



**INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  
DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS**

**Enero-Junio 2023**

## ***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 Municipal Guayabal (HMG).

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 Guayabal aplicó una encuesta de satisfacción a las usuarias de los servicios de salud.

Dichas encuestas fueron aplicadas utilizando una Plataforma de Atención al Usuario, a través de un novedoso sistema 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 electrónicos que facilita su aplicación (tableta y celulares). Además, los resultados pueden visualizarse en tiempo real y la generación de reportes e informes puede realizarse utilizando diferentes variables.

El cuestionario utilizado comprende las preguntas que dan respuesta a las 8 dimensiones.

Los servicios evaluados son los 5 servicios principales según la demanda del Hospital Municipal Guayabal, (Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio) y fueron desarrollados en el periodo Enero –Junio 2023.

### Ficha Técnica

U n i v e r s o	<p>Los cuestionarios fueron aplicados a los usuarios del HMG. Según la exploración de estadísticas descriptivas de la población de usuarios, se ha identificado un promedio mensual de encuestas, tomando como base la totalidad de los servicios realizados durante los meses comprendidos: Enero –Junio 2023 la muestra sería la siguiente:</p>	
	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CANTIDAD USUARIOS</b>
	HOSPITALIZACIÓN	65
	CONSULTA EXTERNA	276
	IMÉGENES	43
	LABORATORIO	320
	EMERGENCIA	185
<b>Total general 889</b>		
Ámbito	<p>Las encuestas son aplicadas en las instalaciones del HMG, ubicado en la Calle: Sánchez no. 20, Guayabal, Azua, R.D. Se utilizó el método de Muestra Deliberada con Variación Máxima de Muestreo. 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>	

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 a 2%.</li> <li>• Un nivel de confianza de un 98%.</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, siendo la última que estaba disponible para el inicio de aplicación regular de la encuesta.</p> <p>Utilizando la siguiente fórmula para calcular la Muestra Ajustada:</p> $Muestra = \frac{(Número Z)^2 * p * (1 - p)}{(Margen de error)^2}$ <p style="text-align: center;">Número Z = 1.96 para nivel de confianza de 97% p = 0.5</p> $Muestra Ajustada = \frac{Muestra}{1 + \frac{Muestra - 1}{Población Total}}$
Método para utilizar	Encuesta personal, mediante plataforma de atención al usuario.
Fecha de trabajo	Las encuestas se realizaron de manera diaria (lunes a viernes /laborables), desde los meses de Enero-Junio 2023.
Realización	<p>Las encuestas fueron aplicadas por el colaborador de la unidad 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 del modelo y las preguntas de la encuesta que responden a cada dimensión son las siguientes:**

Amabilidad del personal	¿Cómo califica la amabilidad del personal que le atendió?
Profesionalidad del personal	¿Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió?
Facilidad y rapidez del servicio	¿Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado?
Manejo de las información/ Fiabilidad	¿Cómo percibe el manejo de las informaciones del personal que le atendió?
Acceso a los servicios	¿Cómo considera el acceso a los servicios solicitados?
Tiempo de respuesta	¿Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados?
Higiene y comodidad	¿Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico?
Calidad del servicio	En general, ¿Cómo considera la calidad del servicio recibido? ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este establecimiento de salud?

## *Índice de Satisfacción General*

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 889 usuarios del Hospital Municipal Guayabal, distribuidas entre los servicios Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.

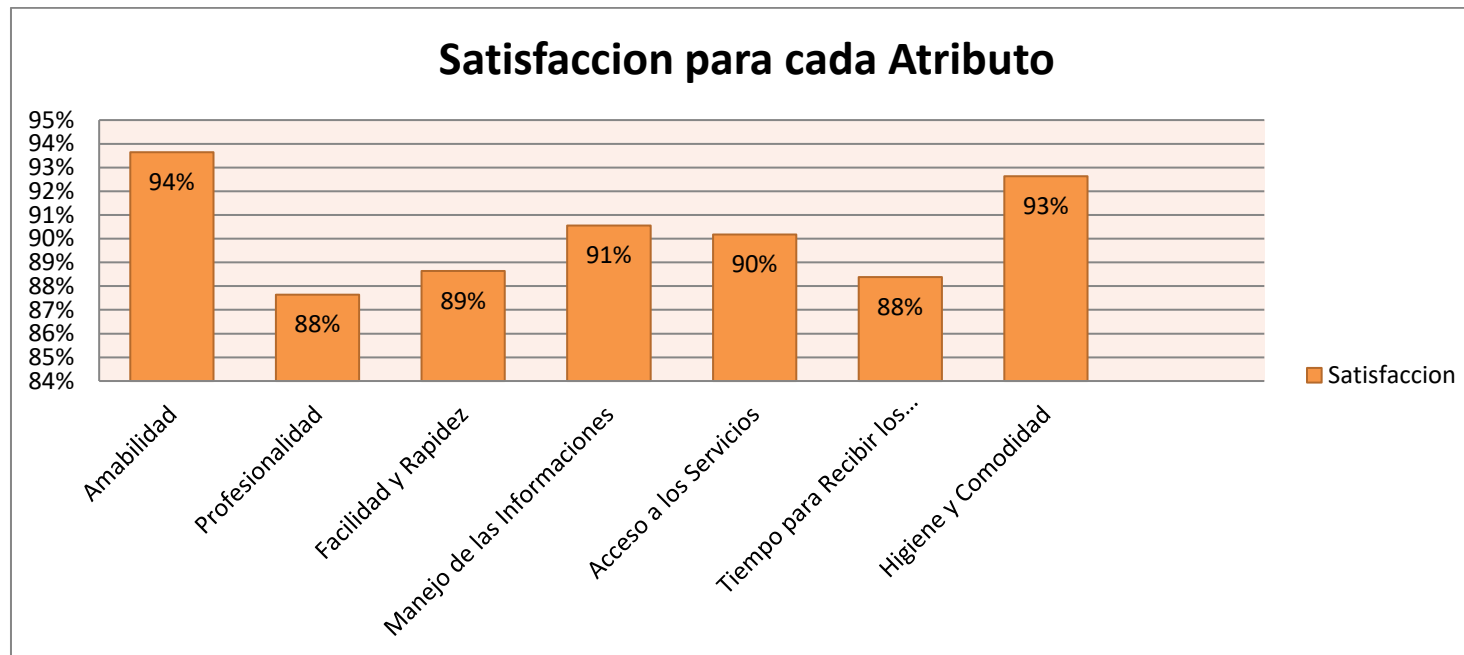
Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 889 usuarios encuestados, la satisfacción es de 90.42%.



Satisfacción de los Usuarios

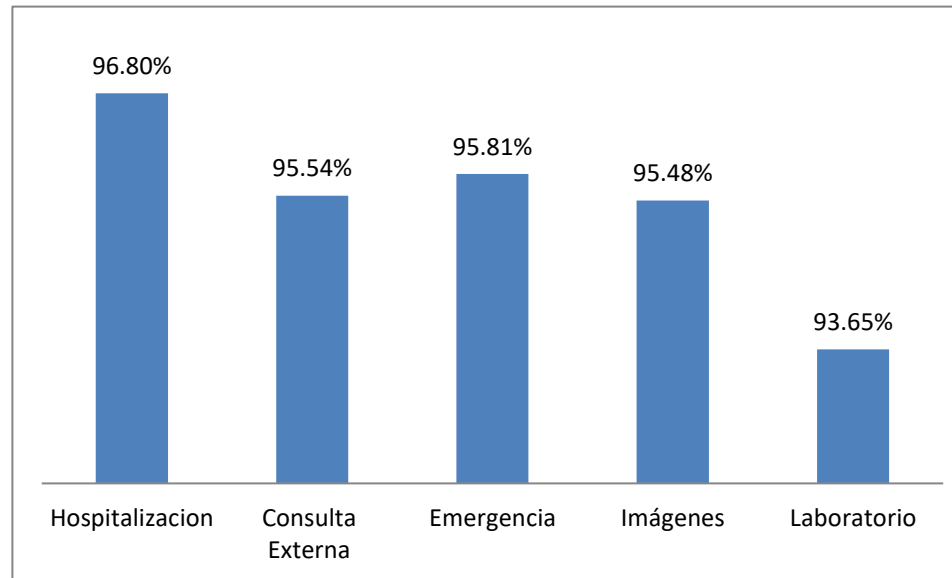
90.42





Como puede apreciarse en este gráfico el pico más alto de satisfacción según las dimensiones se denota en “Amabilidad” con un 94%,obteniéndose un promedio general de 90.24%.

### *Nivel de satisfacción de usuario según el servicio brindado*



El gráfico mostrado refleja la satisfacción general de los usuarios en las distintas áreas donde recibieron atenciones de salud. Esto muestra que hospitalización percibe la calidad más alta con 96.80%, donde el promedio general es de 95.45%.



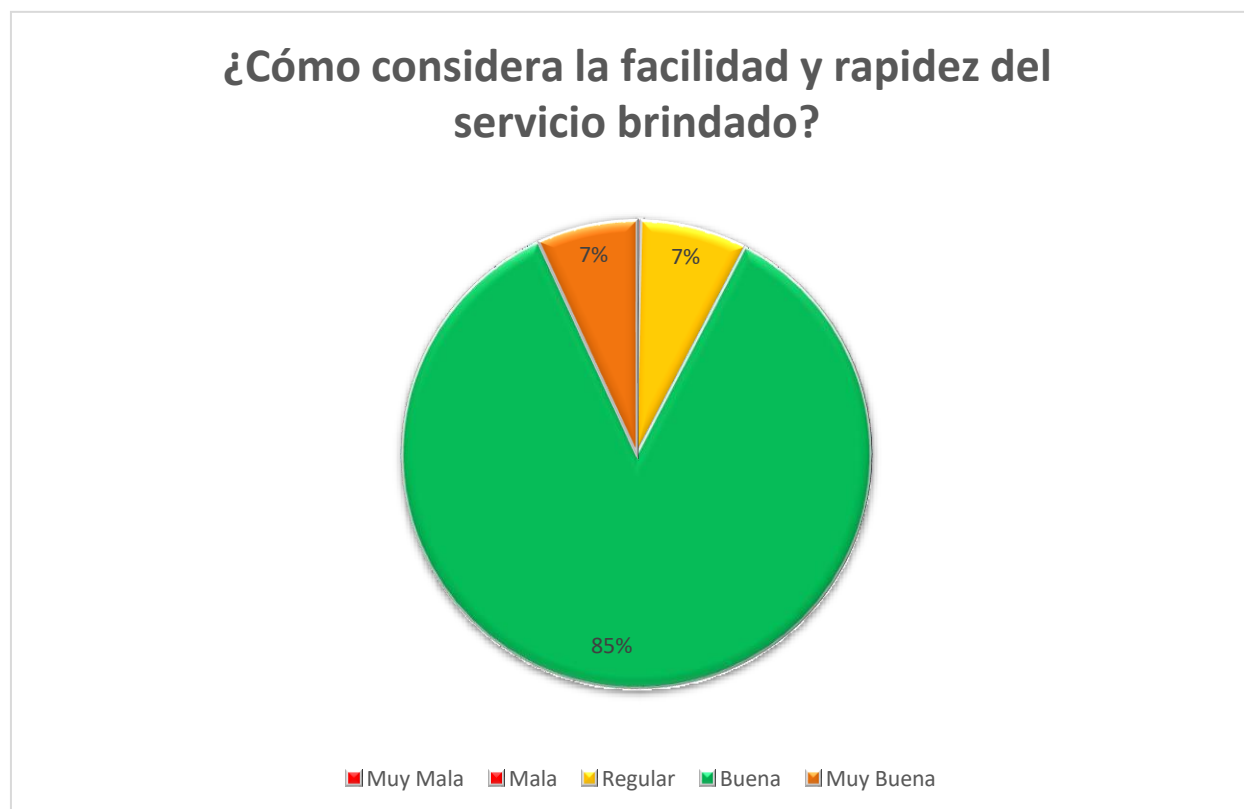
**1. Cómo califica la amabilidad del personal que lo atendió (el personal le saluda, se despide, pide por favor al solicitar información, sonríe, le llama por su nombre, etc.)**



**2. Cómo considera la profesionalidad del personal que le atendió (la confianza, conocimiento y atención profesional de la persona que le atendió)**



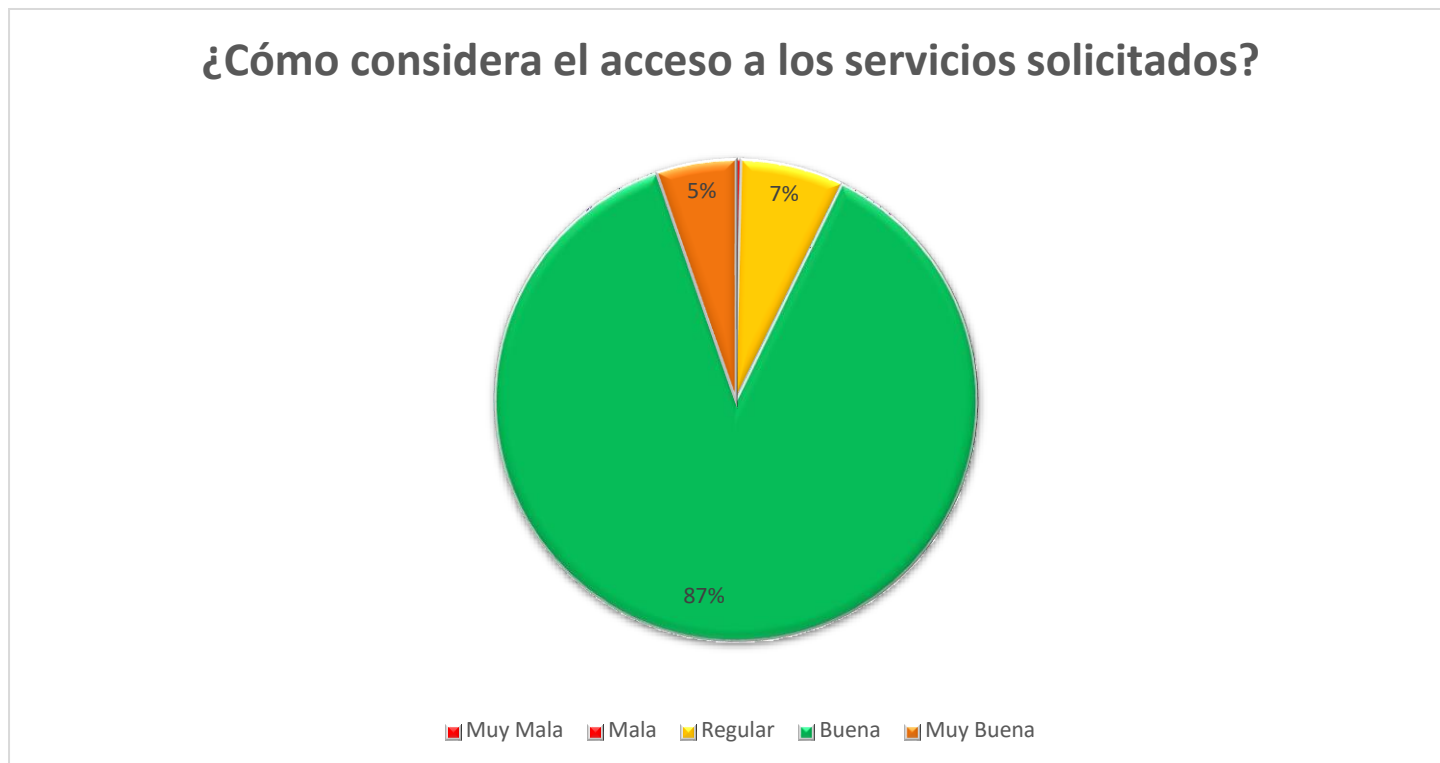
**3. Cómo considera la facilidad y rapidez del servicio brindado (la respuesta al requerimiento del servicio fue rápida, oportuna y directa, si la disposición y voluntad del personal para ayudarle fue apropiada)**



**4. 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)**



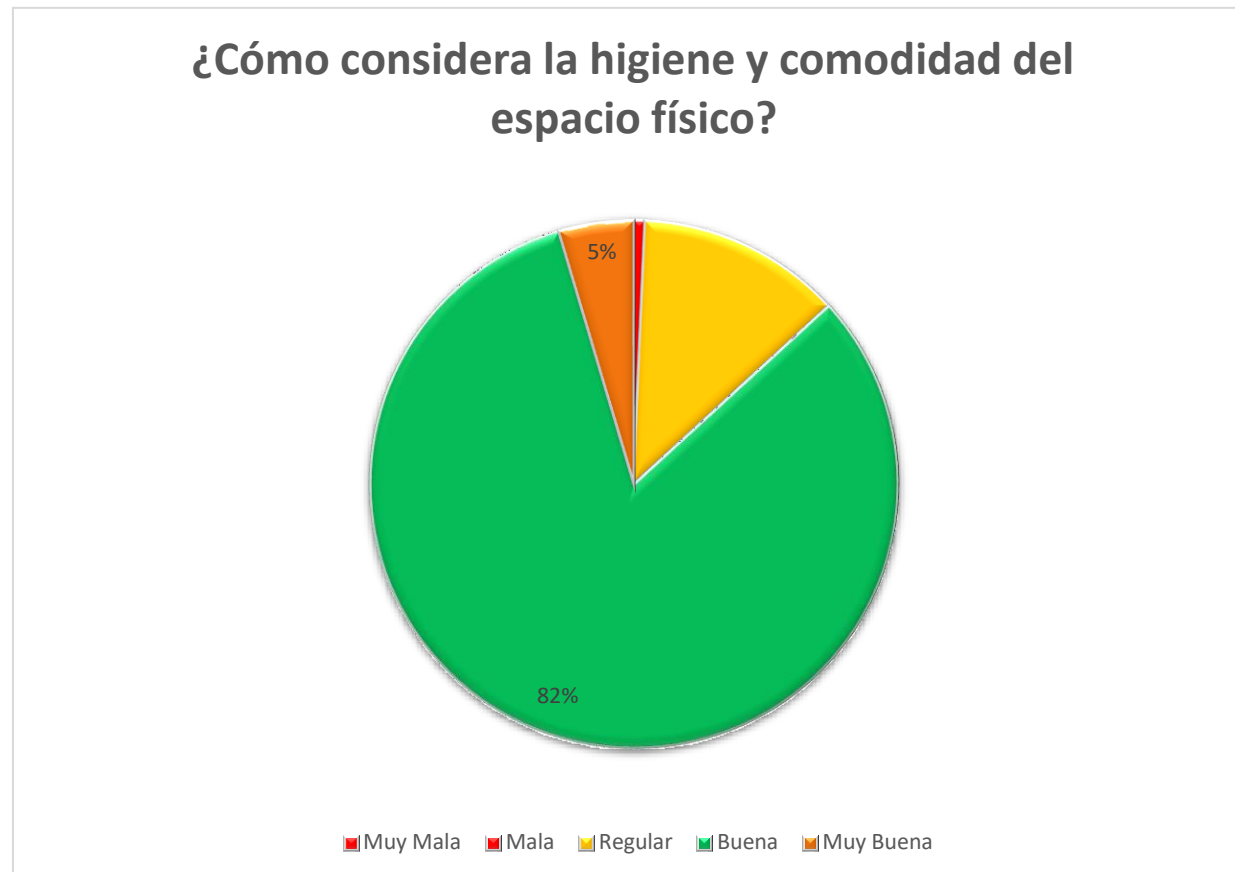
**5. Cómo considera el acceso a los servicios solicitados (la facilidad de acceso a los servicios requeridos)**



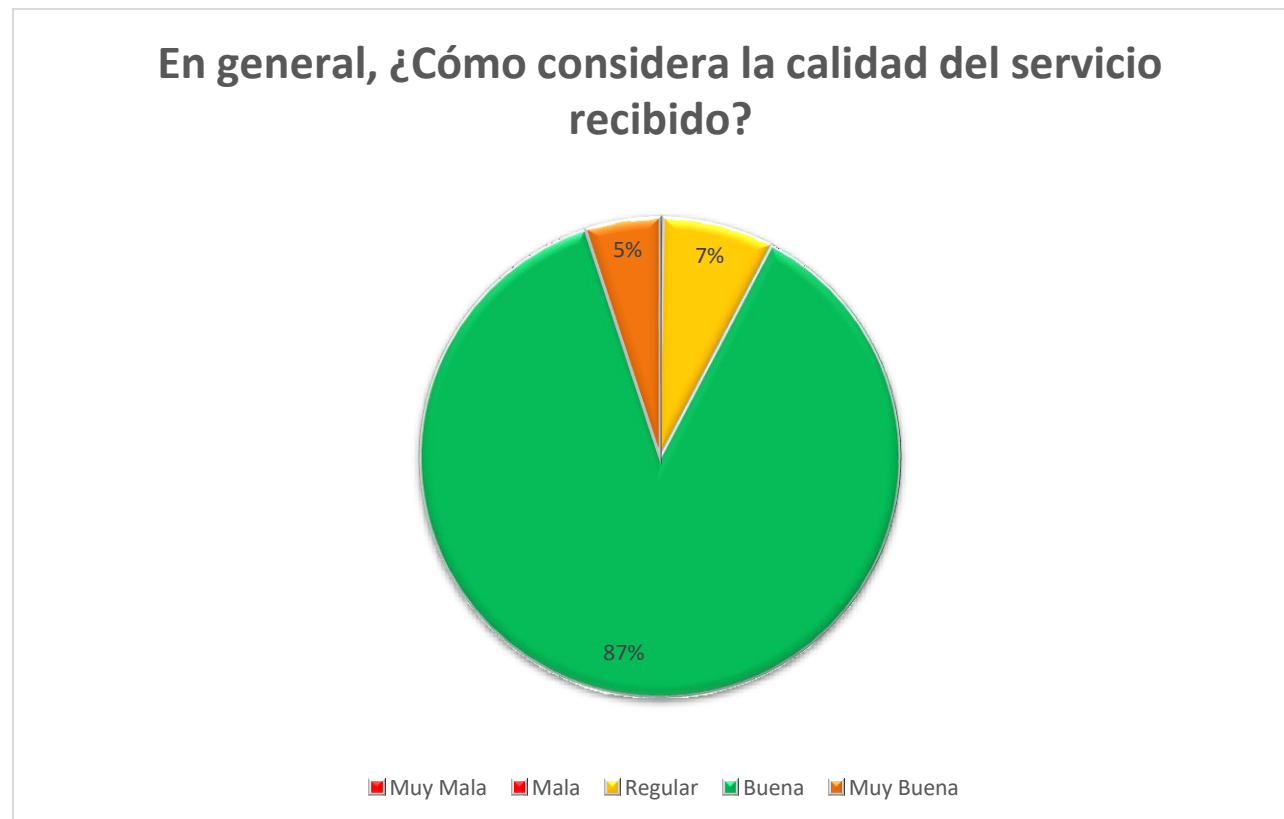
**6. Cómo considera el tiempo para recibir los resultados de los estudios realizados (laboratorios, rayos x, diagnósticos, etc.)**



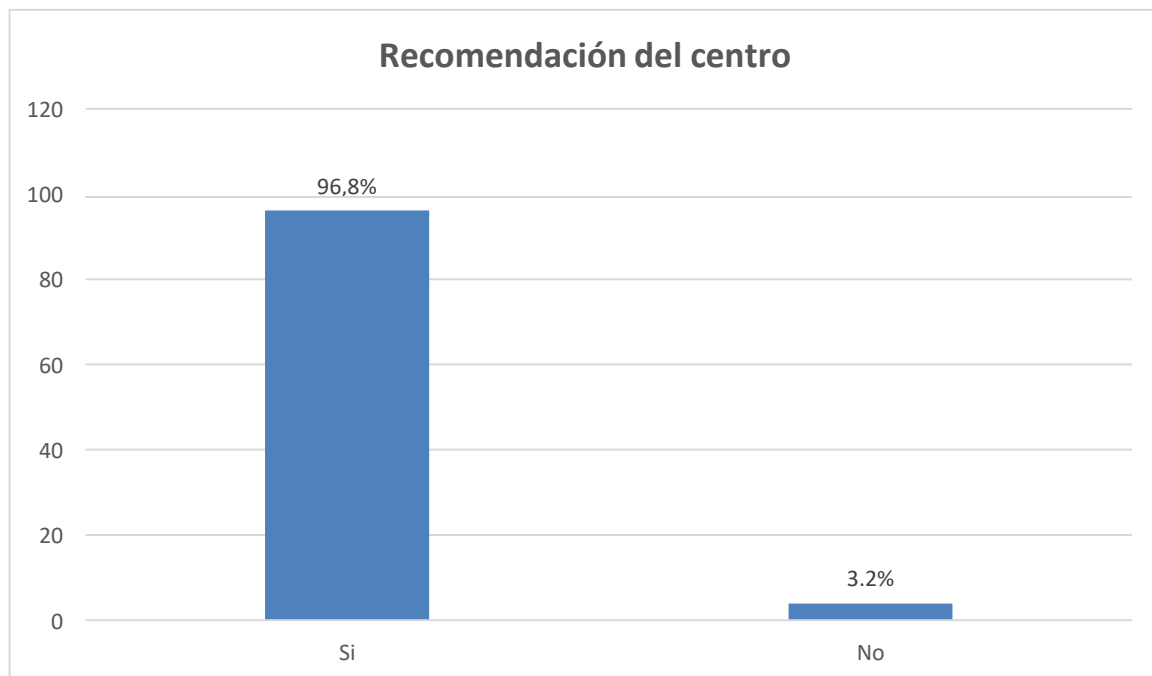
**7. Cómo considera la higiene y comodidad del espacio físico (sala de espera, pasillos, baños, escaleras, etc.)**



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





**9. ¿Recomendaría a otra persona atenderse en este hospital?**

Leyenda	Respuesta	Porcentaje
SI	2098	96.8%
NO	68	3.2%

Esta encuesta fue aplicada satisfactoriamente a una muestra de usuarios que solicitaron el servicio de Consulta Externa, Laboratorio, Imágenes, Emergencia y/o Hospitalización en el Hospital Municipal Guayabal, en el periodo de 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 95.45%.

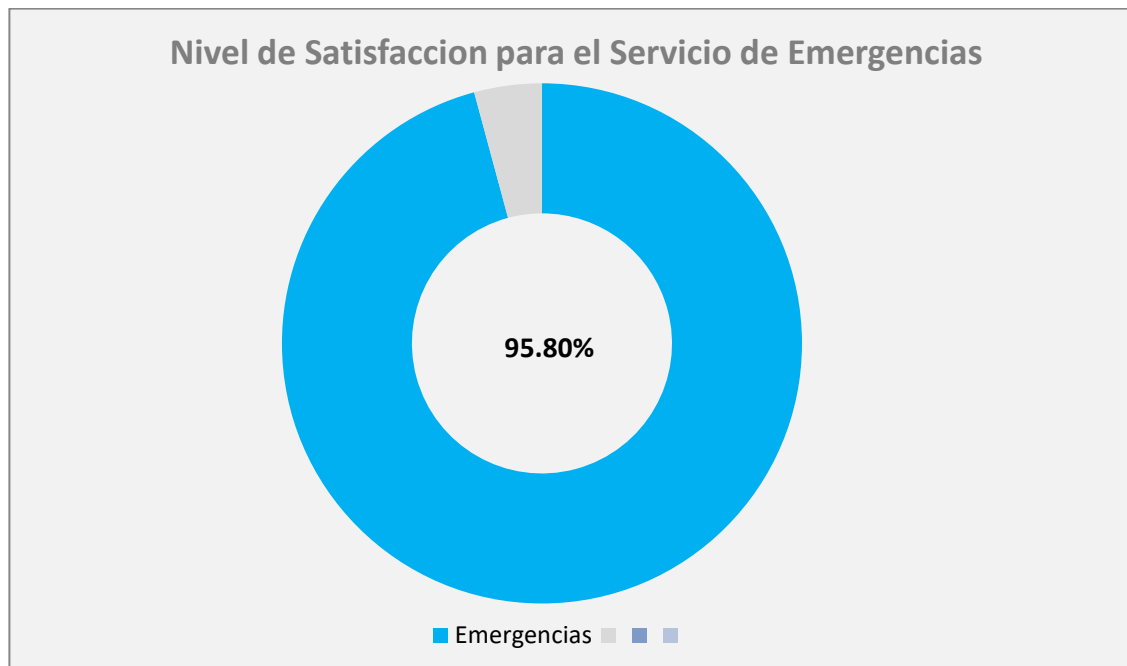
## *Satisfacción por Servicio*

### **CONSULTA EXTERNA**



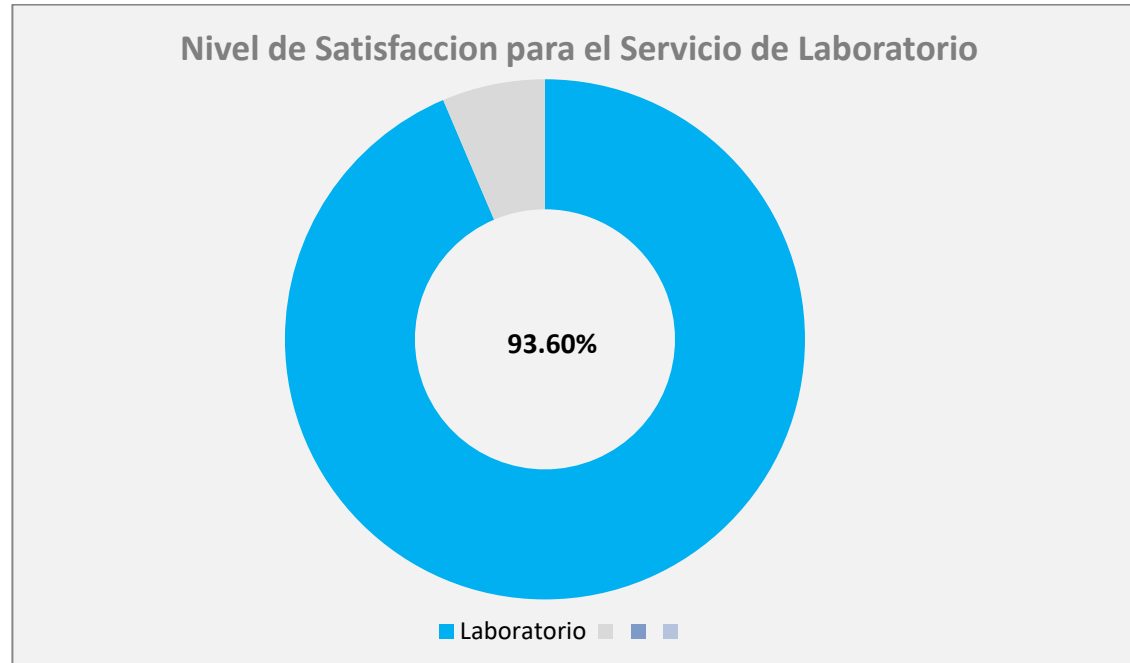
Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 276 usuarios encuestados para el servicio de consulta externa, la satisfacción es de 95.50%.

## EMERGENCIAS



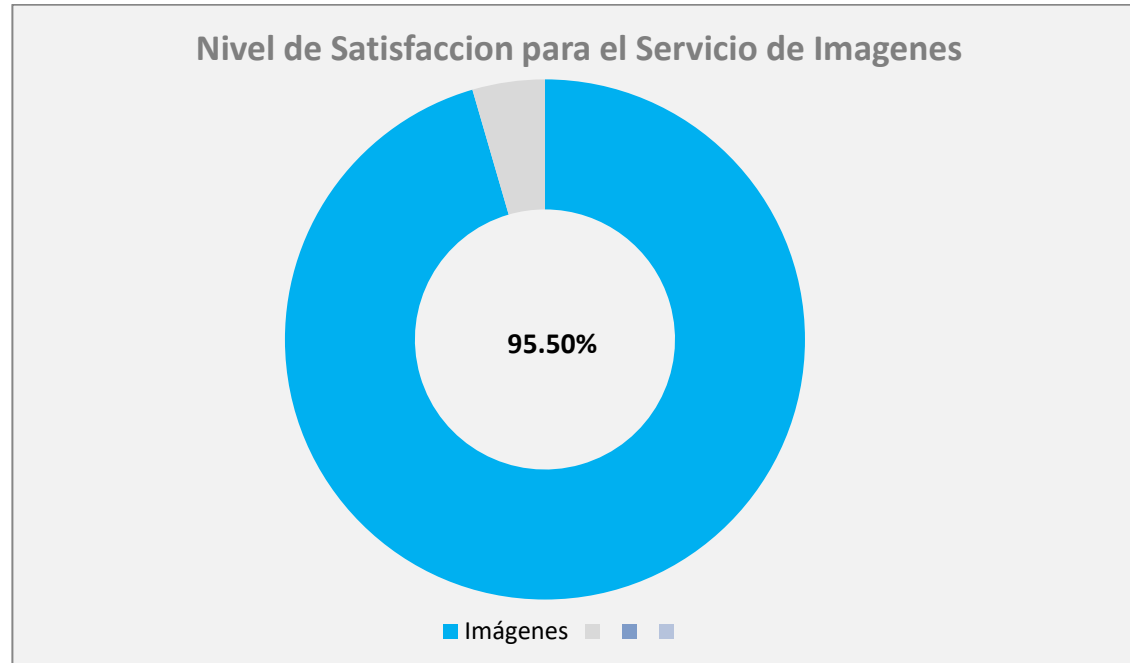
Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 185 usuarios encuestados para el servicio de emergencia, la satisfacción es de 95.80%.

## LABORATORIO



Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 320 usuarios encuestados para el servicio de laboratorio, la satisfacción es de 93.60%.

## IMÁGENES




Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 43 usuarios encuestados para el servicio de Imágenes, la satisfacción es de 95.50%.

## HOSPITALIZACIÓN



Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 65 usuarios encuestados para el servicio de Hospitalización, la satisfaccíones de 96.80%.

## Formulario digital Encuesta General de Satisfacción



### 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 ayudarlo 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