 7% los que indicaron en regular y un 0 % insatisfechos para una valoración mala o muy mala).

Gráfico: Satisfacción de usuarios del atributo Calidad del Servicio Recibido En General.

En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido?

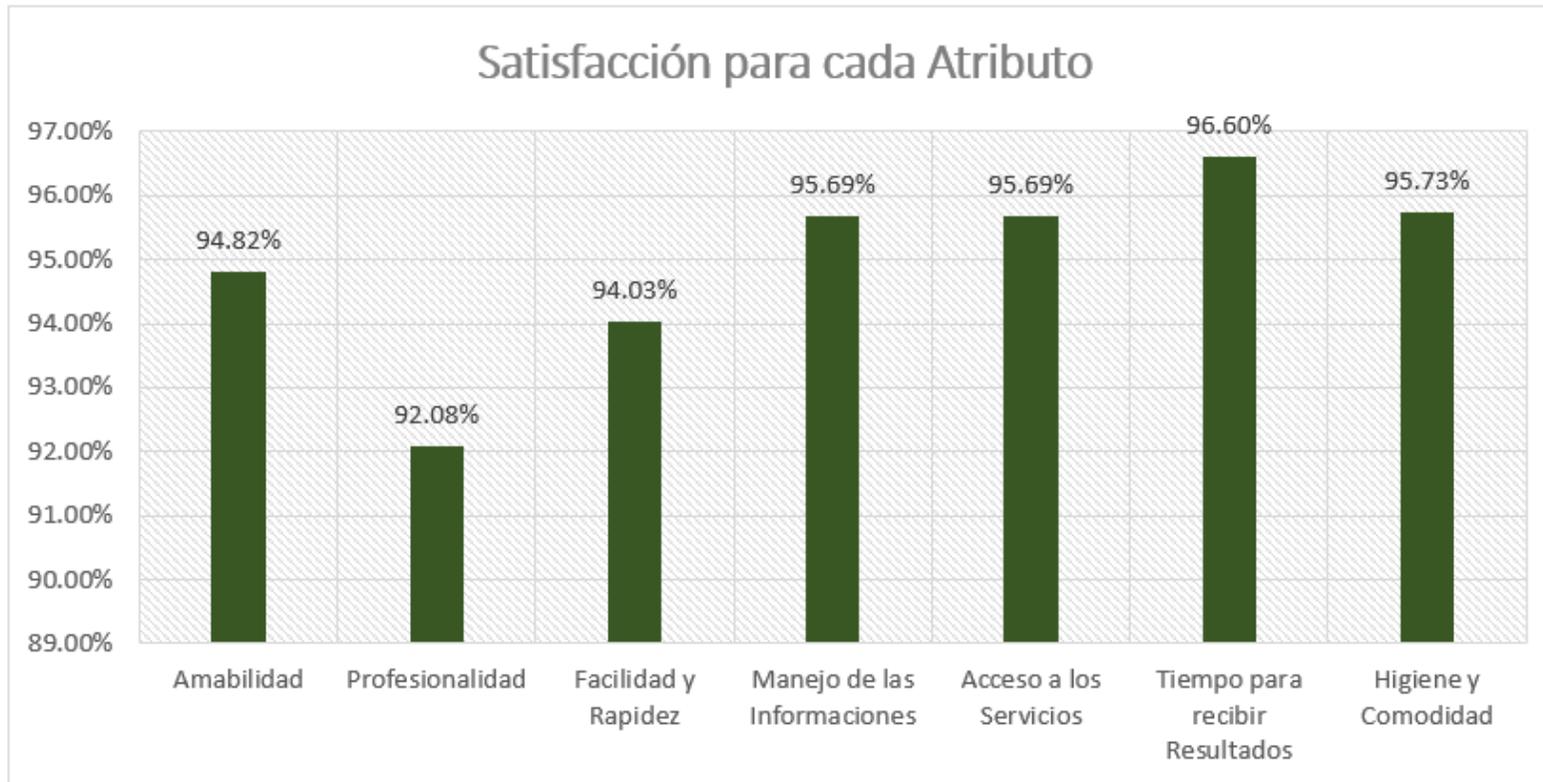


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Dra. Evangelina Rodríguez, Julio-diciembre 2024



Satisfacción por Servicio.

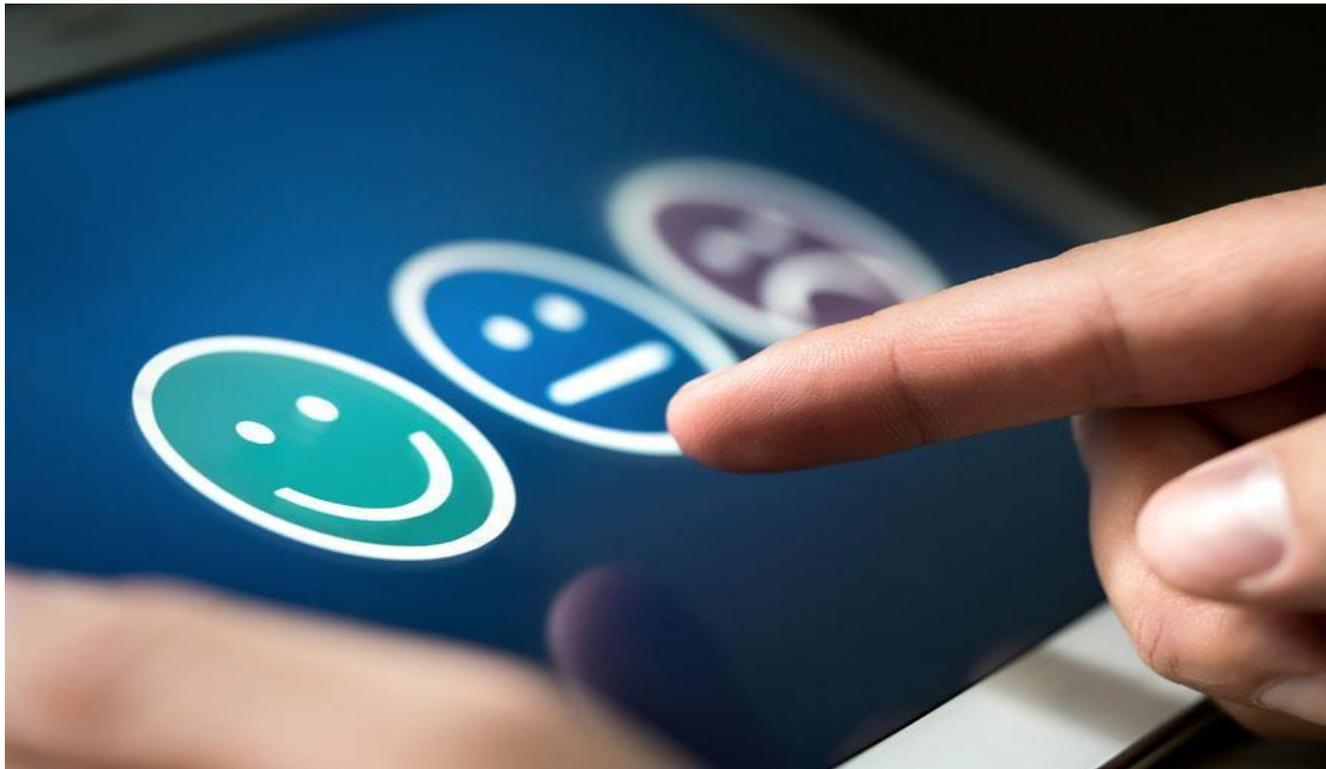
Como podemos observar en la grafica la satisfacción general de los siete atributos, pertenecientes a las cinco dimensiones evaluadas es de 94.94% (95%) de la satisfacción general.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Dra. Evangelina Rodríguez, Julio-diciembre 2024



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



Porcentaje de usuarios que recomienda los servicios del Hospital.

En el gráfico se resalta que el 95% de las personas atendidas en este hospital durante el período de realización de la encuesta, recomendaría sus servicios a otros usuarios.

1- Hospitalización.

Tal como se observa en el gráfico la satisfacción general de los 243 usuarios encuestados para el servicio de Hospitalización, la satisfacción es de 94.91% (95%).



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Dra. Evangelina Rodríguez, Julio-diciembre 2024.



2- IMÁGENES.

Tal como se observa en el gráfico, la satisfacción general de los 244 usuarios encuestados para el servicio de Imágenes, la satisfacción es de 93.65% (94%).



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Dra. Evangelina Rodríguez, Julio-diciembre 2024.



3- Laboratorio.

Tal como se observa en el gráfico, la satisfacción general de los 610 usuarios encuestados para el servicio de Laboratorio, la satisfacción es de 95.08%.

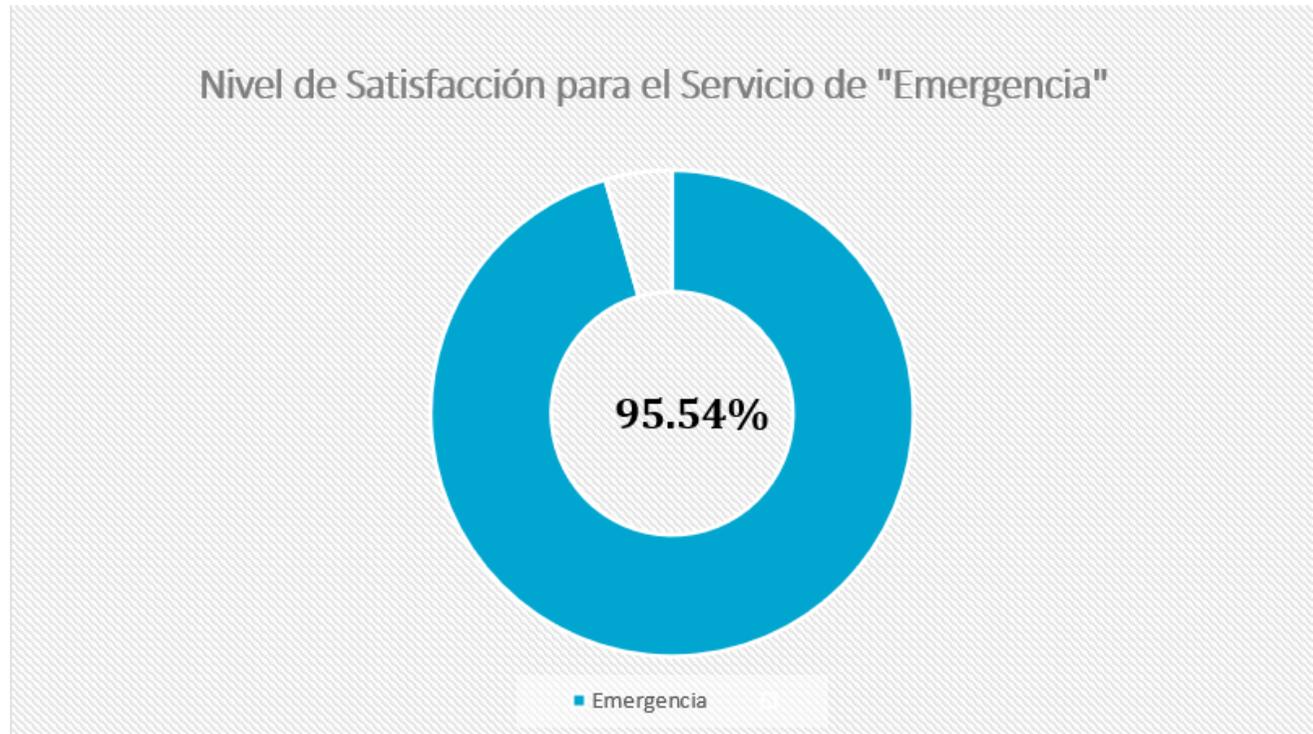


Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Dra. Evangelina Rodríguez, Julio-diciembre 2024.



4- Emergencia.

Tal como se observa en el gráfico, la satisfacción general de los 95.54 usuarios encuestados para el servicio de Emergencia, la satisfacción es de 95.54% (96%).



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Dra. Evangelina Rodríguez, Julio-diciembre 2024.



5- Consulta Externa.

Tal como se observa en el gráfico, la satisfacción general de los 827 usuarios encuestados para el servicio de Consulta Externa, la satisfacción es de 94.29%.



Fuente: Encuesta de satisfacción de usuarios aplicada al Hospital Materno Dra. Evangelina Rodríguez, 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 Materno Dra. Evangelina Rodríguez, se presenta el siguiente Plan de Acción de mejora.

Accionar			Fecha		Responsable
Área de mejora	Dimensión	Qué haremos	Desde	Hasta	Unidad
Imágenes y Consultas Externas.	Profesionalidad, Facilidad y rapidez.	Implementar el orden para la atención de la consulta e imágenes por la hora de facturación, Clasificar las filas de admisión de asegurados y crear algunas preferencias a usuarios que presenten la necesidad especial.	Enero-2025	Junio-2025	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al usuario. • Departamento de enfermería. • Y departamento de Facturación.



Anexos

Contenido de la encuesta.

5/8/24, 12:34 p.m. Servicio Nacional de Salud (SNS) - Atención al Usuario



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

<https://encuesta.sns.gob.do/publico/formulario/1> 1/4



5/8/24, 12:34 p.m.

Servicio Nacional de Salud (SNS) - Atención al Usuario

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



5/8/24, 12:34 p.m.

Servicio Nacional de Salud (SNS) - Atención al Usuario

- 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

