



SERVICIO REGIONAL DE SALUD  
**ESTE**



# **INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACION CIUDADANA DE LOS SERVICIOS.**

**ENERO - JUNIO 2023**



HOSPITAL  
**GENERAL Y DE ESPECIALIDADES  
NUESTRA SEÑORA DE LA  
ALTAGRACIA (HGNSA)**



## Introducción

El Departamento de Salud tiene entre sus estrategias la mejora del nivel de salud de los ciudadanos. Un procedimiento orientado a implementar dicha estrategia es conocer la opinión que tienen los usuarios y usuarias sobre las prestaciones ofrecidas por el Sistema de Salud. La realización de una encuesta a pacientes que acceden a los diferentes servicios permite aproximarse a la percepción que tienen sobre la atención prestada. Con esta finalidad, se vienen realizando, desde hace años, encuestas entre usuarios/as para medir el nivel de satisfacción con los servicios de salud.

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios recoge opiniones acerca de los aspectos positivos y negativos de todo el proceso asistencial, constituyendo una importante fuente de información que permite detectar oportunidades y áreas de mejora en los diferentes niveles de atención sanitaria.

Como estrategia de ofrecer servicios de salud con calidad, calidez y orientados a satisfacer las más altas expectativas de los ciudadanos, el Hospital General y de Especialidades Nuestra Señora de la Altagracia aplica 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 al Banco Interamericano de Desarrollo (BID); utilizando esta plataforma, las encuestas son aplicadas de manera digital, utilizando tanto computadoras como dispositivos (PC, Tabletas)

El cuestionario utilizado comprende las preguntas que dan respuesta a las 7 dimensiones que comprende el modelo SERVQUAL).

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



Los servicios evaluados son los 5 servicios fuertes según la demanda del Hospital General y de Especialidades Nuestra Señora de la Altagracia (HGENSA), (Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio)

Atributos	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Total	B + MB	Satisfacción
Amabilidad	1	1	185	2234	35	2,456	2,269	95.23%
Profesionalidad	0	1	178	2226	51	2,456	2,277	95.83%
Facilidad y Rapidez	0	7	194	2188	67	2,456	2,255	96.13%
Manejo de las Informaciones	0	2	181	2223	50	2,456	2,273	95.93%
Acceso a los Servicios	1	8	193	2206	48	2,456	2,254	95.53%
Tiempo de Espera	0	4	211	2191	50	2,456	2,241	95.73%
Higiene y Comodidad	1	1	149	2222	83	2,456	2,305	96.23%
Calidad del Servicio	0	5	166	2241	44	2,456	2,285	95.04%
							<b>Promedio General de Satisfacción</b>	<b>95.80%</b>



## Ficha técnica

<b>Universo</b>	<p>Las encuestas son aplicadas a los usuarios del hospital.</p> <p>Según las estadísticas descriptivas de los usuarios, se ha identificado un promedio mensual de encuestas, tomando en cuenta la totalidad de los servicios realizados durante los meses comprendidos: ENERO–JUNIO 2023:</p> <table border="1" data-bbox="786 699 1406 1072"><thead><tr><th>Servicios</th><th>MUESTRA</th></tr></thead><tbody><tr><td>Hospitalización</td><td>300.00</td></tr><tr><td>Imágenes</td><td>300.00</td></tr><tr><td>Laboratorio</td><td>900.00</td></tr><tr><td>Emergencia</td><td>450.00</td></tr><tr><td>Consulta Externa</td><td>1,050.00</td></tr><tr><td><b>Total</b></td><td><b>3,000</b></td></tr></tbody></table>	Servicios	MUESTRA	Hospitalización	300.00	Imágenes	300.00	Laboratorio	900.00	Emergencia	450.00	Consulta Externa	1,050.00	<b>Total</b>	<b>3,000</b>
Servicios	MUESTRA														
Hospitalización	300.00														
Imágenes	300.00														
Laboratorio	900.00														
Emergencia	450.00														
Consulta Externa	1,050.00														
<b>Total</b>	<b>3,000</b>														
<b>Ámbito</b>	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del Hospital General y de Especialidades Nuestra Señora de la Altagracia (HGENSA) ubicado en la avenida Juan XXIII 175, Higüey.</p> <p>Los encuestadores usan de estrategia la variación máxima de la muestra para asegurarse que los participantes tengan diferentes características.</p>														



Muestra	<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"><li>• Un margen de error no mayor al 5%</li><li>• Un nivel de confianza de un 95%</li></ul> <p>Se utilizaron los datos de la producción de servicio del hospital, el cual para este caso se utilizó la producción de ENERO– JUNIO 2023.</p>
Método para utilizar	Encuesta personal, mediante la plataforma de Atención al Usuario.
Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (días laborables) desde ENERO - JUNIO 2023
Realización	<p>Las encuestas serán aplicadas por los colaboradores del departamento de Atención Al Usuario.</p> <p>Luego de ingresar al link provisto por los coordinadores de la encuesta de satisfacción al usuario: <a href="https://encuesta.sns.gob.do">https://encuesta.sns.gob.do</a></p>



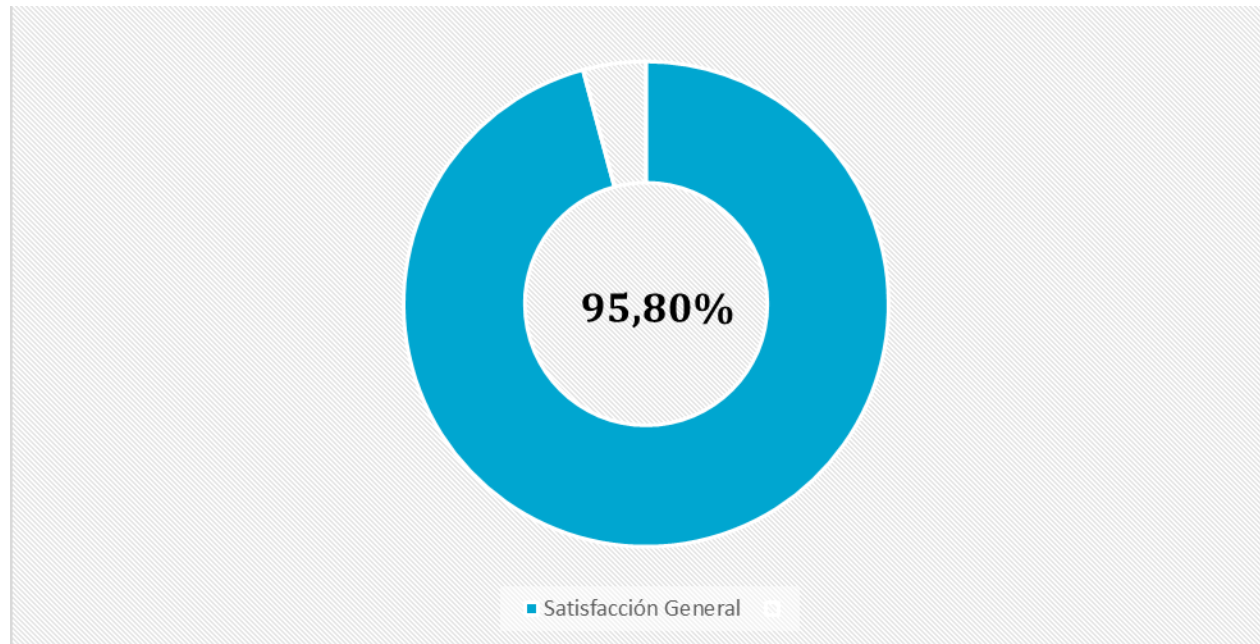
## Dimensiones del modelo

Las dimensiones de los modelos y las preguntas de la encuesta que responden a cada dimensión son las siguientes:

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

## Índice de satisfacción general

Siguiendo lo establecido, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 3,000 usuarios del Hospital General y de Especialidades Nuestra Señora de la Altagracia (HGENSA), distribuidas entre los servicios: Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio. ENERO –JUNIO 2023



Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 3,000 usuarios encuestados, la satisfacción es de 95.80%.

### Satisfacción general por atributos

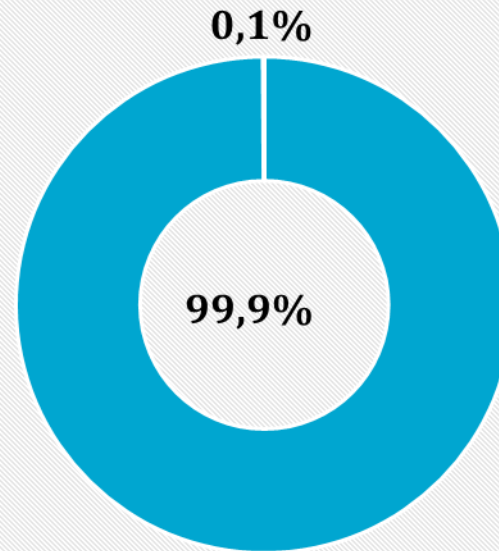


Como vemos en el gráfico, la satisfacción general de los atributos supera en uno el 95.80% de los 7 atributos mostrados, quedando el promedio de esta en un 95.80%.





¿Recomendaría a otra persona atenderse en este establecimiento de salud?

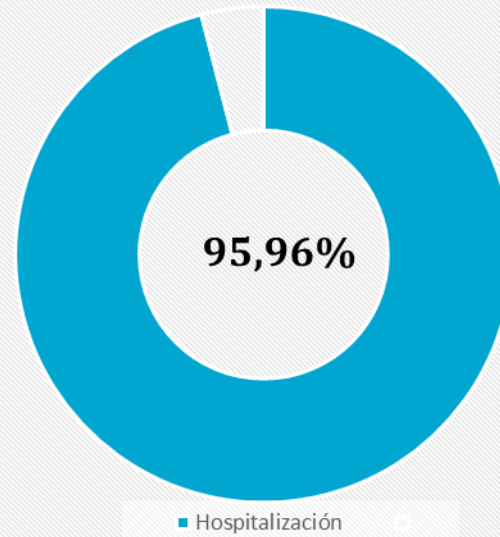


■ Si ■ No

Tal como podemos observar en el gráfico, la recomendación de otras personas atenderse en este establecimiento de salud es de 3,000 usuarios encuestados, la recomendación es de 99.9%.

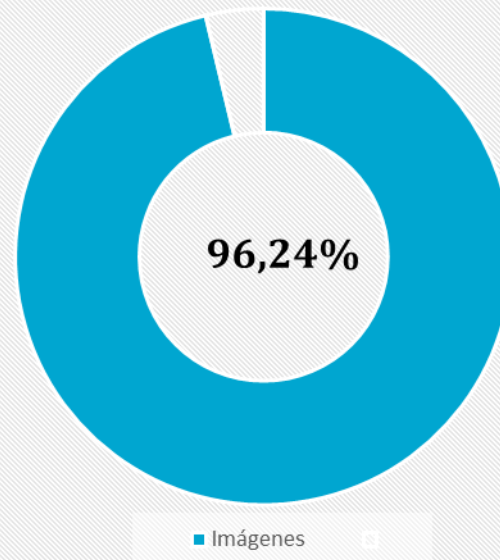


## Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Hospitalización"



Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 300 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 95.96%.

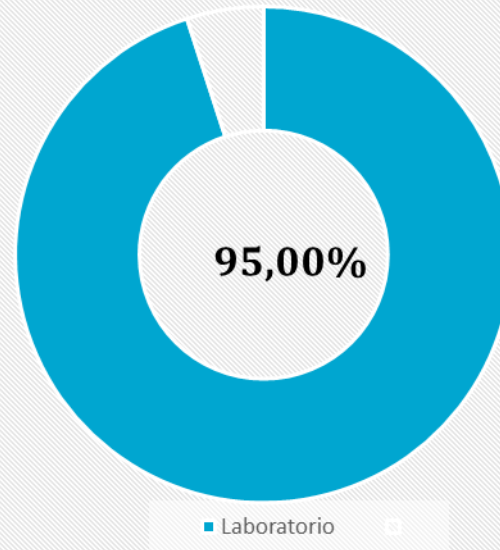
### Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Imágenes"



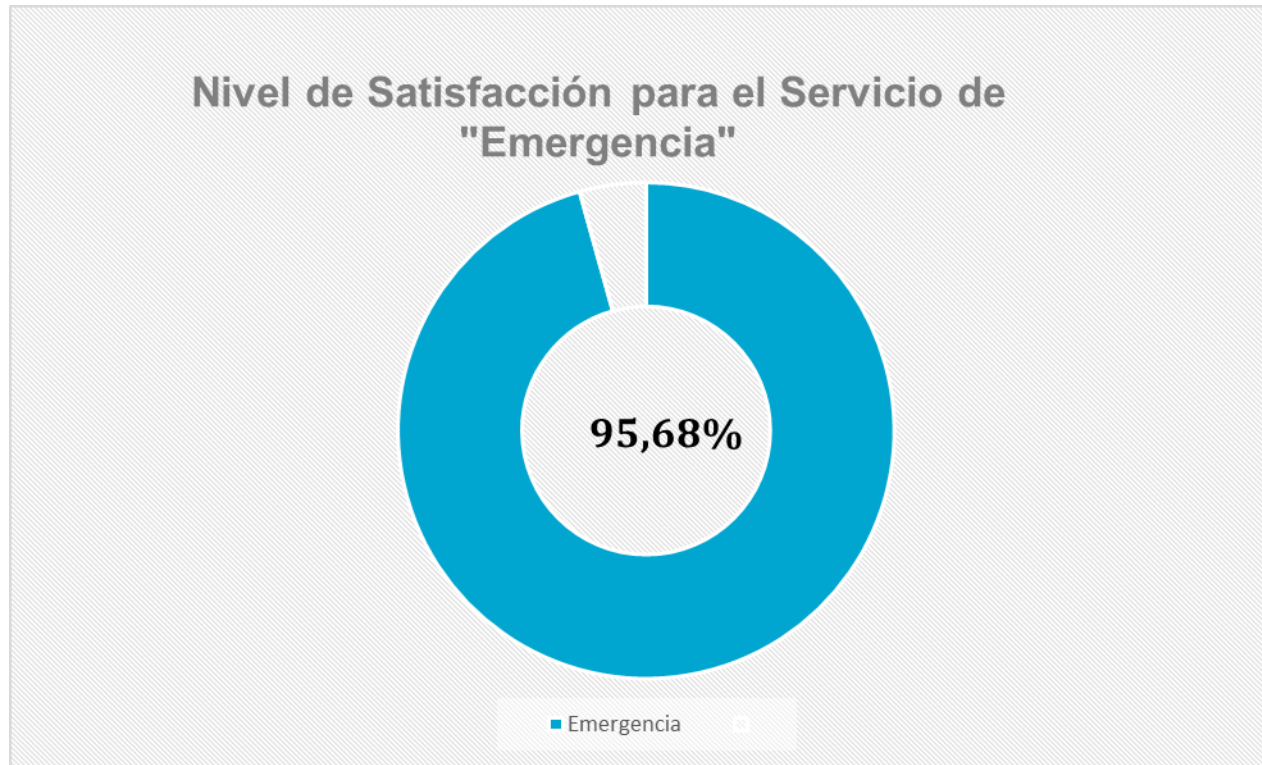
Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 300 usuarios encuestados para el servicio de hospitalización, la satisfacción es de 96.24%.



### Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Laboratorio"

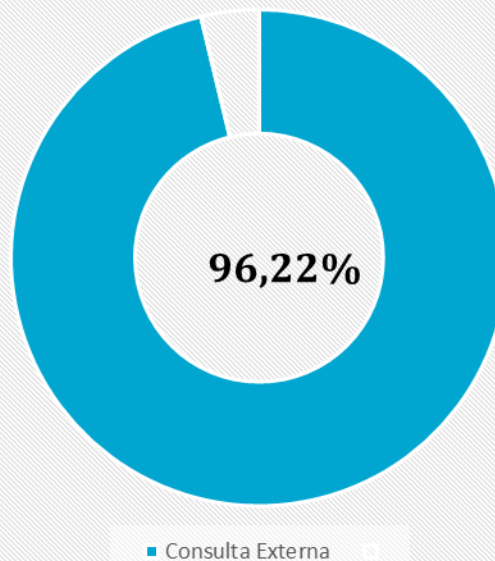


Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 900 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 95.00%



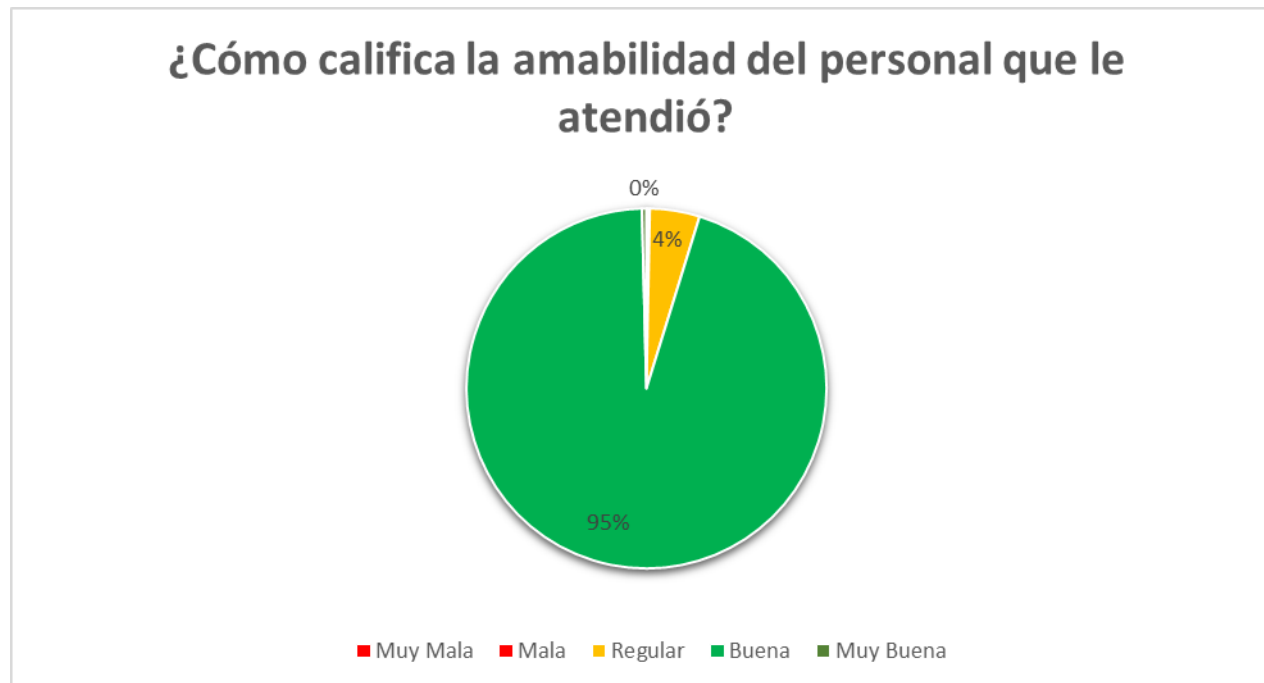
Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 450 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 95.68%

## Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Consulta Externa"



Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 1050 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 96.22%.

### Satisfacción por atributo



En el grafico muestra que 0% muy buena 4% regular 95 buena

## Profesionalidad



Como se muestra en el gráfico, la satisfacción de la profesionalidad es de un 95% buena un 4% en regular un 1% muy buena



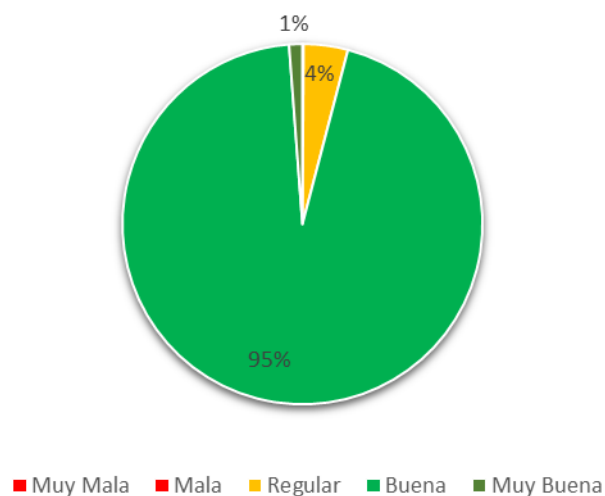
### Facilidad y Rapidez



En cuanto a la facilidad y rapidez, vemos en el gráfico, que la satisfacción fue de 95% en los servicios prestados, quedando un 4% en regular y un 1% muy buena

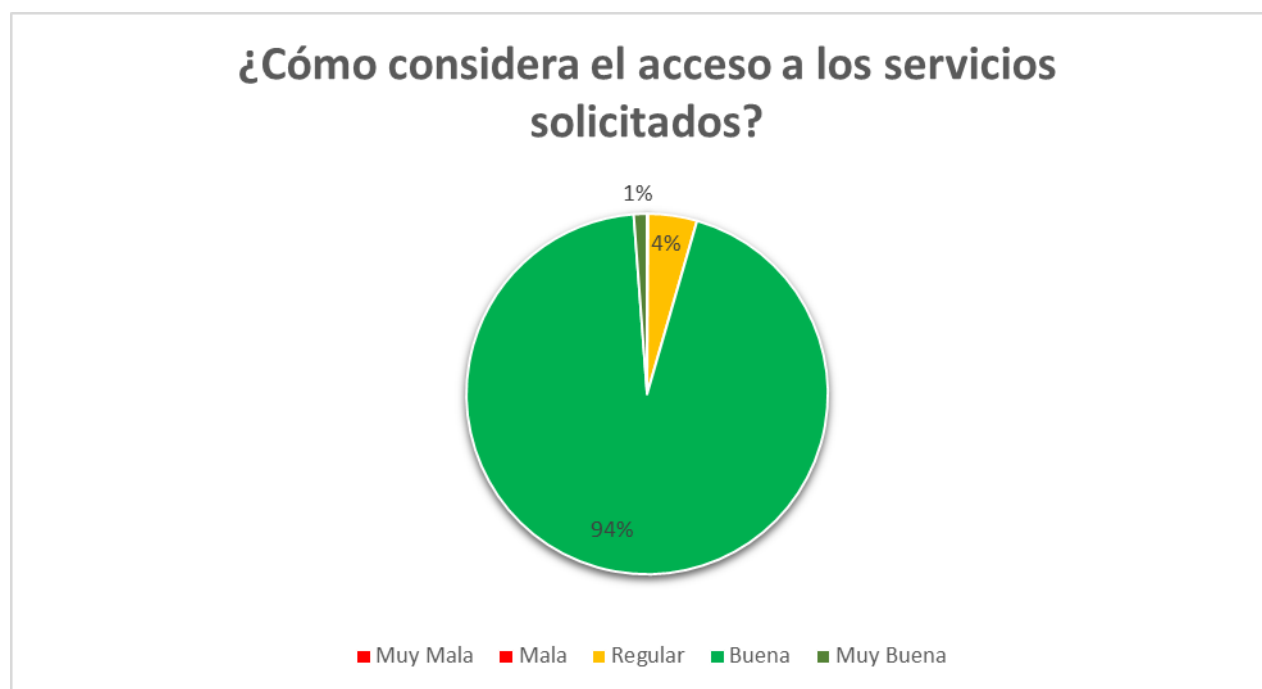
### Manejo de la información

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



Según los 3,000 usuarios encuestados, un 95% indicó que está satisfecho con el manejo de las informaciones por parte del personal, quedando un 4% con opinión regular al respecto, finalizando con un 1% muy buena

### Accesibilidad



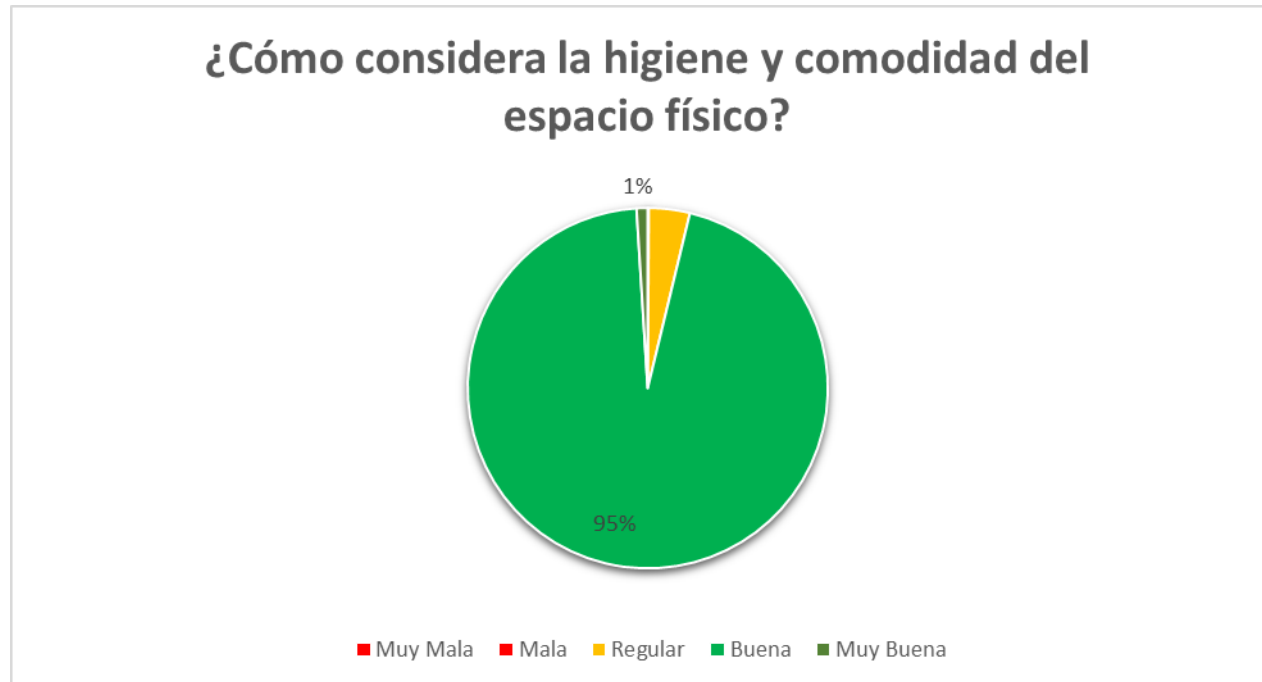
Tal como podemos observar en el gráfico 13, la satisfacción de la accesibilidad a los servicios prestados es de un 94%, indicaron que la accesibilidad es buena un 4% en regular, un 1% muy buena

### Tiempo de Respuesta



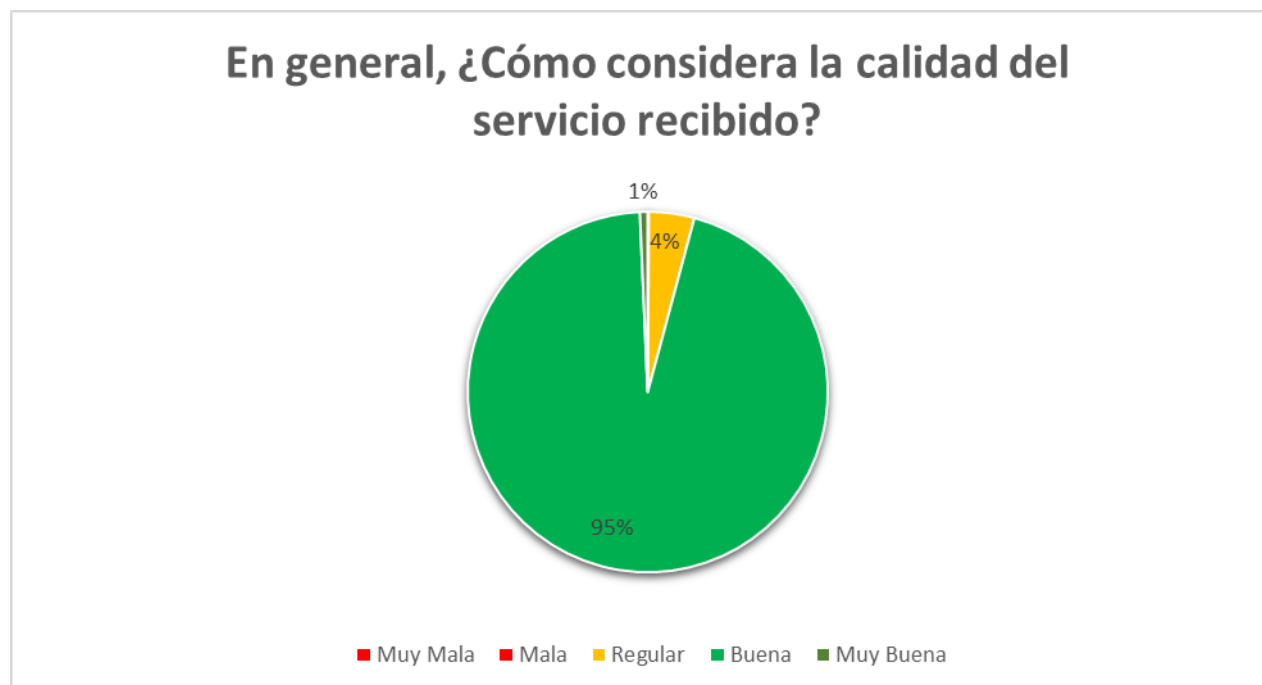
Según los usuarios encuestados, un 95% indicó que está satisfecho con el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados, quedado un 4% con opinión regular al respecto, un 1% muy bueno.

### Higiene y comodidad



En cuanto a la higiene y comodidad, vemos en el gráfico satisfacción fue de 95 % en los servicios prestados, quedando un 4% en regular un 1% muy bueno

### Satisfacción General del Servicio





Tal como se observa en el gráfico, 2,640 de los 3,000 usuarios encuestados opinaron que la satisfacción de los servicios brindados es buena o muy buena para un 95% de satisfacción, quedando un 1% opinando que la satisfacción es regular, mientras que el 4% muy bueno

Esta encuesta fue aplicada satisfactoriamente a una muestra de usuarios que solicitaron los servicios de: **Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio** en el Hospital General y de Especialidades Nuestra Señora de la Altagracia (HGENSA en el periodo Enero -Junio 2023 en el monitoreo de las encuestas de satisfacción de los servicios antes mencionados. Acorde a los resultados arrojados, la satisfacción a nivel general es 95.80%.



A continuación presentaremos el modelo utilizado para realizar las encuestas digitales a los usuarios:

 **SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD 

## Encuesta General de Satisfacción

Estamos comprometidos con proporcionar el mejor servicio en nuestros establecimientos. Por favor,

**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?**

- Si
- 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 REGIONAL DE SALUD  
**ESTE**



HOSPITAL  
**GENERAL Y DE ESPECIALIDADES  
NUESTRA SEÑORA DE LA  
ALTAGRACIA (HGNSA)**